

**ANALISIS *USER SATISFACTION* TERHADAP *WEBSITE*
PT DIKSTRA CIPTA SOLUSI MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata
Satu

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

SYAHROZILOMOTU

11220872

Program Studi Sistem Informasi Fakultas

Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri Jakarta

2024

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi ini

kupersembahkan untuk:

1. Segenap dosen penulis Universitas Nusa Mandiri semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus Universitas Nusa Mandiri.
2. Ibu yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih suksesanku.
3. Kakak, Adik dan Keluarga Besar yang selalu mendoakan dan mendukung penulis baik dari segi doa, semangat, dan materi.
4. Dinda Rifka Mentari Potabuga yang selalu sedia mendukung, memotivasi dan membantu.
5. Bossanova kucing tersayang.
6. Keluarga Besar Hatmar Living Luxury.
7. Teman-teman satu bimbingan kelas.
8. Teman-teman penulis dari Universitas Nusa Mandiri dan teman-teman dari Universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahrozi Lomtu
NIM : 11220872
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: "***Analisis User Satisfaction Terhadap Website PT Dikstra Cipta Solusi Menggunakan Metode Webqual 4.0***", adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan ketuluan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat : Jakarta

Pada Tanggal : 3 Januari 2024

Yang Menyatakan,


Syahrozi Lomtu

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahrozi Lomotu
NIM : 11220872
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Analisis User satisfaction Terhadap Website PT Dikstra Cipta Solusi Menggunakan Metode Webqual 4.0**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta
Pada Tanggal : 3 Januari 2024

Yang Menyatakan,


Syahrozi Lomotu

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

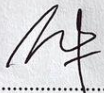
Nama : Syahrozi Lomotu
NIM : 11220872
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis User Satisfaction Terhadap Website Pt Disktra Cipta
Solusi Menggunakan Metode Webqual 4.0

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 16 Januari 2024

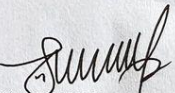
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Hylenearti Hertiana, M.Kom.

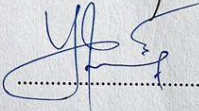

.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Setiaji, M.Kom.


.....

Penguji II : Yusnia Budiarti, M.Kom.


.....

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**ANALISIS *USER SATISFACTION* TERHADAP *WEBSITE* PT DIKSTRA CIPTA SOLUSI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***” adalah hasil karya tulis asli **SYAHROZI LOMOTU** dan buku hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulis hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : **SYAHROZI LOMOTU**

Alamat : Jl. Margonda Raya Gg Kapuk No.05 Kota Depok

No.Telp : 081215628565

Email : olomotu@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan pemyertaan yang tak henti-henti Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dimana skripsi penulis sajikan dalam buku sederhana. Adapun judul Skripsi ini yang penulis lakukan sebagai berikut, “**ANALISIS USER**

SATISFACTION TERHADAP WEBSITE PT DIKSTRA CIPTA SOLUSI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”.

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Dosen Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak dan Ibu dosen Universitas Nusa Mandiri.
6. Ibu tercinta yang memberikan dukungan moral maupun spiritual.
7. Dinda Rifka Mentari Potabuga yang selalu memberikan support.
8. Bossanova kucing tersayang.
9. Keluarga Besar Hatmar Living Luxury.
10. Ibu dan Bapak Pimpinan PT. Dikstra Cipta Solusi.
11. Seluruh karyawan PT. Dikstra Cipta Solusi.
12. Rekan-rekan mahasiswa kelas.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mohon maaf jika ada kesalahan dalam penulisan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak terutama dalam bidang Pendidikan.

Terima Kasih

Jakarta, 3 Januari 2024



ABSTRAK

Syahrozi Lomotu (112220872), Analisis *User Satisfaction* Terhadap Website PT Dikstra Cipta Solusi Menggunakan Metode *Webqual 4.0*

Banyaknya perusahaan konsultan TI pada era digital ini menjadikan perusahaan konsultan TI harus selalu berbenah. Dari jasa hingga produk yang ditawarkan harus selalu diperbarui. Website menjadi salah satu *platform* penting untuk menjangkau kustomer yang terkoneksi dengan internet. Kepuasan kustomer juga tidak kalah pentingnya untuk membangun kepercayaan dengan perusahaan konsultan TI. Hal ini membuat perusahaan akan harus lebih sadar akan kepuasan kustomer. Metode *webqual 4.0* dapat menjadi salah satu solusi untuk membantu perusahaan konsultan TI mengetahui kepuasan dari sisi pengguna akhir dengan cara mengukur kualitas *website* dari sisi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), hingga interaksi layanan (*service interaction*). Penggunaan metode *webqual 4.0* juga mengharuskan perusahaan konsultan TI memberikan sejumlah pertanyaan pada kustomer yang sudah ada untuk mengetahui seberapa menarik, informatif, bermanfaat hingga seberapa aman suatu *website* ketika diakses. Hal ini menjadikan metode ini akan sangat berpengaruh bila setiap pertanyaan yang diajukan ke kustomer sudah tepat sasaran dan sesuai dengan pandangan kustomer atau pengguna akhir.

Kata Kunci: Konsultan TI, Website, *Webqual 4.0*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Syahrozi Lomotu (112220872), User Satisfaction Analysis of PT Dikstra Cipta Solusi's Website using Webqual 4.0 Method

The abundance of IT consulting companies in this digital era necessitates continual evolution. From services to offered products, updates are essential. Websites stand as a pivotal platform to reach internet-connected customers. Customer satisfaction is equally crucial in fostering trust with IT consulting firms, prompting these companies to be more mindful of customer contentment. This compels companies to heighten their awareness regarding customer satisfaction. The webqual 4.0 method can serve as a solution to aid IT consulting firms in understanding user satisfaction by measuring website quality in terms of usability, information quality, and service interaction. Employing the webqual 4.0 method also mandates IT consulting firms to pose a series of questions to existing customers, assessing the attractiveness, informativeness, usefulness, and security of a website upon access. The method's significant impact lies in ensuring that each question posed to customers is precisely targeted and aligns with their perspectives or those of end-users.

Key Word:IT Consulting, Website, Webqual 4.0



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Setiawan Wawan, "Era Digital dan Tantangannya," *Seminar Nasional Pendidikan*, 2017.
- [2] Kurniawan Candra, "Manfaat Etika Profesi Konsultan IT Terhadap Kepercayaan Perusahaan," *Jurnal IT CIDA*, vol. 5, no. 1, 2019.
- [3] Trimarsiah Yunita and Arafat Muhajir, "ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE SEBAGAI SARANA INFORMASI PADA LEMBAGA BAHASA KEWIRAUSAHAAN DAN KOMPUTER AKMI BATURAJA," vol. Vol.19 No.1, 2017.
- [4] Susilawati Tuti, Yuliansyah Fanny, Romzi Muhammad, and Aryani Rintan, "MEMBANGUN WEBSITE TOKO ONLINE PEMPEK NTHREE MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL," *Jurnal Teknik Informatika Mahakarya (JTIM)*, vol. 3, 2021.
- [5] Setiawan Arif and Setiaji Pratomo, *IT CONSULTANT UNIVERSITAS MURIA KUDUS (ITC - UMK)*, vol. Vol.4. 2017.
- [6] Similarweb, "Website PT Dikstra Cipta Solusi."
- [7] A. Muhsin, A. Dinda, and S. E. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung," vol. 4, no. 3, 2017.
- [8] Utami Lilyani Asri, Gani Abdul, and Suparni, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi," *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, Apr. 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [9] A. Dwi Prayogo and D. Ma'mun Sutisna, "Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Penggunaan Kembali," *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, vol. 3, no. 2, 2017.
- [10] Prastiti Novi, Koeshardianto Meidya, and Apriliana Reyna, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCEPERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN PENGGUNA," *Jurnal Simantec*, vol. Vol. 10 No.1, 2021.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2021.
- [12] Irawan H, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2021.
- [13] M. E. Vermaat, S. L. Sebok, S. M. Freund, J. T. Campbell, and M. Frydenberg, *Discovering Computer (Digital Technology, Data, and Device)*. Boston: Cengage Learning, 2018.
- [14] Y. Suharto, B. Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, and E. Hariadi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Website Quality Analysis of Human Resources Development Agency Using Webqual 4.0 Method," *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, [Online]. Available: <https://www.bpsdm.jakarta.go.id>
- [15] F. Lailia, D. Irfan, and P. Jaya, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE SMK SMTI PADANG BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0," vol. 6, no. 1, 2018, [Online]. Available: www.smtipdg.sch.id
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 27th ed. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022.
- [17] U. Wahid, H. Semarang, and W. Abbas, *ANALISA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA (UNY)*. [Online]. Available: www.webqual.co.uk
- [18] D. Oksa Soemantri, J. Sistem Informasi, F. Sains dan Teknologi, and U. Suska Riau Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, 2016, [Online]. Available: www.zamrudtv.com.
- [19] A. Kurniawan Nugroho and P. Kencana Sari, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 THE EFFECT ANALYSIS OF TOKOPEDIA WEBSITE

- QUALITY TOWARDS USER SATISFACTION USING WEBQUAL 4.0 METHOD.”
- [20] S. Hadi Prayoga and D. Indra Sensuse, “ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI BERBASIS WEB DENGAN MENGADOPSI MODEL KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION),” *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 06.
- [21] Y. Sutanto, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE MANAJEMEN INFORMATIKA DENGAN METODE EUCS BERBASIS CMS,” 2015.
- [22] “<https://www.dikstrasolusi.com>.”
- [23] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan, R&D*, 3rd ed. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2021.
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan, R&D*, 27th ed. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022.
- [25] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan, R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019.
- [26] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan, R&D*, 27th ed. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022.
- [27] V. Sujarweni, *Metode Penelitian (Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- [28] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan, R&D*, 27th ed. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022.
- [29] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan, R&D*, 27th ed. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022.
- [30] Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019.
- [31] M. R. Hanifah, I. M. Ali, D. Al Ghifari, M. Aburizal Fatwa, F. Ilmu Komputer, and P. Studi Sistem Informasi, “Analisis Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Website E-Health Surabaya (Studi Kasus : E-Health Surabaya).”
- [32] M. R. Ramadhan and K. D. Hartomo, “Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali),” *Jurnal Transformatika*, vol. 19, no. 2, p. 138, Jan. 2022, doi: 10.26623/transformatika.v19i2.4195.
- [33] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan, R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016.
- [34] Santoso and Slamet, *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press, 2013.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI