

**ANALISA KELAYAKAN WEBSITE ECOMMERCE MAPCLUB
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

WAHYU ALI AMANULLOH

11183063

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim..

Motto

“ Dalam setiap langkah, keberhasilan dimulai dari tekad, kerja keras, dan rasa syukur.“

Ucapan terimakasih kepada seluruh support dari orang-orang terdekat yang telah memberikan bantuan moril maupun materil hingga skripsi ini bisa selesai dengan baik :

1. Allah SWT, atas rahmat, petunjuk, dan kekuatan-Nya yang senantiasa mengiringi langkah-langkah saya.
2. Orang Tua dan Keluarga, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa batas, memberi saya semangat untuk terus maju dan berkarya.
3. Orang yang istimewa Yunia Rizkiyana yang telah banyak memberikan dukungan sepenuh hati.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Akmaludin, S.Kom., MMSI, atas bimbingan, arahan, dan kesabaran dalam membimbing saya selama penyusunan skripsi ini. Ilmu dan pengalaman yang Anda bagikan telah membimbing saya menuju kesuksesan.
5. Seluruh Pihak PT.Gtech Digital Asia yang telah banyak memberikan data dan informasi.
6. Rekan-rekan Studi, yang menjadi sumber inspirasi, motivasi, dan kerjasama yang sangat berarti selama perjalanan studi kami
7. Semua pihak yang turut serta, yang memberikan dukungan, masukan, dan bantuan dalam berbagai bentuk selama proses penelitian ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Wahyu Ali Amanulloh

NIM : 11190182

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: "**Analisa Kelayakan Website Ecommerce MAPCLUB 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 kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 2 Januari 2024
Yang menyatakan,



WAHYU ALI AMANULLOH

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Wahyu Ali Amanulloh
NIM : 11190182
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 Royalty-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Analisa Kelayakan Website Ecommerce MAPCLUB Menggunakan Metode Webqual 4.0**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-nya, 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 di : Jakarta
Pada Tanggal : 2 Januari 2024
Yang menyuntakan,


10000
METRA
TAMBAH
201401014154303

WAHYU ALI AMANULLOH

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi ini diajukan oleh:

Nama : Wahyu Ali Amanulloh
NIM : 11190182
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisa Kelayakan Website Ecommerce MAPCLUB
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, 15 Januari 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Akmaludin, M.M.S.I.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.



Penguji II : Ami Rahmawati, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisa Kelayakan Website Ecommerce MAPCLUB Menggunakan Metode Webqual 4.0**” adalah hasil karya asli Wahyu Ali Amanulloh dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan 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 tulisan 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 dibawah ini :

Nama	: Wahyu Ali Amanulloh
Alamat	: Griya Satria Pesona Blok D3 no 15 Satria Jaya Bekasi
No. Telp	085775496597
Email	: wahyuamanulloh@gmail.com



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. **“Analisa Kelayakan Website Ecommerce MAPCLUB Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, dan doa restu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Akmaludin, S.Kom., MMSI.selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Staff/Karyawan/Dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan yang selalu memberikan dukungan moral dan doa restu.
8. PT.Gtech Digital Asia yang telah memberikan izin dan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini. Keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi mereka.
9. Yunia Rizkiyana, terimakasih telah memberikan dukungan sepenuh hati.
10. Seluruh saudara, sahabat, teman dari Universitas Nusa Mandiri.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2019 yang sudah berjuang bersama hingga kelulusan.

ABSTRAK

Wahyu Ali Amanulloh (11190182), Analisa Kelayakan Website Ecommerce MAPCLUB Menggunakan Metode Webqual 4.0

E-commerce telah menjadi tulang punggung utama bisnis online, menciptakan dinamika sosial dan budaya global. Fokus pada kualitas dan kelayakan situs web E-commerce menjadi krusial dalam persaingan ketat. MAPCLUB, sebagai objek penelitian, menjadi relevan karena kepercayaan konsumen kunci. Melalui metode WebQual 4.0, penelitian ini bertujuan memberikan wawasan dan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kelayakan website MAPCLUB. Ruang lingkup penelitian dibatasi oleh data yang dikumpulkan berdasarkan hasil jawaban responden. Responden adalah pengguna website Mapclub. kuesioner yang disebarluaskan melalui Google form. Rumus Slovin digunakan sebagai teknik pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independent Webqual 4.0 dan satu variabel dependent saat mengolah data SPSS dengan mengambil jumlah sampel yang dihitung dengan rumus Croanch Analisis deskriptif memberikan gambaran karakteristik responden. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan kuesioner valid dan dapat diandalkan. Regresi linear berganda mengungkapkan pengaruh Information Quality dan Service Interaction Quality pada User Satisfaction, sedangkan Usability tidak signifikan. Uji F menegaskan pengaruh bersama variabel independen. Koefisien determinasi menunjukkan model cukup baik menjelaskan hubungan variabel. Dapat disimpulkan bahwa Information Quality dan Service Interaction Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Sementara itu, Usability tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Ini dapat menjadi dasar bagi penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas informasi dan interaksi layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, perlu dicatat bahwa analisis ini bersifat korelasional, dan hubungan sebab-akibat tidak dapat diambil begitu saja.

Kata Kunci : E-commerce, MAPCLUB, Kelayakan Website, WebQual 4.0.

ABSTRACT

Wahyu Ali Amanulloh 11190182), *The Feasibility Analysis of the MAPCLUB E-commerce Website Using the WebQual 4.0 Method*

In the rapidly evolving digital era, E-commerce has become the backbone of online business, creating global social and cultural dynamics. The focus on the quality and feasibility of E-commerce websites is crucial in intense competition. MAPCLUB, as the research object, is relevant due to consumer trust being key. Using the WebQual 4.0 method, this study aims to provide insights and recommendations to enhance user experience and the feasibility of the MAPCLUB website. The research scope is limited by data collected and processed based on respondent answers. Respondents are Mapclub website users surveyed through Google Forms. The Slovin formula is used for sampling. This study employs three independent variables from WebQual 4.0 and one dependent variable when processing SPSS data, with the sample size calculated using the Cronbach formula. Descriptive analysis provides an overview of respondent characteristics. Validity and reliability tests show a valid and reliable questionnaire. Multiple linear regression reveals the influence of Information Quality and Service Interaction Quality on User Satisfaction, while Usability is not significant. The F-test confirms the combined influence of independent variables. The coefficient of determination indicates the model sufficiently explains the relationship between variables. Based on the analysis, it can be concluded that Information Quality and Service Interaction Quality have a positive and significant impact on User Satisfaction. Meanwhile, Usability does not show a significant influence. This can serve as a basis for service providers to enhance information quality and service interaction to improve user satisfaction. However, it is essential to note that this analysis is correlational, and causal relationships cannot be directly inferred.

Keyword: E-commerce, MAPCLUB, Website Feasibility, WebQual 4.0

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. I. Idharuddin and D. R. Prehanto, "Analisis Kualitas Layanan Dan Perancangan Website PT. Pelabuhan Indonesia III Menggunakan Metode Webqual," *Jeisbi*, vol. 2, no. 1, 2021.
- [2] M. Webqual, "Analisis Kualitas Website Sicepat Expres Dengan," *Indonesian Journal of Networking and Security (IJNS)*, vol. 11, no. 2, 2022.
- [3] A. Zahir, "Pengembangan Media Pembelajaran Live Streaming Pengetahuan Komputer Berbasis Website," *d'ComPutarE: Jurnal Ilmiah Information Technology*, vol. 9, no. 2, 2020.
- [4] H. ALIFIARGA, "PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PENCARIAN KERJA (STUDI KASUS: JOBSTREET)," *Prog Retin Eye Res*, vol. 561, no. 3, 2019.
- [5] E. Supriyati, "STUDI EMPIRIK SOCIAL COMMERCE (S-COMMERCE) DARI SUDUT PANDANG KUALITAS WEBSITE," *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, vol. 6, no. 1, 2015, doi: 10.24176/simet.v6i1.242.
- [6] Slamet, "Analisis T Test Perbandingan Komputer Server Linux Debian 9 dan Windows Server 19 dengan VMWARE," *Jurnal Teknik Elektro dan Informatika*, vol. 5, no. 1, 2023.
- [7] I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhli, and R. Kusumanto, "EVALUASI PENGUKURAN WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM POLSRI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0," *Jurnal Digit*, vol. 10, no. 1, 2020, doi: 10.51920/jd.v10i1.151.
- [8] U. T. Gobel, M. R. Katili, and M. Polin, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango," *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, vol. 2, no. 1, 2022.
- [9] Pusat Data dan Statistik Pendidikan, "Modul Pembelajaran SPSS (Statistical Package for Social Sciences)," *Arch Bronconeumol*, vol. 45, no. 2, 2009.
- [10] J. F. A. -, Joshua Putra, Steffi Kristianti, Yonatan, and Kevin Christianto, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE CINEPOLIS DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 & IPA," *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 6, no. 2, 2023, doi: 10.36595/misi.v6i2.824.
- [11] R. Julianto Dwi Putra, F. Tri Anggraeny, and Sugiarto, "Analisis Kualitas Website Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Dengan WebQual 4.0 Dan IPA," *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 2, 2021, doi: 10.33005/jifosi.v2i2.300.
- [12] R. A. Kumiawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 3, 2018.
- [13] L. Amelia, "Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 1, no. 2, 2020, doi: 10.35957/jtsi.v1i2.515.
- [14] Mlra Adi Perkasa, "map.co.id/," <https://www.map.co.id>.
- [15] MAPCLUB, "Website Mapclub.com," <https://www.mapclub.com/>.
- [16] A. Mufidah, "Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengukuran Mengenal Bentuk-Bentuk Geometri," *Jurnal Kualita Pendidikan*, vol. 2, no. 3, 2021, doi: 10.51651/jkp.v2i3.144.
- [17] D. S. Purba, W. J. Tarigan, M. Sinaga, and V. Tarigan, "Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regressi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19," *Jurnal Karya Abadi*, vol. 5, 2021.
- [18] M. Sofiyana, Sukhoiri, N. Aswan, B. Munthe, and L. Wijayanti, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*. 2022.
- [19] A. Arsi, "Langkah-Langkah Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen dengan Menggunakan Spss," *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad*, pp. 1–8, 2021.
- [20] Setiawati, "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Farmasi di BEI," *Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 1, no. 8, 2021.