

**ANALISA KUALITAS APLIKASI *MOBILE* PEMESANAN TIKET
BIOSKOP MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**SABRINA SHINTA DEWI
11220468**

**Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Nusa Mandiri
Jakarta
2024**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, berkat dan karuniaNya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Alm Bapak Budi Sanyoto dan Almh Ibu Ragil Sudarsi tercinta yang telah membesarkan aku, mendukung, serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
2. Ibu Ani selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan saya dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Saudara kandung ku, Mas Ridho dan Mas Gilang yang telah memberiku semangat untuk tetap bertahan, aku selalu sayang kalian.
4. Keluarga besar yang telah memberiku semangat dan doa agar aku semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Teman-teman dan sahabat yang selalu menyemangatiku. Terutama Risa Fbriyani yang telah membantu dan menemaniku selama pengerjaan skripsi ini.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sabrina Shinta Dewi
NIM : 11220924
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: "**Analisis Kualitas Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan Metode *WebQual 4.0***" adalah asli (orsinil) 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 keternagan 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: 9 Januari 2025
Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
A9AMX113655498

Sabrina Shinta Dewi

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sabrina Shinta Dewi
NIM : 11220924
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 Kualitas Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan Metode WebQual 4.0**" beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Nama Institusi** 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 di : Jakarta
Pada Tanggal : 9 Januari 2025
Yang menyatakan,



(Sabrina Shinta Dewi)

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

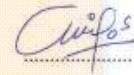
Nama : Sabrina Shinta Dewi
NIM : 11220924
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan Metode Webqual 4.0

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 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, 03 Februari 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Ani Oktarini Sari, S.Kom, MMSI



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Juarni Siregar, S.Pd., M.Kom.



Penguji II : Ami Rahmawati, M.Kom.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul ”**Analisa Kualitas Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Bioskop menggunakan Metode *Webqual 4.0***” adalah hasil karya tulis asli Sabrina Shinta Dewi dan bukan 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 pengutip atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutip secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

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

Nama : Sabrina Shinta Dewi
Alamat : Jl. Garuda Jaya No. 95A, RT. 04/ RW II,
Tawangmangu Karanganyar, Jawa Tengah
No.Telp : 085156918724
E-mail : sabrinashd01@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji serta rasa syukur kehadirat Allah S.W.T, yang mana berkat rahmat serta karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini pada waktunya dengan baik. Adapun untuk judul Skripsi, yang penulis ambil adalah sebagai berikut: **“Analisis Kualitas Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan Metode *WebQual 4.0*”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Pendidikan Strata Satu (S1) Universitas Nusa mandiri. Sebagai Bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian dari 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. Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Ani Oktarini Sari, S.Kom, MMSI Selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Staff/karyawan/dosen dilingkungan Universitas Nusa Mandiri.
6. Orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungannya serta doanya untuk penyelesaian dan kelulusan tugas ini.
7. Rekan- rekan seperjuangan dan teman-teman terdekat.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 9 Januari 2025
Penulis



Sabrina Shinta Dewi

ABSTRAK

Sabrina Shinta Dewi (1122024), Analisis Kualitas Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Bioskop Menggunakan Metode *WebQual 4.0*

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi TIX ID, sebuah platform mobile untuk pemesanan tiket bioskop, menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini melibatkan tiga dimensi utama: kualitas kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, kemudian data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS untuk uji validitas, reliabilitas, dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun model regresi signifikan secara simultan, pengaruh variabel independen secara individual terhadap kualitas pembayaran tidak signifikan. Variabel bebas hanya menjelaskan 17,5% variasi pada variabel dependen. Studi ini merekomendasikan pengembangan variabel baru dan perbaikan kualitas layanan aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata kunci: *WebQual 4.0*, TIX.ID, kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kepuasan pengguna.

ABSTRACT

Sabrina Shinta Dewi (1122024), *Analysis Quality of the Mobile Ticket Booking Application Using the WebQual 4.0 Method*

This research aims to evaluate user satisfaction with the TIX ID application, a mobile platform for cinema ticket booking, using the WebQual 4.0 method. This method involves three main dimensions: usability quality, information quality, and service interaction quality. The study was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents, followed by data analysis using SPSS software for validity, reliability, and multiple linear regression tests. The results show that although the regression model is statistically significant overall, the individual influence of independent variables on payment quality is not significant. Independent variables explain only 17.5% of the variation in the dependent variable. This study recommends developing new variables and improving application service quality to enhance user experience.

Keywords: WebQual 4.0, TIX ID, usability quality, information quality, service interaction quality, user satisfaction.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	II
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	III
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	IV
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	V
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	VI
Kata Pengantar	VII
abstrak	VIII
Daftar Isi.....	X
Daftar Gambar.....	XII
Daftar Tabel	XIII
Daftar Lampiran.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	4
1.3 RUMUSAN MASALAH	4
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.5 RUANG LINGKUP	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.1 <i>Pengertian Analisa</i>	6
2.1.2 <i>Pengertian Aplikasi Mobile</i>	7
2.1.3 <i>TIX.ID</i>	8
2.1.4 <i>Webqual 4.0</i>	10
2.1.5 <i>Pengertian SPSS</i>	12
2.2 PENELITIAN TERKAIT	13
2.3 TINJAUAN OBJEK PENELITIAN	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 TAHAPAN PENELITIAN.....	20
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA, POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN.....	22
3.2.1 <i>Metode Pengumpulan Data</i>	22
3.2.2 <i>Populasi Dan Sample Penelitian</i>	22
3.3 INSTRUMEN PENELITIAN.....	23
3.4 UJI VALIDITAS.....	23
3.5 UJI RELIABILITAS	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 GAMBARAN UMUM APLIKASI	25
4.2 PENGUMPULAN DATA DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN	25
4.3 UJI VALIDITAS	28
4.4 UJI RELABILITAS	32
4.5 UJI ASUMSI KLASIK	34

4.5.1.	<i>Uji Normalitas</i>	35
4.5.2.	<i>Uji Multikolinieritas</i>	35
4.5.3.	<i>Uji Heteroskedastisitas</i>	36
4.6	ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	37
4.7	UJI F	38
4.8	UJI T	39
BAB V PENUTUP		40
5.1	KESIMPULAN.....	40
5.2	SARAN	40
DAFTAR PUSTAKA		42
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		44
LEMBAR BIMBINGAN KONSULTASI		45
LAMPIRAN		46



DAFTAR GAMBAR

Gambar II 1 Logo TIX ID.....	15
Gambar II 2 Halaman Utama.....	15
Gambar II 3 Halaman Film Yang Tayang	16
Gambar II 4 Halaman Film Yang Akan Tayang.....	16
Gambar II 5 Halaman Jam Tayang	17
Gambar II 6 Halaman Pemilihan Bioskop	17
Gambar II 7 Tampilan Tiket Aktif.....	18
Gambar II 8 Tampilah Tiket Yang Telah Digunakan	18
Gambar II 9 Tampilan Tiket Yang Dipesan.....	19
Gambar III. 1 Logo TIX.ID	25
Gambar III. 2 Kualitas Pengguna.....	29
Gambar III. 3 Kualitas Informasi.....	30
Gambar III. 4 Kualitas Layanan Interaksi.....	30
Gambar III. 5 Pembayaran	31
Gambar III. 6 Uji Relabilitas	33
Gambar III. 7 cronbach's alpha.....	33
Gambar III. 8 Nilai Statistik.....	34
Gambar III. 9 Uji Normalitas.....	35
Gambar III. 10 Uji Multikolinieritas.....	35
Gambar III. 11 Uji Heteroskedastisitas	36
Gambar III. 12 Analisis Regresi Linier Berganda	37
Gambar III. 13 ANOVA	37
Gambar III. 14 Uji t	38

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III 1 Jumlah Jenis Kelamin	26
Tabel III 2 Usia Responden	26
Tabel III 3 Hasil Jawaban	27
Tabel III 4 hasil jawaban.....	27
Tabel III 5 hasil jawaban.....	28
Tabel III 6 hasil jawaban.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	46
Lampiran 2. Cek Plagiarisme.....	51
Lampiran 3. Bukti Submit Jurnal.....	53
Lampiran 4. Distribusi r-Tabel	54



DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. B. Wijaya, T. Lathif, M. Suryanto, and E. M. Safitri, “Analisis Faktor Keberhasilan e-Commerce (B2C) pada Pengguna M-Tix di Surabaya Menggunakan Pendekatan Model ISSM Delone Mclean.”
- [2] D. Yolanova¹ and A. Dwi, “Evaluasi User Experience Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *JEISBI*, vol. 02, p. 2021.
- [3] Y. Indah Hasari, A. Febriansyah, and Z. Septia Anzana, “Penerapan Metode User Centered Desain Pada Perancangan Interface Aplikasi Pemesanan Dan Pembayaran Tiket Bioskop Berbasis Mobile,” vol. 8, no. 2, p. 2022.
- [4] M. Nur, K. Sari, and J. N. Utamajaya, “PENGARUH KUALITAS WEBSITE TRAVELOKA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA.” [Online]. Available: www.similarweb.com,
- [5] A. Syaputra and R. Amalia, “Pengukuran Kualitas Website Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 7, no. 3, pp. 1227–1237, Jul. 2023, doi: 10.33379/gtech.v7i3.2841.
- [6] I. Al Rasyid, D. Winarso, R. Asrianto, S. Informasi, D. Universitas, and M. Riau, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Learning Management System (Lms) Ujian Online Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : SMA Muhammadiyah Bangkinang).”
- [7] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)”.
- [8] E. T. Alawiah¹, “Rancangan Aplikasi Smart City Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor,” vol. III, no. 1, 2017.
- [9] A. Siswandi and A. Muhidin, “SIGMA-Jurnal Teknologi Pelita Bangsa Sistem Informasi Aplikasi Sewa Gedung Wilayah Karawang Berbasis Android,” *Jurnal Teknologi Pelita Bangsa*, vol. 13, no. 4, 2022.
- [10] E. Suryadi, “Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Blibli.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online,” pp. 6–7, 2016, [Online]. Available: www.blibli.com.
- [11] S. A. E. C. J. R. H. A. A. Setiawati Linda, “Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Pendidikan Indonesia dengan Metode WebQual 4.0,” *Jurnal Pengembangan Kearsipan*, vol. 15, no. 1, pp. 84–97, 2022.
- [12] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI,” *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, vol. 9, no. 3, p. 300, Aug. 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [13] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto,

- “Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas,” *Jurnal Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, May 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.
- [14] W. T. Bhirawa, “Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS).”
- [15] T. V. Susanto, Y. Yudianta, and L. Setiyani, “Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti),” *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 16, no. 4, pp. 1–10, Jan. 2022, doi: 10.35969/interkom.v16i4.170.
- [16] U. Usman, J. N. U. Jaya, and A. Pratama, “Analisis Kepuasan Aplikasi Anjungan Pasien AWS Berbasis Website Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 420, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4063.
- [17] A. Munib and F. Wulandari, “Studi Literatur: Efektivitas Model Kooperatif Tipe Course Review Horay Dalam Pembelajaran IPA Di Sekolah Dasar,” *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara*, vol. 7, no. 1, pp. 160–172, Jul. 2021, doi: 10.29407/jpdp.v7i1.16154.
- [18] R. Dewi, “Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bina Buana Semesta,” *JEBI (Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia)*, vol. 16, no. 1, 2021, [Online]. Available: www.jurnal.stiebi.ac.id
- [19] P. Candra Susanto, D. Ulfah Arini, L. Yuntina, and J. Panatap Soehaditama, “Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)”, doi: 10.38035/jim.v3i1.
- [20] D. H. Ismunarti, M. Zainuri, D. N. Sugianto, and S. W. Saputra, “Penguji-an Reliabilitas Instrumen Terhadap Variabel Kontinu Untuk Pengukuran Konsentrasi Klorofil- A Perairan,” *Buletin Oseanografi Marina*, vol. 9, no. 1, pp. 1–8, Apr. 2020, doi: 10.14710/buloma.v9i1.23924.
- [21] A. Febriana, D. Pefbrianti, M. Noor Ifansyah, D. Hairina Lestari, S. Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, and K. Penulis, “DOI: <https://THE> Relationship Of Knowledge And Attitude Towards Hygiene Practices Of Food Servants In Restaurants In The Work Area Of Wonorejo Public Health Center h z Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Hidup Lansia dengan Hipertensi Validity and Reliability Quality of Life Instruments in Elderly with Hypertension,” vol. 6, no. 7, 2023, doi: 10.31934/mppki.v2i3.