

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* PT. TUNAS
AUTO GRAHA TOYOTA TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**



Diajukan Oleh :

- 1. EKA SEPTIAN / 021160127**
- 2. FRI ANDIKA / 021160039**
- 3. SUMASDI / 021160063**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2020

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* PT. TUNAS
AUTO GRAHA TOYOTA TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**



Diajukan Oleh :

- 1. EKA SEPTIAN / 021160127**
- 2. FRI ANDIKA / 021160039**
- 3. SUMASDI / 021160063**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2020

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. EKA SEPTIAN / 021160127
2. FRI ANDIKA / 021160039
3. SUMASDI / 021160063

PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
WEBSITE PT. TUNAS AUTO GRAHA
TOYOTA TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0

Tanggal :01 Agustus 2020
Pembimbing

Mengetahui
Ketua

Mardiana, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0216049001

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. EKA SEPTIAN / 021160127
2. FRI ANDIKA / 021160039
3. SUMASDI / 021160063

PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
WEBSITE PT. TUNAS AUTO GRAHA
TOYOTA TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0

Tanggal : 01 Agustus 2020

Penguji 1

Alfred Tenggono. S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0207028501

Tanggal : 01 Agustus 2020

Penguji 2

Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0226119002

Menyetujui

Ketua

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

“Perkuat Akar, Perbanyak Cabang (Nursin)”

Kupersembahkan Kepada :

- *Allah Swt.*
- *Kedua Orang Tua kami*
- *PT. TAG Palembang*
- *Dosen Pembimbing Ibu Mardiana, S.Kom.,
M.Kom.*
- *Ketua Program Studi SI Sistem Informasi Bapak
Andri Saputra, S.Kom., M.Kom.*
- *Teman-Teman kami, Yang Berjuang Bersama*
- *Adik dan Kakak*
- *Pacar dan sahabat*
- *Almamater kami*
- *Motor Tua kami.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* PT. TUNAS AUTO GRAHA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0** “ sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Sistem Informasi STMIK PalComTech Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan, akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada.

1. Kepada sahabat penulis yang tercinta, yang selalu memberikan semangat, dan dukungan sepenuhnya.
2. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., selaku ketua STMIK PalComTech Palembang.
3. Bapak D. Tri Octafian, S.Kom., M.Kom., selaku pembantu ketua 1 STMIK PalComTech Palembang.
4. Bapak Andri Saputra., S.Kom., M.Kom., selaku ketua program studi S1 Sistem Informasi STMIK PalComTech Palembang.
5. Ibu Mardiana, S.Kom., M.Kom., selaku pembimbing skripsi

6. Semua pihak yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuannya.

Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan semoga laporan skripsi ini dapat bermamfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran penulis bahwa laporan skripsi masih mempunyai banyak kekurangan dan kelemahan sehingga membutuhkan banyak saran dan keritik yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang baik. Terimakasih.

Palembang,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti.....	5
1.5.2. Manfaat Bagi Akademik.....	6
1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	8

2.1.	Profil Perusahaan.....	8
2.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	8
2.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	9
2.1.2.1.	Visi.....	9
2.1.2.2.	Misi.....	9
2.1.3.	Struktur Organisasi.....	9
2.1.4.	Tugas dan Wewenang.....	11
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....		21
3.1.	Landasan Teori.....	21
3.1.1.	Analisis.....	21
3.1.2.	Kualitas.....	21
3.1.3.	<i>Webqual</i>	21
3.1.4.	<i>Kepuasan Pengguna</i>	23
3.1.5.	Skala Likert.....	24
3.2.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
3.3.	Alur Penelitian.....	31
BAB IV METODE PENELITIAN.....		33
4.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
4.1.1.	Lokasi.....	33
4.1.2.	Waktu Penelitian.....	33
4.2.	Jenis Data.....	34

4.2.1.	Data Primer.....	34
4.2.2.	Data Skunder.....	34
4.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
4.3.1.	Wawancara.....	34
4.3.2.	Observasi.....	35
4.3.3.	Dokumentasi.....	36
4.3.4.	Studi Pustaka.....	36
4.3.5.	Kuesioner.....	37
4.4.	Metode Perancangan.....	37
4.4.1.	Populasi.....	37
4.4.2.	Sampel.....	37
4.4.3.	<i>Simple Random Sampling</i>	38
4.4.4.	Metode Pengumpulan Data.....	38
4.4.5.	Metode Analisis Data.....	42
4.4.5.1.	Uji Validitas.....	42
4.4.5.2.	Uji Reliabilitas.....	43
4.4.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4.5.3.1.	Uji Normalitas.....	43
4.4.5.3.2.	Uji Linieritas.....	44
4.4.5.4.	Regresi Linier Berganda.....	44
4.4.5.4.1.	Uji F Secara Simultan.....	44

4.4.5.4.2.	Uji T Secara Parsial.....	46
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
5.1.	Gambaran Umum <i>Website</i>	48
5.1.1.	Tampilan <i>Website</i>	48
5.2.	Pembahasan.....	53
5.2.1.	Data Responden.....	53
5.2.2.	Uji Validitas.....	58
5.2.3.	Uji Reliabilitas.....	61
5.2.4.	Interprestasi Hasil Pengukuran Kualitas.....	62
5.3.	Uji Asumsi klasik.....	65
5.3.1.	Uji Normalitas.....	65
5.3.2.	Uji Linearitas.....	66
5.4.	Uji Reagresi Linear Berganda.....	67
5.4.1.	Uji F Simultan.....	67
5.4.2.	Uji T Parsial.....	68
BAB VI	PENUTUP.....	78
6.1.	Kesimpulan.....	78
6.2.	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		xvii
HALAMAN LAMPIRAN.....		xx

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi.....	10
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.2. Alur Penelitian.....	31
Gambar 5.1. Tampilan <i>Website</i>	48
Gambar 5.2. Tampilan Halaman Utama.....	49
Gambar 5.3. Tampilan <i>Menu Personal Website</i>	50
Gambar 5.4. Tampilan <i>Sub Menu Produk</i>	50
Gambar 5.5. Tampilan <i>Sub Menu Harga</i>	51
Gambar 5.6. Tampilan <i>Sub Menu Brosur dan Promo</i>	51
Gambar 5.7. Tampilan <i>Sub Menu Layanan</i>	52
Gambar 5.8. Tampilan <i>Sub menu Tentang kami</i>	52
Gambar 5.9. Tampilan <i>Sub Menu Hubungi Kami</i>	53
Gambar 5.10. Demografi Berdasarkan Umur.....	54
Gambar 5.11. Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 5.12. Demografi Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Gambar 5.13. Grafik Interpretasi Hasil Pernyataan Kuesioner.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Dimensi WebQual 4.0.....	22
Tabel 3.2. Pernyataan Skala Likert.....	25
Tabel 3.3. Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4.1. Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 5.1. Distribusi Jawaban Responden.....	56
Tabel 5.2. Rangkuman Uji Validitas.....	60
Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 5.4. Rangkuman Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 5.5. Interpretasi Hasil Kuesioner.....	62
Tabel 5.6. Skala Interpretasi Persentase.....	64
Tabel 5.7. Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 5.8. Hasil Uji Lineraritas.....	67
Tabel 5.9. Hasil Uji F Simultan.....	68
Tabel 5.10. Hasil Uji T Parsial.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form Topik dan judul (Fotocopy)*
2. Lampiran 2. *Form Surat Balasan dari Perusahaan (Fotocopy)*
3. Lampiran 3. *Form Konsultasi (Fotocopy)*
4. Lampiran 4. *Form Surat Pernyataan (Fotocopy)*
5. Lampiran 5. *Form Revisi Ujian Pra Sidang (Fotocopy)*
6. Lampiran 6. *Form Revisi Ujian Kompre (Asli)*

ABSTRACT

EKA SEPTIAN, FRI ANDIKA, SUMASDI. *Analysis of the Influence of the Quality of the Website of PT. Tunas Auto Graha Toyota of the Satisfaction Of The User Using The Method Of Webqual 4.0*

PT. Tunas Auto Graha Palembang (TAG) is Toyota's official dealer. At present the website of PT. Tunas Auto Graha itself has not yet tested the influence of website quality on user satisfaction and the problem is there is no statistical data that explains the quality of the website and user satisfaction with the company's website, especially on the website of PT. Tunas Auto Graha there are no comments and suggestion columns on the website so website users cannot send input or website shortcomings so the company does not know the quality of the website that has been running so far. The purpose of this study was to analyze the influence of the quality of the website of PT. Toyota Auto Graha Tuning to user satisfaction using webqual 4.0 and the results of this study to evaluate the extent of website quality to user satisfaction, from the research carried out, it is expected to be made an evaluation and reference. The method uses webqual 4.0, analysis techniques use random sampling techniques, data collection is spread by questionnaires, assessment uses a Likert scale and data processing uses SPSS version 21. The results of testing the validity and reliability are declared valid and reliable. The results of linearity and normality tests are linear and normal. The results of multiple linear regression tests have a simultaneous effect from the results of the assessment of the F test which has a positive effect on website user satisfaction.

Key word : website, webqual 4.0, analysis, quality, multiple linear regression, user satisfaction.

ABSTRAK

EKA SEPTIAN, FRI ANDIKA, SUMASDI. Analisis Pengaruh Kualitas *Website* PT. Tunas Auto Graha Toyota Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

PT. Tunas Auto Graha Palembang (TAG) adalah *dealer* resmi toyota. Saat ini *website* PT. Tunas Auto Graha sendiri belum ada yang melakukan pengujian pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dan masalahnya belum adanya data statistik yang menjelaskan kualitas *website* dan kepuasan pengguna terhadap *website* perusahaan, apalagi di *website* PT. Tunas Auto Graha belum ada kolom komentar dan saran di *website* tersebut sehingga pengguna *website* tidak bisa mengirim masukan maupun kekurangan *website* sehingga pihak perusahaan tidak mengetahui kualitas *website* yang berjalan selama ini. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota terhadap kepuasan pengguna menggunakan webqual 4.0 dan hasil dari penelitian ini untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna, dari penelitian yang di lakukan, di harapkan dapat di jadikan sebuah evaluasi dan acuan. Metode menggunakan webqual 4.0, teknik analisa menggunakan teknik random sampling, pengumpulan data secara menyebar kuesioner, Penilaian menggunakan skala likert dan pengolahan data menggunakan SPSS versi 21. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliable. Hasil pengujian linearitas dan normalitas menyatakan linear dan normal. Hasil uji regresi linear berganda terdapat pengaruh secara simultan dari hasil penilaian terhadap uji F yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website*.

Kata kunci : *website*, webqual 4.0, analisis, kualitas, regresi linear berganda, kepuasan pengguna.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi antara pelanggan dan perusahaan, merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga keberlangsungan hubungan tersebut. Penggunaan informasi yang terintergrasi, akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Salah satu alat yang dapat digunakan dalam pengolahan informasi tersebut adalah aplikasi berbasis *website*.

Dengan banyaknya informasi yang dapat ditampilkan didalam suatu *website*, maka penggunaan *website* sebagai sistem informasi telah diterapkan pada banyak bidang, salah satunya dalam bidang promosi. Penggunaan *website* dalam bidang informasi layanan banyak digunakan sebagai portal informasi yang telah diterapkan pada banyak perusahaan, salah satunya di PT. Tunas Auto Graha Palembang untuk mempermudah penyebaran informasi kepada pelanggan dan memberikan layanan lebih

PT. Tunas Auto Graha Palembang (TAG) adalah *dealer* resmi toyota dengan fasilitas 3S yaitu *Sales*, *Service*, dan *Sparepart*, PT. Tunas Auto Graha Palembang (TAG) adalah Perusahaan Persero Terbatas yang didirikan pada tanggal 04 Oktober 2000 oleh Bapak Kwee Sek Ming (Setiawan) sebagai *president director*, dan Bapak Saibun Hartono sebagai *finance director*, kedua bapak ini berperan penting didalam penelitian kami

diantaranya, untuk meminta perijinan melakukan penelitian, dan untuk meminta data apakah data tersebut boleh digunakan atau tidak. Perusahaan ini merupakan salah satu *dealer* resmi toyota yang ada di Palembang yang menggunakan *website* resmi yang selalu diperbarui isi/kontennya dan dapat dilihat oleh konsumen dan karyawan di seluruh cabang di Palembang yang dikelola oleh para profesional dibidangnya.

Website yang digunakan yaitu www.tag-toyota.com merupakan *website* resmi yang dimiliki PT. Tunas Auto Graha Palembang (TAG). Menurut Prasetyo dan Susanti, (2016-2), *World Wide Web* (biasa disingkat WWW) atau *web* merupakan salah satu aplikasi internet yang paling populer. *Web* adalah sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah internet *web server* ditampilkan dalam bentuk HTML (*hypertext Markup language*). Tujuan *website* ini digunakan sebagai sarana agar pengunjung bisa secara langsung mengetahui informasi yang berkaitan dengan perusahaan kami dan informasi mengenai pelayanan maupun penjualan mobil yang terdapat harga mobil dan jenis mobil.

Website ini dioperasikan oleh IT *Support* yang bertanggung jawab atas *website* yang dibuat, juga sebagai teknisi pada sebuah perusahaan untuk instalasi, evaluasi dan peningkatan terhadap objek utama yaitu komputer, *software*, dan pengembangan sistem jaringan juga melakukan *maintenance*. *Website* PT. Tunas Auto Graha Palembang (TAG) saat ini sudah banyak digunakan oleh karyawan PT. Tunas Auto Graha Palembang (TAG),

konsumen dan masyarakat umum. Informasi yang didapat dalam *website* PT. Tunas Auto Graha Palembang (TAG) tersebut diantaranya, jenis-jenis mobil, harga mobil, promo mobil. Dan informasi layanan *website* PT. Tunas Auto Graha Palembang (TAG) diantaranya, fasilitas bengkel, estimasi biaya perawatan berkala, *booking service online*, *Toyota emergency service*, *test drive*, *about us*, visi misi, *news*, *gallery video*, *gallery images*, hubungi kami.

Saat ini *website* PT. Tunas Auto Graha sendiri belum ada yang melakukan pengujian pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0 dan masalahnya belum adanya data statistik yang menjelaskan kualitas *website* dan kepuasan pengguna terhadap *website* PT. Tunas Auto Graha, apalagi di *website* PT. Tunas Auto Graha belum ada kolom komentar dan saran di *website* tersebut sehingga pengguna *website* tidak bisa mengirim masukan maupun kekurangan *website* sehingga pihak perusahaan tidak mengetahui kualitas *website* maupun kepuasan pengguna tentang *website* yang berjalan selama ini. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Tunas Auto Graha (TAG).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka laporan penelitian ini penulis mengangkat judul **"Analisis Pengaruh Kualitas *Website* PT. Tunas Auto Graha Toyota Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0"**.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah yang penulis buat yaitu “Bagaimana cara menganalisa pengaruh kualitas *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *webqual 4.0*”.

1.3. Batasan Masalah

Pembahasan dalam penelitian ini meliputi :

- a. Analisa yang dilakukan hanya pada *website* PT. Tunas Auto Graha (TAG).
- b. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner.
- c. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling* dengan tingkat *error 5%*.
- d. Metode analisis data menggunakan metode uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linieritas) dan regresi linier berganda untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel antara variabel independen dan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.
- e. Skala pengukuran yang diterapkan menggunakan Skala Likert dengan empat alternatif jawaban yang dipakai ialah tingkat kepuasan 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangat setuju).

- f. Jumlah populasi sebanyak 835 (pelanggan yang service di PT. Tunas Auto Graha Toyota) dengan persentase kesalahan sebesar 5% dan jumlah responden yang didapat dalam perhitungan rumus slovin sebanyak 270 responden.
- g. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data menggunakan SPSS 21.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas *website* PT. Tunas Auto Graha terhadap kepuasan pengguna menggunakan webqual 4.0 dan hasil dari penelitian ini untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna, dari penelitian yang dilakukan, di harapkan dapat di jadikan sebuah evaluasi *website*, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat di jadikan sebagai acuan untuk pengembangan kualitas *website* PT. Tunas Auto Graha.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak yang berkepentingan.

1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan serta menerapkan pengetahuan ilmu yang didapat selama perkuliahan mengenai pengaruh kualitas *website* terhadap tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0.

- b. Melatih dan menambah pengalaman serta meningkatkan tanggung jawab mahasiswa terhadap kegiatan yang telah dilakukannya.

1.5.2. Manfaat Bagi Akademik

Penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan, bisa memanfaatkan pembelajaran yang diberikan dosen selama proses belajar mengajar dan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan dalam bidang teknologi informasi serta pembelajaran referensi selama penyusunan skripsi ini.

1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat dijadikan referensi untuk pembaruan versi/*update content* pada *website* agar pengguna semakin nyaman sekaligus dijadikan sebagai tolak ukur mengenai *website* yang saat ini sedang digunakan.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan skripsi, maka skripsi ini dibagi menjadi enam bab. Secara garis besar, sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai uraian latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, serta uraian singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing karyawan.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai teori pendukung yang terkait dengan penelitian dan hasil penelitian terdahulu.

BAB IV METODE PENELITIAN

Pada bab ini, materi yang dibahas oleh penulis adalah mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, metode analisis, skala pengukuran, uji kualitas data penelitian dan analisis data.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

pada bab ini, berisi mengenai hasil penelitian, uji validitas dan reabilitas, menentukan *indeks* kepuasan pengguna, regresi linier berganda dan pembahasan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab penutup ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Profil PT. Tunas Auto Graha

2.1.1. Sejarah PT. Tunas Auto Graha

PT. Tunas Auto Graha merupakan salah satu *Dealer* Toyota terbesar di Indonesia dengan penjualan mobil baru Toyota yang beroperasi di Jl. Perintis Kemerdekaan NO.08 Palembang Tel. 0711-717979 / 0711-718708 wilayah Sumatera Selatan. Berada dalam naungan PT. Toyota Astra Motor, ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) Toyota di Indonesia.

PT. Tunas Auto Graha adalah perusahaan Dealer mobil dengan brand Toyota yang bergerak di bidang otomotif yang didirikan oleh Bpk. Setiawan Hartono dan Bpk. Saibun Hartono dengan nama pertama kali yaitu PT. Toyota Auto Graha pada tanggal 04 Oktober 2000. Pada Tanggal 24 Desember 2000, PT. Toyota Auto Graha berubah nama menjadi PT. Tunas Auto Graha yang pada saat itu disahkan di depan Ibu DRA. Melita Lawrance. S.H. Selaku pihak notaris. Dengan dihadiri Ibu Nonny Hassan & Ibu Nurmila selaku pegawai notaris.

2.1.2. Visi dan Misi

2.1.2.1. Visi PT. Tunas Auto Graha

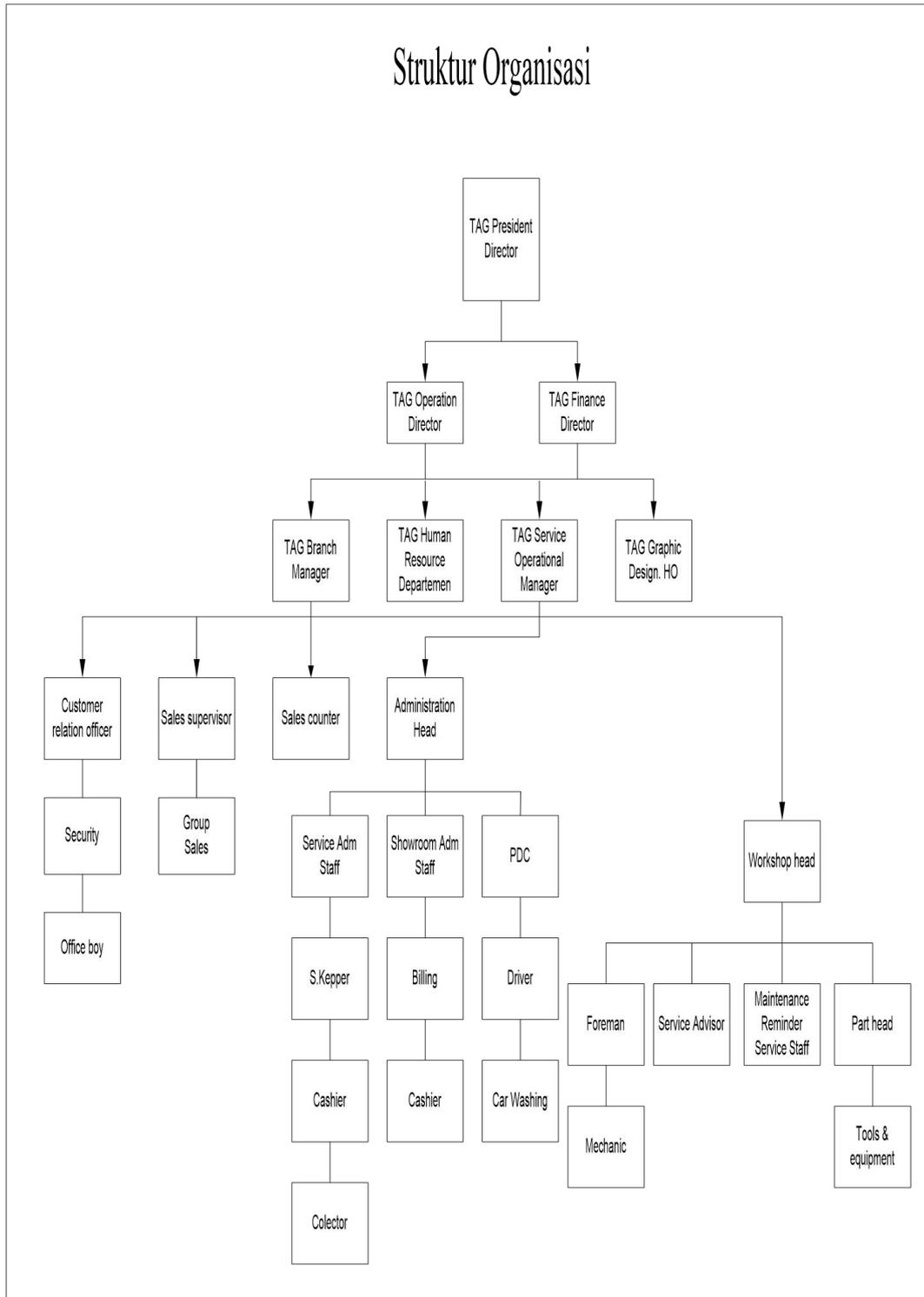
Menjadi dealer otomotif terbaik dalam proses pelayanan terhadap pelanggan

2.1.2.2. Misi PT. Tunas Auto Graha

- a. Memberikan perhatian lebih terhadap pelanggan baik dari sisi fasilitas maupun pelayanan
- b. Menyediakan segala fleksibilitas terhadap pembelian dan purna jual
- c. Memberikan kemudahan ,kenyamanan dan keamanan bagi pelanggan untuk mendapatkan solusi terbaik dalam otomotif.

2.1.3. Struktur Organisasi

Menurut Irzal, Saerang, dan Jopie (2017:1237). Struktur organisasi adalah suatu mekanisme formal dengan mana organisasi tersebut dikelola. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan kerja. Adapun stuktur organisasi yang digunakan dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.



Sumber : PT. TAG TOYOTA

Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.1.4. Pembagian Tugas dan Wewenang

1. Presiden direktur

Presiden direktur adalah pimpinan tertinggi dalam suatu perusahaan . Pimpinan tertinggi ini memiliki tanggung jawab dalam memimpin dan mengarahkan perusahaan, yaitu dalam hal:

- a. Menyusun strategi dan visi
- b. Menjalin hubungan dan kemitraan strategis
- c. Mengatur investasi, alokasi dan divestasi
- d. Memimpin direksi
- e. Memastikan bahwa prinsip tata kelola perusahaan benar-benar diterapkan dengan baik
- f. Membuat rencana pengembangan perusahaan dan usaha perusahaan dalam jangka pendek dan jangka panjang.
- g. Bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan perseroan dalam mencapai maksud dan tujuannya.
- h. Menjalin hubungan kerjasama dengan berbagai perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab President :

- a. Bertanggung jawab terhadap kemajuan perusahaan dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan perusahaan
- b. Memimpin perusahaan dan mengawasi kelancaran perusahaan sesuai dengan tujuan dan kebijakan yang telah ditetapkan

- c. Melakukan hubungan dengan pihak luar baik swasta maupun pemerintah yang bertujuan untuk kelancaran perusahaan.
- d. Menetapkan kebijakan-kebijakan perusahaan
- e. Menerima dan memeriksa laporan dari masing-masing *Vice President*

2. *Operation Director*

berikut ini tugas dan tanggung jawab direktur operasional :

- a. Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional perusahaan
- b. Membuat standar perusahaan mengenai semua proses operasional, produksi, proyek dan kualitas hasil produksi
- c. Membuat strategi dalam pemenuhan target perusahaan dan cara mencapai target tersebut
- d. Membantu tugas-tugas direktur utama
- e. Mengecek, mengawasi dan menentukan semua kebutuhan dalam proses operasional perusahaan
- f. Merencanakan, menentukan, mengawasi, mengambil keputusan dan mengkoordinasi dalam hal keuangan untuk kebutuhan operasional perusahaan
- g. Mengawasi seluruh karyawan apakah tugas yang dilakukan sesuai dengan standar operasional perusahaan

- h. Bertanggung jawab pada pengembangan kualitas produk ataupun karyawan
- i. Membuat laporan kegiatan untuk diberikan kepada direktur utama
- j. Bertanggung jawab pada proses operasional, produksi, proyek dan kualitas hasil produksi

3. *Finance Director*

Tugas dan tanggung jawab utama :

- a. Dorong perencanaan keuangan perusahaan dengan menganalisis kinerja dan risikonya
- b. Pertahankan kesadaran yang konstan tentang posisi keuangan perusahaan dan bertindak untuk mencegah masalah
- c. Siapkan dan awasi sistem TI keuangan perusahaan
- d. Tetapkan target untuk dan mengawasi semua personel akuntansi dan keuangan (akuntan manajemen, auditor internal, dll.)
- e. Mengawasi semua operasi audit dan pengendalian internal
- f. Kembangkan strategi penggalangan dana perusahaan dan kelola hubungan dengan mitra dan investor
- g. Menyiapkan laporan tepat waktu dan terperinci tentang kinerja keuangan setiap triwulan dan tahunan

- h. Melakukan analisis untuk membuat ramalan dan melaporkan kepada eksekutif puncak
- i. Pastikan kepatuhan terhadap hukum dan pedoman keuangan
- j. Membentuk hubungan kerja yang erat dengan Direktur Pelaksana, Eksekutif Senior dan Non Eksekutif lainnya
- k. Memberikan kepemimpinan pada strategi Keuangan dan Akuntansi Dewan, untuk mengoptimalkan kinerja keuangan perusahaan dan posisi strategis
- l. Kendalikan keseluruhan fungsi akuntansi perusahaan
- m. Berkontribusi penuh untuk pengembangan strategi perusahaan di semua bidang bisnis, menantang asumsi dan pengambilan keputusan yang sesuai dan memberikan analisis dan panduan keuangan pada semua kegiatan, rencana, target, dan pendorong bisnis.

4. *Branch Manager*

Tugas dan tanggung jawab utama :

- a. Menetapkan kebijaksanaan perusahaan.
- b. Menetapkan visi perusahaan.
- c. Merencanakan pelaksanaan promosi dan paket penjualan.
- d. Bertanggung jawab atas kelangsungan hidup perusahaan dan membina hubungan kerja sama yang baik dengan relasi.

Wewenang:

- a. Mengkoordinir semua fungsi yang ada dalam perusahaan.
- b. Mengawasi seluruh pelaksanaan tugas fungsi-fungsi dalam perusahaan.

5. *Human Resources Departemen*

HRD atau *Human Resources Departemen* merupakan bagian atau departemen dari perusahaan yang bertugas untuk mengelola sumber daya manusia di perusahaan.

Tugasnya :

- a. Mulai dari tugas perencanaan SDM.
- b. rekrutmen dan seleksi.
- c. Pengembangan.
- d. performance management.
- e. Penggajian.
- f. hingga menumbuhkan hubungan industrial.

6. *Service Operational Manager*

Tugasnya :

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan aktivitas produksi dan distribusi unit operasional
- b. Berperan aktif dalam perencanaan dan koordinasi penyusunan anggaran revenue tiap unit operasional secara terukur dan mengendalikan realisasi anggaran secara efisien dan efektif

- c. Mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan sistem dan prosedur berkaitan dengan produksi dan distribusi,
- d. Melakukan analisis proses bisnis secara detail di bidang produksi dan distribusi unit operasional
- e. berpartisipasi dalam mengembangkan SOP produksi dan distribusi unit operasional
- f. Melakukan evaluasi kompensasi dan memberikan pelatihan proses produksi dan distribusi
- g. Mewakili manajemen dalam komunikasi yang konstruktif dengan pelanggan berkaitan dengan aktivitas produksi dan distribusi unit operasional
- h. Monitoring penerimaan atau pembayaran piutang hasil penjualan
- i. Mengevaluasi laporan operasional dan SOP

7. *Graphic Desain HO*

Graphic designer (desainer grafis) merupakan sebuah pekerjaan menciptakan ilustrasi, tipografi, fotografi, atau grafis *motion* baik untuk penerbit maupun media cetak dan elektronik. Seorang *graphic designer* bertanggung jawab atas tampilan pada media promosi suatu produk.

Tugasnya :

- a. Memadukan unsur seni, visual, dan bahasa dalam sebuah desain untuk menyampaikan suatu pesan.
- b. Membuat desain yang komunikatif dan mudah dipahami dari tampilan visualnya.
- c. Menyampaikan pesan dengan cara yang unik dan kreatif, misalnya dengan mengangkat fenomena yang terjadi di masyarakat.
- d. Melakukan pendaaygunaan elemen desain, layout, dan proses teknis, sehingga tercipta karya desain grafis yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.
- e. Memberikan solusi atas suatu permasalahan yang timbul dalam ruang lingkup tertentu, seperti lewat iklan layanan masyarakat.
- f. Mengikuti perkembangan zaman agar inovasi desain yang diciptakan sesuai dengan kebutuhan zaman.

8. *Customer Relation Office*

Tugas *Customer Relation Officer*) :

- a. Menyampaikan informasi.
- b. Menerima complain dari konsumen.
- c. Melakukan *follow up* ke pelanggan.
- d. Menjaga standarisasi layanan serta mendata pelanggan.

9. *Sales Supervisor*

Sales Supervisor yang dalam melaksanakan laporannya bertanggung jawab kepada kepala cabang.

Tugasnya :

- a. Mengkoordinir tim penjualan.
- b. Menganalisa pasar.
- c. Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim penjualan.
- d. Memberikan laporan penjualan.
- e. Memonitoring aktivitas tim sales.
- f. Memonitoring penjualan dan pembayaran customer dari tim sales.

10. *Sales Counter*

Sales Counter Tugas sales counter PT Tunas Auto Graha:

- a. Menjawab telepon yang masuk (memberikan harga dan penjelasan tentang barang-barang yang dijual).
- b. Melayani konsumen yang datang ke dealer.
- c. Meningkatkan penjualan perusahaan.
- d. Mencari konsumen baru dengan cara online marketing, menghubungi perusahaan-perusahaan.

11. *Administration Head*

Tugasnya :

- a. Memastikan seluruh kegiatan di cabang berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku.
- b. Mengelola penyimpanan, distribusi, dan pemesanan atas SPK di cabang.
- c. Melakukan kontrol secara ketat atas seluruh SPK *outstanding* yang ada di cabang dan pembatalannya.
- d. Memastikan SPK (*invoice*) yang dibatalkan sudah dibuatkan MK (memo pembatalan) dan di write off dari sistem TOSS.
- e. Melakukan verifikasi atas kelayakan, kelengkapan dan keabsahaan dokumen untuk pembukaan *invoice*.

12. *Workshop Head*

Workshop head Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktibitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan.

Tugasnya :

- a. Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian *revenue workshop*, Unit Entry and Car Return sesuai standar yang ditetapkan.
- b. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel dan *performance* jajaran karyawan bengkel.
- c. Mengontrol stok gudang bengkel (*parts*) sesuai dengan target *service rate*.
- d. Pembinaan dan pengembangan personel bengkel.
- e. Mengevaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur bengkel.
- f. Memantau pengelolaan limbah padat, cair, & gas di bengkel

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Landassan Teori

2.1.1. Analisis

Menurut Jogiyanto dalam jurnal Hanik Mujiati (2014:24), Analisis dapat didefinisikan sebagai pengurain dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponen dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan.

3.1.2. Kualitas

Menurut Heizer dan Rander dalam jurnal Muhsin dan Zuliestiana (2017:2425), kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat.

2.1.3. Webqual

Menurut Aryadita (2017:30), webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut teori webqual, terdapat tiga dimensi yang mewakili dari *website*, yaitu dimensi kemudahan pengguna (*Usability*), dimensi kualitas informasi (*Information*

Quality), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*).

Pada webqual versi 4.0, aspek kualitas *site (site quality)* digantikan dengan *usability*. Perubahan aspek tersebut dikarenakan *usability* menekankan sisi persepsi pengguna, bukan dari sisi pengembang

Pada webqual versi 4.0, dimensi *usability* mengacu pada literatur interaksi manusia dan komputer (*human computer interaction*) dan *web usability*. webqual 4.0 terbentuk dari tiga dimensi yang dijelaskan dalam tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1. Dimensi webqual 4.0

Dimensi	Webqual 4.0 item
Ussability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tempat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis website 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Information Quality	<ol style="list-style-type: none"> 9. Menyediakan informasi yang cukup jelas 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang up to date 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang cukup detail 14. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 15. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai
Interaction Quality	<ol style="list-style-type: none"> 16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan yang melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi

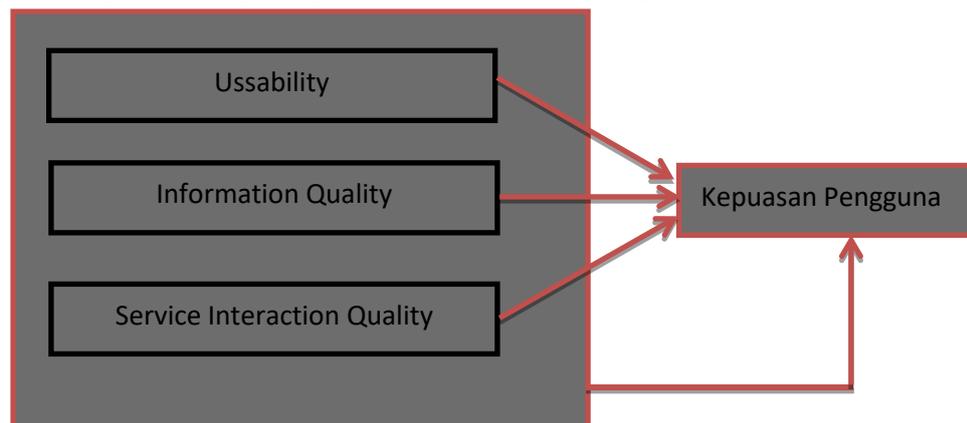
Dimensi	Webqual 4.0 item
	19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberikan kemasukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

Sumber : (Ari, Suhandiah, dan Sulistiowati, 2016)

3.1.4. Kepuasan pengguna

Menurut Risyandi dan Zuliestiana (2017:4), kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang

Berdasarkan penjelasan teoritis diatas, adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Sumber : Risyandi dan Zuliestiana (2017:4)

Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian menggunakan kerangka pemikiran sebagai variabel webqual punya pengaruh simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengguna.

3.1.5. Skala Likert

Menurut Budiaji (2013:129), skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert (1932). Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku. Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rata-rata, dari semua butir pertanyaan dapat digunakan. Penggunaan jumlah dari semua butir pertanyaan *valid* karena setiap butir pertanyaan adalah indikator dari *variabel* yang direpresentasikannya.

Menurut sugiyono dalam jurnal Purnomo dan Rosalina (2016:279), skala Likert adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, yang bisa dilihat pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2. Pernyataan skala likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Purnomo dan Rosalina (2016:279)

Penulis menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban supaya tanggapan responden lebih tegas pada posisi mana yang dipilih, maka disarankan menggunakan empat skala jawaban saja dan tidak menggunakan pilihan jawaban netral.

3.2. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang akan peneliti ambil, maka peneliti memaparkan hasil penelitian terdahulu untuk keaslian penelitian sekaligus peneliti dapat menunjukkan perbedaan penelitiannya dengan penelitian sejenis sebelumnya. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu.

Tabel 3.3. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Okki Risyandi, Dinda Amanda Zuliestiana, (2017)	Pengaruh kualitas <i>website</i> traveloka terhadap kepuasan Pengguna	Persepsi responden mengenai kualitas <i>website</i> Traveloka.com berada di didalam kategori baik dengan penghitungan data yang menunjukkan hasil sebesar 78,7%. Persepsi responden mengenai

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
			<p>kepuasan atas kualitas <i>website</i> Traveloka.com sebesar 77,6%. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan dari kualitas <i>website</i> Traveloka.com dalam kategori baik atau tinggi. Secara parsial maupun simultan kualitas <i>website</i> Traveloka.com berpengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaannya. Pengaruh terbesar berada pada <i>sub -variabel Service Interaction Quality</i> dengan nilai koefisien sebesar 0,471 atau 47,1%, dan pengaruh terendah berada pada <i>sub-variabel Information Quality</i> dengan nilai koefisien sebesar 0,261 atau 26,1</p>
2	Himawat Aryadita, Dyah Ayu Widyastuti, Niken Hendrakusuma Wardani (2017	Analisis kualitas layanan <i>website E-Commerce</i> terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode <i>webqual</i> 4.0	Berdasarkan hasil secara keseluruhan, <i>website</i> yang paling baik menurut responden adalah <i>website</i> Bukalapak. Radar Chart menunjukkan bahwa <i>website</i> bukalapak.com memiliki nilai WQI yang paling tinggi dibandingkan <i>website</i> yang lain. Nilai WQI bukalapak.com pada kategori yaitu Usability (0.70), <i>Information Quality</i> (0.70) dan <i>Service Interaction Quality</i> (0.65). kemudian diikuti <i>website</i> lazada.co.id

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
			<p>pada kategori yaitu <i>Usability</i> (0.66), <i>Information Quality</i> (0.68) dan <i>Service Interaction Quality</i> (0.62) dan terakhir tokopedia.com pada kategori yaitu <i>Usability</i> (0.66), <i>Information Quality</i> (0.67) dan <i>Service Interaction Quality</i> (0.61).</p>
3	Lukman Ari, Sri Suhandiah, Sulistiowati (2016)	<p>Analisis pengaruh kualitas <i>website</i> terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode <i>webqual</i> 4.0 pada <i>website</i> sman 2 kota Mojokerto</p>	<p>Kualitas penggunaan (<i>usability</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (<i>customer satisfaction</i>).</p> <p>Kualitas informasi (<i>information quality</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (<i>customer satisfaction</i>).</p> <p>Kualitas interaksi (<i>interaction quality</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (<i>customer satisfaction</i>).</p>
4	Yoedo Prabowo, Sulistiowati, Julianto Lemantara (2016)	<p>Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode <i>Webqual</i> 4.0 Pada <i>Website</i> Hotel 88</p>	<p>Kualitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan <i>website</i> akan meningkatkan kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa</p>

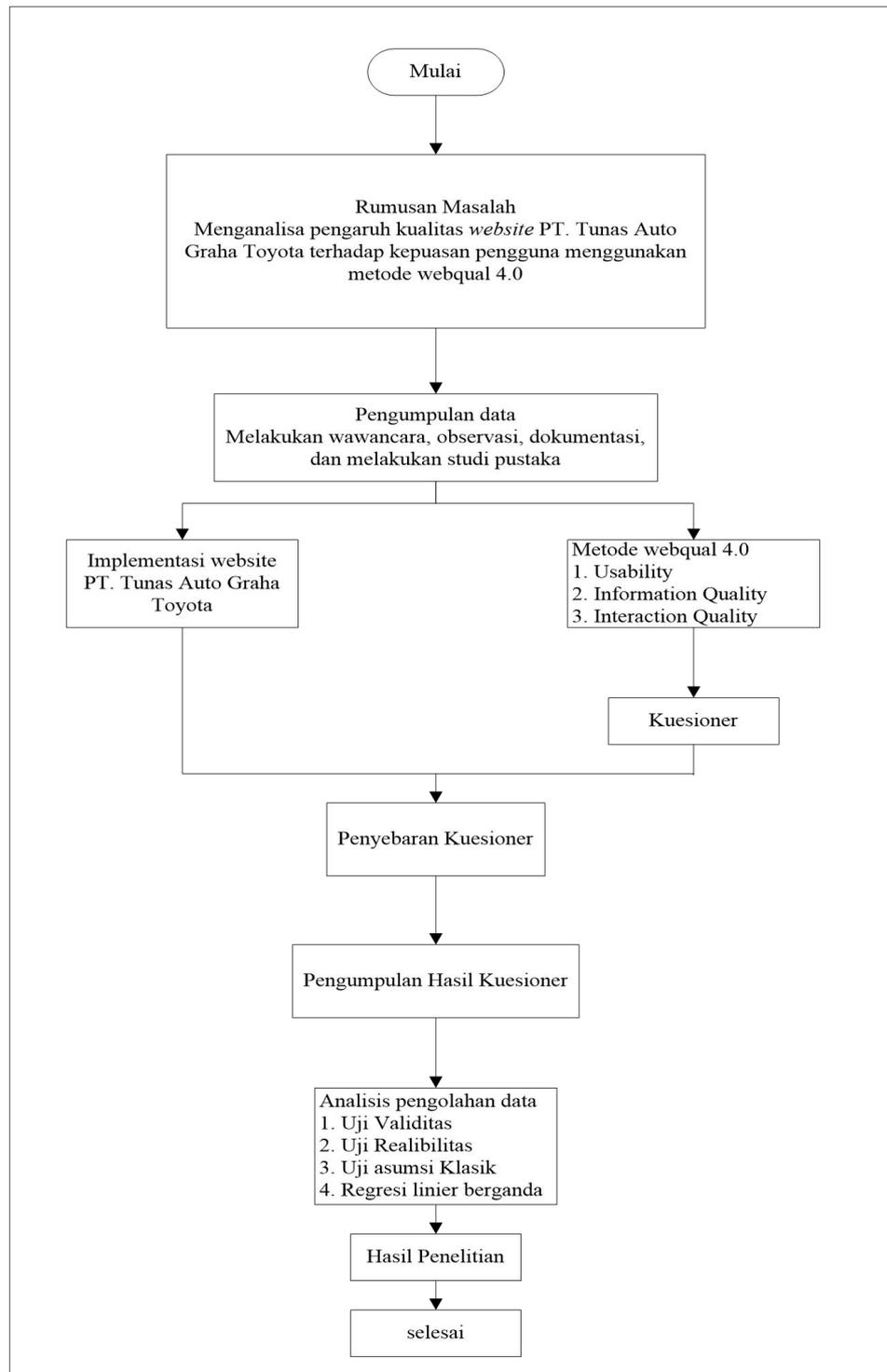
No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
			<p>pengelola <i>website</i> harus memperbaiki tampilan <i>website</i> sesuai dengan fungsi agar pengguna <i>website</i> puas. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas informasi <i>website</i> akan meningkatkan kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola <i>website</i> perlu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna secara lengkap, up to date dan relevan supaya pengguna puas. Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas interaksi <i>website</i> akan meningkatkan kepuasan pengguna <i>website</i> Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola <i>website</i> harus menjaga informasi dan menjamin keamanan bertransaksi yang dilakukan pengguna melalui <i>website</i> Hotel 88.</p>

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
5	Ali Muhsin (2017)	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung	Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai variabel <i>Usability</i> (X1) berada pada kategori Sangat Baik dengan persentase sebesar 82.88%; variabel <i>Information Quality</i> (X2) berada pada kategori Sangat Baik dengan persentase sebesar 88.21%; dan variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X3) berada pada kategori Baik dengan persentase sebesar 78.89%. Kualitas <i>website</i> Bukalapak menurut pendapat pengguna dari sudut pandang WebQual termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan presentase 84.31%. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (Uji-t), WebQual Bukalapak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan $p\text{-value} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (uji-F), WebQual Bukalapak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan $p\text{-value} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak.

Sumber : (Diolah Sendiri)

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian pada *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota, yang dimana peneliti melakukan pengujian atau analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna, sedangkan metode yang digunakan adalah metode webqual 4.0. dengan *regresi linear* berganda, Dengan menggunakan kuesioner maka hasilnya akan di uji kedalam beberapa uji serta uji *validitas*, uji *relibilitas*, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda, yang mana data tersebut akan diolah menggunakan SPSS 21.

3.3. Alur Penelitian



Sumber : (Diolah Sendiri)

Gambar 3.2. Alur Penelitian

Adapun penjelasan dari alur penelitian pada gambar adalah sebagai berikut:

1. Rumusan masalah, mengukur dan menganalisa kualitas.
2. Melakukan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. penelitian ini lakukan untuk mencari tau, mempelajari serta mengumpulkan informasi dari penelitian terdahulu serta membaca artikel yang mengenai objek permasalahan yang akan dibahas, dalam hal ini mengenai kualitas *website*.
3. Implementasi dari *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota menggunakan metode webqual 4.0, variabelnya yaitu: *Usability, information quality, dan interaction quality*.
4. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang memiliki data ordinal dan bentuk skala pengukuran menggunakan skala likert.
5. Kuesioner disebarkan kepada responden kemudian hasil dari kuesioner akan dihitung hasil datanya.
6. Analisis pengolahan data dilakukan pengujian uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda
7. Hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Penulis melakukan penelitian pada PT. Tunas Auto Graha Toyota yang beralamatkan di Jalan Perintis Kemerdekaan No,8. Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111.

4.1.2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian skripsi ini dapat dilihat pada tabel

Tabel 4.1. Jadwal penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2020																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah																				
2	Studi Pendahuluan																				
3	Penentuan Metode																				
4	Penyebaran Kuesioner																				

No	Kegiatan	Tahun 2020																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5	Interpretasi Hasil																				
6	Analisis Data																				
7	Kesimpulan dan Saran																				

Sumber : (Diolah sendiri)

4.2. Jenis data

4.2.1. Data Primer

Menurut Lubis (2017:16). Data primer adalah data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian.

4.2.2. Data Sekunder

Menurut Lubis (2017:16). Data sekunder adalah data tentang kondisi umum lokasi penelitian.

4.3. Teknik Pengumpulan Data

4.3.1. Wawancara

Menurut Pritandhari (2016:5). Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan percakapan atau dialog antara dua pihak, sehingga diperoleh keterangan yang lebih

mendalam yang termasuk dalam kategori *in-depth interview* dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan cara bertanya langsung kepada Bapak SB. Prabowo, Amd. Ds selaku *Graphic Desain* HO di PT. Tunas Auto Graha Toyota. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa PT. Tunas Auto Graha Toyota memiliki *website* yang dikelola oleh PT. Tunas Auto Graha Toyota sendiri, dan pada *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota sendiri selama ini belum pernah dilakukan pengujian pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *webqual 4.0*.

4.3.2. Observasi

Menurut Ashari, Maryaningsih, dan Suranti, (2014:60). Observasi yaitu mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung atau peninjauan langsung terhadap objek penelitian

Penulis melakukan pengamatan apakah tingkah laku responden sesuai dengan sikap atau pendapat yang diberikan olehnya. Observasi juga dilakukan terhadap jalannya suatu peristiwa atau suatu keadaan langsung. Dalam hal ini, penulis menetapkan terlebih dahulu tingkah laku yang ingin diteliti,

kemudian menentukan prosedur sistematis untuk menetapkan, menggolongkan, dan mencatat tingkah laku tersebut baik dalam situasi yang wajar maupun yang buatan.

4.3.3. Dokumentasi

Menurut Pritandhari (2016:5). Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada hal-hal atau benda-benda yang tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen, rapat, catatan harian dan sebagainya

Penulis juga memakai dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data, data dokumentasi yang penulis ambil adalah data tulisan yang isinya adalah beberapa pernyataan dalam kusioner mengenai pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna.

4.3.4. Studi Pustaka

Supriyadi (2016:85). Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian

Penulis mendapatkan sumber pustaka dari hasil penelitian skripsi terdahulu dan didapatkan dari internet yang berhubungan dengan topik penelitian.

4.3.5. Kuesioner

Djaeng dan Burhanudin (2016:58). Kuesioner, adalah menggunakan suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data langsung dari sumbernya, dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan *respons* terhadap daftar pertanyaan tersebut.

4.4. Metode Perancangan

4.4.1. Populasi

Menurut Hanief & Himawanto dalam jurnal wibowo, (2018:6). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan obyek, manusia, skor hasil pengukuran atau kejadian-kejadian yang diselidiki.

4.4.2. Sampel

Menurut Hanief & Himawanto dalam jurnal wibowo, (2018:6). Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu. Sampel adalah sejumlah subyek yang mencerminkan populasinya atau memiliki karakteristik yang dimiliki populasinya.

Metode yang digunakan penulis dalam menentukan jumlah sampel untuk kuesioner yaitu menggunakan rumus slovin. *margin of error* sebesar 5% Adapun rumus slovin dijelaskan sebagai berikut keterangannya :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\begin{aligned} n &= 270 \\ N &= 835 \\ e &= 0.05 / (5\%) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{835}{1 + (835 \times 0,05^2)} \\ n &= \frac{835}{1 + (835 \times 0,0025)} \\ n &= \frac{835}{1 + (2,0875)} \\ n &= \frac{835}{3,0875} \\ n &= 270,44 \end{aligned}$$

4.4.3. *Simple Random Sampling*

Darmawati, Munjin, dan Seran (2015:18). *simple random sampling* (sampel acak sederhana) yaitu cara pengambilan sampel secara acak (*random*) dengan benar-benar memberikan peluang yang sama.

4.4.4. Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Kuesioner yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah penelitian dan langsung diisi oleh responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan maupun

pernyataan tersebut, dengan demikian peneliti akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Skala pengukuran tingkat kepuasan yang digunakan dalam metode Webqual 4.0 yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan skala likert, Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2. Kuesioner

No	Variabel Kemudahan Pengguna (usability)	STS	TS	S	SS
1	Website TAG Toyota mudah dipelajari untuk dioperasikan	0(0%)	0(0%)	114(42,2%)	156(57,8%)
2	Desain website tampak sesuai dengan tipikal website	0(0%)	3(1,1%)	136(50,4%)	131(48,5%)
3	Website tampak meyakinkan dan kompeten	0(0%)	1(0,4%)	132(48,9%)	137(50,7%)
4	Website memberikan sebuah pengalaman positif bagi penggunaan	0(0%)	2(0,7%)	153(48,9%)	136(50,4%)

5	Mudah mencari informasi yang pengguna butuhkan	0(0%)	2(0,7%)	137(50,8%)	131(48,5%)
No	Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)	STS	TS	S	SS
1	Website menyediakan informasi yang terpercaya	0(0%)	2(0,7%)	98(36,3%)	170(63%)
2	Penyajian informasi dalam website ini selalu up to date	0(0%)	4(1,5%)	133(49,3%)	133(49,3%)
3	Website ini menyajikan informasi dengan detail	1(0,4%)	2(0,7%)	145(53,7%)	122(45,2%)
4	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	0(0%)	2(0,7%)	124(45,9%)	144(53,3%)
5	Website menyajikan informasi dalam format yang tepat	0(0%)	2(0,7%)	127(47%)	141(52,2%)
No	Variabel Kualitas Interaksi (Service Interaction)	STS	TS	S	SS
1	Website ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	0(0%)	0(0%)	102(37,8%)	168(62,2%)

2	Secara keseluruhan pengguna komponen website ini tidak mengalami error	0(0%)	0(0%)	134(49,6%)	136(50,4%)
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi	1(0,4%)	0(0%)	145(53,7%)	124(45,9%)
4	Memberikan pembaharuan layanan sesuai feed back	0(0%)	3(1,1%)	140(51,9%)	127(47%)
5	Menarik minat untuk mengakses kembali website	0(0%)	0(0%)	128(47,4%)	142(52,6%)
No	Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	STS	TS	S	SS
1	website ini sangat membantu	0(0%)	0(0%)	93(34,4%)	177(65,6%)
2	layanan di website ini sangat membantu	0(0%)	0(0%)	135(50%)	135(50%)
3	Website ini mudah dipahami	0(0%)	1(0,4%)	133(49,3%)	136(50,4%)
4	akses website ini sangat cepat	0(0%)	0(0%)	149(55,2%)	121(44,8%)
5	website ini mudah diakses	0(0%)	1(0,4%)	143(53%)	126(46,7%)

Keterangan : SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

4.4.5. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda.

4.4.5.1. Uji Validitas

Menurut prayitno dalam jurnal waluyo, (2018:80).

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa valid pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden dengan tujuan mengungkap sesuatu. Salah satu teknik yang digunakan untuk mengukur validitas yaitu teknik Product Momen Pearson, Kemudian pengujian signifikans dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel maka item dinyatakan valid dan jika r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid Pengujian validitas digunakan dengan menggunakan program IBM SPSS 21 *for Windows*, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan *valid*.
2. Jika r hitung $< r$ tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak *valid*.

4.4.5.2. Uji Reliabilitas

Menurut prayitno dalam jurnal waluyo, (2018:81). Uji *relibilitas* bertujuan Untuk mendapatkan pengukuran yang konsisten atau tetap terhadap kuesioner yang diberikan kepada responden maka digunakan uji reliabilitas, dengan demikian ketika pengukuran tersebut diulang kembali maka mendapatkan hasil yang tetap Untuk mengetahui nilai konsistensinya dengan model *Alpha (Cronbach's Alpha)*. Jika nilai *Cronbach's Alpha (α)* kurang dari 0,6 dinyatakan kurang baik, sedangkan nilai *Cronbach's Alpha (α)* diantara 0,6 dan 0,7 maka dinyatakan diterima dan jika nilai *Cronbach's Alpha (α)* lebih dari 0,8 dinyatakan baik. Pengujian reliabilitas digunakan dengan menggunakan program IBM SPSS 21 *for Windows*.

4.4.5.3. Uji Asumsi Klasik

4.4.5.3.1. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model, *variabel-variabel* yang digunakan, baik *variabel* terikan maupun *variabel* bebas berdistribusi normal atau tidak, model *regresi* yang baik ialah jika distribusi residualnya normal. Pada dasarnya uji

normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita.

4.4.5.3.2. Uji linieritas

Metode pengambilan keputusan untuk uji linearitas yaitu jika signifikansi pada Linearitas $> 0,05$ maka hubungan antara dua variabel tidak linear, dan jika signifikansi pada *Linearity* $< 0,05$ maka hubungan antara dua variabel dinyatakan Linear.

4.4.5.4. Regresi Linier Berganda

4.4.5.4.1. Uji F secara simultan

Uji F dilakukan untuk melakukan uji terhadap hipotesis, maka harus ada kriteria pengujian yang ditetapkan. Kriteria pengujian ditetapkan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan menggunakan tabel kritis F_{tabel} dengan tingkat signifikansi yang telah ditentukan tadi sebesar 0,05 ($\alpha = 0,05$). Pengujian koefisien F digunakan dengan menggunakan program IBM SPSS 21 *for Windows*.

Pengajuan dalam Uji F yaitu:

H_0 : Variabel X_1, X_2, X_3 tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

H_a : Variabel X_1, X_2, X_3 berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut:

- a. H_0 akan diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05
- b. H_0 akan ditolak jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05

Atau dengan cara lain sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

F_{tabel} diketahui melalui perhitungan $df = (n) - (k) - 1$, dimana (n) merupakan jumlah sampel dalam penelitian dan (k) merupakan jumlah variabel bebas.

4.4.5.4.2. Uji t Secara parsial

Uji t dilakukan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji t pada dasarnya menunjukkan secara jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penentuan t_{tabel} menggunakan tingkat signifikansi 5%. Pengujian koefisien t digunakan dengan menggunakan program IBM SPSS 21 *for Windows*.

Uji t digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} masing-masing koefisien *regresi* dengan t_{tabel} (nilai kritis) dengan tingkat signifikansi (α) 5% dengan derajat kebebasan $df = n-1$.

Pengajuan dalam Uji t yaitu:

H_0 : Variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

H_a : Variabel X tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Pengujian parsial dilakukan dengan beberapa kriteria. Kriteria pengujian yang dimaksud yaitu:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $p\ value < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $p\ value > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima berarti variabel independen mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.

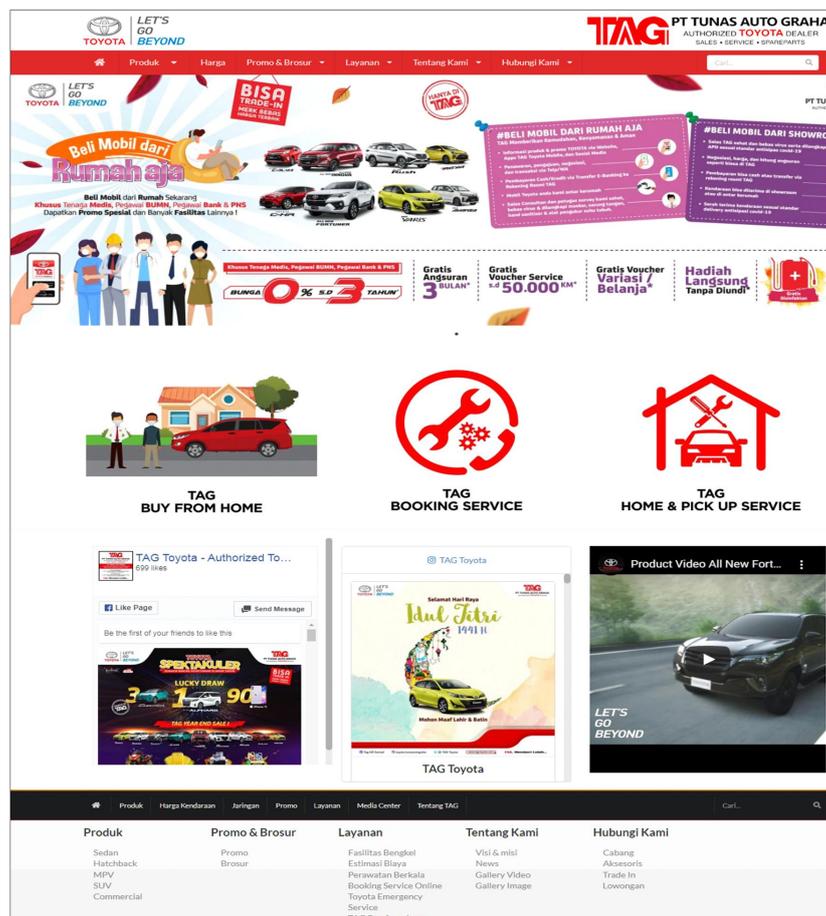
BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Website PT. Tunas Auto Graha Toyota

5.1.1. Tampilan Website

Tampilan dari website PT. Tunas Auto Graha yang beralamat di <https://www.tag-toyota.com/> dapat dilihat pada gambar 5.1.



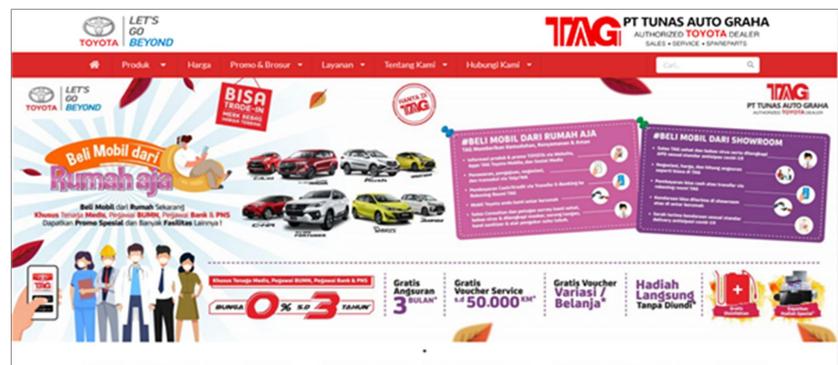
Sumber : <https://www.tag-toyota.com>

Gambar 5.1. Tampilan Website

Website PT. Tunas Auto Graha ini menyajikan berbagai macam informasi mengenai perusahaan dan produk Toyota yang dapat diakses oleh semua kalangan. *Website* PT. Tunas Auto Graha dapat dilihat dari tampilan Beranda yang berisikan informasi informasi pilihan. Berikut tampilan menu yang ada pada *website* PT. Tunas Auto Graha.

1. Tampilan Halaman Utama

Tampilan halaman utama dari *website* PT. Tunas Auto Graha menampilkan *banner website*, artikel pilihan, dan pada halaman utama juga terdapat *sub menu* produk, harga, promo & brosur, layanan, tentang kami dan hubungi kami. Tampilan halaman utama *website* dapat dilihat pada gambar 5.2.



Sumber : <https://www.tag-toyota.com>

Gambar 5.2. Tampilan Halaman Utama *Website*

2. Tampilan *Menu* personal

Pada menu personal menampilkan menu pilihan diantaranya TAG *buy from home*, TAG *booking service* dan TAG *home & pick up service* Tampilan menu personal dapat dilihat pada gambar 5.3.

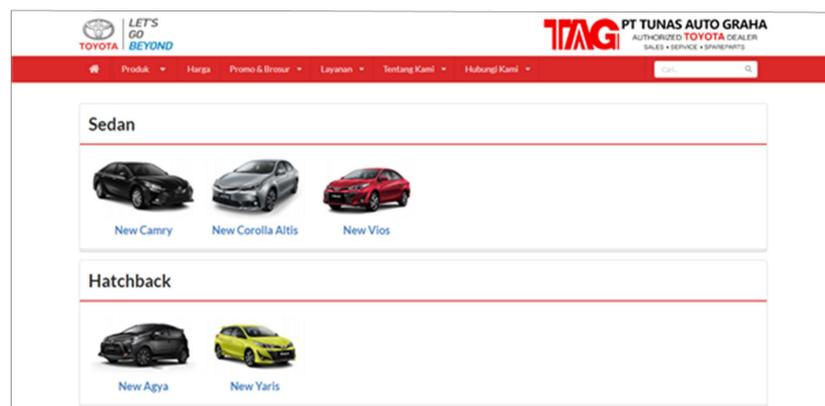


Sumber : <https://www.tag-toyota.com>

Gambar 5.3. Tampilan *Menu* Personal Website

3. Tampilan *Sub Menu* Produk

Pada *sub menu* produk menampilkan jenis-jenis mobil. Tampilan *sub menu* produk dapat dilihat pada gambar 5.4.



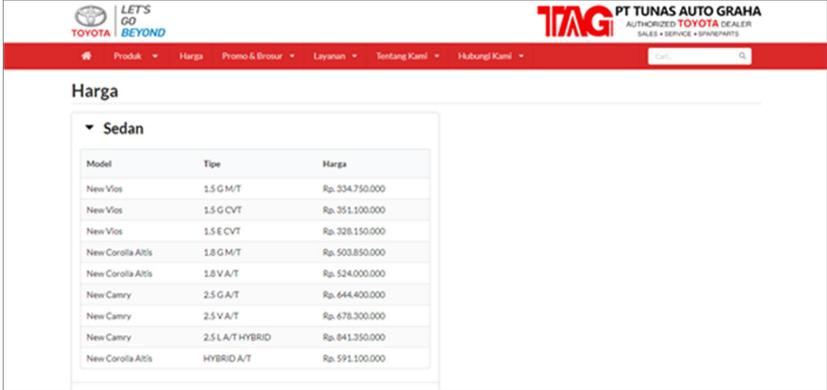
Sumber : <https://www.tag-toyota.com>

Gambar 5.4. Tampilan *Sub Menu* Produk Website

4. Tampilan Sub Menu Harga

Pada *sub menu* harga menampilkan harga mobil toyota.

Tampilan *sub menu* harga dapat dilihat pada gambar 5.5.



Model	Tipe	Harga
New Vios	1.5 G M/T	Rp. 334.750.000
New Vios	1.5 G CVT	Rp. 351.100.000
New Vios	1.5 E CVT	Rp. 328.150.000
New Corolla Altis	1.8 G M/T	Rp. 503.850.000
New Corolla Altis	1.8 V A/T	Rp. 524.000.000
New Camry	2.5 G A/T	Rp. 644.400.000
New Camry	2.5 V A/T	Rp. 678.300.000
New Camry	2.5 L A/T HYBRID	Rp. 841.350.000
New Corolla Altis	HYBRID A/T	Rp. 591.100.000

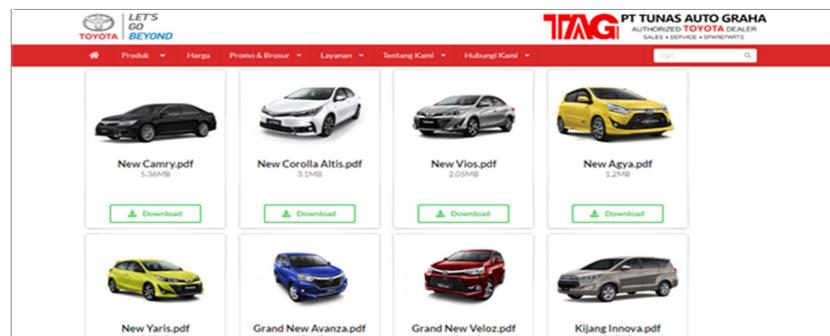
Sumber : <https://www.tag-toyota.com>

Gambar 5.5. Tampilan Sub Menu Harga

5. Tampilan Sub Menu Promo dan Brosur

Pada *sub menu* promo dan brosur menampilkan brosur dan promo mobil toyota yang bisa di *download* informasinya.

Tampilan *sub menu* brosur dan promo dapat dilihat pada gambar 5.6.

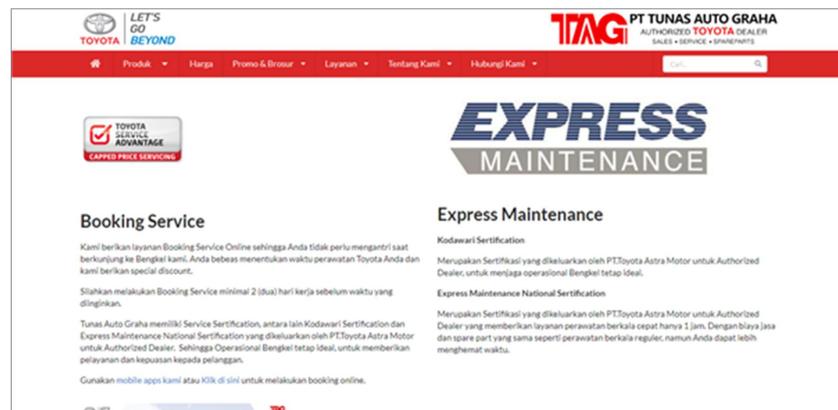


Sumber : <https://www.tag-toyota.com>

Gambar 5.6. Tampilan Sub Menu Brosur dan Promo

6. Tampilan *Sub Menu Layanan*

Pada *sub menu* layanan menampilkan informasi dan seputaran layanan mobil toyota. Tampilan *sub menu* layanan dapat dilihat pada gambar 5.7.

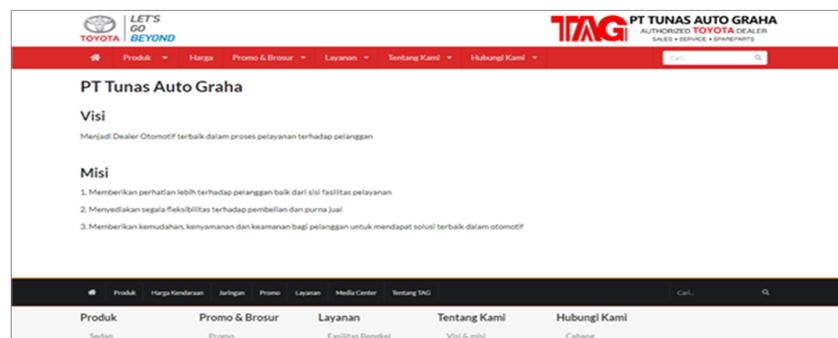


Sumber : <https://www.tag-toyota.com>

Gambar 5.7. Tampilan *Sub Menu Layanan*

7. Tampilan *Sub Menu Tentang Kami*

Pada *sub menu* tentang kami menampilkan visi, misi dan tentang perusahaan Tampilan *sub menu* tentang kami dapat dilihat pada gambar 5.8.

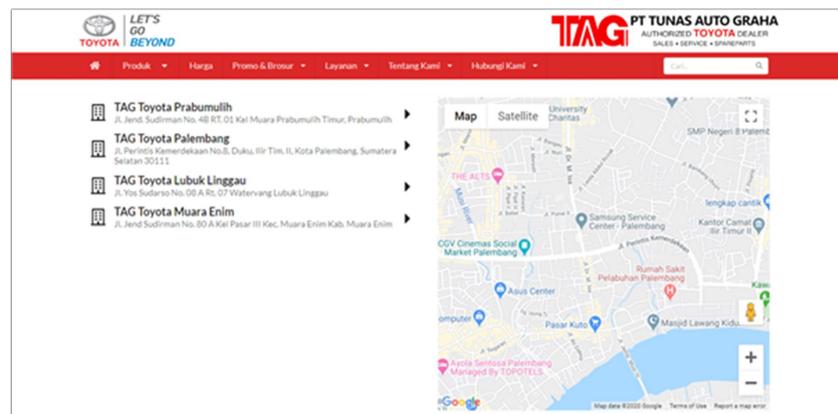


Sumber : <https://www.tag-toyota.com>

Gambar 5.8. Tampilan *Sub Menu Tentang Kami*

8. Tampilan *Sub Menu* Hubungi kami

Pada *sub menu* hubungi kami menampilkan informasi alamat seluruh cabang yang ada di Sumatera Selatan. Tampilan sub menu hubungi kami dapat dilihat pada gambar 5.9.



Sumber : <https://www.tag-toyota.com>

Gambar 5.9. Tampilan *Sub Menu* Hubungi Kami

5.2. Pembahasan

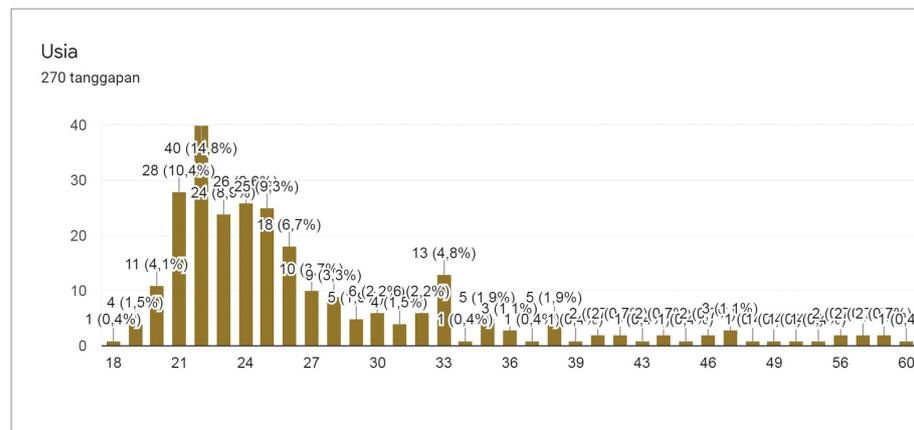
5.2.1. Data Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah penulis distribusikan dan telah di isi oleh 270 responden yang telah di uji menggunakan uji validitas yang bertujuan untuk menentukan data yang diperoleh dari responden benar-benar valid, dari uji validitas dapat diketahui bahwa dari beberapa pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid, hal ini dikarenakan r hitung lebih besar dari r tabel. Selanjutnya penulis melakukan uji reabilitas, pertanyaan dapat dikatakan *reliabel* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten, dari uji reabilitas dapat diketahui masing-masing

variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *user satisfaction*.

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat umum dari warga Palembang, dengan jumlah sampel sebesar 270 responden. Analisis deskriptif akan digunakan untuk melihat karakteristik responden, yang terdiri dari data demografi berupa umur, pekerjaan, dan jenis kelamin. Penyajian data dari masing – masing demografi akan ditunjukkan pada diagram lingkaran dan diagram batang beserta tabel sebaran datanya. Berikut adalah rangkuman demografi data responden yang bisa dilihat pada gambar berikut :

1. Demografi Berdasarkan Umur



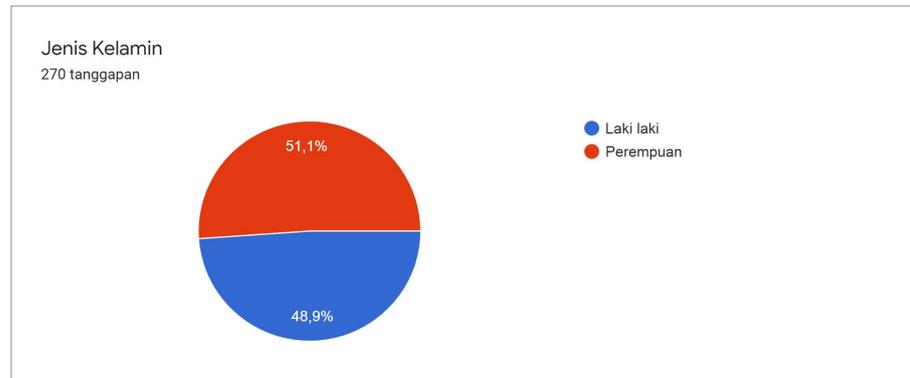
Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.10. Demografi Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar 5.10, distribusi responden terbesar berdasarkan umur terletak pada umur diatas 20 tahun sampai 33 tahun. Rata rata responden dengan rata rata rendah terletak pada

umur 18 tahun dan 34 tahun sampai 50 tahunan keatas.

2. Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin

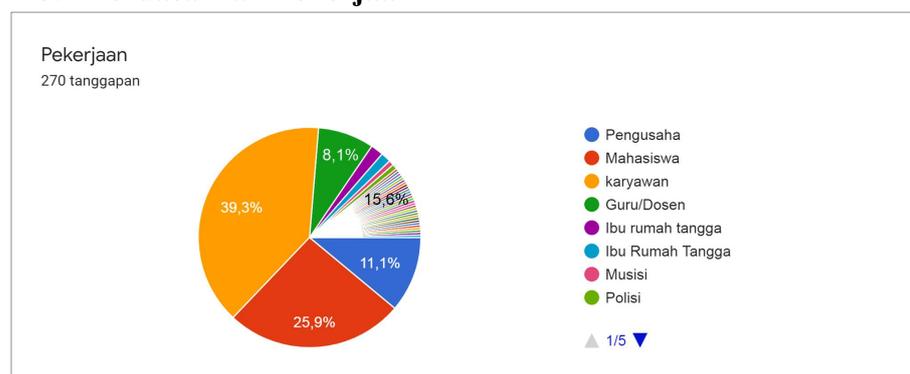


Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.11. Demografi berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar 5.11, distribusi responden terbesar berdasarkan jenis kelamin terletak pada jenis kelamin perempuan digolongkan dengan warna merah sebesar 51,1% (138 responden), dan jenis kelamin laki-laki digolongkan dengan warna biru sebesar 48,9% (132 responden).

3. Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.12. Demografi Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan gambar 5.12, distribusi responden terbesar berdasarkan Pekerjaan terletak pada karyawan digolongkan dengan warna orange sebesar 39,3% (106 responden), yang kedua terletak pada mahasiswa digolongkan dengan warna merah sebesar 25,9% (70 responden), yang ketiga terletak pada pilihan lainnya digolongkan dengan warna warni sebesar 15,6% (42 responden), yang keempat terletak pada pengusaha digolongkan dengan warna biru sebesar 11,1% (30 responden), dan kelima terletak pada guru/dosen digolongkan dengan warna hijau sebesar 8,1% (22 responden),

4. Distribusi jawaban responden

Distribusi jawaban responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1. Distribusi Jawaban Responden

Pernyataan Kuesioner		Pilihan jawaban							
No	Variabel Kemudahan Pengguna (usability)	STS	%	TS	%	S	%	SS	%
1	Website TAG Toyota mudah dipelajari untuk dioperasikan	0	0%	0	0%	114	42,2 %	156	57,8 %
2	Desain website tampak sesuai dengan tipikal website	0	0%	3	1,1 %	136	50,4 %	131	48,5 %
3	Website tampak meyakinkan dan kompeten	0	0%	1	0,4 %	132	48,9 %	137	50,7 %
4	Website memberikan sebuah pengalaman positif bagi penggunaan	0	0%	2	0,7 %	153	48,9 %	136	50,4 %

5	Mudah mencari informasi yang pengguna butuhkan	0	0%	2	0,7 %	137	50,8 %	131	48,5 %
No	Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)	STS	%	TS	%	S	%	SS	%
1	Website menyediakan informasi yang terpercaya	0	0%	2	0,7 %	98	36,3 %	170	63%
2	Penyajian informasi dalam website ini selalu up to date	0	0%	4	1,5 %	133	49,3 %	133	49,3 %
3	Website ini menyajikan informasi dengan detail	1	0,4 %	2	0,7 %	145	53,7 %	122	45,2 %
4	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	0	0%	2	0,7 %	124	45,9 %	144	53,3 %
5	Website menyajikan informasi dalam format yang tepat	0	0%	2	0,7 %	127	47%	141	52,2 %
No	Variabel Kualitas Interaksi (Service Interaction)	STS	%	TS	%	S	%	SS	%
1	Website ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	0	0%	0	0%	102	37,8 %	168	62,2 %
2	Secara keseluruhan pengguna komponen website ini tidak mengalami error	0	0%	0	0%	134	49,6 %	136	50,4 %
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi	1	0,4 %	0	0%	145	53,7 %	124	45,9 %
4	Memberikan pembaharuan layanan sesuai feed back	0	0%	3	1,1 %	140	51,9 %	127	47%
5	Menarik minat untuk mengakses kembali website	0	0%	0	0%	128	47,4 %	142	52,6 %
No	Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	STS	%	TS	%	S	%	SS	%
1	website ini sangat membantu	0	0%	0	0%	93	34,4 %	177	65,6 %

2	layanan di website ini sangat membantu	0	0%	0	0%	135	50%	135	50%
3	Website ini mudah dipahami	0	0%	1	0,4 %	133	49,3 %	136	50,4 %
4	akses website ini sangat cepat	0	0%	0	0%	149	55,2 %	121	44,8 %
5	website ini mudah diakses	0	0%	1	0,4 %	143	53%	126	46,7 %

Sumber : Diolah Sendiri

5.2.2. Uji Validitas

Menurut prayitno dalam jurnal waluyo, (2018:80). Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa valid pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden dengan tujuan mengungkap sesuatu. Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan *rtabel* pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan *rhitung* \geq *rtabel* maka item dinyatakan valid dan jika *rhitung* $<$ *rtabel* maka item dinyatakan tidak valid

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika *r hitung* (*Corrected Item-Total Correlation*) \geq *r tabel* (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika *r hitung* (*Corrected Item-Total Correlation*) $<$ *r tabel* (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor

total (dinyatakan tidak valid).

3. tabel perhitungan nilai df yang dapat dilihat sebagai berikut :

$$\mathbf{df = n - k}$$

Df = degree of freedom

n = Jumlah responden

k = jumlah variabel

$$df = 270 - 4 = 266$$

DF	t_0.05	r_0.05
266	1,65	0,10

Sumber : Diolah Sendiri

Dari rumus tersebut maka didapatkan r tabel 0.10 hasil ini setelah dilihat pada tabel r statistik dengan menggunakan nilai signifikansi sebesar 0,05.

Jika r hitung di atas 0.10 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung di bawah 0.10 berarti alat ukur dinyatakan tidak *valid*. Rangkuman uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut.

Tabel 5.2. Rangkuman Uji Validitas

Variabel	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Status
<i>Usability</i>	X1	0,505	0,10	<i>Valid</i>
	X2	0,406	0,10	<i>Valid</i>
	X3	0,377	0,10	<i>Valid</i>
	X4	0,473	0,10	<i>Valid</i>
	X5	0,538	0,10	<i>Valid</i>
<i>Information Quality</i>	X6	0,517	0,10	<i>Valid</i>
	X7	0,460	0,10	<i>Valid</i>
	X8	0,429	0,10	<i>Valid</i>
	X9	0,428	0,10	<i>Valid</i>
	X10	0,514	0,10	<i>Valid</i>
<i>Service Interaction</i>	X11	0,538	0,10	<i>Valid</i>
	X12	0,433	0,10	<i>Valid</i>
	X13	0,530	0,10	<i>Valid</i>
	X14	0,412	0,10	<i>Valid</i>
	X15	0,484	0,10	<i>Valid</i>
<i>User Satisfaction</i>	Y1	0,492	0,10	<i>Valid</i>
	Y2	0,505	0,10	<i>Valid</i>
	Y3	0,433	0,10	<i>Valid</i>
	Y4	0,464	0,10	<i>Valid</i>
	Y5	0,530	0,10	<i>Valid</i>

Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 5.2 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan kuesioner memiliki status *Valid*, karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

5.2.3. Uji Reliabilitas

Menurut praitno dalam jurnal waluyo, (2018:81). Uji *relibilitas* bertujuan Untuk mendapatkan pengukuran yang konsisten atau tetap terhadap kuesioner yang diberikan kepada responden maka digunakan uji reliabilitas, dengan demikian ketika pengukuran tersebut diulang kembali maka mendapatkan hasil yang tetap Untuk mengetahui nilai konsistensinya dengan model Alpha (Cronbach's Alpha). Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbac h's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Usability (X1)</i>	,607	5
<i>Information Quality (X2)</i>	,650	5
<i>ervice Interaction (X3)</i>	,732	5
<i>User Satisfaction (Y)</i>	,655	5

Sumber : Diolah Sendiri

Menurut praitno dalam jurnal waluyo, (2018:82). Jika nilai Cronbach's Alpha (α) kurang dari 0,6 dinyatakan kurang baik, sedangkan nilai Cronbach's Alpha (α) diantara 0,6 dan 0,7 maka dinyatakan diterima dan jika nilai Cronbach's Alpha (α) lebih dari 0,8 dinyatakan baik. Rangkuman dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4. Rangkuman Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Pernyataan	Keterangan
<i>Usability (X1)</i>	,607	Diterima	<i>Reliabel</i>
<i>Information Quality (X2)</i>	,650	Diterima	<i>Reliabel</i>
<i>Service Interaction (X3)</i>	,732	Diterima	<i>Reliabel</i>
<i>User Satisfaction (Y)</i>	,655	Diterima	<i>Reliabel</i>

Sumber : Diolah sendiri

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut bersifat reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

5.2.4. Interpretasi hasil pengukuran kualitas

Pada metode ini, penilaian akan kualitas pengguna terhadap kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode *webqual 4.0* Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan pengguna yaitu: 4 (sangat setuju), 3 (setuju), 2 (tidak setuju), dan 1 (sangat tidak setuju).

Interpretasi hasil menggunakan skala likert dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut.

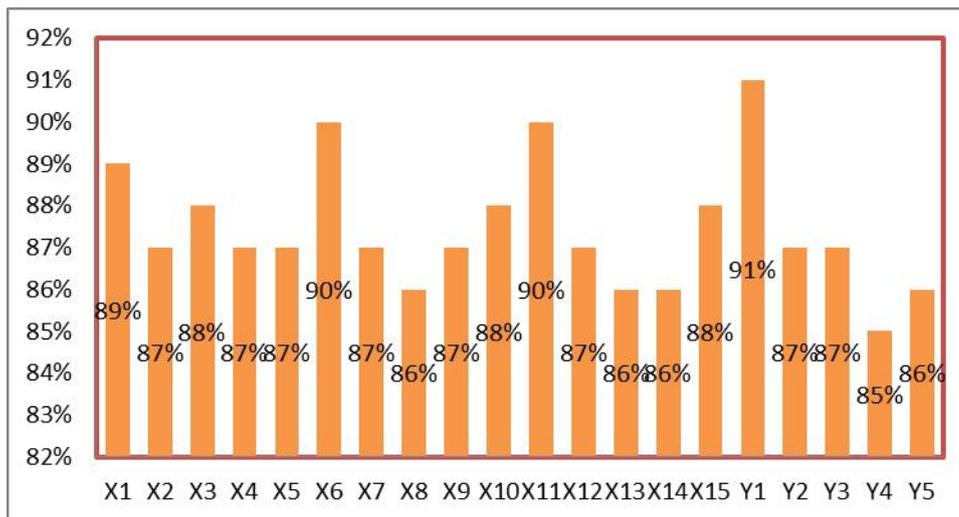
Tabel 5.5. Interpretasi Hasil Kuesioner

Variabel	Kode Indikator	Skor Jawaban				Rata-rata	Interpretasi
		ST S	TS	S	SS		
<i>Usability</i>	X1	0	0	120	150	89%	BAIK
	X2	0	3	135	132	87%	BAIK
	X3	0	1	132	137	88%	BAIK
	X4	0	2	133	135	87%	BAIK
	X5	0	2	138	150	87%	BAIK
<i>Information Quality</i>	X6	0	3	102	165	90%	BAIK
	X7	0	4	134	132	87%	BAIK
	X8	1	2	149	118	86%	BAIK
	X9	0	2	133	135	87%	BAIK
	X10	0	2	130	138	88%	BAIK
<i>Service Interaction</i>	X11	0	0	110	160	90%	BAIK
	X12	0	1	137	132	87%	BAIK
	X13	1	0	151	118	86%	BAIK
	X14	0	3	146	121	86%	BAIK
	X15	0	0	131	139	88%	BAIK
<i>User Satisfaction</i>	Y1	0	0	101	169	91%	SANGAT BAIK
	Y2	0	0	140	130	87%	BAIK
	Y3	0	1	143	126	87%	BAIK
	Y4	0	0	157	113	85%	BAIK
	Y5	0	1	149	120	86%	BAIK

Sumber : Diolah sendiri

Dari hasil tabel 5.5. maka hasil interpretasi kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi pada tabel berjumlah

sebesar 91% yang terdapat pada variabel *user satisfaction*, diketahui juga nilai terendah sebesar 85% yang terdapat pada variabel *user satisfaction*. Nilai interpretasi pada tabel 5.5. dapat dilihat juga dalam bentuk grafik seperti gambar 5.13. :



Gamba

r 5.13 Grafik Interpretasi Hasil Pernyataan Kuesioner

Keterangan tentang nilai interpretasi untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel 5.6. tentang skala interpretasi persentase pengukuran sebagai berikut :

Tabel 5.6 Skala Interpretasi Persentase

Persentase Pencapaian (%)	Interpretasi
$90 \leq x$	Sangat Baik
$80 \leq x < 90$	Baik
$70 \leq x < 80$	Cukup
$60 \leq x < 70$	Kurang
$x < 60$	Sangat Kurang

Sumber : Jogiyanto dalam Retno, Dkk (2018)

5.3. Uji Asumsi Klasik

5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Menurut Ghozali dalam penelitian Widomoko dan Nofryanti (2017:160) mengemukakan uji normalitas sebagai berikut: “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Hasil pengujian pada data yang telah diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.738 yang berarti lebih besar dari 0.05 yang berarti data berdistribusi normal. Dilihat pada tabel 5.7 berikut.

Tabel 5.7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		270
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,22350661
Most Extreme Differences	Absolute	,045
	Positive	,043
	Negative	-,045
Kolmogorov-Smirnov Z		,738
Asymp. Sig. (2-tailed)		,647

Sumber : Diolah Sendiri

5.3.2. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data yaitu apakah dua variabel memiliki hubungan yang linier atau tidak. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi pearson. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (pada kolom *deviation for linearity*) lebih dari 0,05 atau teori lain mengatakan jika signifikansi (pada kolom *f linearity*) kurang dari 0,05, akan dikatakan linier bisa dilihat ditabel 5.8 berikut.

Tabel 5.8. Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x	Between Groups	(Combined)	2,196	14	,157	2,964	,000
		Linearity	1,881	1	1,881	35,548	,000
		Deviation from Linearity	,315	13	,024	,458	,946
	Within Groups		13,491	255	,053		
	Total		15,687	269			

Sumber : Diolah Sendiri

Dari output diatas, hasil dari uji linieritas dapat dilihat pada output ANOVA table. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada kolom deviation for linearity sebesar 0,946. Signifikansi lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas (x) dan variabel terikat (y) terdapat hubungan yang linear.

5.4. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat tiga variabel X dan satu variabel Y, sehingga penulis menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

5.4.1. Uji F Simultan

Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

- a. Ho: Variabel bebas tidak berpengaruh secara simultan dan signifikansi terhadap variabel Y.
- b. Ha : Variabel bebas berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

**Tabel 5.9. Hasil Uji F Simultan
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,249	3	,750	14,837	,000 ^b
Residual	13,438	266	,051		
Total	15,687	269			

Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 5.9 hasil uji F Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari X1, X2, X3 secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction* (Y).

5.5. Uji t Parsial

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Ho : Variabel bebas (X) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y).

- b. H_a : Variabel bebas (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan signifikansi, jika signifikansi $< 0,05$, H_0 ditolak dan H_a diterima. jika signifikansi $> 0,05$, H_0 diterima dan H_a ditolak

Tabel 5.10. Hasil Uji T Parsial

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,826	,269		6,791	,000
x1	,064	,066	,062	,964	,336
x2	,302	,060	,306	5,042	,000
x3	,109	,062	,109	1,748	,082

Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 5.10 hasil uji t diketahui :

1. Variabel (X1) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,336, dimana nilai sig. 0,336 $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y).
2. Variabel (X2) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig. 0,000 $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas (X) ada pengaruh secara parsial variabel terikat (Y).

3. Variabel (X2) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,082, dimana nilai sig. $0,082 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak ada pengaruh secara parsial variabel terikat (Y).

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat terhadap *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota Palembang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penilaian pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota Palembang termasuk dalam kategori baik. Pada Variabel *usability* pada indikator *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota mudah dipelajari untuk dioperasikan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 89% artinya responden sangat puas bahwa *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota mudah dipelajari untuk dioperasikan. Variabel *Information Quality* pada indikator *website* menyediakan informasi yang terpercaya mendapatkan nilai tertinggi sebesar 90%, artinya responden sangat puas dengan informasi PT. Tunas Auto Graha Toyota karena informasi yang dapat dipercaya. Pada variabel *service interaction* pada indikator *website* ini menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan mendapatkan nilai sebesar 90% artinya bahwa responden sangat puas dengan *website* dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan pada *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota. Variabel *user satisfaction*

pada indikator *website* ini sangat membantu bisa dilihat dengan jelas mendapatkan nilai tertinggi sebesar 91%, artinya responden sangat puas dengan adanya bantuan *website* pada PT. Tunas Auto Graha Toyota.

2. Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* PT. Tunas Auto Graha Toyota terhadap kepuasan pengguna dapat diterima, bahwa kualitas pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*service interaction quality*) berpengaruh positif (simultan) dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*.) karena adanya hubungan antara variabel x dan variabel y.
3. berdasarkan uji regresi linear berganda hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas dan uji t menunjukkan *usability*, *information quality*, *service interaction quality* bahwa berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
4. Hasil uji T menunjukkan bahwa hanya variabel *information quality* dengan nilai sebesar 0,000 yang berpengaruh secara parsial terhadap variabel *user satisfaction* sedangkan variabel *usability* sebesar 0,336, dan *service interaction* sebesar 0,082 tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel *user satisfaction*.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dibuat maka penulis mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi masukan bagi pihak PT. Tunas Auto Graha Toyota sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak PT. Tunas Auto Graha Toyota ke depan lebih memperhatikan harapan pelanggan dari sisi penggunaan *website* www.tag-toyota.com, desain dan layanan situs perlu ditingkatkan, informasi yang di tampilkan harus selalu up to date dan bermanfaat bagi pelanggan/pengguna, dan lebih di perhatikan lagi interaksi antara pelanggan dengan pelayanan yang ada pada *website*.
2. Agar hasil analisis bisa menyeluruh penelitian kedepan bisa lanjut membahas analisis kepuasan penggunanya.

Daftar Pustaka

- Aryadita, H., Widyastuti D, A., dan Wardani N. H, 2017. *Analisis kualitas layanan website e-commerce terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0*. Jurnal Sistem Informasi, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya, vol. 10. No.1, 29-35 - P-ISSN 1979-0767.
- Ashari, H., Maryaningsih, dan Suranti D, 2014. *Animasi Budidaya Jamur Tiram Pada Raflesia Jamur Kota Bengkulu*. Jurnal Media Infotama, Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu, Vol. 10 No. 1 ISSN 1858 – 2680.
- Budiaji, weksi, 2013. *Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert*. Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Fakultas Pertanian Universitas Sultan Ageng Tirtayasa vol 2 no 2 ISSN 2302-6308.
- Darmawati, munjin R, A., dan Seran G, G., 2015. *Pengaruh supervisi kepala sekolah terhadap kinerja guru di smp negeri 1 parung kecamatan parung kabupaten bogor*. Jurnal Governansi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda. Vol. 1, No. 1. ISSN 2442-3971.
- Djaeng, D. S, dan Burhanudin B, 2016. *Analisa kualitas website stmik bina mulia palu menggunakan framework webqual*, Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer, STMIK Bina Mulia Palu. Vol.2 No.2, p. ISSN: 2477-5290 e. ISSN: 2502-2148.
- Irzal, M., Saerang, I., dan Jopie, R. J. (2017). *Pelatihan dan Pengembangan Sdm Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Jurnalis Media Online di Detikawanua.com*. Jurnal EMBA, Fakultas Ekonomi dan BisnisJurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol. 5 No. 2, Hal. 1132–1141 - ISSN 2303-1174.
- Lubis, Laila Tussifah, 2017. *Teachers Guidance And Counseling Efforts In Improving Student Learning Creativity In Smk Negeri 1 Batang Angkola*. Jurnal Bimbingan dan Konseling. Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan. Volume 4 Nomor 1, Halaman 1-74, P-ISSN: 2527-4244, E-ISSN : 2541-206X.

- Muhsin, A., dan Zuliestiana D. A, 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung*. e-Proceeding of Management, Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika , Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Vol.4, No.3, ISSN : 2355-9357.
- Mujiati, Hanik, 2014. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun*. Speed Journal – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi Speed Journal – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi. Vol.11 No 2. ISSN 1979-9330.
- Prabowo, Y., Sulistiowati dan Lemantara, J, 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Hotel 88*. JSIKA. Program Studi Sistem Informasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Vol. 5, No. 1. ISSN 2338-137X
- Prasetyo, A., dan Susanti, R, 2016. *Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada PT. Cahaya Sejahtera Sentosa Blitar*. Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA, STMIK PPKIA Pradnya Paramita, Vol. 10, No. 2, ISSN: 0852-730X.
- Pritandhari, Meyta, 2016. *Penerapan Komik Strip Sebagai Media Pembelajaran Mata Kuliah Manajemen Keuangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro*. Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro, Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Muhammadiyah Metro, e-ISSN : 2442-4994 Vol.4. No.2 1-7, p-ISSN : 2337-4721.
- Purnomo, B., dan Rosalina A, 2016. *Pengaruh Status Sosial Ekonomi Orang Tua Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas IVB SD NO 64/1 Muara Bulian*. Jurnal gentala pendidikan dasar. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi. Vol.1 No. 2. 275-297 P-ISSN : 2614-7092, E-ISSN : 2621-9611.
- Supriyadi, 2016. *Community of practitioners : solusi alternatif berbagi pengetahuan antar pustakawan*. Lentera Pustaka, Program Doktor Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Vol. 2 No. 2 83-93 ISSN: 2302-4666 print/ 2540-9638.

- Risyandi, O., dan Zuliestiana, D. A, 2017. *Pengaruh kualitas website traveloka terhadap kepuasan pengguna*. e-Proceeding of Management, Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Vol.4, No.3, ISSN : 2355-9357.
- Waluyo, R., Dianingrum, M., dan Dewi, G. D, 2018. *Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Pasien Pada Klinik Xyz Menggunakan Iso 9126*. Jurnal Pro Bisnis. Program Studi Sistem Informasi STMIK AMIKOM Purwokerto. Vol 11 No 2. ISSN : 1979 – 9258 e-ISSN : 2442 – 4536.
- Wibowo, Pungky Prendi, 2018. *Perbandingan efektifitas latihan squat beban tubuh dan latihan squat resistance terhadap daya ledak otot tungkai pada lompat jauh atlet pasi kabupaten tulungagung*. Simki-Techsain, Program Studi FKIP – Penjaskesrek, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Vol. 02 No. 05. ISSN : 2599-301.
- Widomoko, dan Nofryanti, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan Dan Konsultasi Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat)*. Jurnal Renaissance. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang, Tangerang Selatan. Volume 2 No. 01. hlm: 132-146. e-ISSN : 2527±564X.