

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PT. SATRIA
ANTARAN PRIMA (SAP) MENGGUNAKAN METODE
*WEBQUAL 4.0***



Diajukan Oleh :

SANGKUT APRILIANA 021140046

NADILA ANADIA 021140085

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

PALEMBANG

2018

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : 1. SANGKUT APRILIANA / 021140046

2. NADILA ANADIA / 021140085

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

KONSENTRASI : PEMROGRAMAN DAN DESAIN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*
PT. SATRIA ANTARAN PRIMA (SAP)
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

Tanggal : Juli 2018

Pembimbing,

Mengetahui,

Ketua,

Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng.

NIDN : 0215028002

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

NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA : 1. SANGKUT APRILIANA / 021140046
2. NADILA ANADIA / 021140085
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
KONSENTRASI : PEMROGRAMAN DAN DESAIN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*
PT. Satria ANTARAN PRIMA (SAP)
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Tanggal : Juli 2018

Tanggal : Juli 2018

Penguji 1,

Penguji 2,

Andri Saputra, S.Kom., M.Kom.

Adelin, S.T., M.Kom.

NIDN : 0216098801

NIDN : 0211127901

Menyetujui,

Ketua,

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

MOTTO :

*“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).”
(Q.S. Yusuf: 87)*

Kupersembahkan Kepada :

- Allah Subhanahu Wa Ta'ala,
- Kedua orang tuaku tercinta,
- Saudara-saudaraku yang kusayang,
- Sahabat - sahabatku yang sama-sama berjuang menanti gelar dan masa depan yang sempurna, AMIN
- Dosen Pembimbing yang ku hormati

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi yang berjudul “Analisis kualitas layanan *website* PT. Satria Antarana Prima (SAP) menggunakan metode *webqual* 4.0“. Adapun tujuan Penulisan Laporan Skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana komputer di STMIK PalComTech Palembang.

Adapun selama penulisan dan penyusunan Laporan Skripsi ini tidak terlepas dari dorongan, arahan, bantuan, serta saran dan kritik dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., selaku Ketua STMIK PalComTech Palembang.
2. Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Ibu Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng. Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan pengarahan kepada penulis.
4. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.

5. Yang teristimewa, Orang tua tercinta serta saudara-saudara penulis yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan baik.
6. Kepada semua teman dan sahabat yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Demikian kata pengantar dari Penulis, dengan harapan semoga Laporan Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran Penulis bahwa Laporan Skripsi masih mempunyai banyak kekurangan dan kelemahan sehingga membutuhkan banyak saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang baik. Terima Kasih.

Palembang,

Penulis

DAFTAR ISI

Nama Halaman	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
DAFTAR PUSTAKA	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Bagi Penulis	4
1.5.2 Bagi Akademik.....	4

1.5.3	Bagi PT. Satria Antaran Prima (SAP)	4
1.6	Sistematika Penulisan	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		
2.1.	Profil Perusahaan	7
2.1.1.	Sejarah perusahaan.....	7
2.1.2.	Visi dan Misi PT. Satria Antaran Prima (SAP).....	10
2.1.3.	Struktur Organisasi	11
2.1.4.	Tugas dan wewenang	12
BAB III TINJAUAN PUSTAKA		
3.1	Teori Pendukung	15
3.1.1	<i>Webqual</i>	15
3.1.2	<i>Website</i>	16
3.1.3	<i>Importance Perfomance Analysis</i>	17
3.1.4	Skala <i>Likert</i>	18
3.2	Penelitian Terdahulu	19
3.3	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
BAB IV METODE PENELITIAN		
4.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian	21
4.1.1.	Lokasi.....	21
4.1.2.	Waktu Penelitian	21
4.2.	Jenis Data	22
4.2.1	Data Primer	22

4.2.1 Data Sekunder	22
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	22
4.3.1 <i>Observasi</i>	23
4.3.2 Wawancara	23
4.3.3 Studi Pustaka	24
4.3.4 Kuesioner	24
4.4 Metode Analisis	25
4.4.1 Teknik Pengambilan Sampel	25
4.4.2 Instrument Penelitian.....	27
4.4.3 Skala Pengukuran	31
4.4.4 Uji Kualitas Data Penelitian.....	31
4.4.5 Analisis Data.....	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian.....	33
5.1.1. Uji Validitas dan Reabilitas	37
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reabilitas.....	40
5.1.2. Menentukan Indeks Kepuasan	41
5.1.3. Uji <i>Importance performance Analysis</i>	43
5.2. Pembahasan	46
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	49

6.2. Saran	49
------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Nama Halaman	Hal
Gambar 1.1. Pengguna <i>Website</i>	2
Gambar 2.1. Struktur Organisasi	11
Gambar 3.1. <i>Matriks</i> IPA.....	18
Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
Gambar 5.1. Status Responden	33
Gambar 5.2. Diagram Kartesius.....	45

DAFTAR TABEL

Nama Halaman	Hal
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1. Waktu Penelitian	21
Tabel 4.2. Kuesioner Harapan.....	27
Tabel 4.3. Kuesioner Persepsi.....	29
Tabel 5.1. Kuesioner <i>Importance</i>	34
Tabel 5.2. Kuesioner <i>Performance</i>	36
Tabel 5.3. Uji Validitas <i>Importance</i>	39
Tabel 5.4. Uji Validitas <i>Performance</i>	39
Tabel 5.5. Uji Reabilitas Hasil Kuesioner <i>Importance</i>	41
Tabel 5.6. Uji Reabilitas Hasil Kuesioner <i>Performance</i>	41
Tabel 5.7. Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Pengguna	42
Tabel 5.8. Nilai Konversi	42
Tabel 5.9. Hasil Perhitungan Konversi	43
Tabel 5.10. Hasil Rata-rata Nilai X dan Y	44

DAFTAR LAMPIRAN

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

ABSTRAK

Nadila Anadia, Sangkut Apriliana, Analisis Kualitas Layanan Website PT. Satria Antaran Prima (SAP) Menggunakan Metode Webqual 4.0

Analisis kualitas layanan *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) menggunakan metode webqual 4.0 bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna *website* dalam menggunakan website PT. Satria Antaran Prima (SAP) dengan cara mengetahui bobot masing-masing indikator. PT. Satria Antaran Prima (SAP) memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat melalui *website*, Analisa *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) didasarkan pada variabel *usability*, *information Quality* dan *service interaction quality* yang dinyatakan *reliable*. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa penilaian pengguna *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) secara keseluruhan pada uji *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam diagram kartesius dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh PT. Satria Antaran Prima (SAP) pada konsumen sudah cukup baik. Metode yang digunakan dalam analisis kepuasan pengguna adalah metode webqual 4.0.

Kata Kunci : Website, Kepuasan Pengguna, Metode Analisis Webqual 4.0.

ABSTRACT

Nadila Anadia, Sangkut Apriliana, Analisis Kualitas Layanan Website PT. Satria Antaran Prima (SAP) Menggunakan Metode Webqual 4.0

Method Analysis of website service quality PT. Satria Antaran Prima (SAP) using webqual 4.0 method aims to analyze the level of user satisfaction website in using the website of PT. Satria Antaran Prima (SAP) by knowing the weight of each indicator. PT. Satria Antaran Prima (SAP) provides information and services to the public through the website, website analysis PT. Satria Antaran Prima (SAP) is based on usability, information quality and service interaction quality variables that are otherwise reliable. Based on the analysis results obtained conclusion that the assessment of website users PT. Satria Antaran Prima (SAP) as a whole on the test of Importance Performance Analysis (IPA) in Cartesian diagram can be concluded that the service and quality provided by PT. Satria Antaran Prima (SAP) to consumers is good enough. The method used in user satisfaction analysis is the webqual 4.0 method.

Keywords: Website, User Satisfaction, Webqual Analysis Method 4.0.

BAB I

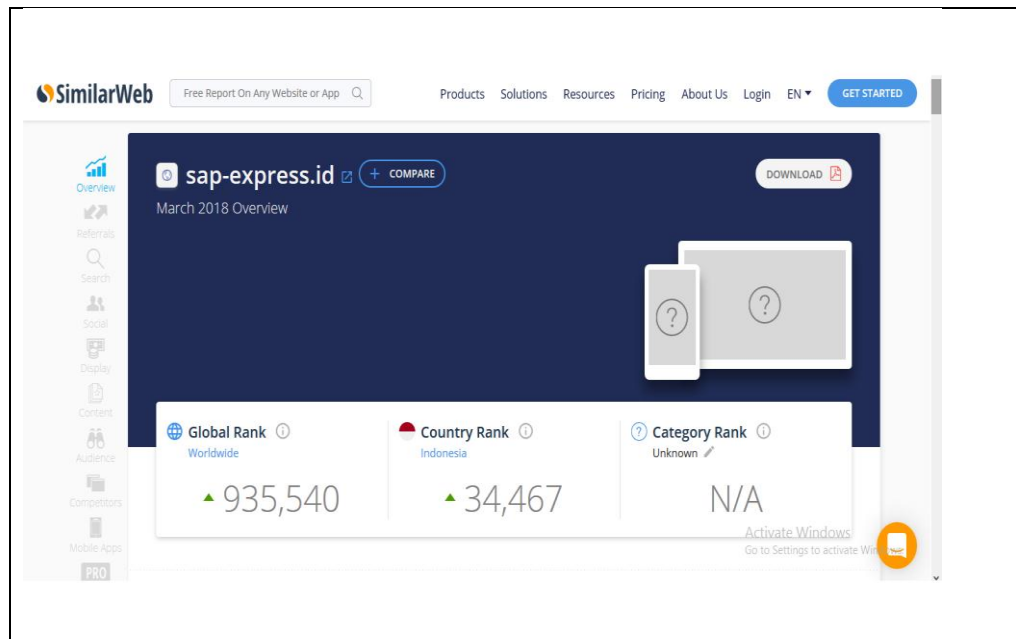
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya diantaranya adalah kemunculan internet dan *website*. Selain karena aksesnya yang mudah dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja oleh semua kalangan, internet dan *website* juga merupakan media yang paling *up-to-date* mengenai informasi. Hingga kini internet telah menjadi gaya hidup bagi sebagian penduduk di dunia, termasuk Indonesia.

SAP Express adalah Perusahaan jasa yang mengkhususkan diri dalam bidang kurir dan kargo, SAP Express diresmikan berdiri sejak tahun 2013 oleh Bapak Budianto, S.E, perusahaan ini merupakan salah satu perintis jasa kurir di Indonesia yang menggunakan sistem *online* di seluruh cabang maupun jaringan di seluruh Indonesia dikelola oleh para profesional dibidangnya selama puluhan tahun.

Website PT. Satria Antaran Prima (SAP) saat ini sudah banyak digunakan oleh pegawai PT. Satria Antaran Prima (SAP), masyarakat umum dan distributor yang bekerjasama dengan PT. Satria Antaran Prima (SAP), berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat dengan banyaknya pengguna *website* telah dilihat sebanyak 935,540 pengguna jika dilihat melalui *link* www.similarweb.com.



Sumber: (www.similarweb.com, diakses pada tanggal 23 April 2018, pukul 07:32)

Gambar 1.1 Pengguna Website

Informasi yang didapat dalam *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) tersebut yaitu *request pickup*, cek harga, cek paket, pendaftaran, profil perusahaan, produk, jaringan, karir, informasi perusahaan pelanggan, kontak perusahaan, menu *login* untuk pegawai dan bahasa. Saat ini Untuk *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) sendiri belum ada yang melakukan pengujian terhadap kualitas layanan *website*. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui kebergunaan dari *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Satria Antaran Prima (SAP).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka laporan penelitian ini penulis mengangkat judul **"Analisis Kualitas Layanan Website PT. Satria Antaran Prima (SAP) 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 mengukur dan menganalisa kualitas layanan *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) menggunakan metode *webqual* 4.0 ?”.

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

- a. Pengukuran yang dilakukan hanya pada *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) .
- b. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu pegawai dan konsumen PT. Satria Antaran Prima (SAP) Palembang.
- c. Metode sampling menggunakan *simple random sampling*.
- d. Metode penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin*.
- e. Metode pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis*. (IPA).
- f. Ukuran skala pengukuran kuesioner menggunakan satuan skala *likert*.
- g. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data menggunakan SPSS.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan *website* pada perusahaan PT. Satria Antaran Prima (SAP) yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

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.

1.5.2 Bagi Akademik

Memberikan referensi bagi penulis selanjutnya dengan tema yang sama, dapat dijadikan bahan bacaan dipergustakaan.

1.5.3 Bagi PT. Satria Antarana Prima (SAP)

Dapat dijadikan referensi untuk perubahan *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, *importance performance analisis* dan pembahasan.

BAB VI PENUTUP

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