

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BERIJALAN DENGAN METODE  
*WEBQUAL* 4.0**

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**Joice Kristiani Telaumbanua**

**NPM: 201710614**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

# LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KUALITAS WEBSITE BERIJALAN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Yang disusun oleh

Joice Kristiani Telaumbanua

201710614

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 28 Januari 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.,	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 28 Januari 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

## LEMBAR PENYATAAN

### Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Joice Kristiani Telaumbanua  
NPM : 201710614  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Penelitian : Analisis Kualitas *Website* Berjalan dengan Metode *WebQual 4.0*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 Januari 2024

Yang menyatakan,



Joice Kristiani Telaumbanua  
201710614

## LEMBAR PENYATAAN

### Persetujuan dari Instansi Asal Penelitian (Jika penelitian membutuhkan akses data organisasi eksternal)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : Luthfiana Erlistya  
Jabatan : Bussines Partner  
Departemen : Human Capital

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : Joice Kristiani Telaumbanua  
NPM : 201710614  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Penelitian : Analisis Kualitas *Website* Berjalan dengan Metode *WebQual 4.0*

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan, dan telah diaplikasikan pada sistem terkait.
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
3. Memberikan kepada perusahaan berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 Januari 2024  
Yang menyatakan,



Luthfiana Erlistya  
Bussines Partner

## PRAKATA

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, karena dengan kemurahan serta kasih setia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Website Berjalan dengan Metode WebQual 4.0**”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan guna meraih gelar Sarjana Komputer dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan. Dalam penyusunannya, penulis menghadapi berbagai hambatan dan rintangan, namun berhasil melaluinya berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Maka, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. *My Lord Jesus Christ* yang tidak henti-hentinya memberi dan menyertai peneliti dengan berkat, muzijat, anugerah, cinta, kasih, damai sejahtera, hikmat, kebijaksanaan, kekuatan kepadaku setiap saat. Banyak tantangan yang saya hadapi selama menyelesaikan skripsi ini, tetapi ketika saya berserah dan berharap padaNya, Ia selalu turut campur tangan menolong peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Ia adalah sumber kekuatan dan keberanianku, tanpaMu saya tidak bisa bertahan.
2. Joice Kristiani Telaumbanua, diri saya sendiri yang begitu luar biasa, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempit tidak berpihak, tetap bertahan, selalu sehat dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.
3. Orangtua tercinta yang kumiliki, Bapakku Mesrahan Telaumbanua dan Mamakku Masiria Zega. Skripsi ini kupersembahkan padamu yang selalu menjadi penyemangat setiap saat. *Getting parents like you by my side makes me what I am today*. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepadaku untuk melanjutkan pendidikan tinggi, serta cinta, kasih, doa, motivasi, nasihat, dukungan baik secara moril maupun material dengan

penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terima kasih telah membimbingku menjalani hidup dan menjadi alasan untuk tetap bertahan menghadapi badai hidup. *Thank you for being my parents and my teachers in life. My love for you is unconditional and eternal.*

4. Abangku tersayang Jonathan Putra Telaumbanua dan Adekkku tersayang Jimmy Gidion Telaumbanua. Terimakasih atas cinta, kasih, doa serta dukungan yang selalu diberikan kepada saya. *Knowing that I have your love and support allows me to try new things, fail and try again.* Terkhususnya untuk abangku, terimakasih sudah menjadi abang yang luar biasa bagi saya selama 22 Tahun. Kepergianmu adalah proses yang berat buat dihadapi, tapi saya diberikan kekuatan oleh Tuhan Yesus untuk menghadapinya. *Thank you for the countless memories. Your constant presence in my life has created a security within me that has allowed me to take on the world.*
5. Perbanas Rorr Rorr yaitu Zabran, Brian, Tegar, Naufal, Bobby, Jonathan, Raihan, Tifani, dan Maya yang telah menjadi rumah yang nyaman dan aman bagi penulis. Tidak lupa juga kepada Keluarga Cemara yaitu Yudia, Kiky, dan Sonia yang juga menjadi rumah yang nyaman dan aman bagi penulis. *Every one of you means a whole lot to me.* Terimakasih sudah menjadi pendengar baik yang siap sedia setiap saat dalam segala kondisi maupun situasi. *Thank you for helping me to shape my life with positivity and passion. Without you, I'd never been the person I am today. "If you have nothing in life but a good friend, you're rich."*
6. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing akademik serta dosen pembimbing I dan Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada peneliti dalam penyelesaian Tugas Akhir.
7. Tim Human Capital, yang telah banyak membantu peneliti dalam proses pengumpulan data dan hal-hal lainnya terkait penelitian. Tidak lupa pula peneliti ucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada responden yang telah mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan hingga selesai.
8. Semua teman lainnya yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

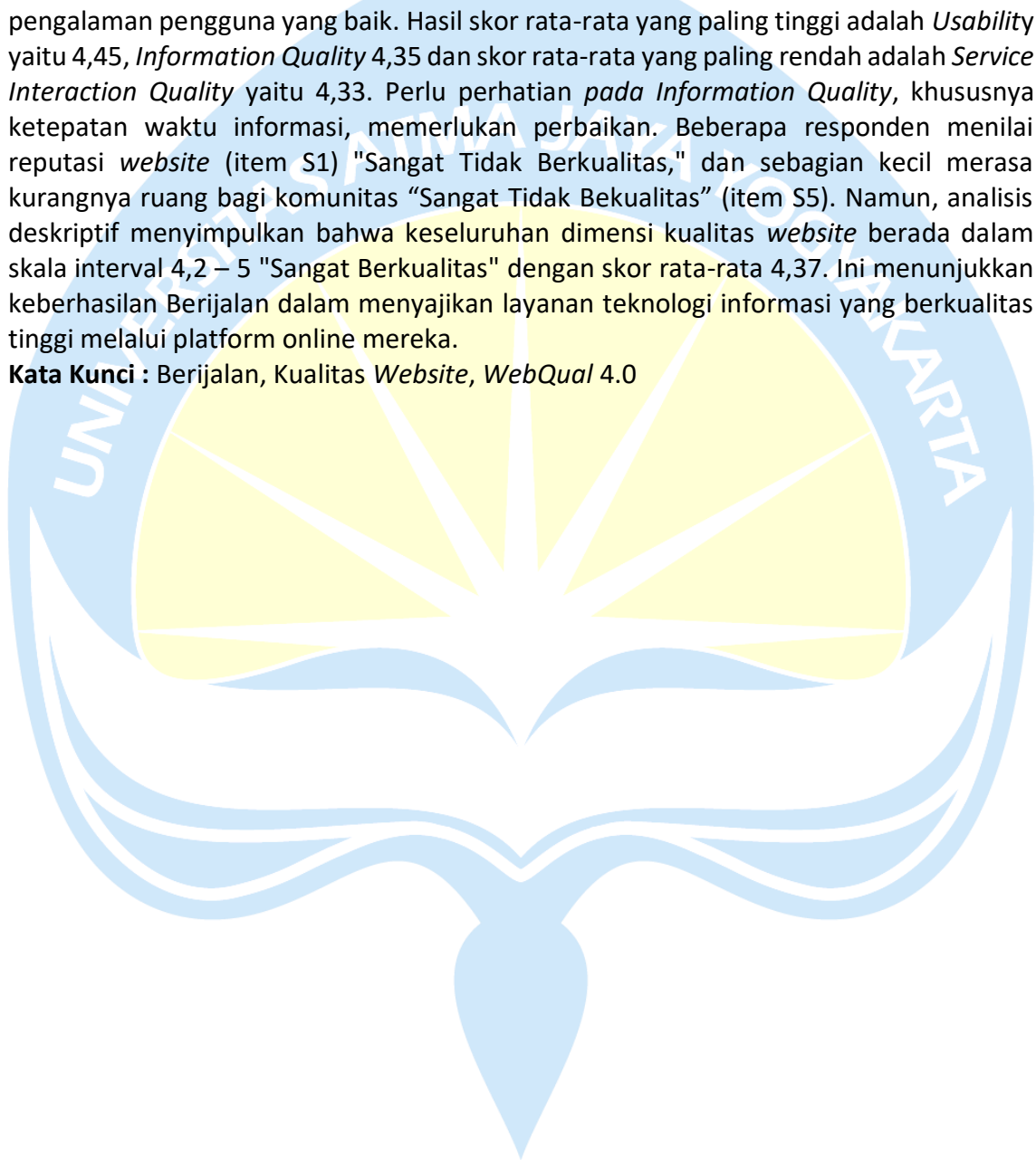
9. Doakan apa yang dikerjakan, kerjakan apa yang didoakan. Filipi 4 : 13, “Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”



## ABSTRAK

Berijalan merupakan branding dari PT Cipta Sedaya Digital Indonesia, melalui *website* [www.berijalan.co.id](http://www.berijalan.co.id) yang diluncurkan pada Juli 2022, yang bergerak dalam bidang layanan dan pengembangan teknologi informasi. Pentingnya pengukuran kualitas *website* sebagai salah satu elemen strategis untuk keberhasilan bisnis. Metode *WebQual 4.0*, dengan tiga variabel indikator: *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* digunakan pada penelitian ini. Skor tertinggi pada *Usability* menunjukkan pengalaman pengguna yang baik. Hasil skor rata-rata yang paling tinggi adalah *Usability* yaitu 4,45, *Information Quality* 4,35 dan skor rata-rata yang paling rendah adalah *Service Interaction Quality* yaitu 4,33. Perlu perhatian pada *Information Quality*, khususnya ketepatan waktu informasi, memerlukan perbaikan. Beberapa responden menilai reputasi *website* (item S1) "Sangat Tidak Berkualitas," dan sebagian kecil merasa kurangnya ruang bagi komunitas "Sangat Tidak Berkualitas" (item S5). Namun, analisis deskriptif menyimpulkan bahwa keseluruhan dimensi kualitas *website* berada dalam skala interval 4,2 – 5 "Sangat Berkualitas" dengan skor rata-rata 4,37. Ini menunjukkan keberhasilan Berijalan dalam menyajikan layanan teknologi informasi yang berkualitas tinggi melalui platform online mereka.

**Kata Kunci :** Berijalan, Kualitas *Website*, *WebQual 4.0*





## ABSTRACT

*Berijalan is the branding of PT Cipta Sedaya Digital Indonesia, through the website [www.berijalan.co.id](http://www.berijalan.co.id) which was launched in July 2022, which operates in the field of information technology services and development. The importance of measuring website quality as a strategic element for business success. The WebQual 4.0 method, with three indicator variables: Usability, Information Quality and Service Interaction Quality was used in this research. The highest score on Usability indicates a good user experience. The highest average score is Usability, namely 4.45, Information Quality 4.35 and the lowest average score is Service Interaction Quality, namely 4.33. Attention to Information Quality, especially the timeliness of information, requires improvement. Some respondents rated the website's reputation (item S1) as "Very Low Quality," and a small number felt the lack of space for the community was "Very Low Quality" (item S5). However, descriptive analysis concluded that the overall website quality dimensions were within the interval scale of 4.2 – 5 "Very Quality" with an average score of 4.37. This shows the success of Berijalan in providing high quality information technology services through their online platform.*

**Keywords:** Berijalan, Website Quality, WebQual 4.0



## DAFTAR ISI

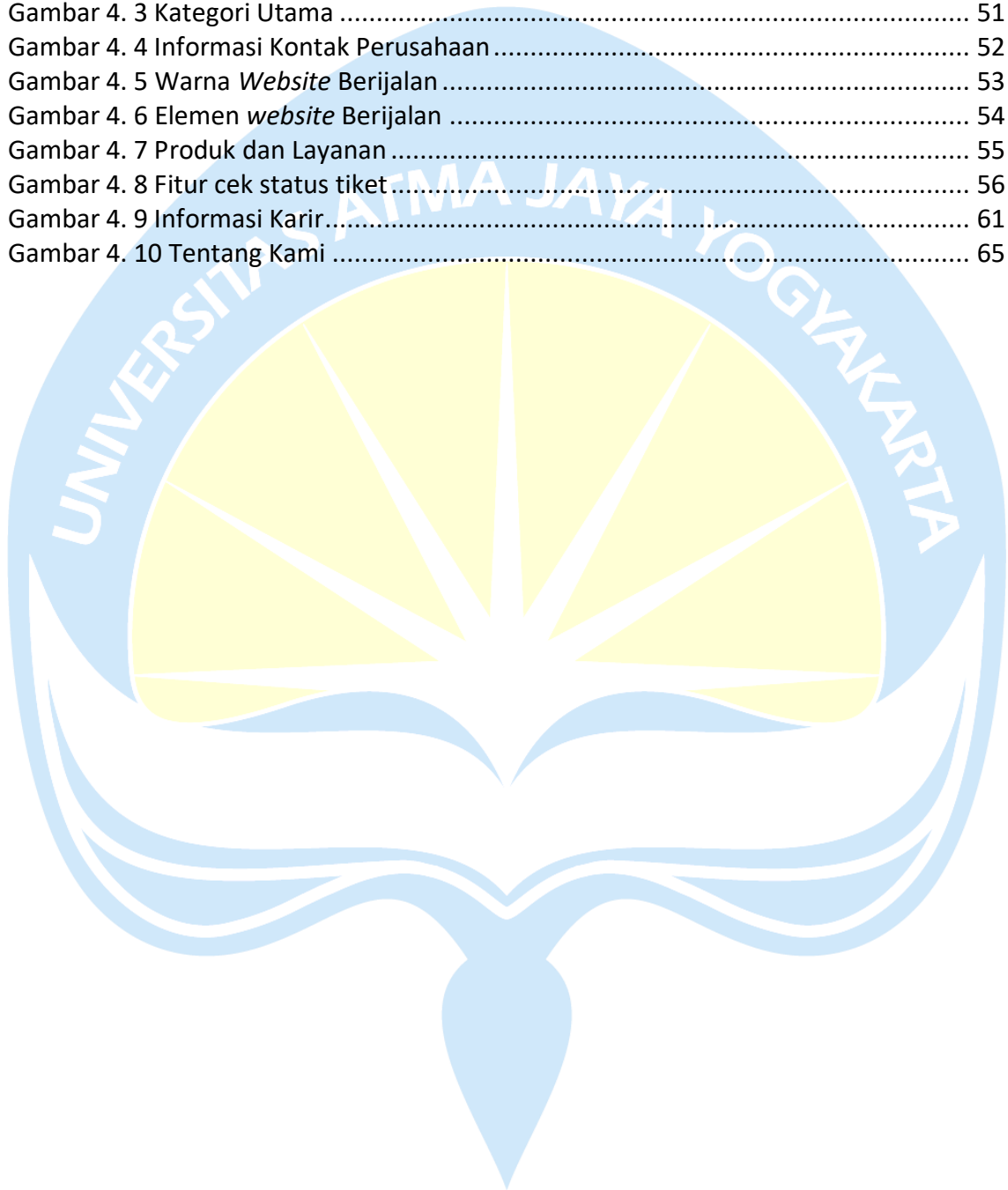
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENYATAAN</b> .....	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENYATAAN</b> .....	<b>2</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>3</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>7</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>8</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>10</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>12</b>
1.1. Latar Belakang .....	12
1.2. Perumusan Masalah .....	15
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	15
1.4. Tujuan .....	15
1.5. Batasan Masalah .....	15
1.6. Manfaat Penelitian .....	15
1.7. Bagan Keterkaitan .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1. Studi Sebelumnya .....	17
2.2. Isi Dasar Teori .....	26
2.2.1 Pengertian Analisis .....	26
2.2.2 Pengertian Kualitas .....	26
2.2.3 <i>Website Quality (WebQual 4.0)</i> .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	29
3.1.1 Identifikasi masalah .....	29
3.1.2 Pengumpulan Data Kuesioner .....	30
3.1.3 Strategi Pengambilan Data .....	30
3.2 Analisis dan Interpretasi Hasil Olah Data .....	32
3.2.1 Metode Penelitian .....	32
3.2.2 Konstruksi Penelitian .....	33
3.2.3 Analisis Deskriptif .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>40</b>
4.1 Analisis Data .....	40
4.1.1 Uji Validitas .....	40
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	43

4.2	Analisis Deskriptif.....	45
4.2.1	Karakteristik Responden.....	45
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>WebQual</i> 4.0.....	47
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran.....</b>		<b>68</b>
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan .....	16
Gambar 2. 1 Metode <i>Webqual</i> 4.0.....	28
Gambar 4. 1 <i>Website</i> Berjalan .....	49
Gambar 4. 2 Fitur <i>Customer Service</i> .....	50
Gambar 4. 3 Kategori Utama .....	51
Gambar 4. 4 Informasi Kontak Perusahaan .....	52
Gambar 4. 5 Warna <i>Website</i> Berjalan .....	53
Gambar 4. 6 Elemen <i>website</i> Berjalan .....	54
Gambar 4. 7 Produk dan Layanan .....	55
Gambar 4. 8 Fitur cek status tiket.....	56
Gambar 4. 9 Informasi Karir.....	61
Gambar 4. 10 Tentang Kami .....	65



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen <i>WebQual 4.0</i> .....	35
Tabel 3. 2 Rentang Skala .....	39
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas Variabel <i>Usability</i> .....	43
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i> .....	43
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Interacton Quality</i> .....	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden .....	45
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif <i>Usability</i> .....	48
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif <i>Information Quality</i> .....	58
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif <i>Service Interaction Quality</i> .....	62
Tabel 4. 9 <i>Overall</i> .....	66

