



**ANALISIS PENGGUNAAN LAYANAN WEBSITE TERHADAP
PRODUK OTOMOTIF DI PT WELTY INDAH PERKASA,
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

SHERRANE AURELCHIA

161410183

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**



**ANALISIS PENGGUNAAN LAYANAN WEBSITE TERHADAP
PRODUK OTOMOTIF DI PT WELTY INDAH PERKASA,
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SHERRANE AURELCHIA

161410183

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

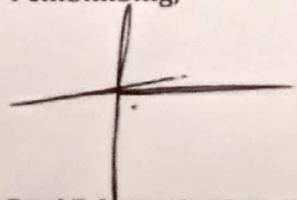
**ANALISIS PENGGUNAAN LAYANAN WEBSITE TERHADAP
PRODUK OTOMOTIF DI PT WELTY INDAH PERKASA,
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SHERRANE AURELCHIA

161410183

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing,



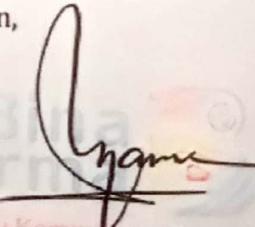
Deni Erlansyah, M.M., M.Kom.

Palembang, 27 Agustus 2020

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Dekan,


Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

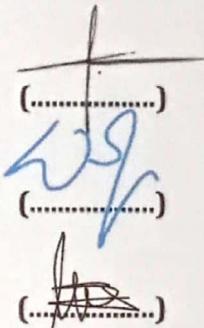
Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

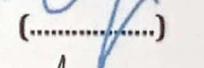
Skripsi berjudul "Analisis Penggunaan Layanan Website terhadap Produk Otomotif di PT Welty Indah Perkasa, Palembang menggunakan Metode Webqual 4.0" oleh "Sherrane Aurelchia" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 27 Agustus 2020.

Komisi Penguji

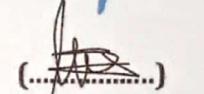
1. Ketua : **Deni Erlansyah M.M., M.Kom**



(.....)



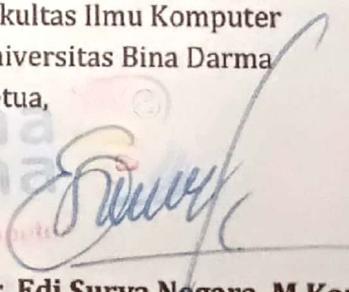
(.....)



(.....)

2. Anggota : **Dr Widya Cholil, S.Kom, M.I.T.**

3. Anggota : **Muhammad Bunyamin, M.Kom**

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherrane Aurelchia

NIM : 161410183

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkannya ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2020



Sherrane Aurelchia

(161410183)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMPAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Motto:

- 1) Berani berarti sukses, takut berarti mundur. Jadi, jangan takut akan kesalahan yang sedang terjadi tetapi jadikanlah sebagai tolak ukur untuk memperbaiki diri menjadi lebih baik. (Penulis)
- 2) Niatkan, upayakan lalu do'akan. Insya Allah mendapatkan hasil. (Umma N'G)
- 3) Follow your passion, be prepared to work hard and sacrifice and above all don't let anyone limit your dreams. (Donovan Bailey)

Kupersembahkan untuk:

- Kedua orangtua dan adikku tersayang
- Dosen Pembimbingku Pak Deni Erlansyah, M.M., M.Kom
- Dosen Pengajar Sistem Informasi
- Sahabat terbaik angkatan 2016
- Teman-teman kelas SI'G
- Almamaterku tercinta

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi saat ini telah banyak membawa perubahan terutama dalam kualitas dan penggunaan layanan berbasis elektronik. *Website* adalah media yang digunakan oleh perusahaan untuk menyebarkan informasi dan memberikan promosi secara online mengenai produk apa saja yang akan ditawarkan kepada konsumen. PT Welty Indah Perkasa merupakan sebuah perusahaan *aftermarket* terbesar di Asia yang bergerak di bidang otomotif untuk memenuhi permintaan terhadap produk yang berkualitas dan handal serta memiliki standar pelayanan yang sangat baik agar bisa dipenuhi oleh karyawan sebelum produk ini sampai kepada konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Webqual 4.0 dengan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan variabel *usability*, *information quality* maupun *service interaction quality*. Untuk uji validitas, reliabilitas dan uji *paired t-test* menggunakan alat bantu SPSS versi 22 sedangkan analisis pengolahan data dengan bantuan aplikasi *Microsoft Excel* 2013. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui *google form* kepada 100 responden dengan teknik *Simple Random Sampling* menurut Slovin yang terdiri dari 5 pilihan skala likert dan 20 pertanyaan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kualitas dan kinerja website, mengetahui penilaian dari pengguna layanan terhadap produk otomotif serta indikator apa saja yang harus ditingkatkan untuk mendukung pelayanan dari website.

Kata kunci: PT Welty Indah Perkasa, Slovin, SPSS, Website, Webqual 4.0

ABSTRACT

Current technological developments have brought many changes, especially in the quality and use of electronic-based services. Website is a medium used by companies to disseminate information and provide online promotions about what products will be offered to consumers. PT Welty Indah Perkasa is the largest aftermarket company in Asia engaged in the automotive sector to meet the demand for quality and reliable products and have excellent service standards to be met by employees before these products reach consumers. The method used in this research is the Webqual 4.0 method with a qualitative descriptive approach based on variables of usability, information quality and service interaction quality. To test the validity, reliability and paired t-test using SPSS version 22 while analyzing data processing with the help of Microsoft Excel 2013 application. The distribution of the research questionnaire was carried out online through Google form to 100 respondents using Simple Random Sampling technique according to Slovin consisting of 5 Likert scale choices and 20 questions. This research aims to explain how the quality and performance of the website, determine the assessment of service users of automotive products and what indicators should be improved to support the services of the website.

Key Words: PT Welty Indah Perkasa, Website, SPSS, *Webqual 4.0*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kekuatan serta hidayah-Nya untuk menyelesaikan skripsi dengan judul "**Analisis Penggunaan Layanan Website terhadap Produk Otomotif di PT Welty Indah Perkasa, Palembang menggunakan Metode Webqual 4.0**" dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik pengetahuan maupun pengalaman yang dimiliki. Penulis berharap skripsi ini bisa menjadi referensi untuk pembaca dan memenuhi salah satu syarat wajib untuk mendapatkan gelar Sarjana (Strata Satu) jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Bina Darma Palembang.

Akan tetapi keberhasilan penulis tidak terlepas dari banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan serta semangat agar dapat skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Jadi, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana M.Pd., M.M sebagai Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Pak Dedy Syamsuar Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Ibu Eka Puji Agustini S.Kom., M.M sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
4. Kak Taqrim Ibadi, M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan baik.
5. Bapak Deni Erlansyah, M.M., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing terbaik bagi penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih karena bapak telah meluangkan waktu, tenaga, arahan, revisi, kritik dan saran yang

bermanfaat baik secara langsung maupun via online selama mengerjakan skripsi ini.

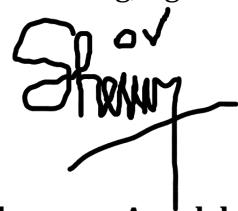
6. Bapak Muhammad Bunyamin, M.Kom sebagai Dosen Pengaji I dan Ibu Dr Widya Cholil, S.Kom., M.I.T. sebagai Dosen Pengaji II yang telah memberikan banyak masukan dan arahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan perbaikan revisi skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan imu dan materi kepada penulis baik melalui tatap muka maupun via online selama masa perkuliahan berlangsung.
8. Seluruh karyawan PPM Universitas Bina Darma yang telah membantu penulis dalam masalah administrasi maupun proses pendaftaran ujian skripsi hingga bisa selesai dengan baik dan tepat pada waktunya.
9. Kedua orangtuaku tersayang, terima kasih banyak untuk papa dan mama yang telah memberikan do'a, semangat, kasih sayang serta dukungan penuh kepada penulis sehingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar.
10. Adikku satu-satunya, Hegell Alvincent terima kasih telah memberikan do'a dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga besarku di Bangka Belitung terima kasih untuk do'a dan semangat yang telah diberikan kepada penulis. Salam rindu untuk kalian semua.
12. Bapak Purnama Arief Hidayat sebagai pimpinan pusat PT Welty Indah Perkasa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data penelitian skripsi ini dengan baik.
13. Bapak Hendry sebagai pimpinan cabang PT Welty Indah Perkasa Palembang, seluruh karyawan dan pihak bagian IT yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan observasi secara langsung, melakukan wawancara kepada seluruh karyawan serta mendapatkan data penelitian mengenai penggunaan layanan website terhadap produk otomotif yang sangat dibutuhkan oleh penulis dalam menyusun skripsi ini.

14. Seluruh teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2016, teman terbaik kelas SI'G, teman satu bimbingan serta kakak tingkat yang telah memberikan ilmu dan semangat serta semua kenangan indahnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sukses selalu untuk kalian semua.
15. Sahabat seperjuanganku Lady Beauty, Arista, Danu, Dwi, Edo, Ellwin, Fifi, Kak Rey, Ema, Ifran, Intan, Indah, Kania, Meisya, Meta, Miftha, Putri, Tiara, Venny, Yenni, dan Wulandari yang telah hadir sejak awal perkuliahan hingga sekarang. Terima kasih karena selalu ada untuk penulis dalam berbagi canda tawa, suka dan duka serta memberikan do'a, maupun motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Seluruh responden yang telah membantu penulis untuk menyebarkan dan mengisi kuesioner penelitian skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua, Aamiin Ya Robbal Alamiin.
17. Serta semua pihak yang banyak berjasa kepada penulis hingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada setiap pembaca serta menambah ilmu bagi penulis. Atas bantuan dan do'a yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Agustus 2020



Sherrane Aurelchia

161410183

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metode Penelitian	4
1.7 Jadwal Penelitian.....	5
1.8 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Analisis.....	9
2.2 Penggunaan.....	9
2.3 Layanan.....	10
2.4 Website	11
2.5 Produk.....	11
2.6 Otomotif.....	12
2.7 Metode Webqual 4.0	12
2.8 SPSS (<i>Statistical Product and Service Solution</i>)	13
2.9 Teknik Pengumpulan Data.....	14
2.10 Populasi dan Sampel	15

2.11 Teknik <i>Sampling</i>	16
2.12 Skala Likert	17
2.13 Penelitian Sejenis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Gambaran Objek Penelitian.....	21
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	21
3.3 Analisis Demografis	23
3.4 Uji Validitas	23
3.5 Uji Reliabilitas	24
3.6 Uji <i>Paired T-test</i>	25
3.7 <i>Webqual Index (WQI)</i>	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Website PT Welty Indah Perkasa	28
4.2 Tampilan Deskriptif Kuesioner Penelitian	28
4.2.1 Tampilan Awal.....	29
4.2.2 Tampilan Data Responden.....	30
4.2.3 Tampilan <i>Usability</i>	30
4.2.4 Tampilan <i>Information Quality</i>	31
4.2.5 Tampilan <i>Service Interaction Quality</i>.....	32
4.3 Hasil Analisis	33
4.4 Hasil Analisis Demografis	33
4.4.1 Jenis Kelamin.....	34
4.4.2 Umur.....	34
4.4.3 Kota Asal.....	35
4.4.4 Pekerjaan	35
4.5 Hasil Uji Validitas	36
4.5.1 Uji Validitas pada Variabel <i>Usability</i>.....	36
4.5.2 Uji Validitas pada Variabel <i>Information Quality</i>.....	37
4.5.3 Uji Validitas pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i>.....	38
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	38
4.6.1 Uji Reliabilitas pada Variabel <i>Usability</i>	39
4.6.2 Uji Reliabilitas pada Variabel <i>Information Quality</i>	39
4.6.3 Uji Reliabilitas pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i>.....	40
4.7 Hasil Uji <i>Paired T-test</i>.....	40

4.8 Hasil Pengolahan Data	41
4.8.1 Analisis Deskriptif pada <i>Webqual Index (WQI)</i>.....	42
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Macam-Macam Teknik Sampling menurut Sugiyono (2014).....	16
Gambar 3. 1 Distribusi Nilai r_{tabel}	24
Gambar 4. 1 Website PT Welty Indah Perkasa.....	28
Gambar 4. 2 Tampilan Awal Kuesioner Penelitian.....	29
Gambar 4. 3 Tampilan Data Responden Penelitian.....	30
Gambar 4. 4 Tampilan <i>Usability</i>	31
Gambar 4. 5 Tampilan <i>Information Quality</i>	32
Gambar 4. 6 Tampilan <i>Service Interaction Quality</i>	32
Gambar 4. 7 Jenis Kelamin Responden	34
Gambar 4. 8 Umur Responden	34
Gambar 4. 9 Kota Asal Responden	35
Gambar 4. 10 Pekerjaan Responden	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian	6
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	22
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>Usability</i>	36
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>Information Quality</i>	37
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel <i>Usability</i>	39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel <i>Information Quality</i>	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Paired T-test</i>	41
Tabel 4. 8 Hasil <i>Mean of Importance, Max. Score, Weight Score</i> dan WQI.....	42