



**Evaluasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Aplikasi  
TokoPedia Terhadap kepuasan Konsumen (Studi  
Kasus : Mahasiswa Bina Darma Jurusan Sistem  
Informasi Angkatan 2017) Menggunakan Metode  
WebQual 4.0**

**SKRIPSI**

**Dwicky Jerry Ragita  
171410346**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2022**



**Evaluasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Aplikasi  
TokoPedia Terhadap kepuasan Konsumen (Studi  
Kasus : Mahasiswa Bina Darma Jurusan Sistem  
Informasi Angkatan 2017) Menggunakan Metode  
WebQual 4.0**

**SKRIPSI**

**Dwicky Jerry Ragita  
171410346**

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2022**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

**Evaluasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Aplikasi TokoPedla  
Terhadap kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Mahasiswa  
Bina Darma Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2017)  
Menggunakan Metode WebQual 4.0**

**DWICKY JERRY RAGITA**

**171410346**

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

**Pembimbing**



**Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom**

**Palembang, 06 April 2022  
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 "Evaluasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Aplikasi TokoPedia Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Mahasiswa Bina Darma Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2017) Menggunakan Metode WebQual 4.0" Oleh "Dwicky Jerry Ragita", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Rabu Tanggal 06 April 2022.

### Komisi Penguji

- |            |                                  |         |
|------------|----------------------------------|---------|
| 1. Ketua   | : Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom | (.....) |
| 2. Anggota | : Balbul Tujni, S.E., M.MSI      | (.....) |
| 3. Anggota | : Fitri Purwaningtias, M.Kom     | (.....) |

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

  
Fakultas Ilmu Komputer  
Zaid Amin, M.Kom., Ph.d

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwicki Jerry Ragita  
Nim : 171410346

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulisan 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 memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarismchecker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau 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, 11 April 2022  
Yang membuat pernyataan,



Dwicki Jerry Ragita  
171410346

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto :*

- “Untuk membuat kesuksesan, otot lebih dibutuhkan dari pada senyuman.” – Squidward Tentacle

### *Kupersembahkan Untuk :*

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- Kedua orang tua ku yang selalu memberikan dukungan, memotivasi dan mendo'akan.
- Istriku Cikal Fitria Adinda, Terima kasih sudah menjadi tempat bersandar dan mendengar keluh kesahku dan tak pernah lelah mengurusiku setiap hari.
- Untuk anakku yang sekarang lagi memasuki umur kandungan yang ke-3 bulan.
- Untuk ayuk Uli yang sekarang sudah tenang di surga, terima kasih selalu mengingatkan untuk mengerjakan Skripsi ini.
- Teman-teman seperjuangan.
- Yai Rengga, Yai Rizky terima kasih untuk dukungannya dalam mengerjakan skripsi ini.
- Keluarga besar H. M. Abun terima kasih untuk do'a dan dukungannya.
- Khusus untuk kak Alvin, terima kasih kak untuk masukannya akhirnya aku sudah selesai dalam mengerjakan skripsi ini.

## **ABSTRACT**

*The increase in E-Commerce is getting higher marked by the increase in internet users in Indonesia. The rapid increase in E-Commerce also affects the concept of marketing. E-Commerce application TokoPedia the first online store. In the TokoPedia application there is a search column that makes it easier for consumers to find the desired product. TokoPedia collaborates with several banking institutions and other businesses to make it easier for consumers to make payments to accelerate their marketing efforts. This study measures the quality of the website using the WebQual 4.0 method. Web quality measurement with WebQual 4.0 is made by web users, the measurements made will help web managers align web quality with their perceptions. Webqual 4.0 has several measurable variables: usability, information quality, and service interaction quality.*

**Keywords:** *E-Commerce, TokoPedia, WebQual 4.0*

## ABSTRAK

Peningkatan E-Commerce semakin tinggi ditandai dengan meningkatnya juga pengguna internet di Indonesia. Peningkatan yang pesat pada E-Commerce juga mempengaruhi konsep pemasaran. E-Commerce aplikasi TokoPedia toko online pertama. Didalam aplikasi TokoPedia terdapat kolom pencarian yang memudahkan konsumen dalam mencari produk yang diinginkan. TokoPedia bekerja sama dengan beberapa institusi perbankan dan bisnis lainnya untuk memudahkan konsumen melakukan pembayaran untuk mempercepat upaya pemasaran mereka. Penelitian ini mengukur kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0. Pengukuran kualitas web dengan WebQual 4.0 dibuat oleh pengguna web, pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola web menyelaraskan kualitas web dengan persepsi mereka. Webqual 4.0 memiliki beberapa variabel terukur: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.

**Kata Kunci :** E-Commerce, TokoPedia, WebQual 4.0

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya yaitu skripsi ini dapat diselesaikan dengan cukup baik untuk memenuhi salah satu syarat agar mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, di Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penulisan penelitian skripsi ini, tentunya masih sangat jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedi Syamsuar, M.I.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom selaku pembimbing skripsi.
5. Orang tua tercinta, keluarga besar, saudara-saudaraku, dan seluruh teman yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moral maupun materi yang tak ternilai harganya.
6. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi ini.

Palembang, 11 April 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                   | Halaman     |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL LUAR.....</b>                                    | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL DALAM.....</b>                                   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                    | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                                  | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....</b>                              | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO.....</b>                                                 | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                             | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                               | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                            | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                        | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                         | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                      | <b>xv</b>   |
| <br>                                                              |             |
| <b>BAB I     PENDAHULUAN</b>                                      |             |
| 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           |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                                    | 6           |
| <br>                                                              |             |
| <b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>                                 |             |
| 2.1. Tinjauan Umum .....                                          | 7           |
| 2.1.1 Sejarah TokoPedia.....                                      | 7           |
| 2.1.2 Pengaruh William Tanuwijaya Terhadap Perekonomian.....      | 8           |
| 2.1.3 Strategi Marketing Dilakukan Oleh William Tanuwijaya.....   | 9           |
| 2.2. Landasan Teori .....                                         | 10          |
| 2.2.1 Evaluasi .....                                              | 10          |
| 2.2.2 Evaluasi <i>E-Commerce</i> .....                            | 11          |
| 2.2.3 <i>E-Commerce</i> .....                                     | 11          |
| 2.2.4 Aplikasi .....                                              | 12          |
| 2.2.5 Kualitas Layanan .....                                      | 13          |
| 2.2.6 Kepuasan Konsumen.....                                      | 14          |
| 2.2.7 <i>WebQual 4.0</i> .....                                    | 15          |
| 2.2.8 <i>SPSS (Stastical Product and Service Solutions)</i> ..... | 17          |
| 2.2.9 Populasi dan Sampel .....                                   | 18          |
| 2.2.10 Analisis Data .....                                        | 19          |
| 2.2.11 Hipotesis Penelitian .....                                 | 19          |
| 2.2.12 Skala Likert .....                                         | 20          |
| 2.2.13 Hubungan <i>WebQual 4.0</i> Dengan Pembelian .....         | 20          |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 3.1. Objek Penelitian.....           | 23 |
| 3.2. Metode Pengumpulan Data.....    | 23 |
| 3.3. Metode Penelitian.....          | 24 |
| 3.4. Metode Analisis Sistem .....    | 25 |
| 3.5. Populasi dan Sampel .....       | 26 |
| 3.5.1 Populasi.....                  | 26 |
| 3.5.2 Sampel .....                   | 26 |
| 3.6. Variabel Penelitian .....       | 27 |
| 3.7. Kuesioner Penelitian .....      | 28 |
| 3.8. Hipotesis Penelitian.....       | 29 |
| 3.9. Skala Likert .....              | 30 |
| 3.10. Analisis Data.....             | 31 |
| 3.10.1 Analisis Deskriptif .....     | 31 |
| 3.10.2 Analisis Kuantitatif.....     | 31 |
| 3.11. Uji Instrument Penelitian..... | 32 |
| 3.11.1 Uji Validitas .....           | 32 |
| 3.11.2 Uji Reliabilitas.....         | 33 |
| 3.12. Uji Asumsi Klasik .....        | 34 |
| 3.12.1 Uji Normalitas Data .....     | 34 |
| 3.12.2 Uji Multikolinearitas .....   | 34 |
| 3.13. Uji Hipotesis .....            | 35 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 4.1. Hasil Penelitian .....                     | 37 |
| 4.1.1 Uji Deskriptif.....                       | 37 |
| 4.1.1.1 Jenis Kelamin.....                      | 37 |
| 4.1.1.2 Lama Menggunakan Aplikasi .....         | 38 |
| 4.1.2 Deskripsi Indikator Penelitian .....      | 39 |
| 4.1.2.1 Variabel Kualitas Kegunaan (X1) .....   | 39 |
| 4.1.2.2 Variabel Kualitas Informasi (X2) .....  | 40 |
| 4.1.2.3 Variabel Kualitas Interaksi (X3) .....  | 41 |
| 4.1.2.4 Variabel Kepuasan (Y) .....             | 43 |
| 4.1.3 Uji Analisis Kuantitatif .....            | 44 |
| 4.1.4 Uji Analisis Data.....                    | 45 |
| 4.1.4.1 Uji Validitas.....                      | 45 |
| 4.1.4.2 Uji Reliabilitas .....                  | 50 |
| 4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....                   | 51 |
| 4.1.5.1 Uji Normalitas Data.....                | 51 |
| 4.1.5.2 Uji Multikolinieritas .....             | 52 |
| 4.1.6 Uji Hipotesis .....                       | 53 |
| 4.1.6.1 Uji R.....                              | 53 |
| 4.1.6.2 Uji F .....                             | 54 |
| 4.2. Pembahasan .....                           | 57 |
| 4.2.1 Kesimpulan Pernyataan Hipotesis Ha1 ..... | 57 |

|                            |                                           |           |
|----------------------------|-------------------------------------------|-----------|
| 4.2.2                      | Kesimpulan Pernyataan Hipotesis Ha2 ..... | 58        |
| 4.2.3                      | Kesimpulan Pernyataan Hipotesis Ha3 ..... | 58        |
| 4.2.4                      | Kesimpulan Pernyataan Hipotesis Ha.....   | 59        |
| <br><b>BAB V PENUTUP</b>   |                                           |           |
| 5.1.                       | Kesimpulan .....                          | 60        |
| 5.2.                       | Saran.....                                | 60        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> |                                           | <b>62</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                       | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Model metode webqual 4.0 .....                             | 17      |
| Gambar 3.1 Model metode webqual 4.0 .....                             | 26      |
| Gambar 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....                  | 38      |
| Gambar 4.2 Responden berdasarkan Lama penggunaan aplikasi .....       | 39      |
| Gambar 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kegunaan (X1) .....  | 40      |
| Gambar 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi (X2) ..... | 41      |
| Gambar 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Interaksi (X3) ..... | 42      |
| Gambar 4.6 Tanggapan Responden Terhadap kepuasan (Y) .....            | 43      |
| Gambar 4.7 Diagram Grafik P-P Plot .....                              | 52      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                       | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1 Dimensi Kualitas kegunaan ( <i>usability quality</i> ) .....                | 1       |
| 6                                                                                     |         |
| Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ).....              | 16      |
| Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Interaksi ( <i>interaction Quality</i> ).....              | 17      |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....                                                    | 27      |
| Tabel 3.2 Skala Likert.....                                                           | 31      |
| Tabel 3.3 Kriteria Jawaban Responden .....                                            | 32      |
| Tabel 3.4 Interpretasi Nilai $\alpha$ (Alpha) Terhadap Reliabilitas .....             | 33      |
| Tabel 4.1 Hasil SPSS Responden berdasarkan jenis kelamin .....                        | 38      |
| Tabel 4.2 Responden berdasarkan Lama penggunaan aplikasi .....                        | 39      |
| Tabel 4.3 Indikator Kualitas Kegunaan (X1) .....                                      | 40      |
| Tabel 4.4 Indikator Kualitas Informasi (X2) .....                                     | 41      |
| Tabel 4.5 Indikator Kualitas Interaksi (X3).....                                      | 42      |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator kepuasan (Y).....                    | 43      |
| Tabel 4.7 Kriteria Jawaban Responden .....                                            | 44      |
| Tabel 4.8 Tabel r Pada Sig. 0,05 (Two Tail).....                                      | 45      |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Kegunaan (X <sup>1</sup> ).....    | 46      |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Informasi (X <sup>2</sup> ) ..... | 47      |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Terhadap Variabel Interkasi Layanan (X <sup>3</sup> ).....   | 48      |
| Tabel 4.12 Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .....                | 49      |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas .....                                                  | 49      |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....                                                | 50      |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data .....                                            | 51      |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....                                          | 53      |
| Tabel 4.17 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....                                             | 53      |
| Tabel 4.18 Hasil Uji F.....                                                           | 54      |
| Tabel 4.19 Hasil Uji t .....                                                          | 55      |
| Tabel 4.20 Keterangan Hasil Uji t.....                                                | 57      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                          |    |
|------------|------------------------------------------|----|
| LAMPIRAN 1 | : FORM VERIFIKASI FORMAT PENJILIDAN..... | 64 |
| LAMPIRAN 2 | : SURAT KETERANGAN LULUS.....            | 65 |
| LAMPIRAN 3 | : SK PEMBIMBING.....                     | 66 |
| LAMPIRAN 4 | : PERMOHONAN JUDUL SKRIPSI.....          | 67 |
| LAMPIRAN 5 | : LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI.....         | 68 |
| LAMPIRAN 6 | : FORMULIR PERBAIKAN KOMPRE.....         | 70 |
| LAMPIRAN 7 | : TURNITIN.....                          | 71 |
| LAMPIRAN 8 | : SURAT BALASAN PENELITIAN.....          | 74 |
| LAMPIRAN 9 | : KUESIONER.....                         | 75 |