



**ANALISIS KUALITAS KELAYAKAN PENGGUNAAN WEBSITE DI
PORTAL WARKOP MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

LAPORAN PENELITIAN

**MUHAMMAD ADRIAN ZAKKA
201410148**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**



**ANALISIS KUALITAS KELAYAKAN PENGGUNAAN WEBSITE DI
PORTAL WARKOP MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**MUHAMMAD ADRIAN ZAKKA
201410148**

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana
komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS KELAYAKAN PENGGUNAAN WEBSITE DI PORTAL WARKOP MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

MUHAMMAD ADRIAN ZAKKA

201410148

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

Palembang, 2024
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing,



Dedi Irawan, M.Kom



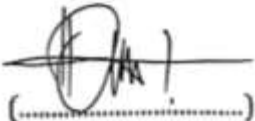

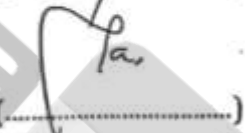
Universitas
Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian berjudul **ANALISIS KUALITAS KELAYAKAN KELAYAKAN PENGGUNAAN WEBSITE DI PORTAL WARKOP MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL** Oleh **MUHAMMAD ADRIAN ZAKKA** telah dipertahankan didepan komisi penguji pada **Agustus 2024**

Komisi Penguji

1. Ketua : Dedi Irawan, M. Kom  (.....)
2. Anggota : Kurniawan, M. Kom., M.M  (.....)
3. Anggota : Muhammad Ariandi, M. Kom  (.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi


Nita Rosa Damayanti.,M.Kom.,Ph.D

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Adrian Zakka
Nim : 201410148

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya 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 memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah 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, 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Adrian Zakka
201410148

Motto :

“Tidaklah sama kebaikan dengan kejahatan. Tolaklah (kejahatan) dengan perilaku yang lebih baik sehingga orang yang ada permusuhan denganmu serta-merta menjadi seperti teman yang sangat setia.” (QS. Fushshilat ; 34)

Persembahan

Alhamdulillahirobbil'aalamiin atas izin Allah Subhanahu wa ta'ala. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat, kesehatan, kemudahan, kelancaran dan petunjuk sehingga laporan penelitian ini bisa terselesaikan.
2. Kedua orang tua saya tercinta ayah Achmad Subhan dan Ibu Sri Hartini. Rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan kepada ayah dan ibu, terima kasih atas semangat dan do'a yang tak henti-hentinya dipanjatkan sehingga laporan penelitian ini bisa terselesaikan.
3. Saudara kandung saya adik Muhammad Zacky Ramadhan dan Shafira Naila Athifa yang sudah memberikan dukungan penuh sehingga laporan penelitian ini bisa terselesaikan.
4. Terimakasih kepada perempuan spesial yang selalu ada menemani, yang selalu menyempatkan waktunya, yang selalu mendengarkan keluh kesah, yang selalu memberi doa, semangat dan bantuan dengan penuh kesabaran setiap harinya.
5. Terimakasih kepada teman-teman terdekat saya khususnya teman masa kecil dan masa sekolah yang selalu memberi doa, semangat dan menghibur dikala sedang gundah.
6. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2020 atas segala bantuan, dukungan dan sarannya selama ini. Terimakasih untuk semuanya yang telah melewati suka maupun duka selama perkuliahan ini.
7. Almamater kebangganku.

LAPORAN PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS KELAYAKAN PENGGUNAAN WEBSITE PORTAL WARKOP MENGGUNAKAN WETODE WEBQUAL

Abstrak

Website untuk UMKM juga bisa berfungsi sebagai alat promosi yang mampu menciptakan '*engagement*' dengan pengunjung. Meski pelaku UMKM mungkin hanya menggunakan *website* gratis dengan fitur terbatas, reputasi dan kepercayaan akan lebih baik jika menggunakan *website* yang dibuat secara profesional. Rumusan Masalah pada penelitian ini yang berfokus pada *Website* Portal Warkop adalah Peneliti juga akan menganalisis kualitas *website* portal warkop apakah memudahkan pelanggan untuk melakukan pembelian produk melalui *website* dan apakah Portal Warkop memiliki *website* yang layak. Tujuan pada penelitian ini untuk menganalisis kualitas kelayakan penggunaan *website* Portal Warkop dengan menerapkan metode *WebQual*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Webqual* yang meliputi *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*.. Hasil yang didapatkan yang didapat dari penelitian ini bahwasanya variabel *Usability* Kualitas Kegunaan menyerahkan dampak yang besar dalam variabel *Overall Impression* Kepuasan Pengguna, dari sisi *Information Quality* mengindikasikan bahwasanya variabel Informasi menyerahkan dampak yang besar dalam variabel *Overall Impression* Kepuasan Pengguna, dan dari sisi *Service Interaction Quality* mengindikasikan bahwasanya variabel *Service Interaction Quality* Kualitas Layanan menyerahkan dampak yang besar dalam variabel *Overall Impression* Kepuasan Pengguna.

Kata Kunci : **Analisis, Kualitas, Webqual, Usability, Information Quality, Servis Interaction**

Research Report

QUALITY ANALYSIS OF THE USE OF THE WARKOP PORTAL WEBSITE USING THE WEBQUAL METHODS

Abstract

Websites for UMKM can also function as promotional tools that are able to create 'engagement' with visitors. Even though UMKM may only use free websites with limited features, their reputation and trust will be better if they use a professionally created website. The problem formulation in this research which focuses on the Warkop Portal Website is that the researcher will also analyze the quality of the Warkop Portal website, whether it makes it easy for customers to purchase products through the website and whether the Warkop Portal has a decent website. The aim of this research is to analyze the quality and feasibility of using the Warkop Portal website by applying the WebQual method. The method used in this research is Webqual which includes Usability, Information Quality, Service Interaction. The results obtained from this research are that the Usability Quality Usability variable has a big impact on the Overall Impression of User Satisfaction variable, from the Information Quality side it indicates that the variable Information has a big impact on the Overall Impression of User Satisfaction variable, and from the Service Interaction Quality side it indicates that the Service Interaction Quality variable has a big impact on the Overall Impression of User Satisfaction variable.

Keywords : Analysis, Quality, Webqual, Usability, Information Quality, Service Interaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmatnya sehingga Laporan Penelitian Program Studi Sistem Informasi ini dapat tersusun hingga selesai. Tujuan penulisan Laporan Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Sistem Informasi pada perkuliahan ini, pengalaman yang terkesan yang dapat saya ambil dari penelitian ini adalah dapat menjadikan suatu gambaran di dalam dunia pekerjaan, adapun kesulitan yang dihadapi yaitu sedikit kesulitan dalam mengumpulkan data yang selalu dilawan oleh kesabaran dan ketenangan. Tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih setulus-tulusnya beserta pihak-pihak yang berkontribusi dalam penelitian ini kepada :

1. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan Kasih sayang , doa, dan dukungan yang tiada hentinya.
2. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma
3. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI.,MKM. Selaku Dekan Fakultas Sains teknologi
4. Bapak Dedi Irawan, M. Kom selaku Dosen Pembimbing saya yang selalu memberikan arahan dengan baik serta tulus dalam membimbing.
5. Kedua adik kandung yang sangat saya sayangi Muhammad Zacky Ramadhan dan Shafira Naila Athifa serta Suharniatun selaku Nenek saya yang selalu memberikan semangat
6. Orang spesial yang selalu menemani, memotivasi, memberi Semangat yang luar biasa kepada saya

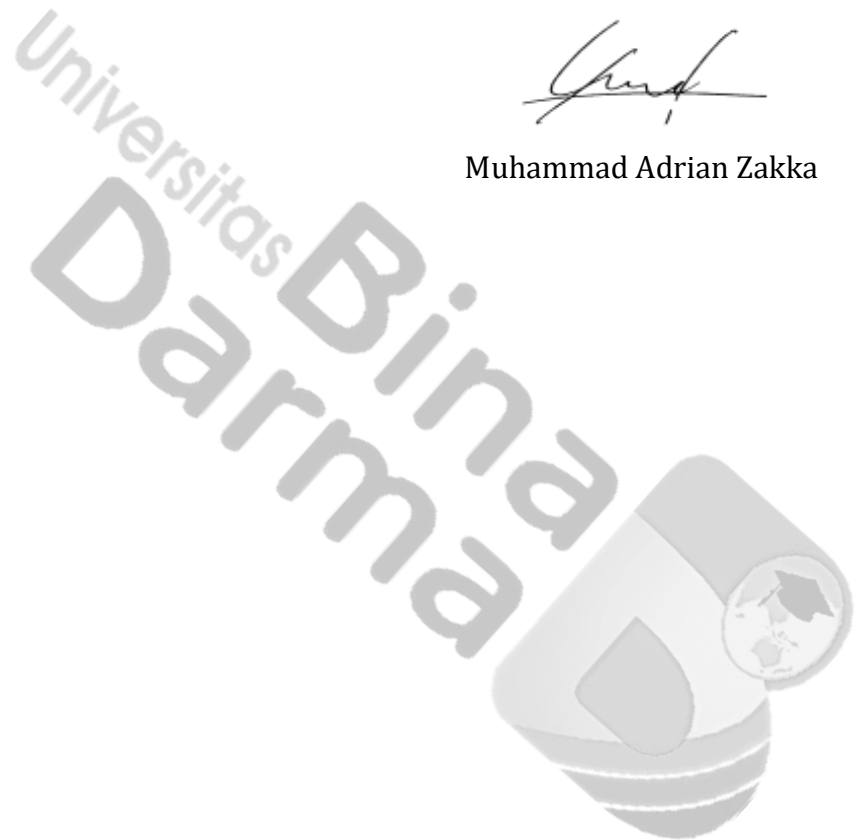
Terima Kasih saya ucapkan juga untuk semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Kurang lebihnya saya meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang tidak sengaja saya lakukan.

Saya berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi pada pengembangan ke arah yang lebih baik, semoga kita semua dalam lindungan Allah Swt dan senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridhonya kepada kita Semua.

Palembang, 22 Agustus 2024



Muhammad Adrian Zakka



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	2
1.3 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Analisis	4
2.2 Tujuan Analisis.....	4
2.3 Manfaat Analisis Website.....	4
2.4 Website	5
2.5 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	5
2.6 Portal Warkop.....	5
2.7 Kuisisioner.....	6
2.8 <i>Website Quality</i>	8
2.9 Skala Likert.....	9
2.10 Penelitian Sebelumnya.....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Objek Penelitian	15
3.2 Diagnosis Penelitian.....	15
3.3 Jenis Penelitian.....	15
3.4 Metode pengumpulan Data	15
3.5 Populasi dan Sampel.....	16
3.6 Instrumen Penelitian.....	18
3.7 Alat dan bahan	19
3.8 Bahan.....	20
3.9 Uji validitas dan Uji Reliabilitas.....	20
3.10 Tahapan penelitian.....	21
3.11 Jadwal Kegiatan	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Uji Deskriptif	23
4.1.1. Identitas Responden	23
4.1.2. Responden berdasarkan usia.....	23
4.1.3. Profil persepsi responden	24

4.2 Uji validitas	26
4.2.1 Uji validitas <i>Ussability</i> kualitas kegunaan (x1)	26
4.2.2 Uji validitas <i>Information Quality</i> kualitas informasi (x2)	27
4.2.3 Uji validitas <i>Service Interaction Quality</i> kualitas layanan (x3)	28
4.2.4 Uji validitas <i>Overall Impression</i> kepuasan pengguna (y)	28
4.3 Uji reliabilitas.....	29
4.3.1 Uji reliabilitas x1	29
4.3.2 Uji reliabilitas x2	29
4.3.3 Uji reliabilitas x3	29
4.3.4 Uji reliabilitas y	30
4.4 Uji Normalitas	30
4.5 Uji Multikolineritas	31
4.6 Uji regresi Linear Berganda.....	32
4.7 Uji F	33
4.8 Uji T	34
BAB V PENUTUP	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model <i>Webqual</i>	8
Gambar 2. Kerangka Penelitian	21



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertanyaan pendekatan <i>webqual</i>	7
Tabel 2. Penelitian sebelumnya 1.....	10
Tabel 3. Penelitian sebelumnya 2.....	10
Tabel 4. Penelitian sebelumnya 3.....	11
Tabel 5. Penelitian sebelumnya 4.....	12
Tabel 6. Penelitian sebelumnya 5.....	13
Tabel 7. Skala Likert.....	18
Tabel 8. Kode variabel.....	18
Tabel 9. Jadwal kegiatan.....	22
Tabel 10. Responden berdasarkan kategori kelamin.....	23
Tabel 11. Responden berdasarkan rentang usia	24
Tabel 12. Profil persepsi responden x1	24
Tabel 13. Profil Presepsi responden x2	25
Tabel 14. Profil Presepsi responden x3	25
Tabel 15. Profil Presepsi responden y.....	26
Tabel 16. Hasil uji validitas x1.....	26
Tabel 17. Hasil uji validitas x2.....	27
Tabel 18. Hasil uji validitas x3.....	28
Tabel 19. Hasil uji validitas y	28
Tabel 20. Hasil uji reliabilitas x1	29
Tabel 21. Hasil uji reliabilitas x2	29
Tabel 22. Hasil uji reliabilitas x3	29
Tabel 23. Hasil uji reliabilitas y.....	30
Tabel 24. Hasil uji normalitas.....	30
Tabel 25. Hasil uji multikolinieritas	31
Tabel 26. Hasil uji regresi linear berganda.....	32
Tabel 27. Hasil uji F	33
Tabel 28. Hasil uji T.....	34