

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MAHASISWA UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

SKRIPSI

ADELLIA 151410308

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019



ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MAHASISWA UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

ADELLIA 151410308

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MAHASISWA UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

ADELLIA 151410308

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

> Program Studi Sistem Infromasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma

Palembang, 09 Juli 2019

Dekan.

Pembimbing

Leon Andretti Abdillah,S.Kom.,M.M.,MTA

Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul"Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode WebQual 4.0" Oleh "Adellia", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 09 Juli 2019.

Komisi Penguji

- 1. Ketua: Leon Andretti Abdillah, S.Kom., M.M., MTA
- 2. Anggota: Eka Puji Agustini, M.M., M M.Kom
- 3. Anggota: Nia Oktaviani, M.Kom

("Kuully

(hy

Mengetahui,

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Ketua,

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adellia

NIM : 151410308

Dengan ini menyatakan bahwa:

- Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
- Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
- 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
- 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 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, April 2019

Yang membuat pernyataan,

LLIA LLIA

NIM: 151410308

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

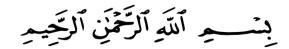
- ➤ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan pahala kesanggupannya. mendapat (dari kebajikan) Ia yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya...(QS. Al-Baqarah:286).
- > Berusahalah walau sulit karena semua hal indah butuh perjuangan.
- Jangan takut gagal karena keberhasilan terlahir dari kegagalan.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada:

- ➤ Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rezeki kelancaran serta kesuksesan dalam pembuatan skripsi ini.
- Kedua Orang Tuaku, Ayahnda dan Ibunda tercinta yang mengharapkan keberhasilan, senantiasa mendoakanku mencurahkan semua kasih sayang mereka dan mendukungku baik suka maupun duka
- ➤ Kepada Dosen Pembimbing Pak Leon Andretti Abdillah,S.Kom.,M.M.
- Fiska Wana dan Agustin TriHadayani sahabat seperjuangan.
- Almamater Universitas Bina Darma.

KATA PENGANTAR



Assallammu'alaikum Wr.Wb

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Tuhan pencipta dan pengatur alam semesta yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya kepada kita semua yang mana limpahan dan nikmat-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan baik. Penelitian skripsi ini dilakukan di Universitas Bina Darma Palembang dengan judul"Analisis Kualitas Layanan *Website E-Commerce* Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode WebQual 4.0".

Penelitian skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat guna menyelesaikan mata kuliah skripsi dan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar serjana komputer. Dalam penulisan skripsi ini penulis sadar sepenuhnya bahwa penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak akademik, keluarga maupun teman-teman seperjuangan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus serta doa dan harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam terutama kepada :

- 1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
- 2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.

- 3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
- 4. Leon Andretti Abdillah,S.Kom.,M.M. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
- 5. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
- 6. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
- 7. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, April 2019

Penulis