



**PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK EVALUASI
KUALITAS WEBSITE SONGKET PaSH**

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**OLEH:
LANG DIMAS PERKASA
201410157**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK EVALUASI
KUALITAS WEBSITE SONGKET PaSH**

**LANG DIMAS PERKASA
201410157**

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

Pembimbing

**Palembang, 28 Februari 2025
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**


Muhammad Arlandi, M.Kom.



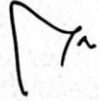
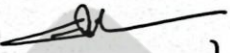
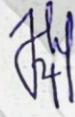
Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.MSI., MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul **"PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK
EVALUASI KUALITAS WEBSITE SONGKET PaSH"**

Oleh **"LANG DIMAS PERKASA"** telah
dipertahankan didepan komisi penguji pada **28 Februari 2025**

Komisi Penguji

1. Ketua : **Muhamad Ariandi, M. Kom** ()
2. Anggota : **Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D** ()
3. Anggota : **Nia Oktaviani, M. Kom** ()

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



Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lang Dimas Perkasa

Nim : 201410157

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, 1 Februari 2025

membuat pernyataan,



Lang Dimas Perkasa
201410157

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

**“Janganlah Berusaha Menjadi Orang Yang Sukses, Tetapi Berusahalah
Menjadi Orang Yang Bernilai”**

(Albert Einstein)

“Jadilah Dirimu Sendiri Atau Menjadi Diri Yang Engkau Inginkan”

(Lang Dimas Perkasa)

Persembahan

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, Karya skripsi ini saya persembahkan dengan penuh cinta dan hormat kepada Kedua Orang tua saya tercinta, yang tak henti mengalirkan doa, kasih sayang, serta menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah hidupku; Kepada Kedua Saudara saya yang selalu memberikan support dalam bentuk apapun itu; Kepada Bapak Muhamad Ariandi, M.Kom selaku dosen pembimbing saya Terima Kasih Atas segala ilmu, Bimbingan, kesabaran, dan Arahannya selama Proses Penyusunan Skripsi ini; Kepada para Dosen penguji Terima Kasih Telah meluangkan waktu, memberikan kritik membangun, serta kontribusi besar dalam penyempurnaan karya ini; kepada teman-teman seperjuangan yang menjadi pelipur lara dan penambah semangat dalam masa-masa sulit; dan terakhir untuk diriku sendiri, terima Kasih Telah bertahan, belajar, berjuang selama ini, dan percaya bahwa setiap usaha yang disertai doa tidak akan pernah sia-sia di mata Allah S.W.T. Semoga segala ikhtiar ini menjadi ilmu yang bermanfaat dan mendapatkan ridha dari-Nya. Aamiin.

ABSTRAK

Website Songket PaSH merupakan salah satu website UMKM yang ada di kota Palembang yang menjual Produk Kerajinan Ciri khas dari Palembang yaitu aneka ragam kain songket, kain Jumputan, Batik Palembang, Selama Diterapkannya website ini pihak pengelola belum melakukan suatu analisis kualitas pengguna yang melakukan/mengerjakan transaksi atau melihat-lihat saja, agar terjalinnya B2B dan tidak terputus begitu saja, maka perlu melakukan analisis untuk evaluasi kualitas website Songket PaSH ini. Analisis dilakukan agar tetap terjalinnya B2B, juga mampu memperluas jangkauan. Metode Untuk evaluasi pada website menggunakan Deskriptif Kuantitatif, Dengan metode penerapan Webqual, Dimana metode webqual sendiri memiliki variabel Y mampu membantu untuk memberikan evaluasi terhadap website yang terkait, Sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan harapan pada perbaikan yang jauh lebih baik dengan berupa prioritas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Webqual yang meliputi *Usability, Information Quality, Service Interaction*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bahwa *usability, Information Quality, Service Interaction Quality* sudah mempunyai kualitas yang baik.

Kata Kunci: *Analysis, Kualitas, Webqual, Usability, Information Quality, Service Interaction*

ABSTRAK

The Songket PaSH Website is one of the MSME (Micro, Small, and Medium Enterprises) websites based in Palembang, which sells traditional handcrafted products characteristic of the city, such as various types of songket fabric, jumputan cloth, and Palembang batik. Since the implementation of this website, the management has not conducted any analysis regarding user quality — whether users are actually engaging in transactions or merely browsing. In order to maintain and strengthen B2B (Business-to-Business) relationships and avoid disconnection, it is necessary to perform an analysis to evaluate the quality of the Songket PaSH website. This analysis aims to sustain B2B interactions and expand market reach. The evaluation method used for the website is quantitative descriptive, applying the Webqual method. Webqual includes a key variable (Y) that helps assess the quality of the related website, so that the findings can provide guidance for prioritized and improved enhancements. The aspects analyzed using the Webqual method include Usability, Information Quality, and Service Interaction. The results of this study indicate that the usability, information quality, and service interaction quality of the website are already at a good level.

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

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'aalamin. Puji syukur diucapkan kehadiran 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 Muhamad Ariandi, M. Kom selaku Dosen Pembimbing saya yang keren dan cool yang selalu memberikan arahan dengan baik serta tulus dalam membimbing saya.
5. Kedua Penguji Saya Ibu Nia Oktaviani M.Kom dan Ibu Nita Rosa Damayanti M.Kom Ph.D.
6. Kedua saudara kandung saya yang sangat membantu skripsi saya berjalan dengan baik.
7. Teman-teman saya 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.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
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.....	5
2.1 Analysis	5
2.1.1 Tujuan Analysis	5
2.1.2 Manfaat Analysis Website	5
2.2 Website.....	6
2.3 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	6
2.4 Songket PaSH.....	6
2.5 Kuisisioner	7
2.6 Website Quality	9
2.7 Skala Likert	10
BAB III METODELOGI PENELITIAN	11
3.1 Objek Penelitian	11
3.2 Diagnosis Penelitian.....	11

3.3 Jenis Penelitian	11
3.4 Metode pengumpulan Data.....	12
3.5 Instrumen Penelitian.....	14
3.6 Tahapan penelitian	16
3.7 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas (Azwar, 2003).....	17
3.8 Jadwal Kegiatan	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Uji Validasi.....	28
4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
4.3 Hasil Uji Deskriptif.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keterangan Kuesioner	7
Gambar 2.2 Model Webqual.....	9
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	16
Gambar 3.2 Proses 1 Uji Validitas Variabel Ussability	17
Gambar 3.3 Proses 2 Uji Validitas Variabel Ussability	17
Gambar 3.4 Proses 3 Uji Validitas Variabel Ussability	18
Gambar 3.5 Proses 1 Uji Validitas Variabel Information Quality	18
Gambar 3.6 Proses 2 Uji Validitas Variabel Information Quality	19
Gambar 3.7 Proses 3 Uji Validitas Variabel Information Quality	19
Gambar 3.8 Proses 1 Uji Validitas Variabel SIQ (X3)	20
Gambar 3.9 Proses 2 Uji Validitas Variabel SIQ (X3)	20
Gambar 3.10 Proses 3 Uji Validitas Variabel SIQ (X3)	21
Gambar 3.11 Proses 1 Uji Reabilitas Variabel Ussability.....	21
Gambar 3.12 Proses 2 Uji Reabilitas Variabel Ussability.....	22
Gambar 3.13 Proses 3 Uji Reabilitas Variabel Ussability.....	22
Gambar 3.14 Proses 1 Uji Reabilitas Variabel Information Quality	23
Gambar 3.15 Proses 2 Uji Reabilitas Variabel Information Quality	23
Gambar 3.16 Proses 3 Uji Reabilitas Variabel Information Quality	24
Gambar 3.17 Proses 1 Uji Reabilitas Variabel SIQ.....	24
Gambar 3.18 Proses 2 Uji Reabilitas Variabel SIQ.....	25
Gambar 3.19 Proses 3 Uji Reabilitas Variabel SIQ.....	25
Gambar 4.1 R-Tabel	28
Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Ussability	29
Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality	31
Gambar 4.4 Hasil Analisis Variabel SIQ	34
Gambar 4.5 Uji Deskriptif Variabel Ussability (Item 1).....	40
Gambar 4.6 Uji Deskriptif Variabel Ussability (Item 2).....	40
Gambar 4.7 Uji Deskriptif Variabel Ussability (Item 3).....	41
Gambar 4.8 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 1)	41
Gambar 4.9 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 2)	42
Gambar 4.10 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 3).....	42
Gambar 4.11 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 4).....	43
Gambar 4.12 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 5).....	43
Gambar 4.13 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 6).....	44
Gambar 4.14 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 7).....	44
Gambar 4.15 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 8).....	45
Gambar 4.16 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 9).....	45
Gambar 4.17 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 10)	46
Gambar 4.18 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 11)	46
Gambar 4.19 Uji Deskriptif Variabel Information Quality (Item 12)	47
Gambar 4.20 Uji Deskriptif Variabel SIQ (Item 1)	47

Gambar 4.21 Uji Deskriptif Variabel SIQ (Item 2)	48
Gambar 4.22 Uji Deskriptif Variabel SIQ (Item 3)	48
Gambar 4.23 Uji Deskriptif Variabel SIQ (Item 4)	49
Gambar 4.24 Uji Deskriptif Variabel SIQ (Item 5)	49
Gambar 4.25 Uji Deskriptif Variabel SIQ (Item 6)	50



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Pertanyaan Pendekatan Webqual.....	8
Table 3.1 Tabel Skala Likert	14
Table 3.2 Kode Variabel.....	14
Table 3.3 Jadwal Penelitian	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ussability	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Information Quality.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel SIQ.....	39

Universitas Bina
Dharma

