

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
WEBSITE MATERNAL DISASTER**

**(Studi Kasus : Maternaldisaster.com)**

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1 di Program Studi Teknik  
Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Mochamad Kharis Kurniawan

NRP : 12.304.0402



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
JANUARI 2017**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR ISTILAH .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
DAFTAR SIMBOL .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1-1
1.1. Latar Belakang .....	1-1
1.2. Identifikasi Masalah .....	1-1
1.3. Tujuan Tugas Akhir .....	1-2
1.4. Lingkup Tugas Akhir .....	1-2
1.5. Metodologi Tugas Akhir .....	1-2
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI .....	2-1
2.1. Pengukuran .....	2-1
2.2. Kepuasan Pelanggan .....	2-1
2.3. Website .....	2-2
2.3.1. Fungsi Website .....	2-2
2.3.2. Jenis Website .....	2-3
2.4. Webqual 4.0 .....	2-3
2.5. Populasi .....	2-4
2.6. Sampel .....	2-4
2.7. Skala Pengukuran Likert .....	2-5

2.8. Statistik Deskriptif.....	2-5
2.9. Uji Validitas.....	2-6
2.10. Uji Reliabilitas.....	2-6
2.11. Kuesioner.....	2-7
2.12. Hipotesis.....	2-7
2.13. Penelitian Terdahulu.....	2-9
<b>BAB 3 SKEMA PENELITIAN.....</b>	<b>3-1</b>
3.1. Alur Penyelesaian Tugas Akhir.....	3-1
3.2. Peta Analisis.....	3-3
3.3. Manfaat Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Website Maternal Disaster .....	3-3
3.3.1. Analisis Masalah.....	3-4
3.3.2. Analisis Relevansi Solusi .....	3-5
3.3.3. Analisis Penggunaan Konsep .....	3-6
3.4. Kerangka Berpikir Teoritis.....	3-6
3.4.1. Analisis Konsep Kepuasan Pelanggan.....	3-6
3.4.2. Analisis Penggunaan Alat Ukur .....	3-6
3.4.3. Analisis Variabel .....	3-6
3.4.4. Analisis Penentuan Populasi dan Sampel .....	3-7
3.5. Tempat dan Objek Penelitian .....	3-7
3.5.1. Visi dan Misi Perusahaan .....	3-8
3.5.2. Website Maternal Disaster.....	3-8
3.5.3. Analisis Prosedur Website Maternal Disaster .....	3-8
3.5.4. Analisis Pelaku .....	3-8
3.5.5. Analisis Alur Kerja.....	3-9
3.5.6. Analisis Menu Dalam Website Maternal Disaster.....	3-10
3.5.7. Analisis Fitur-fitur dalam website Maternal Disaster.....	3-11
<b>BAB 4 PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>4-1</b>
4.1. Populasi .....	4-1
4.2. Sampel .....	4-1
4.3. Teknik Pengumpulan Data .....	4-1

4.4. Rancangan Kuisisioner .....	4-1
4.5. Uji Validitas .....	4-3
4.6. Uji Reliabilitas .....	4-4
4.7. Statistik Deskriptif .....	4-5
4.7.1. Frekuensi .....	4-5
4.7.2. Penyebaran data.....	4-5
4.8. Analisis Model Struktural .....	4-8
4.8.1. Uji Hipotesis.....	4-8
4.9. Nilai Kepuasan .....	4-10
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>5-1</b>
5.1. Kesimpulan .....	5-1
5.2. Saran.....	5-1
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>1</b>

## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Istilah Indonesia
Fashion	mode, cara, gaya, model dan kebiasaan dalam berbusana.
Webqual 4.0	Metodologi penelitian untuk mengukur kepuasan pelanggan
Measurement	Pengukuran
Hipotesis	Jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya
Populasi	Wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya
Reliabilitas	Indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan
Sampel	Bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi
Skala likert	Skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, atau pendapat mengenai sebuah peristiwa/fenomena sosial
Statistika deskriptif	Statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictografi, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi
Validitas	Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya
Browser	Alat untuk menjelajah konten-konten yang bertebaran di dunia internet

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 - Instrument Webqual 4.0.....	2-4
Tabel 2. 2 - Penelitian Terdahulu .....	2-9
Tabel 3. 1 - Kerangka Tugas Akhir.....	3-1
Tabel 3. 2 - Relevansi Solusi.....	3-5
Tabel 3. 3 - Prosedur Website Maternal Disaster.....	3-8
Tabel 3. 4 – Analisis Pelaku.....	3-8
Tabel 4. 1 - Rancangan Kuesioner .....	4-2
Tabel 4. 2 - Uji Validitas.....	4-3
Tabel 4. 3 - <i>Case Processing Summary</i> .....	4-4
Tabel 4. 4 - Hasil uji realibilitas.....	4-5
Tabel 4. 5 – Frekuensi jumlah kuesioner .....	4-5
Tabel 4. 6 – pedoman kategori.....	4-5
Tabel 4. 7 – rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel usability .....	4-6
Tabel 4.8 – Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel information quality (kualitas informasi) .....	4-7
Tabel 4. 9 – Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel service interaction quality (kualitas interaksi).....	4-8

## DAFTAR GAMBAR





Gambar 1. 1 - Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir .....	1-2
Gambar 3. 1 - Skema Analisis.....	3-3
Gambar 3. 2 – Masalah Utama.....	3-4
Gambar 3. 3 - Analisis Akibat.....	3-4
Gambar 3. 4 - Analisis Penyebab .....	3-5
Gambar 3. 5 - Pohon Masalah.....	3-5
Gambar 3. 6 - Workflow Prosedur Pembelian .....	3-9
Gambar 3. 7 - Workflow Prosedur Pembayaran .....	3-9
Gambar 3. 8 - Halaman Awal Website Maternal Disaster .....	3-10
Gambar 4. 1 - Garis Kontinum Variabel Usability .....	4-6
Gambar 4. 2 - Garis Kontinum Variabel Quality Information .....	4-8
Gambar 4. 3 - Garis Kontinum Variabel Service Interaction Quality .....	4-8
Gambar 4. 4 - Uji r .....	4-9
Gambar 4. 5 - Uji t .....	4-9
Gambar 4. 6 - Uji F .....	4-10

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER .....	A-1
LAMPIRAN B HASIL KUESIONER .....	B-1
LAMPIRAN C TABEL SIGNIFIKANSI DISTRIBUSI NILAI $r_{\text{tabel}}$ SIGNIFIKANSI 5% DAN 1 % .....	C-1
LAMPIRAN D HASIL UJI VALIDITAS .....	D-1
DISTRIBUSI NILAI $t$ TABEL .....	E-1
DISTRIBUSI NILAI $F$ TABEL .....	F-1
DOKUMEN WAWANCARA .....	G-1



## DAFTAR SIMBOL

No	Simbol	Deskripsi
1.		Simbol ini menunjukkan aktor yang terlibat
2.		Simbol ini menunjukkan tampilan interface dari website Maternal Disaster
3.		Simbol ini menunjukkan pesan elektronik ( <i>email</i> )
4.		Simbol ini menunjukkan alur proses atau aliran prosedur kerja.