

PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI WEBSITE BRODO FOOTWEAR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

(Studi kasus : Bro.do)

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

Della Syabrina
NRP : 12.304.0237



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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACK	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.....	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir.....	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Penelitian Terdahulu.....	2-1
2.2 Kualitas Layanan.....	2-2
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	2-2
2.2.2 Pengertian Layanan.....	2-2
2.2.3 Karakteristik Layanan.....	2-2
2.3 Dimensi Kualitas Layanan Elektronik.....	2-3
2.4 Website.....	2-3
2.4.1 Fungsi Situs Website.....	2-3
2.4.2 Kriteria Web yang Baik.....	2-4
2.5 Internet.....	2-5
2.6 Pengukuran Kualitas.....	2-5
2.7 Metode Webqual (Website Quality).....	2-5

2.7.1	Usability.....	2-7
2.7.2	Information Quality.....	2-7
2.7.3	Service Interaction Quality.....	2-7
2.7.4	User Satisfaction.....	2-7
2.8	Skala Likert.....	2-7
2.9	Populasi dan Sampel.....	2-8
2.10	Analisis Data.....	2-8
2.10.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	2-8
2.10.2	Uji Validitas.....	2-8
2.10.3	Uji Reliabilitas.....	2-9
2.10.4	Uji Hipotesis.....	2-10
2.11	Kuesioner.....	2-11
BAB 3 SKEMA PENELITIAN.....		3-1
3.1	Rancangan Penelitian.....	3-1
3.2	Analisis.....	3-2
3.2.1	Peta Analisis.....	3-2
3.2.2	Analisis Masalah.....	3-4
3.2.3	Analisis Relevansi Solusi.....	3-5
3.2.4	Analisis Penggunaan Konsep.....	3-6
3.3	Tempat dan Objek Penelitian.....	3-6
3.3.1	Tempat Penelitian.....	3-7
3.3.2	Objek Penelitian.....	3-7
3.4	Aplikasi Website Brodo.....	3-11
3.4.1	Menu dalam Website Brodo.....	3-11
3.4.2	Fitur-Fitur dalam Website Brodo.....	3-12
3.5	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-12
3.6	Kesimpulan Hasil Analisis.....	3-13
BAB 4 PENGOLAHAN DATA.....		4-1
4.1	Jenis dan Sumber Data.....	4-1
4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	4-1

4.3	Rancangan Kuesioner.....	4-1
4.4	Uji Validitas.....	4-2
4.5	Uji Reliabilitas.....	4-4
4.6	Statistik Deskriptif.....	4-5
4.6.1	Penyebaran Kuesioner.....	4-5
4.6.2	Frekuensi.....	4-5
4.6.3	Penyebaran Data.....	4-6
4.6.4	Pengukuran Kualitas Aplikasi Website Brodo.....	4-9
4.7	Uji Hipotesis.....	4-9
4.7.1	Uji R.....	4-9
4.7.2	Uji T.....	4-10
4.7.3	Uji F.....	4-11
4.8	Nilai Kualitas.....	4-11
4.9	Rekomendasi.....	4-12
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		5-1
5.1	Kesimpulan.....	5-1
5.2	Saran.....	5-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR ISTILAH

Berikut adalah istilah-istilah yang terdapat dalam laporan Tugas Akhir Pengukuran Kualitas Aplikasi Website Brodo *Footwear*.

No	Nama Istilah	Deskripsi Istilah
1	Webqual	Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna.
2	Hipotesis	Hipotesis atau hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya.
3	Hak akses	Hak yang diberikan pada <i>user</i> untuk melakukan suatu akses pada web atau sistem.
4	Populasi	Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.
5	Sampel	Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi.
6	Validitas	Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya
7	Reliabilitas	Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan
8	Skala likert	Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur presepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena social, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	2-1
Tabel 2.2. Instrumen WebQual 4.0	2-6
Tabel 3.1. Penjelasan Peta Analisis.....	3-3
Tabel 3.2. Analisis Relevansi Solusi.....	3-6
Tabel 3.3. Analisis Pelaku.....	3-11
Tabel 4.1. Item Pernyataan.....	4-1
Tabel 4.2. Tabel Korelasi	4-2
Tabel 4.3. Uji Validitas	4-4
Tabel 4.4. Case Processing Summary	4-4
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas	4-5
Tabel 4.6. Frekuensi.....	4-5
Tabel 4.7. Pedoman Kategori.....	4-6
Tabel 4.8. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Usability	4-6
Tabel 4.9. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Information Quality.....	4-7
Tabel 4.10. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Service Interaction Quality	4-8
Tabel 4.11. Penilaian Kualitas.....	4-9
Tabel 4.12. Hasil Uji R	4-10
Tabel 4.13. Uji T	4-10
Tabel 4.14. Uji F	4-11
Tabel A-1 : Skala Likert.....	A-1
Tabel A-2 : Indikator Pernyataan Variabel Usability (Kegunaan).....	A-1
Tabel A-3 : Indikator Pernyataan Variabel Information Quality (Kualitas Informasi).....	A-2
Tabel A-4 : Indikator Pernyataan Variabel Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Pelayanan)	A-3
Tabel B-1 : Signifikansi	B-1
Tabel C-1 : Hasil Validitas.....	C-1
Tabel D-1 : Hasil Reliabilitas.....	D-1
Tabel G-1 : Hasil Kuesioner.....	G-1
Tabel H-1 : Hasil Rata-Rata Variabel 1	H-1
Tabel H-2 : Hasil Rata-Rata Variabel 2	H-2
Tabel H-3 : Hasil Rata-Rata Variabel 3	H-4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Metodologi Tugas Akhir.....	1-3
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian (1).....	3-1
Gambar 3.2. Rancangan Penelitian (2).....	3-2
Gambar 3.3. Peta Analisis	3-3
Gambar 3.4. Permasalahan Utama	3-4
Gambar 3.5. Akibat dari Permasalahan Utama	3-4
Gambar 3.6. Penyebab Level Pertama.....	3-5
Gambar 3.7. Pohon Masalah	3-5
Gambar 3.8. Pemesanan Barang.....	3-8
Gambar 3.9. Pembayaran	3-8
Gambar 3.10. Pengiriman Barang	3-9
Gambar 3.11. Pengembalian barang.....	3-10
Gambar 3.12. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-12
Gambar 4.1. Garis Kontinum Variabel Usability.....	4-7
Gambar 4.2. Garis Kontinum Variabel Information Quality.....	4-8
Gambar 4.3. Garis Kontinum Variabel Service Interaction Quality	4-8
Gambar E-1 : Halaman Awal Website	E-1
Gambar E-2 : Menu Terbaru	E-1
Gambar E-3 : Tampilan Menu Belanja.....	E-2
Gambar E-4 : Tampilan Menu Jurnal	E-2
Gambar E-5 : Tampilan Menu Tentang Kami.....	E-3
Gambar E-6 : tampilan menu toko kami	E-3
Gambar F-1 : Login	F-1
Gambar F-2 : Menu Belanja	F-1
Gambar F-3 : Katalog Produk	F-2
Gambar F-4 : Keterangan Produk.....	F-2
Gambar F-5 : Shopping Chart	F-3
Gambar F-6 : Pengiriman dan Pembayaran.....	F-3
Gambar F-7 : Konfirmasi Pembayaran.....	F-4
Gambar I-1 : Berita Acara Wawancara 1	I-1
Gambar I-2 : Berita Acara Wawancara 2	I-2


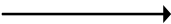

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A LEMBAR KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B TABEL SIGNIFIKANSI.....	B-1
LAMPIRAN C HASIL VALIDITAS.....	C-1
LAMPIRAN D HASIL RELIABILITAS.....	D-1
LAMPIRAN E TAMPILAN WEBSITE BRODO.....	E-1
LAMPIRAN F PROSEDUR PEMESANAN.....	F-1
LAMPIRAN G HASIL KUESIONER.....	G-1
LAMPIRAN H HASIL RATA-RATA VARIABEL.....	H-1
LAMPIRAN I BERITA ACARA WAWANCARA.....	I-1

DAFTAR SIMBOL

1. *Workflow*

Berikut dibawah ini merupakan tabel yang mendeskripsikan simbol-simbol yang digunakan dalam penggambaran *workflow*.

No.	Simbol	Keterangan
1.		Menjelaskan pelaku untuk masing-masing tugas. Seperti <i>customer</i> , <i>customer service</i> , <i>billing</i> , <i>warehouse</i> , <i>SPV</i> , dan <i>manager</i> .
2..		Menjelaskan sebuah alur aktivitas dalam prosedur.
3.		Menjelaskan mengenai dokumen-dokumen yang terkait dalam prosedur-prosedur yang diamati.