

ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BARAYA TRAVEL MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

TUGAS AKHIR

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

oleh :

Nuke Juniartri
NRP : 13.304.0033



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
DESEMBER 2018**

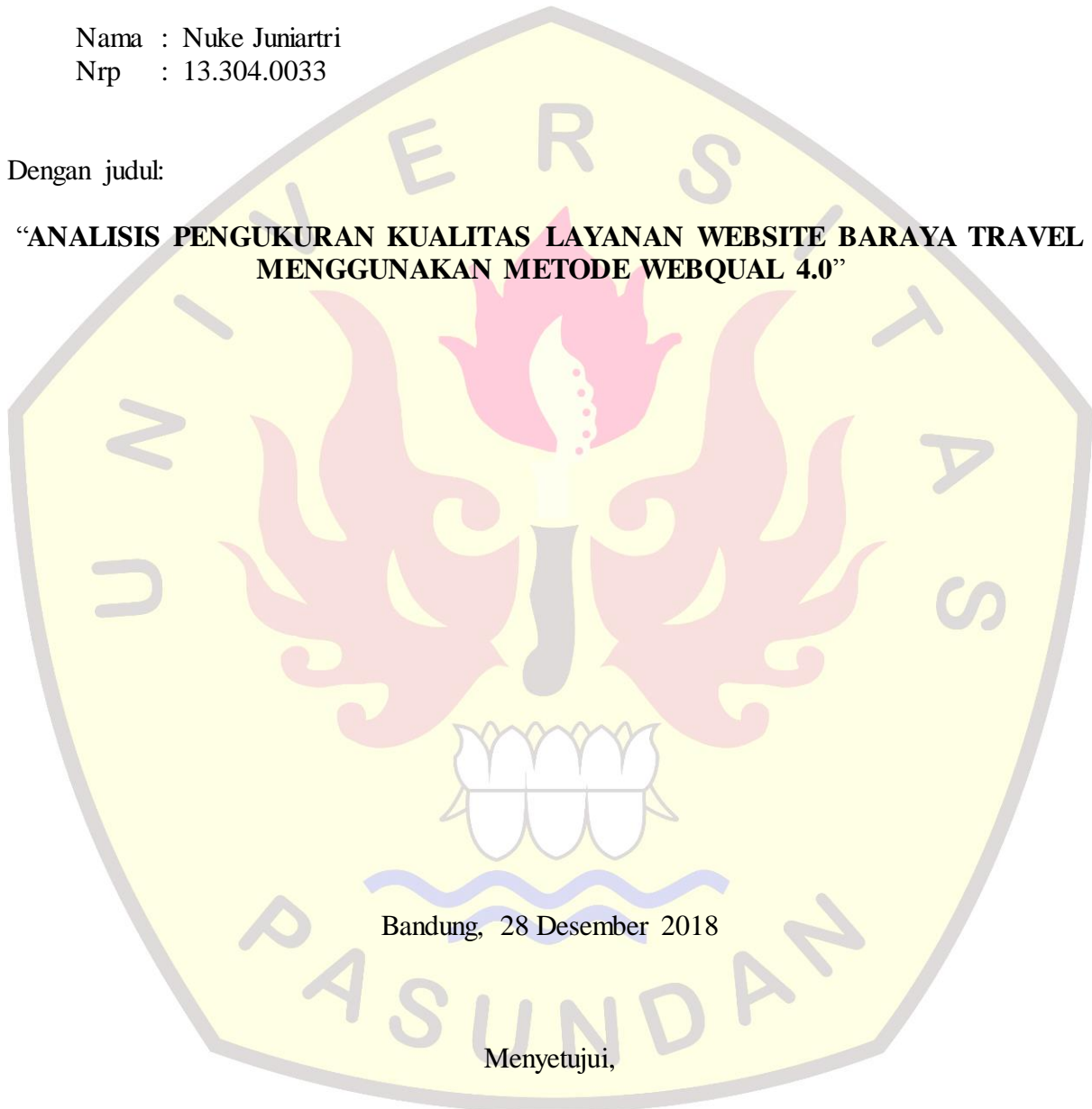
**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berta acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : Nuke Juniartri
Nrp : 13.304.0033

Dengan judul:

**“ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE BARAYA TRAVEL
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**



Bandung, 28 Desember 2018

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Ir. R. Djunaedy Sakam, MT.,)

(Ir. Comaluddin Tarsim, M.Si.,)

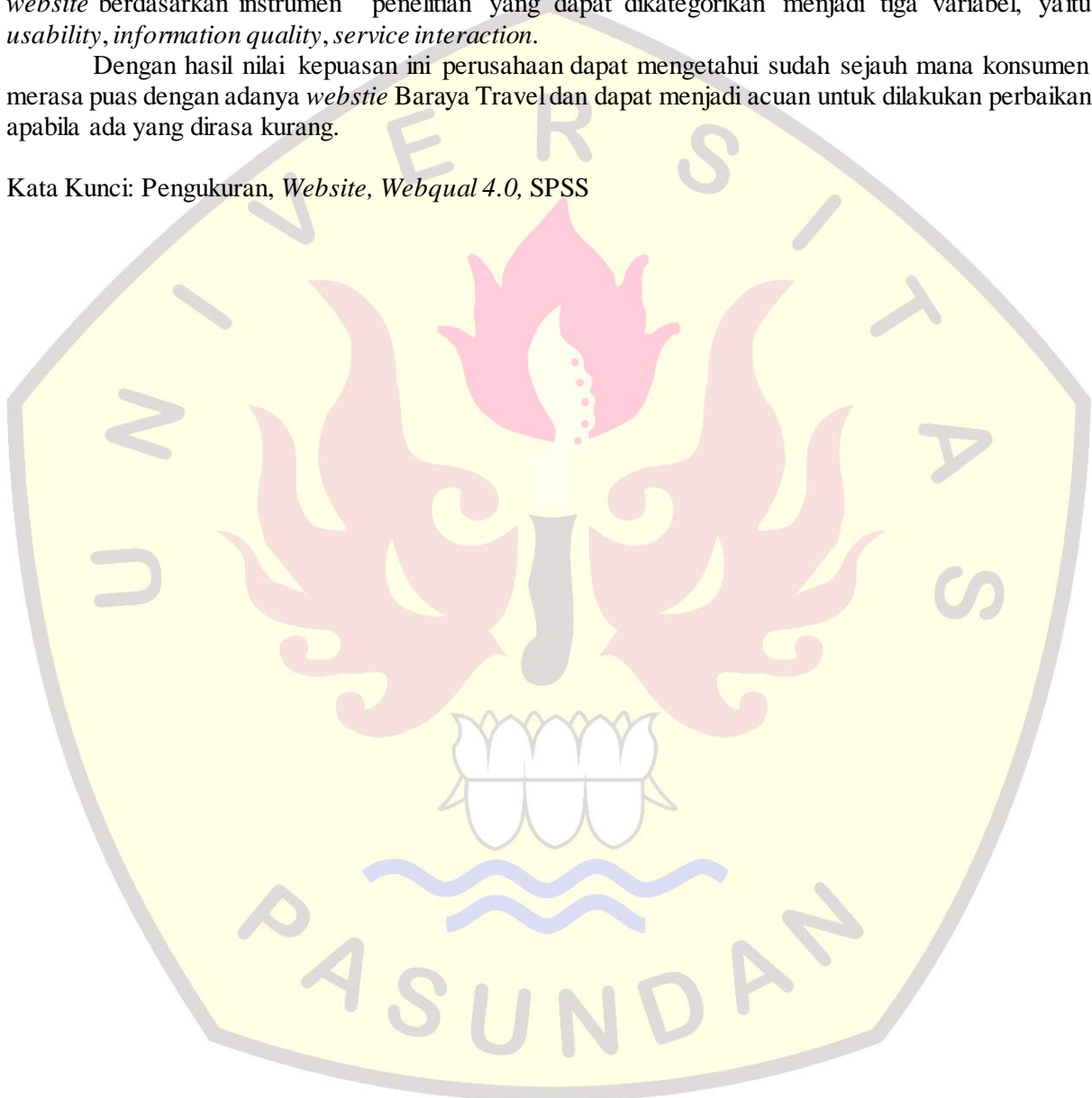
ABSTRAK

Berbicara soal teknologi memang tidak pernah ada habisnya. Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih khususnya internet dan *website*, Baraya Travel memanfaatkan teknologi dengan membuat *website* sebagai media untuk memudahkan konsumen melakukan pemesanan tiket (*booking*) secara *online*, dan tentunya diharapkan dapat memberi informasi detail kepada konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0* yang dikembangkan oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen yang dimulai pada tahun 1998 dan sudah mengalami beberapa perubahan pada penyusunan serta pertanyaan. *Webqual 4.0* digunakan untuk suatu pengukuran kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen penelitian yang dapat dikategorikan menjadi tiga variabel, yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction*.

Dengan hasil nilai kepuasan ini perusahaan dapat mengetahui sudah sejauh mana konsumen merasa puas dengan adanya *website* Baraya Travel dan dapat menjadi acuan untuk dilakukan perbaikan apabila ada yang dirasa kurang.

Kata Kunci: Pengukuran, *Website*, *Webqual 4.0*, SPSS



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR SIMBOL.....	ix
DAFTAR ISTILAH.....	xi
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 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 Kualitas.....	2-1
2.3.1 Kualitas Informasi.....	2-1
2.3.2 Kualitas Layanan.....	2-1
2.4 Internet.....	2-2
2.5 <i>Browser</i>	2-2
2.6 <i>Website</i>	2-3
2.7 Travel.....	2-3
2.8 Populasi dan Sampel.....	2-3
2.9 Webqual 4.0.....	2-4
2.10 Skala Likert.....	2-6
2.11 Variabel Penelitian.....	2-7
2.12 Analisis Data.....	2-7
2.12.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	2-7
2.12.2 Uji Validitas.....	2-7
2.12.3 Uji Reliabilitas.....	2-8
2.12.4 Kuesioner.....	2-8
2.13 Penelitian Terdahulu.....	2-8
BAB 3 Skema Penelitian.....	3-1
3.1 Alur Penelitian.....	3-1

3.2	Analisis Masalah dan Solusi TA	3-2
3.3	Kerangka Berpikir Teoritis	3-3
3.4	Profile Tempat dan Objek Penelitian	3-7
3.4.1	Visi dan Misi.....	3-7
3.4.2	Moto.....	3-8
3.4.3	Struktur Menu <i>Website</i>	3-8
3.4.4	Alur Aktivitas <i>Website</i> Baraya Travel.....	3-8
3.4.5	Menu dalam <i>Website</i> Baraya Travel.....	3-9
BAB 4 Analisis Dan Pengolahan Data		4-1
4.1	Analisis	4-1
4.1.1	Analisis Pelaku <i>Website</i> Baraya Travel.....	4-1
4.1.2	Analisis Pengolahan Data.....	4-1
4.1.2.1	<i>Flowmap</i> Pemesanan Tiket.....	4-1
4.1.2.2	<i>Flowmap</i> Pembayaran.....	4-3
4.2	Teknik Pengambilan Sampel	4-3
4.3	Skala Pengukuran	4-5
4.4	Pengumpulan Data.....	4-5
4.5	Rancangan Kuesioner.....	4-6
4.6	Pengujian Instrumen	4-6
4.6.1	Uji Validitas	4-6
4.6.2	Uji Reliabilitas	4-7
4.7	Penyebaran Kuesioner.....	4-8
4.8	Frekuensi	4-8
4.9	Pengolahan Data.....	4-9
4.9.1	Kepuasan Responden Terhadap Variabel Usability (X1)	4-9
4.9.2	Kepuasan Responden Terhadap Variabel <i>Information Quality</i> (X2).....	4-10
4.9.3	Kepuasan Responden Terhadap Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X3)	4-11
4.9.4	Kepuasan Responden Terhadap Keseluruhan Variabel.....	4-12
4.9.5	Gambaran Descriptive Statistics	4-12
BAB 5 Kesimpulan Dan Saran		5-1
5.1	Kesimpulan	5-1
5.2	Saran.....	5-1
5.3	Rekomendasi.....	5-1
LAMPIRAN A.....		A-1
LAMPIRAN B.....		B-1
LAMPIRAN C.....		C-1
LAMPIRAN D.....		D-1
LAMPIRAN E.....		E-1

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, tujuan, identifikasi masalah, lingkup, metodologi, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Berbicara soal teknologi memang tidak pernah ada habisnya. Apalagi zaman sekarang teknologi sudah semakin canggih dari sebelumnya. Mulai dari bangun tidur, hingga tidur lagi. Sudah menjadi kebutuhan pokok setiap manusia. Contohnya adalah *handphone* dan *laptop*. Dari kedua teknologi tersebut, pengguna bisa dengan mudah mendapatkan informasi hingga memesan makanan, barang, bahkan tiket transportasi tanpa mendatangi tempat atau tokonya untuk mengantre.

Baraya travel adalah perusahaan yang bergerak dibidang transportasi penumpang, yang memberikan layanan *Point to Point (shuttle)* yaitu penumpang yang ingin menggunakan layanan Baraya Travel harus berangkat dari *Point / Pusat Keberangkatan* yang ada dan diantar ke *Point / Pusat kedatangan Baraya Travel* di kota tujuan [BAR18].

Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih khususnya internet dan *website*, Baraya Travel memanfaatkan teknologi dengan membuat *website* sebagai media untuk memudahkan konsumen melakukan pemesanan tiket (*booking*) secara *online*, dan tentunya diharapkan dapat memberi informasi detail kepada konsumen. *Website* Baraya Travel ini memiliki domain <http://baraya-travel.com/>, yang dimana *website* ini menyajikan banyak informasi dan berbagai fitur yang memudahkan konsumen untuk melakukan pemesanan tiket secara *online* atau *online booking* tanpa harus datang ke *Point Keberangkatan* terlebih dahulu. Terdapat empat layanan yang diberikan oleh Baraya Travel untuk konsumennya, yaitu *travel shuttle*, baraya pariwisata, baraya *express* (pengiriman paket), dan baraya cafe. Di dalam *website* tersebut ada sepuluh menu yang dapat diakses oleh pengunjung [BAR18].

Menu Beranda (*home*) adalah halaman awal saat pengunjung mengakses *website* Baraya Travel. Pada menu ini, pengunjung dapat memesan tiket travel *shuttle* dengan menekan *button* yang bertuliskan Cari Tiket. Menu beranda juga menampilkan layanan yang diberikan oleh Baraya Travel, jadwal keberangkatan, hingga kontak yang dapat dihubungi.

Menu Tentang Kami, menu ini berisi informasi mengenai perusahaan Baraya Travel, visi, misi, dan moto dari Baraya Travel. Menu Layanan terdiri dari tiga submenu, yaitu Baraya Pariwisata, Baraya *Express*, dan Baraya Cafe.

Menu Promo dan Berita berisi tentang informasi mengenai promo dan berita yang sedang berlangsung dan *ter-update*. Menu Lokasi Outlet menampilkan lokasi *Point to Point* yang ada di Bandung dan Jakarta. Menu Galeri yang berisi gambar-gambar yang berkaitan dengan Baraya Travel. Menu Kontak berisi nomor *call center* yang bisa dihubungi, dan terdapat *form* yang bisa diisi oleh pengunjung apabila ada pesan yang ingin disampaikan kepada pihak Baraya Travel. Menu Cek Tiket, berisi kolom pencarian tiket konsumen yang sudah dipesan. Menu Cek Resi berisi kolom pencarian

untuk memeriksa status pengiriman paket konsumen. Menu Daftar berisi *form* data diri konsumen yang ingin bergabung menjadi member Baraya Travel.

Jumlah pengunjung *website* Baraya Travel yang dilihat dari situs www.similarweb.com/website/baraya-travel.com adalah sebesar 130.070 per November 2018. Dan untuk jumlah pengunjung yang bertransaksi secara langsung ke pusat Baraya Travel tidak diketahui karena hal ini merupakan rahasia perusahaan yang tidak bisa dipublikasikan untuk umum [SIM18].

Kualitas *website* dinilai penting karena adanya *website* ini bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam permintaan layanan jasa transportasi maupun mendapatkan informasi terkait promo-promo menarik agar konsumen tertarik untuk memakai jasa transportasi Baraya Travel.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dari tugas akhir ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* Baraya Travel berdasarkan dimensi yang ada pada webqual 4.0?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan melakukan penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* Baraya Travel berdasarkan webqual 4.0.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

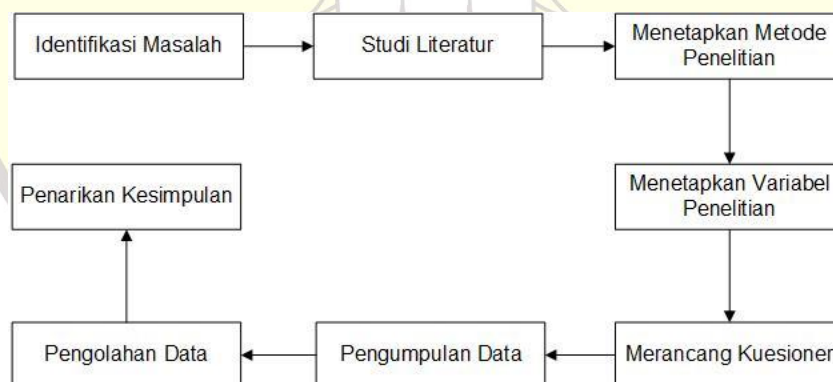
Lingkup tugas akhir ini adalah:

1. Menggunakan metode webqual 4.0.
2. Menggunakan aplikasi SPSS.
3. Penelitian dilakukan terhadap *website* Baraya Travel.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Langkah-langkah yang digunakan pada saat penyusunan tugas akhir ini tergambar di gambar

1.1.



Gambar Kesalahan! Tidak ada teks dari gaya yang ditentukan dalam dokumen..1 Metodologi Tugas Akhir

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari 5 bab yang saling terkait, berikut penjelasannya:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan tugas akhir ini.

BAB 3. SKEMA PENELITIAN

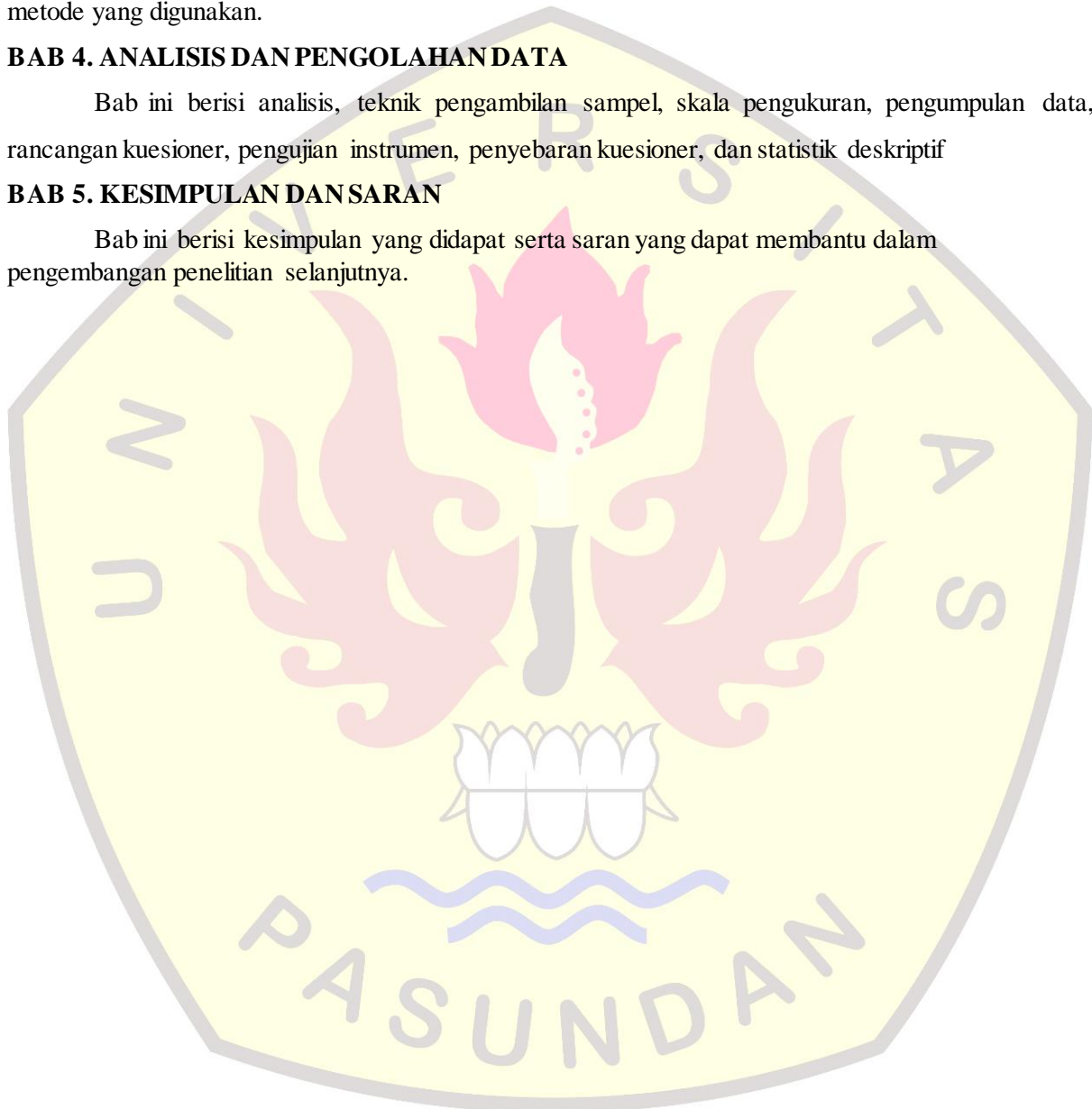
Bab ini berisi alur penelitian, peta analisis, dan keterkaitan antara topik yang diambil dengan metode yang digunakan.

BAB 4. ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi analisis, teknik pengambilan sampel, skala pengukuran, pengumpulan data, rancangan kuesioner, pengujian instrumen, penyebaran kuesioner, dan statistik deskriptif

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat serta saran yang dapat membantu dalam pengembangan penelitian selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- [AHH18] Huang, Ayat Hidayat, <http://www.en.globalstatistik.com/pengertian-statistik-deskriptif-dan-statistik-inferensial/>. diakses pada 26 Oktober 2018.
- [BAR02] Barnes, Stuart J., & Vidgen, Richard T., "*An Integrative Approach To The Assessment of E-Commerce Quality*", 2002.
- [BAR18] Baraya Travel, "Profil", tersedia : Januari 2018, <http://baraya-travel.com/>, 2018
- [MOC17] Emran, Mochamad Herviyana, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung *Website* Papyrus Photo Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*", 2017.
- [JHO04] Jhonsen, "*Web Designer Untuk Pemula*", Jakarta, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Anggota IKAPI, 2004.
- [KHA00] Khairil Aswan, "Pengaruh Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Lubuk Sikaping", Universitas Negeri Padang.
- [OBR03] O'Brien, James A., & George M. Marakas, "*Management Information System Eight Edition*", New York: McGraw-Hill/Irwin, 2010.
- [SIM18] www.similarweb.com/website/baraya-travel.com, diakses pada 16 Desember 2018.
- [SUG15] Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", CV. Alfabeta, Bandung, 2015.
- [SUT07] Sutarman, "Membangun Aplikasi Web dengan PHP & MySQL", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- [TAA06] Atmojo, Tri Atmojo, <https://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>. diakses pada 26 Oktober 2018.
- [YOG14] Wijaya, Yoga Permana, <https://yogapermanawijaya.wordpress.com/2014/10/16/pengertian-pengukuran-measurement-penilaian-assessment-dan-evaluasi-evaluate-dalam-pendidikan/>, diakses pada 26 Oktober 2018.