

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE TOKOPEDIA.COM**  
**MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**



**RAJA DARWIN**

**NIM : 195610089**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**PROGRAM SARJANA/S1**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**  
**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE**  
**TOKOPEDIA.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**4.0**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi**



**Program Sarjana/S1**  
**Program Studi Sistem Informasi**  
**Fakultas Teknologi Informasi**  
**Universitas Teknologi Digital Indonesia**  
**Yogyakarta**

**Disusun Oleh:**

**RAJA DARWIN**

**NIM : 195610089**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**PROGRAM SARJANA/S1**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**  
**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kehadiran Illahi Rabbi Alhamdulillah Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan serta perhatian, kasih sayang, pengorbanan baik moril maupun materil yang sangat berguna bagi hidupku, berkat doa dan dukungan kalianlah semua berjalan dengan lancar.
- Pacar saya Tasya Dwi Cahyani yang selalu ada untuk menghibur dan memberi semangat diaat saya lagi emosi dan bersedih, hanya terimakasih lah yang bisa saya berikan untuk saat ini.
- Teman –teman tercinta, Ponco Nugroho, Ilham Akbar dan Fanca Bagus. Terima kasih untuk kebersamaan, kekompakan dan bantuannya, karena selama proses perkuliahan dan proses mengerjakan skripsi kalian selalu ada untuk membantu dan memberi semangat.
- Kepada ibu Pulut Suryati S. Kom., M.Cs. selaku ketua program studi sistem informasi.
- Dosen Pembimbing bapak Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng. yang tidak pernah bosan untuk memberikan arahan dan masukan hingga terselesainya Skripsi ini.
- Saudara –saudara saya, terutama adik-adik yang saya sayangi terima kasih sudah mendoakan dan memberikan dukungan dan semangat, karna

semangat mereka orang-orang yang terdekat di hidup sayalah yang membuat saya tetap semangat dan ingin menyelesaikan skripsi ini.

- Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa, motivasi dan bantuannya.

## **HALAMAN MOTTO**

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

QS Al-Insyirah: 8

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena oleh anugerah-Nya, kemurahan dan kasih setiaNya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Analisis Kualitas Layanan Website Tokopedia.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 ”.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan, namun berkat inayah ALLAH SWT serta bantuan dari berbagai pihak maka segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat teratasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak disengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutupi diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat konstruktif bagi diri penulis.

Skripsi ini dipersembahkan teruntuk kedua orang tua yang sangat saya sayangi (Bapak Raja Erlidan dan Ibu Evi Susanti) yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan materil yang tidak akan pernah tergantikan selamanya.

Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. Sebagai Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesi (UTDI) Yogyakarta.
2. Pulut Suryati, S. Kom., M. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng. Selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, hingga terselesainya tugas akhir/skripsi ini.
4. Emy Susanti, S.Kom., M.Cs dan Ir. Hera Wasiati, MM selaku penguji. Terima kasih atas waktu, masukan dan arahannya.
5. Ir. Hera Wasiati, MM. Selaku penasehat akademik dan sekaligus penguji, yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis.

Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. Terima Kasih.

Yogyakarta,30 Agustus 2023

Raja Darwin

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup .....	5
1.6 Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Tokopedia.Com.....	11
2.2.2 Webqual 4.0.....	12
2.2.3 Uji Validitas.....	14
2.2.4 Uji Reliabilitas .....	14



2.2.5 Kualitas Layanan .....	15
2.2.6 Kuesioner .....	15
2.2.7 CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	15
2.2.8 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	18
2.2.9 Ekspektasi .....	19
2.2.10 Persepsi .....	20
<b>BAB III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Bahan .....	22
3.2 Peralatan .....	22
3.2.1 Perangkat Keras ( <i>Hardware</i> ) .....	22
3.2.2 Perangkat Lunak ( <i>Software</i> ) .....	22
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Studi Literatur .....	23
3.3.2 Penentuan Metode Penelitian.....	23
3.3.3 Pengambilan Data .....	23
3.3.4 Pengolahan Data .....	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.5 Rancangan Kuesioner .....	26
3.6 Uji Validitas.....	28
3.7 Uji Reliabilitas.....	28
3.8 CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ).....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>31</b>
<b>IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum <i>Website</i> .....	31
4.2 Data Hasil Penelitian .....	31
4.2.1 Uji Validitas .....	32
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	34
4.3 Penghitungan CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ).....	34
4.3.1 Menentukan MIS ( <i>Mean Importance Score</i> ) Per Variabel.....	35
4.3.2 Menentukan WF ( <i>Weight Factor</i> ) Per Variabel .....	35
4.3.3 Menentukan Nilai WS ( <i>Wight Score</i> ) Per Variabel.....	36

4.3.4 Menghitung CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) Per Variabel.....	38
4.4 Menghitung CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) Seluruh Variabel .....	38
4.4.1 Menentukan MIS ( <i>Mean Importance Score</i> ).....	39
4.4.2 Menentukan WF ( <i>Weight Factor</i> ).....	39
4.4.3 Menentukan WS ( <i>Wight Score</i> ) .....	40
4.4.4 Menghitung CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ).....	42
<b>BAB V .....</b>	<b>43</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b> Alur Penelitian .....	25
<b>Gambar 4.1</b> Tampilan Depan Website.....	31

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Pengunjung Terbanyak 2022 .....	2
<b>Tabel 1.2</b> Pengunjung Terbanyak 2023 .....	2
<b>Tabel 2.1</b> Tinjauan Pustaka.....	9
<b>Tabel 2.2</b> Kriteria Nilai CSI.....	18
<b>Tabel 3.2</b> Rancangan Kuesioner .....	27
<b>Tabel 3.3</b> Instrumen Skala Likert .....	28
<b>Tabel 3.4</b> Kriteria Nilai CSI.....	30
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Validitas Semua Variabel.....	32
<b>Tabel 4.2</b> Uji Reliabilitas .....	34
<b>Tabel 4.3</b> MIS ( <i>Mean Importance Score</i> ).....	35
<b>Tabel 4.4</b> WF ( <i>Weight Factor</i> ) .....	35
<b>Tabel 4.5</b> MSS ( <i>Mean Satisfaction Score</i> ).....	36
<b>Tabel 4.6</b> WS ( <i>Wight Score</i> ).....	37
<b>Tabel 4.7</b> CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	38
<b>Tabel 4.8</b> Menentukan MIS .....	38
<b>Tabel 4.9</b> Menentukan WF .....	39
<b>Tabel 4.10</b> Menentukan MSS .....	40
<b>Tabel 4.11</b> Menentukan WS .....	41

## INTISARI

Pertumbuhan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang demikian pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak bisa terpisahkan dari sebuah perusahaan dalam hal kualitas layanan bagi pelanggan, khususnya *website* tokopedia.com. Tokopedia merupakan salah satu *online marketplace* di Indonesia yang memiliki andil besar dalam bisnis jual beli *online*. Namun dengan seiring bertumbuhnya teknologi dan semakin maraknya *online marketplace* yang lain, *website* tokopedia menjadi semakin menurun peringkatnya dan kurang adaptif dalam pengimplementasi teknologi pelayanan *website*. Dengan itu suatu *website* perlu di ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam Penelitian ini pengukuran kualitas *website* tokopedia.com di ukur dengan metode webqual 4.0. Webqual 4.0 merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna. Metode pengumpulan data adalah menggunakan data primer merupakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang berjumlah 95 dan disebarikan secara *online* melalui media sosial dan teman-teman mahasiswa UTDI. Teknik analisis menggunakan teknik kuantitatif, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dan metode CSI. Hasil dari penelitian ini adalah 79,88385%, yang jika dilihat dari kriteria CSI (*Customer Satisfaction Index*) mendapatkan kriteria Puas. Yang artinya pengguna *website* tokopedia di kampus UTDI Yogyakarta sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh *website* tokopedia.

Kata Kunci: Analisis, CSI, Tokopedia, Webqual 4.0.

## **ABSTRACT**

The rapid growth of Information and Communication Technology makes the website an inseparable part of a company in terms of service quality for customers, especially the tokopedia.com website. Tokopedia is an online marketplace in Indonesia that has a big stake in the online buying and selling business. However, with the growth of technology and the proliferation of other online marketplaces, the Tokopedia website has decreased in rank and is less adaptive in implementing website service technology. With that a website needs to be measured to determine the level of user satisfaction. In this study, the measurement of the quality of the Tokopedia.com website was measured using the webqual 4.0 method. Webqual 4.0 is an instrument that assesses the quality of a website based on user perceptions. The data collection method used primary data, which was a questionnaire distributed to 95 respondents and distributed online through social media and UTDI student friends. The analysis technique uses quantitative techniques, data processing is carried out using the SPSS 16.0 application and the CSI method. The results of this study were 79.88385%, which, when viewed from the CSI (Customer Satisfaction Index) criteria, got the Satisfaction criteria. Which means that the Tokopedia website users at the UTDI Yogyakarta campus are satisfied with the services provided by the Tokopedia website.

Kata Kunci: Analisis, CSI, Tokopedia, Webqual 4.0.