

**EVALUASI WEBSITE *E-COMMERCE* BUKALAPAK  
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:**

**FAHROZ DWI PRATIWI**

**20082010038**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2024**

**SKRIPSI**

**EVALUASI WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK MENGGUNAKAN  
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

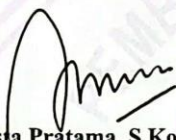
Disusun oleh :

**FAHROZ DWI PRATIWI**  
20082010038

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional  
"Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 27 Mei 2024

**Pembimbing :**

1.



**Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.**  
NPT. 1 7119 91 032005 2

2.



**Tri Lathif Mardi Satriyanto, S.Kom., M.T.**  
NIP. 19890225 201211 001

**Tim Penguji :**

1.



**Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19810704 2021212 011

2.



**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19851124 2021211 003

3.



**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19871015 2022032 005

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.**  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK MENGGUNAKAN  
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**Disusun oleh :**

**FAHROZ DWI PRATIWI**  
**20082010038**


**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Mei Periode 2024 pada  
Tanggal 27 Mei 2024**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

  
**Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.**  
**NPT. 1 7119 91 032005 2**

  
**Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.**  
**NIP. 19890225 2021211 001**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Agung Brastama Pitra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19851424 2021211 003**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Fahroz Dwi Pratiwi

NPM : 20082010038

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 29 Mei 2024 dengan judul:

**EVALUASI WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK MENGGUNAKAN  
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Oleh karenanya, mahasiswa tersebut dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan Skripsi dengan judul tersebut.

Surabaya, 29 Mei 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi :

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19810704 2021212 011
2. Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19851124 2021211 003
3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19871015 2022032 005


{  
[Signature]  
}  
{  
[Signature]  
}  
{  
[Signature]  
}

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 1 7119 91 032005 2

  
Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.  
NIP. 19890225 2021211 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fahroz Dwi Pratiwi

NPM : 20082010038

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa judul/ Tugas Akhir berikut :

**EVALUASI WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK MENGGUNAKAN  
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/ Tugas Akhir/ Penelitian orang lain dan juga bukan Produk/ Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/ Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan tersebut terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 29 Mei 2024



Hormat Saya,

**Fahroz Dwi Pratiwi**  
**NPM. 20082010038**

**Judul** : Evaluasi Website *E-commerce* Bukalapak Menggunakan Webqual 4.0 Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

**Penulis** : Fahroz Dwi Pratiwi

**Pembimbing 1** : Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

**Pembimbing 2** : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

---

### ABSTRAK

Bukalapak merupakan sebuah platform *e-commerce* terkemuka yang mengandalkan website sebagai salah satu sarana utamanya dalam memasarkan dan menjual produk. Namun, saat ini, website Bukalapak menghadapi sejumlah keluhan dari pengguna dan mengalami penurunan kunjungan situs web jika dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya di pasar *e-commerce*. Situasi ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kualitas website Bukalapak. Oleh karena itu, skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Bukalapak dengan menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Skripsi ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling* serta menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel. Variabel yang digunakan dalam skripsi ini adalah variabel Webqual 4.0 yaitu variabel kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

Hasil analisis kesenjangan (GAP) menunjukkan bahwa kualitas kinerja website Bukalapak belum memenuhi harapan pengguna, dengan hasil negatif pada variabel *Usability Quality* (-0.0118), *Information Quality* (-0.105), dan *Service Interaction Quality* (-0.10125). Analisis kuadran IPA mengidentifikasi tiga indikator utama yang harus diperbaiki, yaitu UQ6, IQ11, dan IQ14. Selain itu, terdapat beberapa indikator dengan prioritas rendah untuk perbaikan yang berada di kuadran III, yaitu UQ1, UQ4, IQ10, IQ13, SI16, SI20, dan SI22.

**Kata Kunci:** *E-commerce* Bukalapak, Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis (IPA)*, analisis kesenjangan (GAP).

## KATA PENGANTAR

Segala rasa puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa berbagai kesulitan dan rintangan dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat dilewati tanpa adanya dukungan dan doa dari berbagai pihak dari masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Papa Edi Daryanto dan Mama Nuryanti, selaku kedua orang tua penulis. Terimakasih banyak Pa, Ma. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, cinta, motivasi, nasihat, kepercayaan dan segala hal yang telah diberikan kepada penulis. Terimakasih telah berjuang bersama penulis, mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya untuk mendukung penulis meraih mimpi.
2. Mbak Santi Anggraini, Mas Prasetyo Hadi Saputra, Adik Putri Septiyanti Ramadani, terkhusus untuk keluarga besar Alm. Bapak Muniran (kakek) dan Ibu Amanah tersayang (nenek). Karena senantiasa memberikan perhatian, doa dan dukungan yang tiada hentinya kepada penulis.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.

4. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T. sebagai dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Mohamad Irwan Afandi, S.T., M.SC. selaku Dosen Wali penulis yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
7. Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
9. Diva Dafina Amajida dan Han Familiya Ayu Pracipta selaku sahabat terbaik penulis yang selalu menemani dan memberikan dukungan tanpa henti. Terimakasih telah menjadi sahabat penulis , tempat bertukar cerita, penghibur serta membuat masa perkuliahan penulis lebih berwarna.
10. Rully, Cheva, Anggun, Faradewi, dan Ve yang selalu memberikan semangat dan memberikan bantuan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.
11. Teman-teman di kos Pak Maschus yang sudah menemani dan memberikan semangat untuk penulis saat penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2020 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
13. Kepada lelaki dengan NPM 19082010045. Meskipun rasa sakit yang anda tinggalkan sangat mendalam, penulis tetap berterima kasih karena telah



mengenalkan kota Surabaya, memberikan dukungan, dan menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan penulis. Semoga kehidupan membawa kita ke tempat yang lebih baik serta membuka kebahagiaan baru bagi kita masing-masing.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam laporan ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Surabaya, Mei 2024

Penulis,

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Website .....	9
2.2 <i>E-commerce</i> .....	10
2.3 Bukalapak.....	12

2.4	Webqual.....	13
2.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	16
2.6	Mean.....	18
2.7	Modus.....	18
2.8	Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Alur Penelitian.....	27
3.2	Identifikasi Masalah .....	28
3.3	Studi Literatur.....	29
3.4	Penentuan Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1	Populasi .....	30
3.4.2	Teknik Sampling.....	31
3.4.3	Ukuran Sampel .....	31
3.4.4	Skala Likert.....	32
3.5	Definisi Operasional.....	33
3.6	Penyusunan Instrumen Penelitian .....	34
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.7.1	Uji Validitas .....	38
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.8	Penyebaran Kuesioner.....	43
3.9	Pengolahan dan Analisis Data .....	44

3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	44
3.9.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	45
3.9.3	Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) .....	46
3.10	Penarikan Kesimpulan dan Saran .....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Data Demografi Responden .....	48
4.1.1	Jenis Kelamin.....	48
4.1.2	Usia .....	49
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	50
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i> .....	50
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i> .....	53
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction</i> pada <i>Importance</i> ..	56
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i> .....	58
4.2.4	Frekuensi Jawaban <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i> .....	61
4.2.5	Frekuensi Jawaban <i>Service Interaction</i> pada <i>Performance</i> .....	63
4.3	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis</i> .....	66
4.3.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	67
4.3.2	<i>Gap Analysis</i> .....	71
4.3.3	Analisis Kuadran .....	74
BAB V PENUTUP.....		93
5.1	Kesimpulan.....	93

5.2	Saran.....	94
	DAFTAR PUSTAKA.....	105
	LAMPIRAN.....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna E-commerce Berdasarkan Kota Tahun 2019 .....	1
Gambar 1. 2 Relevansi Sistem Informasi .....	6
Gambar 2. 1 Website Bukalapak .....	12
Gambar 2. 2 Variabel Webqual 4.0 .....	16
Gambar 2. 3 Kuadran Importance Performance Analysis .....	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian .....	27
Gambar 3. 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner .....	43
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	48
Gambar 4. 2 Usia Responden .....	49
Gambar 4. 3 Intensitas Penggunaan Aplikasi .....	50
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Kuadran .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	33
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Usability pada Importance.....	38
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Information Quality pada Importance.....	39
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction pada Importance .....	39
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel Usability pada Performance .....	40
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Information Quality pada Performance .....	41
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Service Interaction pada Performance .....	41
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Usability pada Importance.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Usability pada Importance .....	53
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality pada Importance ....	54
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Information Quality pada Importance.....	55
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction pada Importance .....	56
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Service Interaction Quality pada Importance	58
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Usability pada Performance .....	59
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Usability pada Performance.....	60
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality pada Performance ..	61
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Information Quality pada Performance .....	63
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction pada Performance ..	64

Tabel 4. 12 Hasil Jawaban Service Interaction Quality pada Performance .....	65
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	67
Tabel 4. 14 Hasil Gap Analysis .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	115
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas .....	128
Lampiran 4 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian .....	132
Lampiran 5 Hasil Analisis Gap Analysis .....	133
Lampiran 6 Hasil Analisis Kuadran .....	134