

SKRIPSI
EVALUASI WEBSITE *E-COMMERCE* TOKOPEDIA.COM
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA

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



Disusun Oleh:

APRILIANA PRAMESINTA KUSUMANINGAYU

20082010146

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2024

SKRIPSI

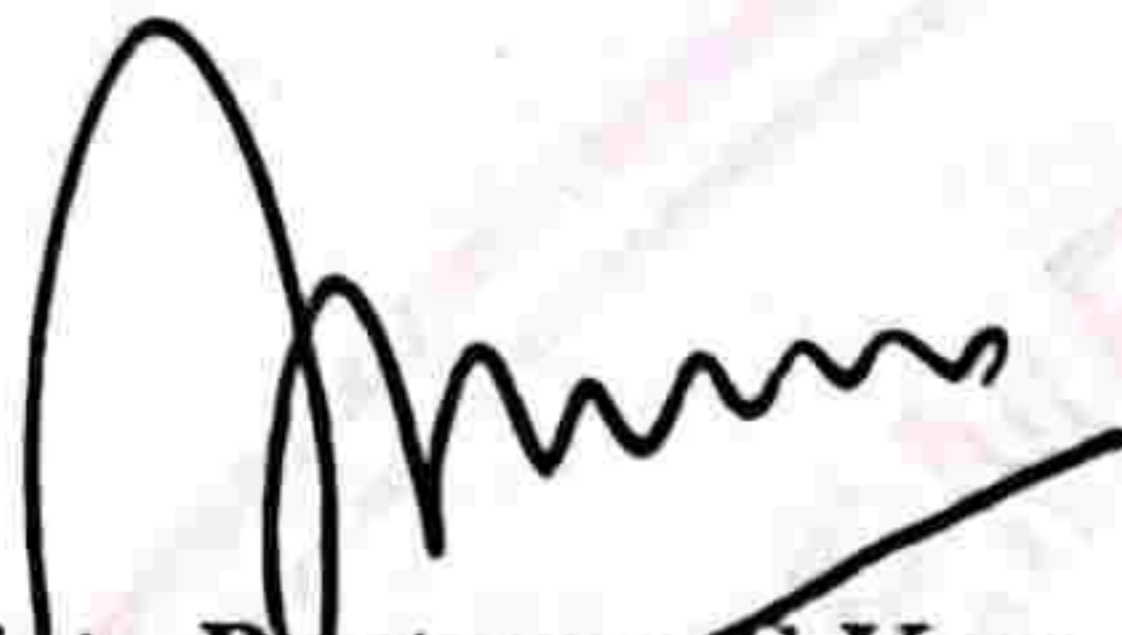
EVALUASI WEBSITE *E-COMMERCE* TOKOPEDIA.COM MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA

Disusun Oleh:
APRILIANA PRAMESINTA KUSUMANINGAYU
20082010146

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 15 Juli 2024

Pembimbing :

1.



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

2.



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

Tim Penguji :

1.



Mohamad Irwan Afandi, S.T., M.SC.
NIP. 19760718 2021211 003

2.



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

3.



Amalia Anjani Arifiyanti, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19920812 2018032 001

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* TOKOPEDIA.COM
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

Disusun Oleh:
APRILIANA PRAMESINTA KUSUMANINGAYU
20082010146

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli
Periode 2024 pada Tanggal 15 Juli 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


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


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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 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 : Apriliana Pramesinta Kusumaningayu

NPM : 20082010146

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 15 Juli 2024 dengan judul:

**"EVALUASI WEBSITE E-COMMERCE TOKOPEDIA.COM
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA"**

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

Surabaya, 18 Juli 2024

Dosen penguji yang memeriksa skripsi:

1. Mohamad Irwan Afandi, S.T., M.SC.
NIP. 19760718 2021211 003

{  }

2. Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

{  }


3. Amalia Anjani Arifiyanti, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19920812 2018032 001

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


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


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



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Apriliana Pramesinta Kusumaningayu

NPM : 20082010146

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/Tugas Akhir yang diajukan sebagai berikut:

**"EVALUASI WEBSITE *E-COMMERCE* TOKOPEDIA.COM
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA"**

Adalah asli (orisinil) bukan plagiasi atau menjiplak dari Skripsi/Tugas Akhir/Penelitian orang lain dan bukan pula Produk/Hasil Karya yang saya beli dari pihak lain.

Saya juga menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah pekerjaan sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun Instansi Pendidikan lain. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, saya telah berusaha semaksimal mungkin untuk menjaga kejujuran akademik dan integritas ilmiah. Saya siap bertanggung jawab sepenuhnya atas keaslian tugas akhir ini dan bersedia menerima sanksi akademik jika di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap pernyataan ini.

Surabaya, 18 Juli 2024

Hormat Saya,



Apriliana Pramesinta Kusumaningayu
NPM. 20082010146

**Judul : EVALUASI WEBSITE E-COMMERCE TOKOPEDIA.COM
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA**
Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom, M.kom.
Pembimbing 2 : Anita Wulansari, S.Kom, M.kom.

ABSTRAK

Dalam era globalisasi, kemajuan teknologi informasi sangat mempengaruhi berbagai aspek, terutama *e-commerce*. Data dari SimilarWeb Januari-Desember 2023 menunjukkan lima *e-commerce* terpopuler: Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, dan Bukalapak. Tokopedia adalah *e-commerce* asli Indonesia, yang dibangun buntut mencapai pemerataan ekonomi digital, terutama untuk UMKM. Survei Goodstats 2023 menunjukkan Tokopedia menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dengan 44% suara, meski berada di peringkat kedua dalam kunjungan *website*. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi indikator yang perlu diperbaiki Tokopedia agar menjadi *e-commerce* paling sering dikunjungi dan *top of mind* masyarakat Indonesia. Pengukuran dilakukan menggunakan WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* dengan 400 responden yang berbelanja di Tokopedia dalam 3 bulan terakhir. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata 95,6% dan *gap analysis* -0,1575, menunjukkan *website* Tokopedia belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan kuadran IPA, ada 4 indikator di kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, 10 indikator di kuadran II yang sudah sesuai harapan pengguna, 6 indikator di kuadran III yang perlu dipertahankan namun tetap berpotensi untuk perbaikan, dan 5 indikator di kuadran IV yang kinerjanya berlebihan dan diprioritaskan untuk mengalihkan sumber daya ke kuadran I.

Kata kunci: WebQual 4.0, *Importance-Performance Analysis*, Tokopedia, *Website*, *E-commerce*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Website *E-Commerce* Tokopedia.com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA” dengan tepat waktu. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di UPN “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dengan segala kebesaran dan kemurahan-Nya telah memberikan segala hal sebagai proses pembelajaran hidup salah satunya dengan kelancaran pada penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua dan saudara penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang tanpa batas, selalu menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi penulis.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing I yang selalu mengarahkan dan memberikan motivasi pada penulisan skripsi ini
4. Ibu Anita Wulansari S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang selalu mengarahkan dan memberikan motivasi pada penulisan skripsi ini
5. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom, M.Kom., selaku koordinator program studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur
6. Seluruh dosen program studi Sistem Informasi atas segala ilmu dan waktu yang telah diberikan selama perkuliahan selama ini
7. Seluruh responden yang telah membantu pengisian kuesioner penelitian skripsi ini.
8. Teman-teman dari angkatan 2020 dan terutama teman baik penulis selama kuliah Ditha dan Fina yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu memberikan do'a, semangat, serta dukungan.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi yang sangat berarti dalam terlaksananya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik tanpa bimbingan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak. Serta penulis juga menyadari masih banyaknya kekurangan pada penulisan skripsi ini, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berharga bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, Juli 2024

Penulis

Apriliana Pramesinta Kusumaningayu

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat.....	7
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Website.....	11
2.1.1 Karakteristik <i>Website</i>	11
2.2 E-Commerce.....	13
2.2.1 Manfaat E-Commerce	14
2.3 Website Tokopedia.....	15
2.4 WebQual.....	16
2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
2.6 Populasi dan Sampel	21
2.7 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Alur Penelitian.....	28
3.2 Penentuan Permasalahan	29
3.3 Studi Literatur.....	30

3.4	Hipotesis Penelitian	30
3.4.1	Kualitas Pengguna (<i>Usability Quality</i>)	30
3.4.2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	31
3.4.3	Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	32
3.4.4	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	32
3.5	Penentuan Populasi dan Sampel	33
3.6	Mempersiapkan Instrumen Penelitian	35
3.7	Penyebaran Kuesioner	37
3.8	Pengujian Instrument.....	37
3.8.1	Uji Validitas	38
3.8.2	Reliabilitas	41
3.9	Analisis data	42
3.9.1	Analisis Deskriptif	42
3.9.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.9.3	Analisis dengan IPA.....	43
3.10	Kesimpulan.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Data Demografis Responden.....	46
4.1.1	Jenis Kelamin	46
4.1.2	Usia	47
4.1.3	Pekerjaan atau Status.....	47
4.1.4	Domisili.....	48
4.1.5	Frekuensi Penggunaan	49
4.2	Analisis Deskriptif.....	49
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pengguna (<i>Usability Quality</i>) pada <i>Performance</i>	50
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) pada <i>Performance</i>	53
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>) pada <i>Performance</i>	55
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) pada <i>Performance</i>	58
4.2.5	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pengguna (<i>Usability Quality</i>) pada <i>Importance</i>	60

4.2.6	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) pada <i>Importance</i>	63
4.2.7	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>) pada <i>Importance</i>	66
4.2.8	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) pada <i>Importance</i>	68
4.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	70
4.3.1	Uji Validitas	71
4.3.2	Uji Reliabilitas	74
4.4	Pengujian Hipotesis	76
4.5	Analisis Tingkat Kesesuaian	77
4.6	Analisis kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	79
4.7	Analisis Kuadran IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	80
4.7.1	Kuadran I (Prioritas Utama).....	81
4.7.2	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	84
4.7.3	Kuadran III (Prioritas rendah).....	85
4.7.4	Kuadran IV (Berlebihan).....	88
BAB V PENUTUP.....		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Januari-Desember 2023)	2
Tabel 1. 2 Kunjungan Website E-Commerce tahun 2023.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Kunjungan Website E-Commerce tahun 2023.....	33
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 3. 3 Instrumen Pertanyaan.....	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pengguna (<i>Usability Quality</i>) ..	39
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	40
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	41
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Importance</i>	42
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Performance</i>	42
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pengguna Bagian <i>Performance</i>	50
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pengguna Bagian <i>Performance</i>	51
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi Bagian <i>Performance</i>	53
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Informasi Bagian <i>Performance</i>	54
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Interaksi Bagian <i>Performance</i> ..	55

Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Interaksi Bagian <i>Performance</i> .	56
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna Bagian <i>Performance</i>	58
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna Bagian <i>Performance</i>	59
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pengguna Bagian <i>Importance</i> ..	60
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pengguna Bagian <i>Importance</i>	61
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi Bagian <i>Importance</i> .	63
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Informasi Bagian <i>Importance</i> .	64
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Interaksi Bagian <i>Importance</i> ..	66
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Interaksi Bagian <i>Importance</i> ..	67
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna Bagian <i>Importance</i>	68
Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna Bagian <i>Importance</i>	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Bagian <i>Performance</i>	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Bagian <i>Importance</i>	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Bagian <i>Performance</i>	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Bagian <i>Importance</i>	75
Tabel 4.21 Hasil <i>Paired Samples t-Test</i>	76
Tabel 4.22 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	77
Tabel 4.23 Hasil Analisis Kesenjangan (<i>GAP</i>)	79

Tabel 4.24 Rekomendasi pada Kuadran I	83
Tabel 4.25 Rekomendasi pada Kuadran III.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei Goodstats Marketplace Pilihan Masyarakat Indonesia	3
Gambar 2. 1 Karakteristik <i>Website</i>	12
Gambar 2. 2 Halaman Website Tokopedia	16
Gambar 2. 3 Metode WebQual 4.0	18
Gambar 2. 4 Diagram atau Empat Kuadran dalam IPA.....	20
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Distribusi Nilai r Tabel.....	39
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	47
Gambar 4. 3 Pekerjaan atau Status Responden	47
Gambar 4. 4 Domisili Responden	48
Gambar 4. 5 Frekuensi Penggunaan Responden.....	49
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius IPA	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian.....	96
Lampiran 2. Bukti Permohonan Izin Penelitian ke Pihak Tokopedia.....	96
Lampiran 3. Tampilan Kuesioner	98
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Prekuesioner bagian Importance	107
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Prekuesioner bagian Performance	109
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Prekuesioner bagian Importance.....	111
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Prekuesioner bagian Performance	112
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas bagian Importance	113
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas bagian Performance	114
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas bagian Importance.....	115
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas bagian Performance	116
Lampiran 12. Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian	118
Lampiran 13. Perhitungan Analisis Kesenjangan	118
Lampiran 14. Hasil Kuadran IPA.....	119