



SKRIPSI

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
TERHADAP *WEBSITE* BOOKING BROMO
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
MODIFIKASI**

MUHAMMAD RIDWAN
NPM 18082010081

DOSEN PEMBIMBING
Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

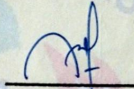
PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP WEBSITE BOOKING
BROMO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI

Oleh :
MUHAMMAD RIDWAN
NPM. 18082010081

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal
21 Januari 2025

Menyetujui

ASIF FAROOL, S.Kom, M.Kom
NIP. 19870519 2018031 001




(Pembimbing I)

ANITA WULANSARI, S.Kom, M.Kom
NIP. 19871015 2022032 005



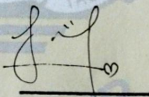
(Pembimbing II)

Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom
NIP. 19790317 2021211 002



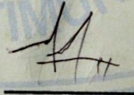
(Ketua Penguji)

Eristva Maya Saffitri, S.Kom, M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020



(Penguji II)

Reisa Permatasari, S.T, M.Kom
NIP. 19920514 2022032 007



(Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP WEBSITE BOOKING
BROMO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI**

Oleh :

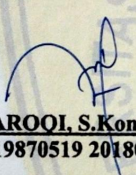
MUHAMMAD RIDWAN

18082010081

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Dosen Pembimbing I

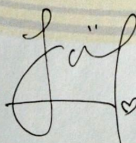
Dosen Pembimbing II


ASIF FAROOL, S.Kom, M.Kom
NIP. 19870519 2018031 001


ANITA WULANSARI, S.Kom, M.Kom
NIP. 19871015 2022032 005

Koordinator Skripsi

Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer


Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD RIDWAN
Program Studi : SISTEM INFORMASI
Dosen Pembimbing : ASIF FAROQI, S.Kom, M.Kom
ANITA WULANSARI, S.Kom, M.Kom

dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan disertasi dengan judul:

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP WEBSITE BOOKING BROMO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI

adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diizinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surabaya, 21 Januari 2025
Yang Membuat Pernyataan,



MUHAMMAD RIDWAN
NPM. 18082010081

ABSTRAK

Nama : Muhammad Ridwan / 18082010081
Mahasiswa / NPM :

Judul Skripsi : **PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP WEBSITE BOOKING BROMO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI**

Dosen Pembimbing : ASIF FAROQI, S.Kom, M.Kom

ANITA WULANSARI, S.Kom, M.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website Booking Bromo menggunakan metode WebQual 4.0 Modifikasi. Website ini digunakan oleh wisatawan untuk melakukan pemesanan tiket masuk Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS), namun terdapat keluhan mengenai kualitas layanan seperti server yang sering tidak dapat diakses, tampilan website yang monoton, dan kurangnya fitur interaksi komunitas. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 338 responden yang merupakan pengguna website Booking Bromo. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur variabel-variabel Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, Visual Quality, dan User Satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Usability Quality dan Information Quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction, sedangkan Service Interaction Quality memerlukan perbaikan, terutama dalam hal keamanan transaksi dan fitur komunikasi antar pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan fitur website guna meningkatkan kepuasan pengguna, seperti memperbaiki stabilitas server, menyajikan informasi yang lebih jelas, serta menambah fitur komunikasi komunitas yang lebih interaktif.

Kata kunci : WebQual 4.0, Kepuasan Pengguna, Booking Bromo, Visual Quality

ABSTRACT

Student Name / NPM : Muhammad Ridwan / 18082010081

Thesis Title : **MEASURING THE LEVEL OF SATISFACTION WITH THE BROMO BOOKING WEBSITE USING THE MODIFIED WEBQUAL 4.0 METHOD**

Advisor : 1. ASIF FAROQI, S.Kom, M.Kom
2. ANITA WULANSARI, S.Kom, M.Kom

ABSTRACT

This research aims to measure user satisfaction with the Booking Bromo website using the Modified WebQual 4.0 method. The website is used by tourists to book entrance tickets to Bromo Tengger Semeru National Park (TNBTS); however, there have been complaints about service quality, such as frequent server inaccessibility, a monotonous website design, and a lack of community interaction features. Using a quantitative approach, the study involved 338 respondents who were users of the Booking Bromo website. Data were collected through a questionnaire measuring variables such as Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, Visual Quality, and User Satisfaction. The results show that Usability Quality and Information Quality significantly influence User Satisfaction, while Service Interaction Quality requires improvement, particularly in transaction security and user communication features. This study provides recommendations to enhance website service quality and features to improve user satisfaction, such as improving server stability, providing clearer information, and adding more interactive community communication features.

Keywords: WebQual 4.0, User Satisfaction, Booking Bromo, Visual Quality

KATA PENGANTAR

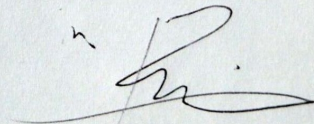
Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Website Booking Bromo Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing utama dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dosen-dosen Program Studi Sistem Informasi dst..

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 21 Januari 2025



Muhammad Ridwan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Relevansi SI	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Sistem Informasi	7
2.2 Sistem Informasi Penjualan.....	7
2.3 Website.....	8
2.4 Webqual	8
2.5 Kepuasan Pengguna	12
2.6 Booking Bromo	12
2.7 Penelitian Terdahulu	18
BAB III Metodologi Penelitian	30
3.1 Alur Penelitian	30
3.2 Studi Observasi	30
3.3 Identifikasi Masalah.....	31
3.4 Literature Review.....	31
3.5 Model Konseptual	32
3.6 Hipotesis Penelitian.....	32

3.6.1	H1: Apakah secara positif dan signifikan Usability memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.....	32
3.6.2	H2: Apakah secara positif dan signifikan Information Quality memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.....	33
3.6.3	H3: Apakah secara positif dan signifikan Service Interaction Quality memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.....	33
3.6.4	H4: Apakah secara positif dan signifikan kualitas visual memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.....	34
3.7	Definisi Operasional.....	34
3.8	Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.8.1	Populasi.....	35
3.8.2	Teknik Sampling.....	35
3.8.3	Jumlah Sampel.....	35
3.9	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.9.1	Data Primer.....	37
3.9.2	Data Sekunder.....	37
3.10	Instrument Pertanyaan.....	37
3.11	Skala Likert.....	39
3.12	Uji Validasi dan Uji Reabilitas.....	40
3.12.1	Uji Validasi.....	40
3.12.2	Uji Reabilitas.....	42
3.13	Analisis Data.....	43
3.13.1	Analisis Deskriptif.....	43
3.13.2	Analisis Inferensial.....	43
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....		46
4.1	Analisis Deskriptif.....	46
4.1.1.	Data Demografi Responden.....	46
A.	Jenis kelamin responden.....	46
B.	Usia responden.....	47
C.	Pendidikan terakhir responden.....	47
4.1.2.	Frekuensi Responden.....	48
A.	Frekuensi Variabel <i>Usability Quality</i>	48
B.	Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i>	49

C.	Frekuensi Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	49
D.	Frekuensi Variabel <i>Visual Quality</i>	50
E.	Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i>	51
4.2.	Analisis Inteferesial.....	51
4.2.1.	<i>Outer Model</i>	51
4.2.2.	<i>Inner Model</i>	58
4.3.	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	60
4.3.1.	Pengujian Hipotesis.....	60
4.3.2.	Hasil Pembahasan	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Webqual 4.0 pada syaifullah 2016.....	10
Gambar 2.2 halaman utama website Booling Bromo	13
Gambar 2. 3 Alur Pembokingan.....	13
Gambar 2.4 halaman peraturan	14
Gambar 2.5 informasi Kapasitas	14
Gambar 2.6 Form pendaftaran	15
Gambar 2.7 Informasi biaya masuk	15
Gambar 2.8 Halaman Pembayaran.....	16
Gambar 2.9 Halaman Tutorial.....	16
Gambar 2.10 Halaman admin	17
Gambar 2.11 Halaman Reschedule	17
Gambar 3. 1. Alur Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Model Konseptual sumber Warjiyono	32
Gambar 3. 3Tabel Nilai R	41
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	46
Gambar 4. 2 Usia.....	47
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Oprasional	34
Tabel 3.2 Instrument Pertanyaan.....	38
Tabel 3. 3 Hasil Validitas.....	42
Tabel 3. 4 Hasil Cronbach's Alpha.....	43
Tabel 4. 1 Frekuensi Usability	48
Tabel 4. 2 Frekuensi Information Quality.....	49
Tabel 4. 3 Frekuensi Service Interaction Quality.....	50
Tabel 4. 4 Frekuensi Visual Quality	50
Tabel 4. 5 Frekuensi User Satisfaction	51
Tabel 4. 6. Hasil Loading Factor.....	52
Tabel 4. 7. Pengujian ulang.....	54
Tabel 4. 8. Perbandigan AVE	55
Tabel 4. 9. Hasil Fornell-Lacker	55
Tabel 4. 10. Cross Loading	56
Tabel 4. 11. kelompok Cronbach Alpha menurut Dahlan., 2014	57
Tabel 4. 12. Hasil Cronbach Alpha.....	58
Tabel 4. 13. Hasil R-Square	59
Tabel 4. 14. F-Square	59
Tabel 4. 15. Path Coefficient.....	60