



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE E-PEKEN
SURABAYA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0
MODIFIKASI DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

GALIH AULIA MURDYAHANJANI

NPM 21082010014

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

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



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE E-PEKEN
SURABAYA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0
MODIFIKASI DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

GALIH AULIA MURDYAHANJANI
NPM 21082010014

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS WEBSITE E-PEKEN SURABAYA MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

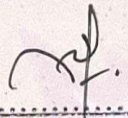
Oleh :

GALIH AULIA MURDYAHANJANI
NPM. 21082010014

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 5 Juni 2025.

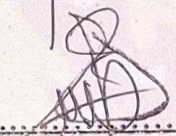
Menyetujui,

Asif Farogi. S.Kom., M.Kom.
NIP. 198705192018031001



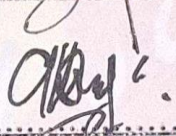
(Pembimbing I)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NIP. 198902252021211001



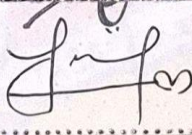
(Pembimbing II)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005



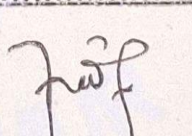
(Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri. S.Kom., M.Kom.
NIP. 199303162019032020



(Anggota Penguji II)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA
NIP. 199710122024062001



(Anggota Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KUALITAS WEBSITE E-PEKEN SURABAYA MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Oleh:

GALIH AULIA MURDYAHANJANI

NPM. 21082010014

Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198511242021211003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Galih Aulia Murdyahanjani
NPM : 21082010014
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila di kemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 5 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



GALIH AULIA MURDYAHANJANI

NPM. 21082010014

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Galih Aulia Murdyahanjani / 21082010014
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Website E-Peken Surabaya Menggunakan WebQual 4.0 Modifikasi dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

Website E-Peken Surabaya memberikan berbagai kemudahan dalam fitur yang disediakan dalam menjual produk UMKM, SWK, Toko Kelontong secara *online* kepada masyarakat umum. Namun pengguna masih menemukan kekurangan serta keluhan dalam menggunakan website tersebut. Keluhan yang dialami oleh pengguna antara lain, tidak berfungsinya tombol *back*, fitur rating hingga ulasan serta tidak ada informasi terkait jumlah stok produk.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui item indikator pada kuadran 1 yang diukur berdasarkan variabel WebQual 4.0 modifikasi meliputi *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, *reliability*, *trust*, *citizen support*, dan *efficiency*. Data dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dengan teknik *purposive sampling* sehingga terkumpul sebanyak 385 responden. Data kemudian dianalisis menggunakan IPA dengan *tools* SPSS.

Temuan penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan (gap) antara performa dan kepentingan pengguna pada masing-masing variabel. Gap paling kecil terletak pada variabel *usability* dengan tingkat kesesuaian tinggi sebesar 100% yang mengindikasikan bahwa layanan *website* E-Peken berhasil pada aspek kemudahan penggunaan. Gap paling besar terletak pada variabel *information quality* dengan tingkat kesesuaian rendah sebesar 72% menyiratkan *website* E-Peken belum sejalan dengan ekspektasi pengguna, utamanya perihal kualitas konten yang disajikan. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan bagi pihak pengembang *website* E-Peken Surabaya untuk mengembangkan website yang lebih baik agar memenuhi harapan pengguna.

Kata Kunci: WebQual 4.0, IPA, E-Peken, Kualitas, Diagram Kartesius.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Galih Aulia Murdyahanjani / 21082010014

Thesis Title : *Evaluation of the E-Peken Surabaya Website Quality Using WebQual 4.0 Modified and Importance Performance Analysis (IPA)*

Advisors : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

The Surabaya E-Peken website provides various facilities in the features provided in selling MSME, SWK, Grocery Store products online to the general public. However, users still find shortcomings and complaints in using the website. Complaints experienced by users include, among others, the malfunction of the back button, rating features to reviews and no information regarding the number of product stocks.

This study was conducted with the aim of knowing the indicator items in quadrant 1 as measured based on modified WebQual 4.0 variables including usability, information quality, service interaction quality, reliability, trust, citizen support, and efficiency. Data was collected from distributing questionnaires using purposive sampling technique so that 385 respondents were collected. The data was then analyzed using IPA with SPSS tools.

The research findings prove that there is a difference (gap) between performance and user interests in each variable. The smallest gap lies in the usability variable with a high level of conformity of 100% which indicates that the E-Peken website service is successful in the aspect of ease of use. The biggest gap lies in the information quality variable with a low level of conformity of 72%, implying that the E-Peken website is not in line with user expectations, especially regarding the quality of the content presented. The research results can be a reference for the Surabaya E-Peken website developer to develop a better website to meet user expectations.

Keywords: WebQual 4.0, IPA, E-Peken, Quality, Cartesian Diagram.

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karuniaNya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Website E-Peken Surabaya Menggunakan WebQual 4.0 Modifikasi dan Importance Performance Analysis (IPA)”** dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Koordinator Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta nasihat selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta nasihat selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom. selaku dosen wali penulis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasihat dan arahan kepada penulis selama penulis berkuliah.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Pemerintah Kota Surabaya terutama Dinas Komunikasi dan Informatika yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Orang tua penulis yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan

dalam penyusunan skripsi. Terima kasih atas kepercayaan dan izin yang diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S1 sesuai dengan bidang dan minat penulis.

9. Adik penulis yang selalu memberi semangat serta dukungan pada penulis.
10. Teman-teman dekat semasa kuliah yaitu Auditi Kurnia Wijayanti, Nur Dinanita, Nur Diniyanti, terima kasih sudah memberikan kebahagiaan, kebersamaan dan dukungan selama masa perkuliahan serta menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.
11. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2021 yang telah memberikan semangat dan dukungan pada penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa 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 skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 2 Juni 2025

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi SI.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 <i>E-Government</i>	19
2.2.2 <i>E-Commerce</i>	20
2.2.2.1 Definisi <i>E-Commerce</i>	20

2.2.2.2	Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i>	21
2.2.3	<i>Website</i>	24
2.2.4	E-Peken Surabaya	24
2.2.4.1	Profil E-Peken Surabaya	24
2.2.4.2	Fitur E-Peken Surabaya	26
2.2.5	WebQual 4.0	28
2.2.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
2.2.7	Sumber Pengumpulan Data	34
2.2.8	Teknik Sampling.....	35
2.2.9	Populasi.....	36
2.2.10	Sampel	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1	Alur Penelitian.....	38
3.2	Observasi	38
3.3	Identifikasi Masalah	39
3.4	Studi Literatur.....	40
3.5	Definisi Operasional WebQual 4.0 Modifikasi	41
3.6	Menentukan Populasi dan Sampel	43
3.6.1	Populasi	43
3.6.2	Sampel	43
3.7	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	44
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	50
3.8.1	Uji Validitas	50
3.8.2	Uji Reliabilitas	51
3.9	Penyebaran Kuesioner	51

3.10	Pengolahan dan Analisis Data	52
3.10.1	Analisis Deskriptif	52
3.11	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
3.12	Penarikan Kesimpulan dan Saran	54
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Data Demografi	56
4.1.1	Jenis Kelamin	56
4.1.2	Usia	57
4.1.3	Pendidikan Terakhir	58
4.1.4	Status Pekerjaan	58
4.1.5	Intensitas Penggunaan Website	59
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	59
4.2.1	Frekuensi Jawaban <i>Usability Performance</i>	60
4.2.2	Frekuensi Jawaban <i>Information Quality Performance</i>	62
4.2.3	Frekuensi Jawaban <i>Service Interaction Quality Performance</i>	64
4.2.4	Frekuensi Jawaban <i>Reliability Performance</i>	66
4.2.5	Frekuensi Jawaban <i>Trust Performance</i>	68
4.2.6	Frekuensi Jawaban <i>Citizen Support Performance</i>	70
4.2.7	Frekuensi Jawaban <i>Efficiency Performance</i>	71
4.2.8	Frekuensi Jawaban <i>Usability Importance</i>	73
4.2.9	Frekuensi Jawaban <i>Information Quality Importance</i>	75
4.2.10	Frekuensi Jawaban <i>Service Interaction Quality Importance</i>	77
4.2.11	Frekuensi Jawaban <i>Reliability Importance</i>	79
4.2.12	Frekuensi Jawaban <i>Trust Importance</i>	81
4.2.13	Frekuensi Jawaban <i>Citizen Support Importance</i>	83

4.2.14	Frekuensi Jawaban <i>Efficiency Importance</i>	85
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	87
4.3.1	Uji Validitas	87
4.3.2	Uji Reliabilitas	93
4.4	Analisis Hasil WebQual 4.0 Modifikasi dan IPA	94
4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>)	94
4.4.2	Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	100
4.4.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	105
BAB V	PENUTUP.....	121
5.1	Kesimpulan.....	121
5.2	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA		125

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prediksi Pengguna E-commerce di Indonesia	2
Gambar 1.2 Relevansi SI	9
Gambar 2.1 Tampilan <i>Website</i> E-Peken Surabaya	26
Gambar 2.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	31
Gambar 3.1 Alur Penelitian	38
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	56
Gambar 4.2 Usia Responden	57
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	58
Gambar 4.4 Status Pekerjaan Responden	58
Gambar 4.5 Intensitas Penggunaan Responden	59
Gambar 4.6 Diagram Kartesius <i>Usability</i>	106
Gambar 4.7 Diagram Kartesius <i>Information Quality</i>	108
Gambar 4.8 Diagram Kartesius <i>Service Interaction Quality</i>	109
Gambar 4.9 Diagram Kartesius <i>Reliability</i>	111
Gambar 4.10 Diagram Kartesius <i>Trust</i>	112
Gambar 4.11 Diagram Kartesius <i>Citizen Support</i>	114
Gambar 4.12 Diagram Kartesius <i>Efficiency</i>	116

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penentuan Model Konseptual.....	12
Tabel 2.2 Variabel Signifikan dalam Model WebQual 4.0 Modifikasi	14
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	41
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 3.3 Skala Likert	49
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban <i>Usability Performance</i>	60
Tabel 4.2 Statistik Jawaban <i>Usability Performance</i>	61
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban <i>Information Quality Performance</i>	62
Tabel 4.4 Statistik Jawaban <i>Information Quality Performance</i>	63
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban <i>Service Interaction Quality Performance</i>	64
Tabel 4.6 Statistik Jawaban <i>Service Interaction Quality Performance</i>	65
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban <i>Reliability Performance</i>	66
Tabel 4.8 Statistik Jawaban <i>Reliability Performance</i>	67
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban <i>Trust Performance</i>	68
Tabel 4.10 Statistik Jawaban <i>Trust Performance</i>	69
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban <i>Citizen Support Performance</i>	70
Tabel 4.12 Statistik Jawaban <i>Citizen Support Performance</i>	71
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban <i>Efficiency Performance</i>	72
Tabel 4.14 Statistik Jawaban <i>Efficiency Performance</i>	73
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban <i>Usability Importance</i>	74
Tabel 4.16 Statistik Jawaban <i>Usability Importance</i>	75
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban <i>Information Quality Importance</i>	76
Tabel 4.18 Statistik Jawaban <i>Information Quality Importance</i>	77

Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban <i>Service Interaction Quality Importance</i>	78
Tabel 4.20 Statistik Jawaban <i>Service Interaction Quality Importance</i>	79
Tabel 4.21 Frekuensi Jawaban <i>Reliability Importance</i>	80
Tabel 4.22 Statistik Jawaban <i>Reliability Importance</i>	81
Tabel 4.23 Frekuensi Jawaban <i>Trust Importance</i>	82
Tabel 4.24 Statistik Jawaban <i>Trust Importance</i>	83
Tabel 4.25 Frekuensi Jawaban <i>Citizen Support Importance</i>	84
Tabel 4.26 Statistik Jawaban <i>Citizen Support Importance</i>	85
Tabel 4.27 Frekuensi Jawaban <i>Efficiency Importance</i>	86
Tabel 4.28 Statistik Jawaban <i>Efficiency Importance</i>	87
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Webqual 4.0 pada <i>Performance</i>	89
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Webqual 4.0 pada <i>Importance</i>	91
Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 4.32 Hasil Perhitungan Conformity Value	94
Tabel 4.33 Hasil Perhitungan Gap Value	101
Tabel 4.34 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I	118