

TUGAS AKHIR

**ANALISIS LAYANAN WEBSITE OPPORTUNITEA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IPA
(Studi Kasus: Opportunitea Kuala Kapuas)**



**BENY ALPHON TONDANG
19102228**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS LAYANAN WEBSITE OPPORTUNITEA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IPA
(Studi Kasus: Opportunitea Kuala Kapuas)**

***ANALYSIS OF OPPORTUNITEA WEBSITE SERVICES
USING WEBQUAL 4.0 AND IPA
(Case Study: Opportunitea Kuala Kapuas)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



BENY ALPHON TONDANG
19102228

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS LAYANAN WEBSITE OPPORTUNITEA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

***ANALYSIS OF OPPORTUNITEA WEBSITE SERVICES
USING WEBQUAL 4.0 AND IPA***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

BENY ALPHON TONDANG
19102228

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 1 Agustus 2023

Pembimbing,



Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T.
NIDN. 0630068202

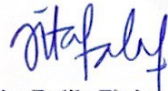
**ANALISIS LAYANAN WEBSITE OPPORTUNITEA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

***ANALYSIS OF OPPORTUNITEA WEBSITE SERVICES
USING WEBQUAL 4.0 AND IPA***

Disusun Oleh
BENY ALPHON TONDANG
19102228

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Akhir
Pada 18 Agustus 2023

Penguji I,



Gita Fadila Fitriana, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0620039302

Penguji II,



Annisaa Utami, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0607079403

Pembimbing,



Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T.
NIDN. 0630068202

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom.
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Beny Alphon Tondang
NIM : 19102228
Program Studi : S1 Teknik Informatika

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS LAYANAN WEBSITE OPPORTUNITEA MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 23 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Beny Alphon Tondang

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Layanan *Website* Opportunitea Menggunakan Webqual 4.0 dan IPA” sebagai sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Teknik Informatika pada Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Peneliti menyadari bahwa pembuatan Tugas akhir ini merupakan hasil dari perjuangan panjang selama beberapa bulan dan tidak akan bisa selesai tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan Studi Independen serta laporan akhir ini.
2. Kedua Orangtua peneliti, Mulak Tondang dan Ruslinde Sinaga yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungan dari awal memasuki perkuliahan sampai sekarang.
3. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Informatika
5. Amalia Beladinna Arifa, S.Pd., M.Cs. selaku ketua program studi Teknik Informatika.
6. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dari awal hingga selesainya penelitian ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Informatika yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Aulia Desy Nur Utomo, S.Kom., M.Cs. selaku Wali Dosen S1-IF-07D.
9. Ahmad Ramadhani selaku pemilik Opportunitea yang telah bersedia menjadi subjek penelitian.

10. Bapak/Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmu pengetahuan dan semangat untuk peneliti.
11. Seluruh staf atau karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah membantu segala administrasi yang diperlukan.
12. Responden yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
13. Seluruh penghuni kontrakan Borneo Etam, kost Samira, dan *discord agamis* yang telah menemani dan menghibur dengan segala canda dan tawa.
14. Serta semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan karena kurangnya pengetahuan dan pengalaman, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi ketepatan dan kelengkapan penelitian ini.

Purwokerto, 23 Juli 2023

Peneliti,



Beny Alphon Tondang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR PERSAMAAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Penelitian Sebelumnya	6
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 <i>Website</i>	16
2.2.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).....	16
2.2.3 Opportunita.....	16
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.5 Kualitas <i>Website</i>	17
2.2.6 Webqual	18
2.2.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	19
2.2.8 Uji Validitas	21

2.2.9	Uji Reliabilitas	22
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Objek dan Subjek Penelitian	23
3.2	Alat dan Bahan	23
3.2.1	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	23
3.2.2	Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	24
3.3	Diagram Alur Penelitian.....	24
3.3.1	Perumusan Masalah	25
3.3.2	Studi Literatur	25
3.3.3	Pengumpulan Data	25
3.3.4	Pengolahan Data.....	25
3.3.5	Kesimpulan dan Saran.....	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1	Pengumpulan Data	27
4.1.1	Gambaran Umum Responden	33
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
4.2	Pengolahan Data.....	37
4.2.1	Hasil Pengolahan Data dengan <i>Importance Performance Analysis</i> 38	
4.3	Rekomendasi Perbaikan	42
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. 2 Dimensi dan Indikator pada Webqual 4.0.....	18
Tabel 3. 1 Perangkat Keras yang digunakan.....	23
Tabel 3. 2 Perangkat Lunak yang digunakan	24
Tabel 4. 1 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Rentang Umur	33
Tabel 4. 3 Nilai Harapan (<i>Importance</i>) Opportunita.....	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian	36
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	37
Tabel 4. 6 Nilai Rata-Rata <i>Performance</i> Opportunita.....	37
Tabel 4. 7 Nilai GAP Indikator Webqual 4.0.....	38
Tabel 4. 8 Nilai Kesesuaian Indikator Webqual 4.0	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Homepage Website Opportunitea</i>	16
Gambar 2. 2 Kuadran IPA.....	19
Gambar 4. 1 <i>Homepage Opportunitea</i>	27
Gambar 4. 2 <i>Homepage Section Menu</i>	27
Gambar 4. 3 <i>Homepage Section Testimoni</i>	28
Gambar 4. 4 Halaman <i>About</i>	28
Gambar 4. 5 Halaman <i>Contact</i>	29
Gambar 4. 6 Halaman <i>Menu</i>	29
Gambar 4. 7 Halaman <i>Detail Menu</i>	30
Gambar 4. 8 Halaman <i>Cart</i>	30
Gambar 4. 9 Halaman <i>Checkout</i>	31
Gambar 4. 10 <i>Pop-up Transaksi Berhasil</i>	31
Gambar 4. 11 Halaman <i>Riwayat Transaksi</i>	32
Gambar 4. 12 Halaman <i>Login</i>	32
Gambar 4. 13 Diagram Lingkaran <i>Pertanyaan Kelima</i>	34
Gambar 4. 14 Diagram Lingkaran <i>Pertanyaan Keenam</i>	34
Gambar 4. 15 Diagram Lingkaran <i>Pertanyaan Ketujuh</i>	35
Gambar 4. 16 Matrix IPA Dimensi <i>Usability</i>	40
Gambar 4. 17 Matrix Dimensi <i>Information Quality</i>	41
Gambar 4. 18 Matrix Dimensi <i>Interaction Quality</i>	42

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan Perhitungan Tingkat Kesesuaian	20
Persamaan Perhitungan Nilai Kesenjangan	21
Persamaan Uji Validitas	21
Persamaan Slovin	23
Hasil Perhitungan Slovin	23