

TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* J&T
EXPRES DENGAN MENGGUNAKAN METODE *E-*
SERVICE QUALITY
(STUDI KASUS *WEBSITE* J&T EXPRES)



Rozan Fajri Irfani

19103104

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* J&T
EXPRES DENGAN MENGGUNAKAN METODE *E-
SERVICE QUALITY*
(STUDI KASUS *WEBSITE* J&T EXPRES)**

***ANALYSIS OF THE E-SERVICE QUALITY OF THE
J&T EXPRES WEBSITE USING THE E-SERVICE
QUALITY METHOD
(J&T EXPRESS WEBSITE CASE STUDY)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



ROZAN FAJRI IRFANI

19103104

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* J&T
EXPRES DENGAN MENGGUNAKAN METODE *E-*
SERVICE QUALITY
(STUDI KASUS *WEBSITE* J&T EXPRES)
ANALYSIS OF THE E-SERVICE QUALITY OF THE
J&T EXPRES WEBSITE USING THE E-SERVICE
QUALITY METHOD
(J&T EXPRESS WEBSITE CASE STUDY)

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Rozan Fajri Irfani

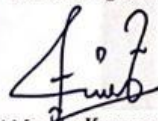
19103104

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal 7 Agustus 2023:

Pembimbing Utama,



(Dwi Mustika Kusumawardani,
S.Kom.,M.Kom.)

NIDN. 0617019102

Pembimbing Pendamping,



(Sandhy Fernandez, S.Kom.,
M.Kom.)

NIDN. 0201099202

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PENGESAHAN

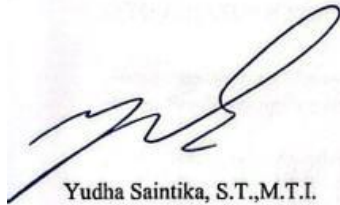
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PENGESAHAN

*ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE J&T EXPRES WEBSITE USING
THE E-SERVICE QUALITY METHOD*

Dipersiapkan dan Disusun oleh
Rozan Fajri Irfani
19103104

Penguji I,



Yudha Sainika, S.T.,M.T.I.

NIDN. 0621128902

Penguji II,



Resad
Setyadi, S.T., S.Si., MMSI.

NIDN. 0307057601

Pembimbing Utama,



(Dwi Mustika Kusumawardani,
S.Kom.,M.Kom)

NIDN. 0617019102

Pembimbing Pendamping,



(Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom.)

NIDN. 0201099202

Dekan



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIK. 19820003

iv

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Rozan Fajri Irfani
NIM : 19103104
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* J&T EXPRES DENGAN
MENGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*
(STUDI KASUS *WEBSITE* J&T EXPRES)**

Dosen Pembimbing Utama : Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom
Dosen Pembimbing Pendamping : Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom.

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 tanggungjawab 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, 7 Agustus 2023, Yang Menyatakan,


A2B34AKX541644873
K022011031111111

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat Rahmat dan Hidayah-Nya dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Penelitian Tugas Akhir dengan judul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* J&T EXPRES DENGAN MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY* (STUDI KASUS *WEBSITE* J&T EXPRES" Adapun tujuan utama penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat untuk mengerjakan Tugas Akhir pada program Strata-I di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Hal ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari segenap pihak. Pada kesempatan ini izinkan peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T, selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom, selaku Ketua Program Studi SI Sistem Informasi dan selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, kritik, dan kontribusi yang membangun pada saat penyusunan Laporan Proposal Penelitian.
4. Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, kritik, dan kontribusi yang membangun pada saat penyusunan Laporan Tugas Akhir Penelitian.
5. Kepada keluarga peneliti yang selalu memberi support dan dukungan berupa moral dan materi.
6. Kepada seluruh teman-teman program studi SI Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah berbagi motivasi dan pengalaman.
7. Kepada teman-teman kos kalam yang selalu menemani, memberi semangat dan tempat saat peneliti menyelesaikan laporan tugas akhir penelitian.

8. Kepada semua pihak yang telah ikut membantu peneliti dalam menyusun laporan proposal penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Kepada teman kost sundari khususnya Edwin Adhi Wijaya yang telah membantu saya dalam membuat penelitian ini.
10. Serta kepada teman hidup saya Ishma Rayhana Afifah yang telah membantu saya dalam membuat penelitian ini.

Semoga Allah Ta'ala memberikan pahala yang berlimpah atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepada peneliti. Selain itu peneliti berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dari berbagai kalangan. Peneliti mengucapkan permohonan maaf jika selama proses penyusunan tugas akhir banyak melakukan kesalahan, baik berbentuk lisan maupun tulisan, yang dilakukan secara sengaja maupun tidak disengaja.

Purwokerto, 7 Agustus 2023



Rozan Fajri Irfani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 J&T Express.....	12
2.2.2 <i>Website</i>	12
2.2.3 <i>E-Service Quality</i>	12
2.2.4 Skala Likert.....	15
2.2.5 SPSS.....	16
2.2.6 Kualitas	16
2.2.7 Layanan.....	16
2.2.8 Analisis Data.....	16
2.2.9 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.10 Kuesioner	17

2.2.11 Pengujian Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Subjek dan Objek Penelitian	20
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	20
3.2.1 Alat penelitian.....	20
3.2.2 Bahan penelitian	20
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	21
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	21
3.2.2 Studi Literatur	21
3.2.3 Penyusunan Kuesioner E-servqual	22
3.2.4 Penyebaran Kuesioner	23
3.2.5 Analisis E-servqual.....	23
3.2.6 Hasil dan Kesimpulan.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Uji <i>E-Service Quality</i>	25
4.1.2 Uji Validitas <i>E-Service Quality</i>	31
4.1.3 Uji Reliabilitas <i>E-Service Quality</i>	32
4.1.4 Uji Normalitas Data	32
4.1.5 Uji T <i>E-Service Quality</i>	33
4.2 Pembahasan Penelitian.....	33
4.2.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Metode <i>E-Service Quality</i>	33
4.2.3 Atribut Kualitas yang Perlu ditingkatkan.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	40
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	40
Lampiran 2 Cek Plagiarisme	42

Lampiran 3 Hasil Wawancara	43
Lampiran 4 Wawancara dan kunjungan	44
Lampiran 5 Pra Kuesioner.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert Positif.....	15
Tabel 2. 2 Skala Likert Negatif.....	15
Tabel 3. 1 Penyusunan Kueisoner E-servqual.....	22
Tabel 3. 2 Skor Penilaian	23
Tabel 4 1 Dimensi <i>Efficiency</i>	26
Tabel 4 2 Dimensi <i>Fulfillment</i>	26
Tabel 4 3 Dimensi <i>Sistem Availability</i>	27
Tabel 4 4 Dimensi <i>Privacy</i>	28
Tabel 4 5 Dimensi <i>Responsiveness</i>	28
Tabel 4 6 Dimensi <i>Compensation</i>	29
Tabel 4 7 Dimensi <i>Contact</i>	30
Tabel 4 8 Rekapitulasi Nilai E-Servqual.....	30
Tabel 4 9 Uji Validitas <i>E-Service Quality</i>	31
Tabel 4 10 Uji T	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Reliabilitas <i>E-Service Quality</i>	32
Gambar 4 2 Grafik Normal P-P Plot	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	40
Lampiran 2 Cek Plagiarisme.....	42
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	43
Lampiran 4 Wawancara dan kunjungan.....	44
Lampiran 5 Pra Kuesioner	45