

TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA
PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE STOCK
EXCHANGE***



VIRYAL NABILA
20103162

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA
PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE STOCK
EXCHANGE**

***IMPLEMENTATION OF WEBQUAL 4.0 METHOD AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS IN
MEASUREMENT OF STOCK EXCHANGE WEBSITE
QUALITY***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



VIRYAL NABILA
20103162

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA
PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE STOCK
EXCHANGE**

**IMPLEMENTATION OF WEBQUAL 4.0 METHOD
AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS IN
MEASUREMENT OF STOCK EXCHANGE WEBSITE
QUALITY**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Viryal Nabila

20103162

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 27-12-2023

Pembimbing Utama,



(Dioviando Putra Rakhmadani, S.Kom, M.M.)
NIDN. 0610119002

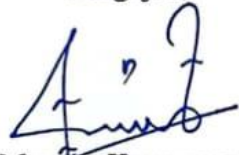
**IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA
PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE STOCK
EXCHANGE**

**IMPLEMENTATION OF WEBQUAL 4.0 METHOD AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS IN
MEASUREMENT OF STOCK EXCHANGE WEBSITE
QUALITY**

Disusun oleh
Viryal Nabila
20103162

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Hari, Senin Tanggal 15 Januari 2024

Penguji I,



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

NIDN. 0617019102

Penguji II,



Daniel Yeri Kristiyanto,
S.Kom.,M.Kom.,M.Si

NIDN. 0620108501

Penguji III,



Khairun Nisa Meiah Ngafidin,
S.Pd.,M.Kom

NIDN. 0618059401

Pembimbing Utama,



(Dioviando Putra Rakhmadani, S.Kom, M.M.)

NIDN. 0610119002

Dekan,



(Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom)

NIP. 19820008

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Webqual 4.0	15
2.2.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	18
2.2.3 Pengukuran Kualitas	20
2.2.4 <i>Indonesian Stock exchange</i> (IDX).....	22
2.2.5 Literasi Digital Masyarakat Indonesia	27
2.2.6 Populasi dan <i>Sampling</i>	28
2.2.7 <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> (SPSS).	29
2.2.8 Uji Validitas dan Reabilitas.....	29
2.2.9 Analisis Regresi Linier	30
2.2.10 Hipotesis.....	30
2.2.11 Pengujian Hipotesis.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Subyek dan Obyek Penelitian	34
3.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	34
3.3 Diagram Alir Penelitian	35
3.3.1 Identifikasi Masalah	36
3.3.2 Studi Literatur	36
3.3.3 Pengumpulan Data	36
3.3.4 Perumusan Hipotesis.....	37
3.3.5 Penyusunan Kuesioner	37
3.3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	38
3.3.7 Penyebaran Kuesioner.....	38
3.3.8 Analisis Regresi Linier.....	39
3.3.9 Hasil Pengukuran Webqual 4.0.....	40
3.3.10 <i>Importance Performance Analysis</i>	40
3.3.10.1 Analisis Kinerja	41
3.3.10.2 Analisis Kepentingan.....	41
3.3.10.3 Analisis Kesesuaian	41
3.3.10.4 Analisis Kesenjangan	41
3.3.10.5 Analisis Hasil Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	41
3.3.11 Rekomendasi.....	42
3.3.12 Kesimpulan dan Saran	42
3.4 Hipotesis Penelitian.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.1.1. Hasil Uji Validitas.....	44
4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas	46
4.2 Demografi Responden.....	48
4.3 Analisis Regresi Linier.....	51
4.3.1. Adj R Square.....	51
4.3.2. Uji F.....	53
4.3.3. Uji t.....	54

4.4	Pengolahan Data	57
4.4.1.	Analisis Kinerja (<i>Performance</i>)	57
4.4.2.	Analisis Kepentingan (<i>Importance</i>)	58
4.4.3.	Analisis Kesesuaian	59
4.4.4.	Analisis Kesenjangan (<i>GAP</i>)	60
4.4.5.	Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (<i>IPA</i>).....	61
4.5	Rekomendasi Perbaikan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Selisih perbandingan.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Perkembangan Perdagangan Saham	25
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Webqual 4.0	16
Tabel 4. 1 Tabel R tabel	44
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Webqual 4.0 <i>Performance</i>	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Webqual 4.0 <i>Importance</i>	47
Tabel 4. 5 Demografi Usia	48
Tabel 4. 6 Demografi Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 7 Demografi Domisili	50
Tabel 4. 8 Demografi Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>R Square Usability</i>	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>R Square Information Quality</i>	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>R Square Service Interaction Quality</i>	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>F Usability</i>	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>F Information Quality</i>	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>F Service Interaction Quality</i>	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>T Usability</i>	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>T Information Quality</i>	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>T Service Interaction Quality</i>	56
Tabel 4. 18 Hasil Perhitungan Analisis Kinerja	58
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Analisis Kepentingan	58
Tabel 4. 20 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian.....	59
Tabel 4. 21 Perhitungan Analisis Tingkat Kesenjangan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan.....	1
Gambar 2. 1 Model Webqual 4.0	16
Gambar 2. 2 Diagram Kuadran IPA.....	19
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Pengukuran Kualitas.....	21
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi BEI	22
Gambar 2. 5 Mekanisme Perdagangan Efek di Bursa.....	24
Gambar 2. 6 Diagram Existing Sistem BEI	24
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Diagram Demografi Usia	48
Gambar 4. 2 Diagram Demografi Jenis Kelamin	49
Gambar 4. 3 Diagram Demografi Domisili.....	49
Gambar 4. 4 Diagram Demografi Pekerjaan	51
Gambar 4. 5 Hasil Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	61

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Viryal Nabila

NIM : 20103162

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE STOCK EXCHANGE

Dosen Pembimbing Utama : **Diovianto Putra Rakhmadani, S.Kom, M.M.**

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 tanggungjawab 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, 27 Desember 2023

Yang Menyatakan,

(m.  *anda (tangan)*)

(Viryal Nabila)