

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT BPR
BKK PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE
ELEKTRONIK SERVICE QUALITY
(E-SERVQUAL)**



**DIPO YANA MULYA HAYRI
19103040**

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

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT BPR
BKK PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE
ELEKTRONIK SERVICE QUALITY
(E-SERVQUAL)**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF PT BPR BKK
PURWOKERTO WEBSITE USING ELECTRONIC
SERVICE QUALITY METHOD
(E-SERVQUAL)**



DIPO YANA MULYA HAYRI

19103040

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT BPRBKK
PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE ELEKTRONIK
SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF PT BPR BKK
PURWOKERTO WEBSITE USING ELECTRONIC SERVICE
QUALITY METHOD
(E-SERVQUAL)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh
Dipo Yana Mulya Hayri
19103040

Usulan penelitian Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal
12 Januari 2024

Pembimbing,



Resad Setyadi, S.T., Si., M.MSI
NIDN. 0307057601

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT BPRBKK
PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE ELEKTRONIK
SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF PT BPR BKK
PURWOKERTO WEBSITE USING ELECTRONIC SERVICE
QUALITY METHOD
(E-SERVQUAL)

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Dipo Yana Mulya Hayri

19103040

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir

Pada tanggal 22 Januari 2024

Penguji I,



Sarno Astiti, S.Kom., M.MT

NIDN. 0610108905

Penguji II,



Muhand Ayier Wiedanto Prasetyo
S.Kom., M.MSI

NIDN. 0625059201

Pembimbing Utama,



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

NIDN. 0307057601

Dekan,



Aulya Burhanuddin, S.Si., M.Kom

NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dipo Yana Mulya Hayri
NIM : 19103040
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT BPR BKK
PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE ELEKTRONIK SERVICE
QUALITY (E-SERVQUAL)**

Dosen Pembimbing Utama : Resad Setyadi,S.T.,Si.,M.MSI

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, 12 Januari 2024,

Yang Menyatakan,



(Dipo Yana Mulya Hayri)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Website PT BPR BKK Purwokerto Menggunakan Metode Elektronik Service Quality (E-Servqual)”**

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai salah syarat untuk mengerjakan tugas akhir pada program Strata 1 di prodi S1 Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki kelemahan dan keterbatasan bahkan jauh dari kesempurnaan, maka dari itu peneliti berharap memperoleh saran dan masukan yang membangun. Proses penyusunan laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, peneliti menyampaikan rasa hormat dan 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 K, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
4. Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, kritik, dan kontribusi yang membangun pada saat penyusunan laporan tugas akhir.
5. Ibu dan Ayah selaku orang tua kandung peneliti yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan berupa moril maupun materi.
6. Kepada keluarga saya yang sudah memberikan doa, semangat, motivasi dan perhatiannya yang sangat luar biasa kepada peneliti.
7. Kepada sahabat-sahabat saya Kevin, Ari, Ojan, Sheyla terimakasih sudah memberikan saya tempat untuk berkeluh kesah, selalu memberi saya semangat, motivasi, dalam pengerjaan tugas akhir saya.
8. Serta kepada orang yang saya sayang Alshalva Berliana Saputri yang telah memberikan dukungan peneliti dalam Menyusun laporan tugas akhir ini mungkin jika dia tidak memberikan dukungan kepada peneliti maka tidak akan terciptanya penelitian ini.

9. Terima kasih juga kepada Rizki karena telah mengajari peneliti cara menggunakan tools untuk penelitian ini.
10. Dan yang terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang melawan rasa malas dan bertahan sejauh ini untuk menyelesaikan tugas akhir ini, yang bahkan saya sendiri tidak menyangka jika saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, peneliti berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dalam setiap langkah yang dilalui.

Purwokerto 12 Januari 2024

Dipo Yana Mulya Hayri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	4
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR GAMBAR	11
DATAR TABEL.....	12
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Dasar Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Layanan Elektronik	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 E-Servqual.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.

2.3.4	Smart PLS	Error! Bookmark not defined.
2.3.5	Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
2.3.6	Populasi serta Sample	Error! Bookmark not defined.
2.3.7	Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.8	Rumusan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Alat dan Bahan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Alat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Bahan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Diagram Alur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Studi Literatur	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.4	Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.5	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.6	Hasil dan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.7	Kesimpulan dan Saran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pengujian Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.

5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 3 Metode E-Servqual.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 4 Logo SmartPLS	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 5 Kerangka teori	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 6 Rumusan hipotesi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Diagram alur penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Tampilan beranda.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 3 Tampilan produk dan layanan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 4 Tampilan jaringan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 5 Tampilan informasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 6 Tampilan tentang kami.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 7 Fitur pembuatan tabungan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 8 Fitur pembuatan kredit	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 9 Fitur pembuatan deposito	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 10 Fitur cek pengajuan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 11 Fitur simulasi tabungan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Hasil uji fornell-larcker	Error! Bookmark not defined.

DATAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Penggunaan perangkat keras	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Penggunaan perangkat lunak	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Penggunaan bahan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Hasil observasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Penyesuaian kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Skala likert penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 7 Hipotesis penelitian simultan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 8 Hipotesis penelitian parsial efficiency ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 9 Tabel penelitian parsial fullfilment	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 10 Tabel penelitian parsial system availability	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 3. 11 Tabel penelitian parsial privacy	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 12 Tabel penelitian parsial responsiveness	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 3. 13 Tabel penelitian parsial compensation	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 14 Tabel penelitian parsial contact.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan jenis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil uji outer loadings	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil uji cross loadings	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Tabel kebenaran uji Fornell-Larcker.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Tabel validitas dan realibilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil uji R-Square	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil f-Square	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil uji T.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Tabel Hipotesis	64