

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *E-COMMERCE*
TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0***



**SISCA OCLIVIA BR SIHITE
18103028**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS E-COMMERCE
TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TOKOPEDIA'S E-COMMERCE QUALITY ON USER SATISFACTION
BASED ON THE WEBQUAL 4.0 METHOD***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**SISCA OCLIVIA BR SIHITE
18103028**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

Lembar Pengesahan Pembimbing

ANALISIS PENGARUH KUALITAS E-COMMERCE TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0

*ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TOKOPEDIA'S E-COMMERCE
QUALITY ON USER SATISFACTION BASED ON THE WEBQUAL 4.0
METHOD*

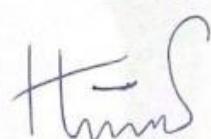
Dipersiapkan dan Disusun oleh

SISCA OCLIVIA BR SIHITE

18103028

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir pada hari
Selasa, 30 Agustus 2022

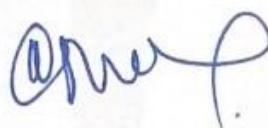
Pembimbing I



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

NIDN. 0618059401

Pembimbing II



M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0601099002

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Komputer Tanggal : 14 September 2022

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi




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

NIK. 18910116

LEMBAR PENETAPAN PENGUJI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS E-COMMERCE TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0

*ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TOKOPEDIA'S E-COMMERCE QUALITY ON USER SATISFACTION
BASED ON THE WEBQUAL 4.0 METHOD*

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
SISCA OCLIVIA BR SIHITE
18103028

Tugas Akhir Telah Diuji dan Dinilai Panitia Penguji
Program Studi S1 Sistem Informasi
Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal 30 Agustus 2022

Ketua Penguji

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

Anggota Penguji I

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

Anggota Penguji II

Sarah Astiti, S.Kom., M.MT
NIDN. 0610108905

Anggota Penguji III

RR Hutanti Setyodewi, S.T.,
S.Si., M.MSI.
NIK. 21790003 .

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : SISCA OCLIVIA BR SIHITE
NIM : 18103028
Program Studi : SISTEM INFORMASI

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS E-COMMERCE TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0

Dosen Pembimbing Utama : Khairun Nisa, S.Pd., M.Kom.
Dosen Pembimbing Pendamping : M.Yoka Fathoni, 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 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, 22 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



(SISCA OCLIVIA BR SIHITE)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis naikkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai penulis dalam penulisan tugas akhir ini dari awal hingga akhir. TanpaNya, penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus karena memberikan segala berkat, kasih dan penguatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik. TanpaNya, penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis sungguh merasakan anugerah Tuhan yang begitu besar selama proses pengerjaan tugas akhir ini. Penulis tidak hanya dituntun untuk dapat menyelesaiannya, tetapi penulis juga dididik oleh-Nya untuk dapat merenungkan dan melakukan pesan dari skripsi ini. Penulis mensyukuri kasih-Nya yang tidak pernah berkesudahan atas diri penulis, meskipun penulis seringkali masih jatuh bangun dalam proses pembentukan ini. Tak henti-hentinya, penulis ingin berkata: “Terima kasih Tuhan Yesus. Engkau sangat baik dan jiwaku akan terus memuji-Mu.”
2. Teristimewa kepada keluarga besar penulis, Bapak, Mami dan Abangku Johanes Jody, terima kasih banyak untuk kerja keras dan pengorbananya sehingga penulis tidak pernah merasa kekurangan selama menjalani studi, terima kasih telah memberikan dukungan semangat seta perhatian, dukungan moral, kepercayaan serta doa sebagai bentuk kasih sayang dan cinta kepada penulis selama ini.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Aulia Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi TelkomPurwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Ibu Khairun Nisa Meiah, S.Pd., M.Kom selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan

proposal penelitian.

7. Bapak M.Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
8. Afni Silvia Damanik dan Vony Victoria Saragih terima kasih untuk waktu kalian selama perkuliahan telah menjadi teman buat penulis yang selalu memberikan semangat bagi penulis hingga penyusunan tugas akhir ini dan terima kasih juga atas bantuannya selama dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini.
9. Teman Seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satupersatu.
10. Sahabat ku Lily Aulia Matondang, Nurul Adiba, Tirsa Geraldine dan Keluarga Aliansi Shinobi (Irfan Pratama, Dinda Kholilah, dll) serta Saudara ku Melisa Parhusip, Yohanna Sihombing, Suca dan Taeca terima kasih telah banyak memberi semangat dalam perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Penulis berharap kita akan bisa berteman hingga kita tua nantinya walaupun jarak yang memisahkan kita.
11. Terimakasih untuk Pacar-pacar ku Song kang, BTS (Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook), Choi Yeonjun dan Park Jong Seong yang selalu memberikan hiburan dan menjadi moodbooster di saat penulis lelah, menjadi inspirasi saat penulis mengerjakan tugas akhir ini serta memberi dukungan dan motivasi untuk penulis melalui karyanya.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Purwokerto, 08 September 2022

Sisca Oclivia Sihite

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Pembimbing.....	Error! Bookmark not defined.
Lembar Penetapan Penguji.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Sebelumnya	6
2.2 Dasar Teori.....	16
2.2.1 Analisis	16
2.2.2 Kualitas Layanan.....	16
2.2.3 Kepuasan Pengguna	16
2.2.4 <i>E-Commerce</i>	17
2.2.5 Tokopedia	17
2.2.6 <i>WebQual</i>	18
2.2.7 Rumus Slovin.....	19
2.2.8 Tehnik Pengambilan Sampling	20
2.3 Kerangka Teori.....	22
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Subjek dan Objek Penelitian	25

3.1.1 Subjek Penelitian	25
3.1.2 Objek Penelitian.....	25
3.2 Diagram Penelitian.....	25
3.3 Proses Penelitian	27
3.3.1 Identifikasi Masalah.....	27
3.3.2 Studi Literatur	27
3.3.3 Pengumpulan Data	27
3.3.4 Pengolahan Data	29
3.3.5 Uji Hipotesis	30
3.3.6 Analisis WEBQUAL	32
3.3.7 Penyusunan Rekomendasi	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Pengolahan Data.....	34
4.1.1 Uji Validitas	38
4.1.2 Uji Reliabilitas	39
4.1.3 Analisis Linier Berganda	40
4.1.4 Uji T	41
4.1.5 Uji F	42
4.1.6 Uji Determinasi.....	43
4.1.7 Perhitungan Nilai Rata-Rata	43
4.1.8 Nilai Rata-Rata Setiap Pernyataan.....	46
4.1.9 Nilai Rata-Rata Setiap Variabel WebQual.....	47
4.1.10 Nilai Rata-Rata Dari Keseluruhan Variabel WebQual	47
4.2 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	47
4.2.1 Usability berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna E-Commerce Tokopedia.....	48
4.2.2 Information Quality berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna E-Commerce Tokopedia.....	48
4.2.3 Service Quality berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna E-Commerce Tokopedia.....	49
4.2.4 WebQual berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna E-Commerce Tokopedia.....	50
4.3 Rekomendasi	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Data BPS Persentase E-Commerce	2
Gambar 2. 1 Teknik Sampling	20
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	23
Gambar 3. 1 Diagram alir Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Identifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	34
Gambar 4. 2 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Gambar 4. 3 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4. 4 Identifikasi Responden Berdasarkan Domisili.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 2 Instrument WebQual 4.0	24
Tabel 3. 1 Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Kategorisasi Variabel	28
Tabel 3. 3 Dimensi <i>Usability</i> (Kegunaan)	29
Tabel 3. 4 Dimensi <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	29
Tabel 3. 5 Dimensi <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Pelayanan) ...	29
Tabel 3. 6 Skala Interval	32
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Domisili	37
Tabel 4. 5 Uji Validitas	38
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 7 Reliabilitas Statistik	39
Tabel 4. 8 Analisis Linier Berganda	40
Tabel 4. 9 Uji T	41
Tabel 4. 10 Uji F	42
Tabel 4. 11 Uji Determinasi	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pra-Penelitian	61
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	64