

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK
DI PT. CITI ASIA INTERNATIONAL**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
TVCCTUBE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
4.0**



**NURUL AYUNI JINGGA PUTRI
19103064**

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

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK
DI PT. CITI ASIA INTERNATIONAL**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
TVCCTUBE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
4.0**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik disusun guna
memenuhi syarat kewajiban Praktik Kerja
Lapangan/KerjaPraktik**

**NURUL AYUNI JINGGA PUTRI
19103064**

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

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK
DI PT. CITI ASIA INTERNATIONAL**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
TVCCTUBE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
4.0**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**NURUL AYUNI JINGGA PUTRI
19103064**

Telah dipresentasikan pada hari *4 Januari* ..., ... 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom
NIK. 18910116

Pembimbing PKL/KP



Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI
NIDN. 0307057601

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

KATA PENGANTAR

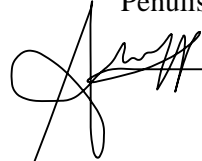
Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan di Citiasia Inc. yang dilaksanakan selama 5 bulan mulai dari 18 Agustus hingga 30 Desember 2022.

Praktik Kerja Lapangan sudah dilaksanakan dengan lancar tidak lepas dari banyak pihak yang telah mendukung, membantu hingga penulis dapat menyelesaikan Kerja Praktik ini sesuai dengan waktunya, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Cepi Ramdani, S.Kom., M.Eng selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan.
3. Bapak Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI selaku Dosen Pembimbing PKL yang telah memberikan arahan dan semangat daam memberikan kritik maupun saran dalam penyusunan laporan PKL.
4. Bapak Fitrah Rachmat Kautsar, M.E. selaku *Chief Executive Officer* Citiasia Inc.
5. Kak Betzy Alimanda, S.Kom dan Kak Novira Imada, A.Md selaku Mentor dan juga Pembimbing Lapangan yang telah membimbing saya selama magang di Citiasia.
6. Bapak, ibu orang tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan selama melaksanakan magang dan menyusun laporan PKL.
7. Teman-teman Business Development, TVCC dan tim Citiasia yang telah bekerja sama selama 5 bulan magang di Citiasia.
8. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan bantuan selama magang dan menyusun laporan PKL ini.

Purwokerto, 02 Januari 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by several loops and a horizontal stroke.

Nurul Ayuni Jingga Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN.....	viii
ABSTRAK	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	2
C. Ruang Lingkup.....	3
D. Aspek Umum dan Kelembagaan	3
E. Metode Penulisan Laporan	5
F. Sistematika Penulisan Laporan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. TVCC	7
B. Website	7
C. Metode Webqual 4.0	8
D. Skala Likert	8
E. SmartPLS.....	8
F. Uji Validitas & Reliabilitas	9
BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	10
A. Analisa Permasalahan	10
B. Pembahasan	10
BAB IV PENUTUP	22
A. Kesimpulan	22
B. Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil rekapan berdasarkan posisi di Citiasia.....	11
Tabel 3. 2 Validitas konvergen model awal.....	13
Tabel 3. 3 Nilai AVE Model Awal	14
Tabel 3. 4 Nilai Composite Reliability model awal.....	14
Tabel 3. 5 Validitas konvergen model akhir	16
Tabel 3. 6 Nilai AVE model akhir	16
Tabel 3. 7 Nilai Composite Reliability model akhir	17
Tabel 3. 8 Hasil R-Square	17
Tabel 3. 9 Hasil f-square	18
Tabel 3. 10 Hasil dari Path Coefficient.....	19
Tabel 3. 11 Hasil hipotesis	20
Tabel 3. 12 Besar Pengaruh Kualitas Website terhadap User Satisfaction.....	21

..

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Halaman website tvcc.tv	2
Gambar 1. 2 Halaman website tvctube.com.....	2
Gambar 2. 1 Diagram webqual 4.0	8
Gambar 3. 1 Gambar Homepage tvctube.com	10
Gambar 3. 2 Diagram berdasarkan posisi di Citiasia.....	11
Gambar 3. 3 Model Awal SmartPLS Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna	12
Gambar 3. 4 PLS Alogirithm model awal.....	12
Gambar 3. 5 PLS Algorithm model akhir	15
Gambar 3. 6 Diagram nilai f-square.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Check Plagiarsm.....	26
Lampiran 2 Sertifikat MSIB	27
Lampiran 3 Dokumentasi saat magang	28

ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

TVCC = *TV Co-Creation*
PKL = Praktik Kerja Lapangan
MSIB = Magang Studi Independen Bersertifikat
CEO = *Chief Executive Officer*
LAN = *Local Area Network*
URL = *Uniform Resource Locator*
Webqual = *Web Quality*
SmartPLS = *Smart Partial Least Square*
 λ = Lambda
AVE = *Average Variance Extracted*
..