

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEB TERHADAP KEPUASAN
DAN IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PENGGUNA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

Tugas Akhir disusun memenuhi syarat
mencapai gelar Kesarjanaan Komputer
pada Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Program Strata-1



Oleh :

Adinda Miranda Sari

17.01.55.2020

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI

UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)

SEMARANG

2023

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya ADINDA MIRANDA SARI, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

ANALISA KUALITAS WEBSITE INTERNAL UNTUK COMPLAINT TICKETING DI PT.APLIKANUSA LINTASARTA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.

ADINDA MIRANDA SARI
17.01.55.2020

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 15 Februari 2023

AGUS PRASETYO UTOMO, S.Kom., M.M.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :
ANALISA KUALITAS WEBSITE INTERNAL UNTUK COMPLAINT TICKETING DI PT.APLIKANUSA LINTASARTA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 21-02-2023, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 21-02-2023
Yang Menyatakan

(ADINDA MIRANDA SARI)
NIM. 17.01.55.2020

SAKSI 1
Tim Penguji



(AGUS PRASETYO UTOMO, S.KOM, M.M, M.Kom)

SAKSI 2
Tim Penguji



(ISWORD NUGROHO, SE, A.Kp, M.KOM)

SAKSI 3
Tim Penguji



(SUGIYAMTA, S.Kom, M.Kom)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan DiGisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>
1/1

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**ANALISA KUALITAS WEBSITE INTERNAL UNTUK COMPLAINT TICKETING DI
PT.APLIKANUSA LINTASARTA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

Ditulis oleh
NIM : **17.01.55.2020**
Nama : **ADINDA MIRANDA SARI**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi Sistem Informasi (R2) pada Fakultas
TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 28-02-2023
Ketua



(AGUS PRASETYO UTOMO, S.KOM, M.M, M.Kom)
NIDN. 0614087201

Sekretaris



(ISWORO NUGROHO, SE, A.Kp, M.KOM)
NIDN. 0606025901

Anggota



(SUGIYAMTA, S.Kom, M.Kom)
NIDN. 0615076702

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI
Dekan



(Dr. AJI SUPRIYANTO, S.T., M.Kom.)
NIDN. 0628077101



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>
1/1

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEB TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 ”** Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Kesajaraan Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Jenjang Strata-1 yang bertempat di Universitas Stikubank Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat di selesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr.Edy Winarno, S.T., M.Eng. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Aji Supriyanto, S.T., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi dan Industri Universitas Stikubank Semarang.
3. Arief Jananto, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Stikubank Semarang.
4. Agus Prasetyo Utomo, S.Kom, M.M, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menyusun skripsi ini , atas kesabaran dan bimbingan bapak , penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Bapak/Ibu Dosen ProgdI Sistem Informasi atas ilmu yang diberikan sehingga penulis dapat belajar dengan baik dan mendapatkan ilmu untuk bekal masa depan.
6. Seluruh Staff Tata usaha , Keuangan , Perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang sangat baik selama penulis menuntut ilmu Di Universitas Stikubank Semarang.
7. Kepada seluruh karyawan PT.Aplikanusa Lintasarta yang telah memberikan izin untuk penelitian serta perannya dalam pengisian form kuisisioner untuk melengkapi skripsi.
8. Mama , Alm. Ayah & Adik dari penulis berkat dari doa dan dukungan yang tiada henti untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Semua teman teman satu kelas penulis terutama Faza, Wahyu dan Maksi yang telah membantu dan berusaha sampai akhir untuk menyelesaikan skripsi.
10. Feby, Anya, Titi,Reza,Dandy selaku teman penulis yang tak henti mengingatkan mendoakan dan mendukung untuk penulis menyelesaikan skripsi dengan segera.

Penulis sadar betul bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis nantikan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Surabaya,12 Desember 2022



Adinda Miranda Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
<i>ABSTRAK</i>	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	3
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	4
1.3.1 TUJUAN PENELITIAN	4
1.3.2 MANFAAT PENELITIAN	4
1.4 BATASAN PENELITIAN	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 WEBSITE	6
2.2 KUALITAS WEBSITE (WEB QUALITY) 4.0	6
2.3 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	8
2.4 Kepercayaan (Trust)	9
2.5 SEM-PLS (Structural Equation Modeling – Partial Least Square)	10
BAB III	11

3.1	OBJEK PENELITIAN	12
3.2	POPULASI DAN SAMPEL DATA	12
3.3	ALAT UKUR (Measurement Instrument)	13
3.4	METODE PENGUMPULAN DATA	15
BAB IV		17
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		17
4.1	ANALISIS DATA DAN HASIL.....	17
4.1.1	Statistik Deskriptif Responden	17
4.1.2	Statistik deskriptif variabel.....	18
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	23
BAB V.....		28
KESIMPULAN DAN SARAN.....		28
5.1	KESIMPULAN.....	28
5.2	IMPLIKASI MANAJERIAL	28
5.3	KETERBATASAN PENELITIAN	29
5.3	SARAN	29
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Penelitian terdahulu	2
4.1 Profile demografi responden.....	17
4.2 Statistik deskriptif usability quality.	20
4.3 Statistik deskriptif information quality.	20
4.4 Statistik deskriptif service interaction.....	21
4.5 Statistik deskriptif user satisfaction.	22
4.6 Statistik deskriptif Trust.	23
4.7 Uji validias dan reliabilitas.	24
4.8 Pengujian hipotesis.	26

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar	
1 Pengaruh kualitas web terhadap kepercayaan user	9
2 Struktur organisasi PT.Aplikanusa Lintasarta.....	12
3 PLS path model.....	25
4 Hasil penilaian model struktural.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lembar Bimbingan.....	36
---	-----------------------	----