

## FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI

Program Studi : Sistem Informasi  
Tugas Akhir Sarjana Komputer  
Semester Ganjil 2022/2023

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEB TERHADAP KEPUASANDAN IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PENGGUNAKAN MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Adinda Miranda Sari  
17.01.55.2020

#### **ABSTRAK**

*Latar belakang penelitian penelitian ini di dasarkan pada apakah pengguna web PT Aplikanusa Lintasarta puas dengan kualitas web yang selama ini mereka gunakan dan apakah kepercayaan tersebut meningkatkan kepercayaan mereka dalam menggunakan dan mendapatkan layanan dari web tersebut. Penelitian ini mempunya tujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas situs/website terhadap kepuasan pengguna dan implikasinya terhadap kepercayaan pengguna pada web PT Aplikanusa Lintasarta. Metode webqual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas web tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitaif deskriptif. Data primer didapatkan dengan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Sampel sebanyak 122 di olah dan selanjutnya dianalisis. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan Smart PLS menunjukkan bahwa 2 hipotesis yang di ajukan diterima. Kualitas web memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai R square sebsar 0.623.Sementara itu kepuasan pngguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pengguna dengan nilai R Square sebesar 0,509. Hasil temuan ini memberikan kontribusi memperkuat temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya.*

*Kata kunci: Web Quality 4.0, User Satisfaction, Trust, SEM PLS.*

## **ABSTRACT**

*The background of this research research is based on whether PT Aplikanusa Lintasarta's web users are satisfied with the quality of the web that they have used so far and whether this trust increases their confidence in using and getting services from the web. This study has the aim of analyzing the effect of website quality on user satisfaction and the implications for user trust in PT Aplikanusa Lintasarta's website. The webqual 4.0 method is used to measure the quality of the web. This study uses a descriptive quantitative approach. Primary data obtained by using a questionnaire instrument. 122 samples were processed and then analyzed. The results of hypothesis testing using Smart PLS show that the 2 hypotheses proposed are accepted. Web quality has a significant influence on user satisfaction with an R square value of 0.623. Meanwhile user satisfaction has a significant influence on user trust with an R square value of 0.509. The results of these findings contribute to strengthening the findings of previous studies.*

*Kata Kunci: Web Quality 4.0, User Satisfaction, Trust, SEM PLS*

*Semarang, 15 February 2023*

*Pembimbing,*



*Agus Prasetyo Utomo, S.Kom, M.M, M.Kom*