

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE V-TECH COMPUTER JAMBI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Shinta Anggreni

8040190110

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : “ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE V-TECH
COMPUTER JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”.

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Shinta Anggreni
- b. NIM : 8040190110
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 20 Juni 2000
- e. Alamat : Jalan Prof. Dr. Muhammad Yamin,
Lebak Bandung, Kecamatan Jelutung
- f. No. Telepon : 081379005629
- g. Email : shintaanggreni276@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Di era perkembangan teknologi yang sudah semakin berkembang pesat, kini telah memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas atau kegiatan. Selain karena aksesnya yang mudah dilakukan dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja oleh semua kalangan masyarakat, kemajuan teknologi informasi juga memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan seperti dalam melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan, mencegah dan mengurangi terjadinya kesalahan pada suatu data, serta membuat pengguna data menjadi lebih efektif dan efisien dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemui dan digunakan yaitu website. Website merupakan situs web yang menampilkan informasi berupa data seperti teks atau gambar agar lebih mudah dimengerti bagi pengguna. Website juga berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, ataupun transaksi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Analisis terhadap sistem yang sudah ada perlu dilakukan agar pengguna mengetahui apakah website tersebut telah memiliki kualitas yang baik dan unggul. Website menjadi sebuah media informasi yang efisien karena dengan

menggunakan koneksi internet, maka kita sudah mendapatkan informasi yang mudah diakses dimana saja dan kapan saja. Adapun analisis ini bertujuan untuk mengukur tingkat kemudahan dalam mengakses baik dari sisi pengguna, pengembangan, dan jaringan yang digunakan. Analisis kualitas sebuah website bersifat subjektif sehingga membutuhkan sebuah alat ukur kualitas website berdasarkan persepsi penggunanya.

Metode Webqual merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Menurut Sanjaya (2012 : 3), terdapat 3 dimensi dari website yang digunakan oleh pengguna yaitu Kualitas Kegunaan (Usability Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Interaksi (Interaction Quality). Webqual merupakan salah satu alat ukur metode yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas suatu website karena kriteria penilaian yang diberikan meliputi keseluruhan website.

V-Tech Computer Jambi merupakan salah satu toko komputer sekaligus service center merk-merk komputer di Jambi yang menyediakan pembelian perangkat Lenovo, Dell, HP dan lain-lain serta menjadi service center untuk Lenovo, HP dan Advan. Belakangan waktu ini dikarenakan adanya pandemi V-Tech Computer menyediakan website untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian produk yang diinginkan tanpa harus datang ke toko secara langsung. Maka dari itu, V-Tech Computer hadir secara online untuk memenuhi kebutuhan perangkat Computer, Laptop / Notebook, Proyektor dan mobile device seperti Smartphone, tablet, dan aksesoris lainnya dengan mudah, lengkap dan bergaransi. Dengan

adanya website pada V-Tech Computer Jambi tentu bertujuan agar pembeli dapat melihat produk yang tersedia melalui smartphone. Dalam hal ini, V-Tech Computer Jambi belum diketahui apakah pengguna merasa puas dengan pelayanan pada website V-Tech Computer.

Berdasarkan pada permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE V-TECH COMPUTER JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah merupakan salah satu bagian utama dari tahapan penelitian yang memegang peranan penting dalam kegiatan penelitian. Kemudian berdasarkan dari latar belakang masalah di atas, maka didapat rumusan masalah mengenai **“Bagaimana kualitas layanan website V-Tech Komputer Jambi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0?”**

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul yang ada, maka penulis memberikan batasan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Website yang akan dianalisis adalah website V-Tech Computer.
2. Metode yang digunakan untuk menganalisis website adalah metode webqual 4.0.

3. Responden diambil dari para pengguna yang menggunakan website V-Tech Computer.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan website V-Tech Computer berdasarkan metode webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna website terhadap website V-Tech Computer.
3. Memberikan layanan yang lebih baik bagi mahasiswa dalam mengunjungi serta menggunakan website V-Tech Computer.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dapat menambah pengetahuan mengenai fungsionalitas dari website V-Tech Computer.
2. Memberikan pengetahuan tentang kemudahan dalam penggunaan website V-Tech Computer.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini disusun secara sistematis yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta terdapat sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dan diambil dari beberapa jurnal resmi, buku, dan mencantumkan pendapat dari pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang dibuat penulis maka dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung untuk menganalisis kualitas website V-Tech Komputer Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum website V-Tech Computer Jambi, pengembangan model penelitian, dan hipotesis penelitian serta menganalisis dan menghitung data kuesioner penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti pada objek serta pembahasan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap kualitas layanan website V-Tech Computer dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup berisi tentang kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga penulis akan memberikan saran yang kiranya dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi sumber analisis untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Menurut Sugiyono (2015 : 335) menyatakan bahwa analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan.

Menurut Satori dan Komriyah (2014 : 200) menyatakan bahwa analisis merupakan suatu usaha untuk menguraikan suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan atau tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih mudah diambil maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

Menurut Komariddin (2001 : 53) menyatakan bahwa analisis merupakan kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu dengan lainnya dan fungsi masing-masing dalam satu kesatuan yang terpadu.

Menurut Priyatno (2010) menyatakan bahwa analisis merupakan kegiatan menghitung data agar dapat disajikan secara sistematis. Analisis data untuk analisis kuantitatif bisa dilakukan secara manual dengan menghitung menggunakan rumus statistic atau menggunakan program bantu statistic.

Menurut Mulyanto (2009) menyatakan bahwa analisis merupakan sebuah teknik pemecahan masalah yang menguraikan sebuah sistem menjadi komponen-komponen dengan tujuan mempelajari seberapa bagus komponen-komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk meraih tujuan yang telah ditentukan.

Analisis memiliki fungsi mengumpulkan data yang terdapat dalam lingkungan tertentu. Analisis dapat diterapkan dalam berbagai jenis lingkungan. Tujuan analisis adalah untuk mengumpulkan data, kemudian data tersebut pada akhirnya dapat digunakan untuk berbagai keperluan penelitian analisis.

Hisan (2018 : 2) menjelaskan berbagai langkah yang diperlukan untuk melakukan analisis yaitu:

1. Mengumpulkan data-data penting.
2. Memeriksa kejelasan dan kelengkapan tentang pengisian instrumen pengumpulan data.
3. Melakukan proses identifikasi dan klarifikasi dari setiap pernyataan yang ada dalam instrumen pengumpulan data berdasarkan variabel yang akan dianalisis.
4. Melakukan kegiatan pencatatan data ke dalam tabel-tabel induk.
5. Melakukan pengujian terhadap kualitas data yakni dengan menguji validasi dan juga menguji realibilitas instrumen dan pengumpulan data.
6. Menyajikan data dalam bentuk tabel frekuensi ataupun diagram agar lebih mudah untuk memahami atau menganalisis karakteristik data.

7. Menguji hipotesis, pada langkah ini dilakukan pengujian terhadap hipotesis apakah isinya benar atau tidak.

Menurut Hisan (2018 : 3) metode analisis dibagi menjadi 2 jenis yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif, berikut penjelasannya:

1. Analisis Kualitatif

Metode analisis ini tidak menggunakan alat statistik tapi dilakukan dengan menginterpretasi tabel, grafik ataupun angka-angka yang ada, baru kemudian melakukan penguraian dan penafsiran.

2. Analisis Kuantitatif

Metode analisis data secara kuantitatif merupakan metode analisis yang menggunakan alat statistik. Dengan kata lain, analisis dilakukan menurut dasar-dasar statistik. Ada dua jenis alat statistik yang biasanya digunakan yakni statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan yang melibatkan banyak kegiatan seperti memilah, mengidentifikasi, dan menyeleksi.

Pada tahap analisis sistem, langkah-langkah dasar yang perlu dilakukan oleh seorang analisis sistem adalah sebagai berikut:

1. Identify yaitu proses yang dilakukan untuk mengidentifikasi masalah.

2. Understand yaitu memahami kinerja sistem.
3. Analysis yaitu langkah yang dilakukan untuk analisis terhadap sistem.
4. Report yaitu langkah untuk melaporkan dari hasil analisis yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu.

2.2 KUALITAS LAYANAN

Menurut Manus dan Lumanauw (2015 : 697) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan nilai tambah dari suatu produk dalam hal memberikan manfaat kepada konsumen, dimana ketika suatu produk berupa barang atau jasa dilengkapi dengan layanan yang baik, maka akan menimbulkan perasaan nyaman dari konsumen yang akan menimbulkan kecenderungan terhadap konsumen untuk menggunakan produk kembali.

Menurut Lupiyoadi (2013 : 216) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diberikan.

Menurut Aritonang (2010 : 2) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengonsumsi produk tersebut.

Menurut Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah memiliki nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain, suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

2.3 WEBSITE

Dalam dunia teknologi yang serba cepat ini, kita membutuhkan jaringan internet yang dapat mempermudah dan mempercepat penyampaian informasi yang tepat dan akurat.

Menurut Bekti (2015 : 35) menyatakan bahwa website merupakan kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar, animasi, dan gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis yang masih dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

Menurut Rahmadi (2013 : 1) menyatakan bahwa website merupakan sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video atau jenis-jenis berkas lainnya.

Menurut Arief (2011 : 8) menyatakan bahwa website merupakan salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, animasi, video) di dalamnya yang menggunakan protokol HTTP (Hyperlink Transfer Protocol) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut browser.

Menurut Rahmad (2010) menyatakan bahwa website merupakan keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah website biasanya dibangun atas banyaknya web yang saling berhubungan.

Menurut Gregorius (2000 : 30) menyatakan bahwa website merupakan kumpulan-kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file nya juga saling terkait. Adapun web ini terdiri dari beberapa unsur diantaranya yaitu page atau halaman dan kumpulan halaman yang dinamakan homepage.

Sedangkan menurut Ippho Santoso dalam Rahmadi (2013 : 1) membagi website menjadi golongan kanan dan golongan kiri. Dalam website dikenal dengan sebutan website dinamis dan website statis, berikut penjelasannya:

1. Website Statis

Website statis merupakan website yang memiliki halaman konten yang tidak berubah-ubah sehingga sifatnya satu arah dan tidak interaktif.

2. Website dinamis

Website dinamis merupakan website yang secara struktur ditujukan untuk update (pembaruan) sesering mungkin dan isinya sering berubah sehingga sifatnya dua arah dan interaktif.

2.4 V-TECH COMPUTER

V-Tech Computer adalah perusahaan di bidang penjualan retail dan distribusi komputer, notebook, tablet, proyektor, gadget sekaligus pusat service center. Perusahaan ini juga memiliki cabang-cabang retail yang tersebar di kota Jambi. V-Tech Computer Jambi merupakan salah satu toko komputer sekaligus service center merk-merk komputer di Jambi yang menyediakan pembelian perangkat Lenovo, Dell, HP, Advan, dan lain-lain.

Untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian produk yang diinginkan tanpa harus datang ke toko secara langsung, maka V-Tech Computer hadir secara online untuk memenuhi kebutuhan perangkat Computer, Laptop / Notebook, Proyektor dan mobile device seperti Smartphone, tablet, dan aksesoris lainnya dengan mudah, lengkap dan bergaransi. Dengan menyediakan website pada V-Tech Computer Jambi tentu bertujuan

agar pembeli dapat melihat produk yang tersedia melalui smartphone. Tampilan pada website terdapat berbagai menu berupa kategori produk yang terdiri dari proyektor, keyboard, printer, laptop, tablet & phone, PC AIO & Built Up, headset, powerbank, speaker, networking, mesin fotocopy dan lain-lain. Selain itu, juga terdapat informasi mengenai rincian produk, cara belanja produk, melakukan transaksi pembelian, konfirmasi pembayaran serta kontak WhatsApp Customer Service pada website tersebut untuk menghubungi pihak toko jika ada yang ingin ditanyakan mengenai produk-produk yang tersedia.

2.5 KEPUASAN PENGGUNA

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007 : 177) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Kothler dan Armstrong (2001 : 9) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya akan merasa puas dan gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000 : 75) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan, penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk maupun jasa yang menyediakan tingkat kesenangan pengguna yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

2.6 WEBQUAL

Salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual pertama kali dikembangkan oleh Studard J. Barnes dan Richard T. Vidgen. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang sebelumnya banyak digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas jasa atau service quality. Webqual telah mengalami beberapa kali literasi menurut Barnes dan Vidgen 2002 yaitu sebagai berikut:

1. Webqual 1.0

Webqual 1.0 merupakan versi pertama dari webqual yang dikembangkan pada domain UK Business School dengan mengikuti standar dari QFD (Barnes & Vidgen, 2000). Hasil dari pengembangan webqual 1.0 ini menghasilkan lima dimensi yaitu ease of use, experience, information, communication, integration, dan 24 butir pertanyaan. Kekurangan dari webqual 1.0 ini adalah terlalu berfokus pada aspek information quality atau kualitas informasi.

2. Webqual 2.0

Pada Webqual 2.0 dilakukan perbaikan dengan menambahkan aspek interaction quality yang diadaptasi dari SERVQUAL. Kekurangan dari webqual 2.0 dikarenakan terlalu fokus melakukan perbaikan dari webqual 1.0, sementara webqual 2.0 terlalu berfokus pada aspek interaction quality sehingga kurang memperhatikan aspek lainnya yaitu information quality.

3. Webqual 3.0

Ketika webqual 1.0 berfokus pada kualitas informasi dan webqual 2.0 berfokus pada kualitas interaksi, kedua metode ini membahas tentang kualitas sebuah website. Dalam pengembangan webqual 3.0 ditemukan bahwa kualitas sebuah website dapat dikelompokkan ke dalam tiga area yaitu site quality, information quality, dan service interaction quality.

4. Webqual 4.0

Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga area utama yaitu information quality (kualitas informasi), interaction quality (kualitas interaksi), dan usability quality (kualitas kegunaan). Penjelasan mengenai dimensi-dimensi webqual 4.0 menurut Barnes dan Vidgen, 2002 adalah sebagai berikut:

a. Information Quality

Information quality atau kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kelengkapan informasi, dan yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

b. Interaction Quality

Interaction quality atau kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan

komunitas yang spesifik, dan memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

c. Usability Quality

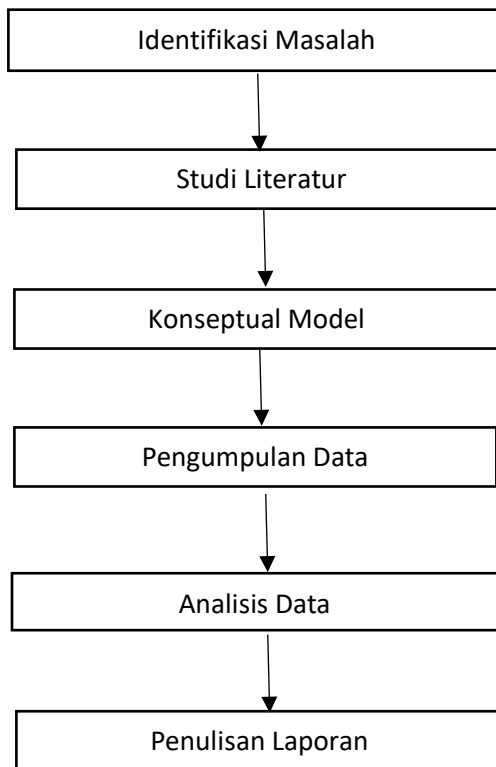
Usability quality atau kualitas kegunaan meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan website, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Untuk membantu penelitian ini, diperlukan kerangka kerja untuk mendukung penelitian ini. Kerangka kerja merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian di atas, maka dapat diuraikan pembahasan dari masing-masing tahap dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah merupakan langkah utama yang penting dalam proses penelitian. Karena identifikasi masalah yang baik akan menentukan kualitas dari penelitian. Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti yaitu website V-Tech Computer Jambi lalu menetapkan apa saja permasalahan yang terjadi pada objek penelitian. Dalam hal ini, peneliti mengidentifikasi masalah dengan mewancarai beberapa pengguna website V-Tech Computer Jambi dan memperoleh pendapat yang berbeda-beda dari pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan website tersebut.

2. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini, penulis mempelajari dan memahami konsep serta teori yang berkaitan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Konsep utama yang dipelajari yaitu mengenai bagaimana menganalisis suatu website menggunakan metode webqual dan pengaruh tiap variabel mana yang mempengaruhi kualitas website bagi penggunanya.

3. Konseptual Model Penelitian

Pada tahap ini, penulis mengidentifikasi faktor-faktor yang telah diperoleh dari tahap studi literatur lalu mengembangkan model penelitian yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode Webqual 4.0 untuk memecahkan masalah. Setelah itu,

penulis menggunakan hipotesis lalu melakukan perancangan konstruk berdasarkan metode Webqual 4.0, dimana dalam metode tersebut terdapat tiga dimensi mengenai pengukuran kualitas website yang akan menjadi pedoman dalam pengembangan konsep penelitian dan perancangan indikator dalam penelitian ini. Pada penelitian ini menggunakan konseptual model Webqual 4.0, dimana terdapat tiga dimensi kualitas website yang akan digunakan sebagai variabel bebas dan satu variabel terikat. Adapun tiga dimensi webqual 4.0 sebagai variabel bebas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel X1 merupakan dimensi Kualitas Kegunaan (Usability Quality).
- b. Variabel X2 merupakan dimensi Kualitas Informasi (Information Quality).
- c. Variabel X3 merupakan dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality).

4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, penulis melakukan proses pengumpulan dan pengukuran informasi yang relevan dari masalah-masalah yang diteliti dengan menggunakan metode kuesioner.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Pada penelitian ini, penulis akan menyebarkan kuesioner kepada beberapa pengguna website V-Tech Computer Jambi untuk mendapatkan informasi

mengenai kualitas website dari sudut pandang pengguna. Kuesioner yang akan disebar terdiri dari pertanyaan atau pernyataan yang mana setiap pertanyaan dan pernyataan memiliki kaitan dengan salah satu aspek dalam metode Webqual 4.0 yang dapat membantu penulis mengetahui dan menganalisis kualitas website.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan data yang dikumpulkan penulis untuk membantu proses penelitian ini. Pada tahap ini, dilakukan analisis data dengan mengumpulkan hasil kuesioner yang telah disebar serta berbagai data yang dikumpulkan.

Data tersebut terbagi menjadi dua yaitu:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang mengunjungi serta menggunakan website V-Tech Computer Jambi melalui kuesioner yang dibagikan.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung dari data primer, data tersebut berasal dari buku, jurnal, e-book, dan data-data penelitian terdahulu.

6. Penulisan Laporan

Pada tahap ini, penulis akan menyusun laporan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Isi laporan akan dikembangkan dalam bentuk bab yang mencakup hasil analisis tersebut dan disusun secara baik, jelas, relevan, dan

terarah pada pokok permasalahan yang ada. Setelah itu, penulis membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan.

3.2 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

1. Alat Penelitian

Adapun alat bantu (tools) yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

A. Perangkat Keras (Hardware)

Dalam perancangan ini, dibutuhkan perangkat keras (hardware) yang berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak yang digunakan dalam perancangan sistem. Perangkat keras (hardware) yang digunakan antara lain sebagai berikut:

- 1 unit laptop Dell dengan spesifikasi sebagai berikut:

Processor : Intel(R) Core(TM) i3-6006U CPU @ 2.00GHz

RAM : 4.00 GB

System Type : 64-bit operating system, x64-based processor

Operating System : Windows 10 Pro

- Dan perangkat keras lainnya.

B. Perangkat Lunak (Software)

Dalam perancangan ini digunakan sebagai alat bantu dalam merancang dan mendesain program. Berikut di bawah ini adalah perangkat lunak (software) pendukung dalam perancangan sistem ini, antara lain:

- Sistem Operasi Microsoft Windows 10
- Microsoft Word 2013
- Microsoft Excel 2013
- Smart PLS
- Dan beberapa perangkat pendukung lainnya.

2. Bahan Penelitian

Bahan atau objek yang akan dianalisis untuk melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Website V-Tech Computer Jambi
- b. Pengguna Website V-Tech Computer Jambi.

3.3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena apa adanya dengan tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan tertentu terhadap objek penelitian (Guritno dkk, 2010). Dalam penelitian ini terdapat dua metode pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi ini dilakukan secara online pada objek penelitian untuk melihat kegiatan dan layanan yang dilakukan. Dalam penelitian ini, objek yang diobservasi adalah V-Tech Computer Jambi.

2. Kuesioner

Membuat sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang akan diisi oleh responden tepatnya pengguna website V-Tech Computer Jambi. Dalam penelitian ini, angket yang dibuat adalah angket yang tertutup yakni pertanyaan yang sudah disusun secara terstruktur.

BAB 4

JADWAL PENELITIAN

Agar menghindarinya terjadinya ketidakteraturan dalam penelitian dan pengerjaan Tugas Akhir ini, maka dari itu dibuat jadwal kegiatan penelitian yang berisi gambaran kegiatan dan waktu yang direncanakan sebagai berikut :

No	Kegiatan	Okt 2022				Nov 2022				Des 2022				Jan 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah																
2	Studi Literatur																
3	Konseptual Model																
4	Pengumpulan Data																
5	Analisis Data																
6	Penulisan Laporan																

Tabel 4.1 Jadwal Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Artha, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE ONLINE JESSA SHOP COLLECTION MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0, “Sarjana Thesis, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi 2019.
- [2] P. Brilian, “Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analisis, “pp, 6-20, 2017.
- [3] W. Sastika, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian pada Website E-Commerce Traveloka, “Sentika, vol. 2016, no. Sentika, pp. 18-19, 2016.