

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TRAVELOKA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Chea Kurnia Zhasifa

8040190447

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2021**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul proposal : ANALISIS KUALITAS WEBSITE TRAVELOKA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata I (S1)

Peneliti :

- a. Nama lengkap : Chea Kurnia Zhasifa
- b. Nim : 8040190447
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl.lahir : Jambi, 15 Oktober 2000
- e. Alamat : Talang Banjar, RT.06 No.11
- f. No. telepon : 081369505939
- g. Email : gheasifa@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NIM : 8040190447
NAMA : Chea Kurnia Zhasifa
PRODI : SI/~~TI/SK~~ *)
JUDUL : “ANALISIS KUALITAS WEBSITE TRAVELOKA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 ”.

1. Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak *)
2. Catatan :

Alasan Penolakan Proposal Skripsi :

- Proyek Skripsi tidak relevan dengan Program Studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
-

Mengetahui,
Ketua TIM Skripsi
Program Studi Sistem Informasi

(Hertiyani, S.Kom, M.S.I)

NIK. YDB.11.83.078

1. PENDAHULUAN

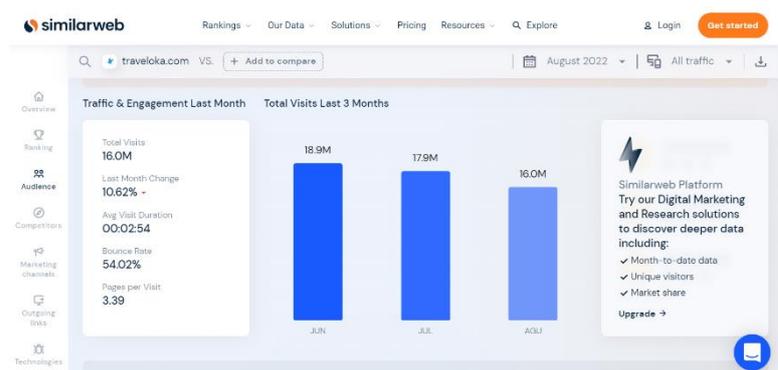
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia saat ini. Di berbagai bidang, teknologi memegang peranan penting dalam mendukung setiap aktivitas kehidupan manusia serta kemudahan kebutuhan hidup setiap manusia sehari-hari. Satu dari Contoh kemajuan teknologi saat ini adalah dengan kehadiran internet[1]. Internet adalah salah satu media berbagi informasi dan data yang tidak terikat waktu, jarak dan tempat bagi masyarakat luas. Selain fungsional utama internet sebagai media pertukaran data, internet juga berperan besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat karena dapat meminimalisir biaya dan akses bebas.

World Wide Web, adalah sebuah istilah yang diberikan untuk seluruh bagian internet yang dapat diakses pengguna melalui semua web browser. WWW terdiri dari milyaran situs web di seluruh dunia, yang tersebar dengan menggunakan komputer server yang juga serta terhubung dengan internet. Perlu diketahui, bahwa World Wide Web (WWW) ini telah melewati proses yang sangat panjang agar bisa digunakan pada hari ini. Dan, Tim Berners Lee merupakan salah satu sosok yang berkontribusi untuk menemukan www tersebut. Secara garis besar, WWW berfungsi sebagai penyedia data dan informasi yang diperlukan oleh pengguna internet. WWW dapat secara langsung menghubungkan pengguna internet ke berbagai macam web server, sehingga pengguna internet tersebut bisa mengakses data, dokumen dan berbagai macam informasi yang terdapat di dalam sebuah situs[2].

Traveloka adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa reservasi tiket pesawat pemesanan hotel secara online. Traveloka pertama kali didirikan oleh Ferry Unaldi, Derianto Kusuma dan Albert. Traveloka awalnya hanya sebuah konsep untuk melihat perbandingan harga. Pada tahun 2013 Traveloka berubah menjadi halaman reservasi khusus untuk memesan tiket pesawat, kemudian pada bulan Maret 2014 Traveloka

memasuki bisnis reservasi hotel dan pada bulan Juli 2014 situs reservasi Traveloka telah tersedia. Selanjutnya pada tahun 2017 dilansir dari situs Traveloka sudah menyediakan reservasi tiket kereta api, tiket perjalanan dan paket tur berpemandu, tiket pertunjukan seni, pulsa pasca bayar, serta untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen Traveloka juga berkerja sama dengan vendor-vendor lainnya[3]. Berikut hasil survei yang didapatkan dari situs www.similarweb.com terhadap website Traveloka :



Gambar 1.1 Data Lalu Lintas dan Keterlibatan Bulan Lalu

Berdasarkan data lalu lintas dan keterlibatan bulan lalu pada gambar 1 yang dikutip dari www.similarweb.com pada tahun 2022, dapat dilihat bahwa jumlah orang yang mengunjungi dan mengakses website Traveloka selama bulan Juni ke Agustus 2022 terus mengalami penurunan, dengan total pengunjung pada bulan Juni sebanyak 18,9 Juta, pada bulan Juli 17,9 juta dan pada bulan Agustus 16 juta. Dari hasil data tersebut dapat dilihat bahwa ada masalah yang menjadi pengaruh kualitas website Traveloka mengalami penurunan kunjungan terhadap kepuasan pengguna.

Penulis mengambil judul ini dalam penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas website Traveloka terhadap kepuasan konsumen agar menjadi acuan kepada pihak pengolah website apakah website tersebut cukup baik oleh sebab itu diangkat lah dalam penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penilaian kualitas website dengan metode Webqual 4.0 yang akan membantu penulis dalam menganalisis kualitas website Traveloka.

Maka berdasarkan uraian di atas yang telah dijabarkan oleh penulis belum sepenuhnya maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna. Dengan adanya permasalahan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TRAVELOKA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah :

1. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap kualitas website Traveloka ?
2. Bagaimana tanggapan kepuasan pengguna atau kemudahan pengguna terhadap website Traveloka ?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada website Traveloka
2. Penelitian hanya dilakukan pada Mahasiswa aktif UNAMA angkatan 2019
3. Menganalisis tentang kualitas website Traveloka
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan WEBQUAL 4.0
5. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner Google form
6. Pengolahan data menggunakan SMART-PLS

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas website Traveloka terhadap kepuasan konsumen dalam penyampaian informasi, kegunaan, interaksi dan sebagainya
2. Untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara kualitas website Traveloka terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan metode Webqual 4.0

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Dapat mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas website Traveloka
2. Memberikan pengetahuan kepada pihak Tarveloka terhadap kualitas websitenya
3. Memberikan informasi kepada pembaca atau peneliti selanjutnya terhadap analisis pengaruh kualitas website Traveloka terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode WEBQUAL 4.0

2. LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis Penjabaran dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam berbagai macam bagian komponennya dengan maksud agar kita dapat mengidentifikasi atau mengevaluasi berbagai macam masalah yang akan timbul pada sistem, sehingga masalah tersebut dapat di tanggulangi di perbaikan atau juga dilakukan pengembangan dicari kaitannya serta ditafsirkan maknanya Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data [4]. Berikut sebagian komentar bagi para pakar menimpa penafsiran analisis ialah :

Menurut Wiradi [5] :

“Analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari ditaksir makna dan kaitannya.”

Menurut Sugiyono [6] :

“Sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan”

Pengertian analisis yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah bukan hanya sekedar penelusuran atau penyelidikan, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh dengan menggunakan pemikiran yang kritis untuk memperoleh kesimpulan dari apa yang ditaksir.

2.2 KUALITAS

Kualitas didefinisikan dengan penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Dalam era globalisasi, secara strategik kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Atmaja [8] :

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan”,

Menurut Kotler dan Keller [9] :

“Mengatakan kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari produk atau jasa yang berkemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen”.

Pengertian Kualitas di atas dari beberapa sumber yang didapat penulis rangkum kualitas ialah performansi atau kemudahan pengguna dalam menggunakan suatu produk atau mempunyai perasaan puas dalam produk.

2.3 WEBSITE

Website pertama di dunia lahir di tahun 1991 pada tanggal 6 Agustus oleh Tim Berners-Lee. Ia adalah seorang ahli komputer dari Inggris yang bekerja di laboratorium fisika Swiss. Pada awalnya, website itu dibuat untuk memudahkan para peneliti untuk saling bertukar informasi.

Menurut Yeni Susilowati [10] :

“Website adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait antara halaman yang satu dengan halaman lain, yang biasanya ditempatkan pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan internet ataupun jaringan wilayah lokal (LAN)”.

Menurut Bekti [11]

“Website merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman”.

Menurut Asriningtias [12] :

“Website adalah kumpulan dokumen berupa halaman web yang berisi teks dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML), website disimpan di *server hosting* yang dapat diakses menggunakan browser dengan jaringan internet melalui alamat internet berupa *Uniform Resource Locator* (URL)”.

Pengertian website yang dapat penulis simpulkan ialah website sebagai alat penyampaian suatu informasi yang cukup luas yang mencakup semua topik yang bisa ditelusuri pengguna di mana pun dan kapan pun.

2.4 KUALITAS WEBSITE

Kualitas website adalah hal yang sangat perlu diperhatikan oleh semua yang melakukan proses penjualan secara online, salah satunya online travel agent. Tidak hanya dilihat dari kemasannya yang menarik, tetapi bagaimana membuat konsumen berpikir bahwa apa yang mereka butuhkan dapat mereka temukan dalam website tersebut, sehingga pelanggan akan merasa puas berikut adalah kualitas website menurut para ahli :

Menurut Shin et al [14] :

“kualitas website ini diartikan sebagai persepsi dari keseluruhan kualitas situs pusat perbelanjaan internet yang sesuai sudut pandang pelanggan”

Menurut Bavarsad et al [15] :

“website yang baik mempunyai kualitas operasional yang memungkinkan konsumen untuk melakukan kegiatan e- shopping dengan lebih mudah dan efisien.”

2.5 METODE WEBQUAL 4.0

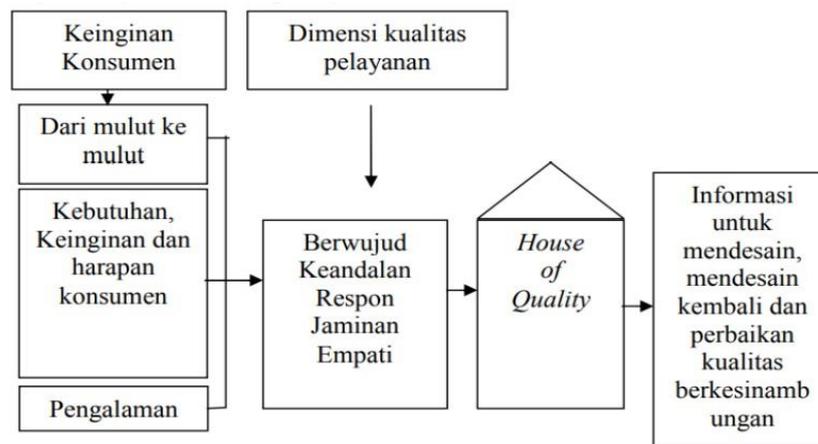
Perangkat Webqual dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidge pada tahun 1998 dan terus mengalami perkembangan versi. Webqual Versi 4.0 ditujukan untuk mendukung proses pengukuran kualitas sebuah situs web. Webqual dibangun berdasarkan pada konsep dasar metode *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasarkan pada “*voice of customer*” terhadap kualitas suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, perangkat WebQual 4.0 disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu situs web [16].

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada webqual tersebut dikembangkan dengan metode *Quality function Development* (QFD). Salah satu kegiatan dalam metode QFD yang menjadi dasar kerja perangkat Webqual 4.0 adalah pengumpulan suara pelanggan (*Voice of Customer*). Dalam metode QFD prosedur pengumpulan suara pelanggan dilakukan dengan cara:

1. Menetapkan atribut-atribut pelanggan (data kualitatif). Data kualitatif secara umum diperoleh dari pembicaraan dan observasi dengan pelanggan
2. Mengukur atribut-atribut (data kuantitatif). Data kuantitatif diperoleh dari hasil survei atau penarikan suara.

Dari kedua prosedur tersebut pengumpulan data dengan QFD membantu peneliti dalam melakukan analisis kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 yang sedang penulis lakukan pada kualitas website Traveloka.

Berikut adalah gambaran Quality Function Development (QFD) :



Gambar 2.1 Model QFD [16]

Manfaat QFD menurut Tony Wijaya [17] :

1. *Costumer Focused*, yaitu mendapatkan input dan umpan balik dari pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan.
2. *Time Efficient*, yaitu mengurangi waktu pengembangan produk.
3. *Time Oriented*. QFD menggunakan pendekatan yang berorientasi pada kelompok. Semua keputusan didasarkan pada *consensus* dan keterlibatan semua orang dalam diskusi dan pengambilan kesimpulan dengan teknik *Brainstorming*.
4. *Documentation Oriented*. QFD menggunakan data dan dokumentasi yang berisi semua proses dan seluruh kebutuhan dan harapan pelanggan.

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu, (1) kualitas informasi dari penelitian system informasi, (2) interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas system informasi, *e-commerce* dan pemasaran, serta (3) *usability* dari *human computer interaction*. Analisis hasil WebQual 3,0 menyebabkan identifikasi dari tiga dimensi *e-commerce* situs Web kualitas: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan interaksi. *Usability* telah menggantikan kualitas situs di

WebQual versi 4.0 karena itu membuat penekanan pada pengguna dan persepsi mereka bukan pada desainer dan situs sebagai hanya sebuah artefak perangkat lunak bebas konteks. Kegunaan jangka juga mencerminkan lebih baik pada tingkat abstraksi yang lain dua dimensi WebQual yaitu informasi dan interaksi layanan.

WebQual 4.0 ini terdiri dari tiga dimensi yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*inteaction service quality*).

Kegunaan berkaitan dengan desain website, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan. Kualitas informasi merupakan kualitas dari isi website, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunaannya seperti format, akurasi dan relevansi. Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna website nya, diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati, misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik website .

2.6 E-COMMERCE

E-commerce merupakan penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang & jasa melalui sarana elektronik misalnya internet atau televisi, WWW, atau jaringan komputer lainnya. E-commerce dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, & sistem pengumpulan data otomatis. Industri teknologi informasi melihat aktivitas e-commerce ini sebagai aplikasi & aplikasi e-bisnis yang terkait dengan transaksi komersial. E-commerce adalah bagian berdasarkan e-business, pada mana cakupan e-bisnis lebih luas, tidak hanya sekedar perniagaan namun meliputi jua pengkolaborasian mitra bisnis, pelayanan nasabah, lowongan pekerjaan & lain-lain. Selain teknologi jaringan WWW, e-commerce jua memerlukan teknologi basisdata atau pangkalan data, surat elektronik (e-mail), & bentuk teknologi non komputer lainnya misalnya sistem pengiriman barang & alat pembayaran [13].

2.7 TRAVELOKA

Traveloka adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa reservasi tiket pesawat pemesanan hotel secara online. Traveloka pertama kali didirikan oleh Ferry Unaldi, Derianto Kusuma dan Albert. Traveloka awalnya hanya sebuah konsep untuk melihat perbandingan harga. Pada tahun 2013 Traveloka berubah menjadi halaman reservasi khusus untuk mereservasi tiket pesawat, kemudian pada bulan Maret 2014 Traveloka memasuki bisnis reservasi hotel dan pada bulan Juli 2014 situs reservasi Traveloka telah tersedia. Selanjutnya pada tahun 2017 dilansir dari situs

Traveloka sudah menyediakan reservasi tiket kereta api, tiket perjalanan dan paket tur berpemandu, tiket pertunjukan seni, pulsa pasca bayar, serta untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen Traveloka juga berkerja sama dengan vendor-vendor lainnya[3].

2.7 PENELITIAN SEJENIS

Dari beberapa studi literature atau penelitian sejenis yang penulis lakukan untuk menjadi acuan penulis dalam mencari sebuah informasi pada penelitian yang sedang penulis lakukan pada penelitian ini untuk mempermudah penulis dalam melakukan observasi data pada penelitian yang sedang dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis

NO	Judul	Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kualitas Website Traveloka Menggunakan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna [18]	Maulidah Nur Komala Sari, Joy Nashar Utamajaya	WEBQUAL 4.0	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi kurang berpengaruh terhadap

				kepuasan konsumen
2.	Pengaruh Kualitas Website Traveloka Terhadap Kepuasan Konsumen[19]	Okki Risyandi	WEBQUAL 4.0	Hasil dari penelitian ini menunjukkan ketiga variabel WebQual 4.0 tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dan kualitas website.
3.	Analisis Pengaruh Website Quality Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 [20]	Kenny Roz	WEBQUAL 4.0	Hasil dari penelitian ini menunjukkan ketiga variabel WebQual 4.0 tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dan kualitas website

Dari beberapa studi literatur diatas maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa perbedaan dari segi objek, kelebihan dan kekurangan dari kualitas website yang akan diuji nantinya dengan metode webqual 4.0. Adapun perbedaan dalam penggunaan metode dan pengolahan data dalam mengetahui kualitas website sebagai media informasi bagi pengguna yang ingin mengetahui tentang Traveloka.

Dalam hal ini penulis mengambil penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kualitas website pada Traveloka, penelitian sejenis ini sangat

membantu memberikan referensi dan informasi terhadap penelitian yang sedang peneliti lakukan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode WebQual4.0 dalam memahami atau mencari kualitas website apakah website tersebut cukup baik atau perlu pengembangan lebih lanjut oleh sebab itu diangkat lah judul penelitian ini sebagai proyek penelitian penulis.

3.1 Alat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat/piranti yang digunakan untuk melakukan pengolahan data/ bahan penelitian, yaitu :

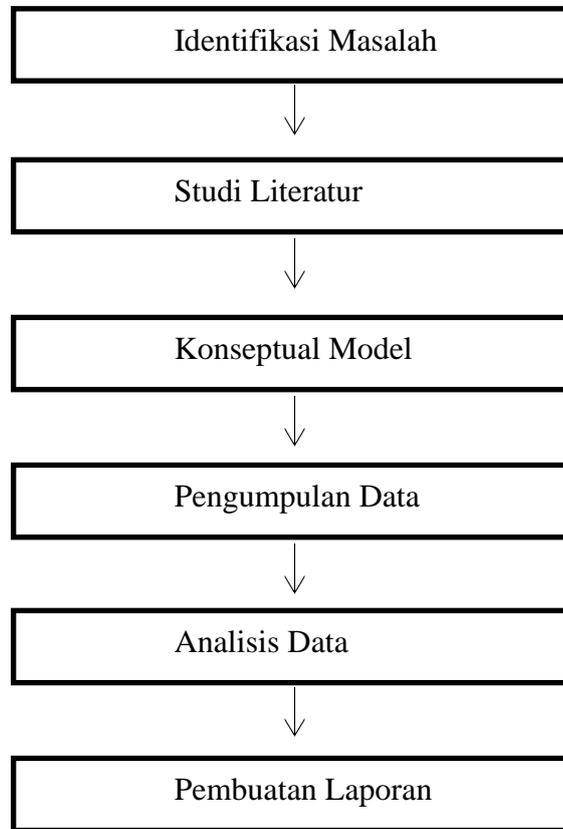
1. Perangkat Keras (HardWare)

- a) Asus Experbook P2451fa
- b) Ram 8 GB
- c) SSD 256 GB
- d) Dan beberapa perangkat keras lainnya.

2. Perangkat Lunak (SoftWare)

- a) Microsoft Office Word 2010
- b) Google Forms
- c) Microsoft Office Excel
- d) SmartPLS
- e) Mendeley
- f) Dan beberapa perangkat lunak lainnya.

3.2 Metode Penelitian



Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasannya sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

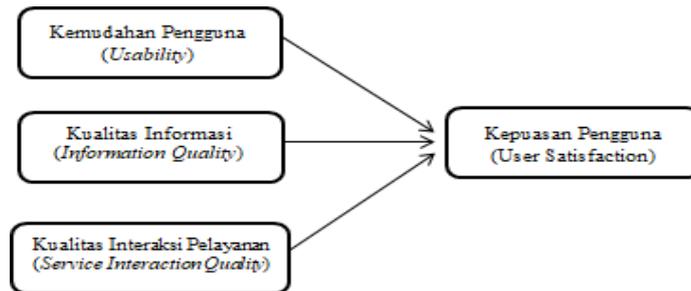
Identifikasi masalah adalah pengenalan masalah dan juga merupakan suatu proses penelitian yang boleh di katakan paling penting diantara Identifikasi Masalah Studi Literatur Konseptual Modal Pengumpulan Data Analisis Data Pembuatan Laporan proses lain. Karena identifikasi masalah yang baik akan menentukan kualitas penelitian.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang di peroleh dari berbagai buku, jurnal, dan juga internet untuk melengkapi konsep dan teori, sehingga memilkin landasan yang baik dan sesuai

3. Konseptual Model

penelitian dimulai dengan melakukan pendataan responden. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner pernyataan kemudian data kuesioner di kumpulkan lalu dilakukan pengolahan data dengan menggunakan Smart PLS 3 yang berdasarkan variabel pada metode WebQual untuk memudahkan dalam pengolahan data nya. Dari hasil tersebut menghasilkan kesimpulan dan setelah itu penelitian di anggap selesai.



4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan data dan informasi. Sebagai bahan pendukung yang sangat berguna bagi penulis untuk mencari atau mengumpulkan data yang di perlukan dalam penelitian ini. Pengumpulan data akan di ambil melalui kuesioner yang akan di sebarakan kepada masyarakat yang menggunakan Google form. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Google form secara aktif untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspetasi yang dirasakan pengguna dengan menggunakan skala likert, dimana responden diminta untuk memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang telah disediakan. Dengan pedoman sebagai berikut : Skala pengukuran dalam jawaban kuisisioner yang akan digunakan pada penelitian ini adalah skala Linkert, dimana variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu diberi skor 1-5 yang didefinisikan sebagai berikut

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

5. Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan analisis data dengan penyusunan serta perhitungan dari hasil kuesioner yang telah disebarkan sebelumnya dan dilakukan pembobotan nilainya yang nantinya akan menghasilkan kesimpulan-kesimpulan berupa nilai dari pembobotan tersebut.

6. Pembuatan Laporan

Ini merupakan tahap akhir dari penelitian, semua data yang telah didapatkan dan telah dianalisis di susun secara baik lalu membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan kemudian dibuat menjadi sebuah laporan.

JADWAL PENELITIAN

NO	Jadwal Penelitian	Bulan																			
		Oktober				November				Desember				Januari							
		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	Pembuatan Laporan																				

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. S. Santoso and M. F. Anwar, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus," *National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*, no. September, 2015.
- [2] Prawiro, "https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-www.html," 2018.
- [3] A. Yuni Widowati and C. Budihartanti, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TRAVELOKA DENGAN MENERAPKAN METODE TAM (Technology Acceptance Model)," vol. 6, no. 2, 2019.
- [4] Andi, *Metoda Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta, 2018.
- [5] Wiradi, *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli*. 2013.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. 2015.
- [7] Rajali, *Analisis Data*, vol. 17. 2018.
- [8] J. Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," *Jurnal Ecodemica*, vol. 2, no. 1, 2018.
- [9] Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2011.
- [10] Y. Susilowati, *Modul E-Commerce-Teaching Factory For Student*. Mutiara, 2019.
- [11] Bekti and Humairah, "Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6," 2015.
- [12] W. I Dewa Made and S. Asriningtias Ratih, *Cara Cepat dan Praktis Membangun WEB dengan Php & Mysql*. 2021.
- [13] Harmayani, D. Marpaung, A. Hamzah, N. Mulyani, and J. Hutahean, *E-commerce : Suatu Pengantar Bisnis Digital*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [14] J. I. Shin, K. H. Chung, J. S. Oh, and C. W. Lee, "The effect of site quality on repurchase intention in Internet shopping through mediating variables: The case of university students in South Korea," *Int J Inf Manage*, vol. 33, no. 3, 2013, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2013.02.003.

- [15] B. Bavarsad, M. A. Mennatyan, and R. Farajollah, "A Study of the Effects of Website's Perceived Features on the Intention to Use E-shopping," *World Applied Programming*, vol. 3, no. 6, 2013.
- [16] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. 2018.
- [17] M. Arafah and T. Maslihatin, "Analisa Kualitas Website Sekolah Menengah Kejuruan Negeri SMKN Di Kota Makassar Dengan Menggunakan Webqual Modifikasi," *Inspiration : Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 8, no. 2, 2018, doi: 10.35585/inspir.v8i2.2472.
- [18] M. Nur, K. Sari, and J. N. Utamajaya, "PENGARUH KUALITAS WEBSITE TRAVELOKA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA." [Online]. Available: www.similarweb.com,
- [19] O. Risyandi and A. Zuliestiana, "PENGARUH KUALITAS WEBSITE TRAVELOKA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA." [Online]. Available: www.traveloka.com.
- [20] K. Roz, F. Ekonomi, and D. Bisnis, "Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0." [Online]. Available: www.similarweb.com