

MAKALAH

“KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNAAN WEBQUAL UNTUK PENENTUAN TINGKAT KEBERGUNAAN PADA WEBSITE ”

**(Studi pada website www.wingscorp.com dengan menggunakan metode
Webqual 4.0)**



Di susun oleh :

Nama: Lailatul Azizah

Nbi : 1211800019

Matkul : E-Bisnis/E

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi internet, semakin berkembang pula teknologi website. Jika pada awalnya cukup dengan halaman statis, untuk saat ini suatu website menjadi lebih kaya fitur dengan tampilan yang dinamis dan estetis.[1]

Tentunya dengan semakin baiknya teknologi website, maka berkembang pula konsep kepuasan user terhadap suatu website. Hal ini Sebagai pelaku dalam bisnis PT Wings Surya memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pelanggannya untuk menjadi tolak ukur bagi perusahaan PT Wings Surya memiliki website company profil yaitu www.wingscorp.com sebagai sarana mempromosikan produk dan membagikan informasi yang berguna dalam menunjang kebutuhan pelanggan.[2]

Website company profil merupakan suatu media sarana komunikasi perusahaan pada pihak yang membutuhkan pada perusahaan didalam maupun diluar.

Oleh karena itu PT Wings Surya meningkatkan kualitas website yang ada sehingga pengunjung semakin puas dan banyak untuk melakukan aktivitas pencarian informasi perusahaan melalui website www.wingscorp.com.

Webqual 4.0 merupakan merupakan metode untuk Kegunaan website yaitu untuk memudahkan dalam menggunakan situs web dengan tujuan yang lebih luas untuk menyajikan suatu informasi dengan cara yang mudah dalam bidang yang sesuai.

Dalam penelitian webqual menggunakan sampel sebanyak 96 orang sesuai jumlah populasi yang telah dihitung menggunakan rumus slovin. Cara yang digunakan untuk teknik pengumpulan data kuesioner adalah menggunakan media Google form dibagikan kepada pengunjung website www.wingscrop.com. karyawan dan distributor dari PT Wings menyebarkan kuesioner kepada pengguna website www.wingscorp.com.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan menurut [1] Kepuasan pelanggan adalah faktor kualitas website, diantaranya aspek kebergunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan. Ini berarti bahwa kegunaan merupakan penentu yang signifikan secara langsung untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kegunaan Webqual menurut [1] Kegunaan webqual adalah salah satu metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas dari suatu website yang terdiri dari dua puluh dua instrumen survei item untuk menilai kualitas situs web. Ada tiga dimensi yang mencakup instrumen ini, yaitu : Kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

[2] Untuk mengukur penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan studi literatur dan kuesioner untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk penelitian. Bentuk kuesioner menggunakan skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Skala likert menggunakan empat tingkat jawaban, dengan keterangan berikut :

1. Untuk skala Sangat Setuju mempunyai skor 4
2. Untuk skala Setuju mempunyai skor 3
3. Untuk skala Tidak Setuju mempunyai skor 2
4. Untuk skala Sangat Tidak Setuju mempunyai skor 1

Penelitian ini menggunakan populasi dalam pengguna website www.wingscrop.com pada karyawan PT Wings Surya dan distributor produk PT Wings Surya. Dengan tabel yang telah ditentukan.

Tabel 1. Daftar Jumlah Populasi

No	Pekerjaan	Jumlah Populasi
1	Karyawan bagian produksi	1382
2	Karyawan bagian SDM	112
3	Karyawan bagian pemasaran	248
4	Karyawan bagian IT	28
5	Karyawan bagian gudang	374
6	Distributor	372
Total		2516

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian hasil populasi dari rumus Slovin sebesar 10% dalam kesalahan penarikan sampel. Jumlah sampel pada sampel karyawan dan distributor PT Wings Surya dapat diambil menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kesalahan pengambilan sampel yang di tolerir (Agung, 2012)

Kesalahan penarikan sampel diantara 5-10%. Tetapi penelitian hanya mengambil 10% dalam rumus Slovin dengan persamaan diatas, sehingga jumlah pada sampel penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{2516}{2516 \times (0,10)^2 + 1} = 96 (A)$$

Berdasarkan rumus Slovin perhitungan nilai populasi sebanyak 2516, sehingga jumlah penelitian sampel adalah 96 orang yaitu dalam hasil populasi penelitian sampel Variabel A. Sedangkan menghitung sampel dari karyawan dan distributor menggunakan rumus sebagai berikut :

$$s = \frac{N \times A}{n}$$

Keterangan:

s = Ukuran sampel n = Ukuran populasi

N = Jumlah pekerja

A = Hasil perhitungan populasi menggunakan rumus Slovin

Berdasarkan rumus dan nilai jumlah sampel untuk karyawan dan distributor dapat dilihat berdasarkan tabel.

Tabel 2. Daftar Jumlah Sampel

No	Pekerjaan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Karyawan Bagian Produksi	1382	53
2	Karyawan bagian SDM	112	4
3	Karyawan bagian pemasaran	248	10
4	Karyawan bagian IT	28	1
5	Karyawan bagian gudang	374	14
6	Distributor	372	14
Total		2516	96

Untuk penyebaran kuesioner diambil dari jumlah sampel yang telah dihitung, kemudian dikalikan dua untuk mengantisipasi apabila terdapat responden yang dapat berminat mengisi kuesioner dan tidak berminat dalam mengisi kuesioner. Berikut tabel responden yang akan diberikan kuesioner.

Tabel 3. Daftar Jumlah Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Sampel	Jumlah Responden
1	Karyawan Bagian Produksi	53	106
2	Karyawan bagian SDM	4	8
3	Karyawan bagian IT	1	2
4	Karyawan bagian pemasaran	10	20
5	Karyawan bagian gudang	14	28
6	Distributor	14	28
Total		96	192

Dari kuesioner yang disebarakan terdapat pertanyaan tentang biodata yang diajukan kepada responden sebagai data tambahan oleh peneliti untuk menyortir kembali kuesioner yang telah dikumpulkan. Berikut desain kuesioner biodata responden yang telah disebarakan oleh peneliti dengan menggunakan google form.

Gambar 4. Biodata Responden

Kuesioner Evaluasi Website

www.wingscorp.com

Dengan hormat, selaku peneliti memohon kesediaan anda untuk dapat membantu mengisi kuesioner yang telah disiapkan dengan maksud:

1. Membantu mengumpulkan data dalam rangka melakukan evaluasi penggunaan website www.wingscorp.com.
 2. Mengevaluasi tingkat efektivitas implementasi pada website www.wingscorp.com.
- Apapun jawaban yang anda berikan adalah benar dan tidak ada yang salah, karena seluruh jawaban anda merupakan apresiasi yang sangat penting dan murni merupakan pemikiran anda terhadap website www.wingscorp.com.

* Wajib

Nama *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

Pilih

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

Pilih

Rata-rata penggunaan internet tiap hari *

Pilih

BERIKUTNYA

[2] Dari pembahasan operasional dan pengukuran variabel yang digunakan bentuk rancangan kuesioner selanjutnya akan digunakan dalam analisa sebagai berikut:

1. Untuk kualitas kegunaan pada variabel bebas yang pertama yaitu terkait dengan desain situs, misal tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambar yang disampaikan kepada pengguna. Berdasarkan tabel rancangan kualitas kegunaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Gambar 5. Kuesioner Kualitas Kegunaan

Usability Quality (Kualitas Kegunaan)

Halaman ini berisi 4 pilihan jawaban, berikan pilihan yang benar pada jawaban yang anda pilih. Berikut keterangan tentang pilihan jawaban tersebut:
1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Setuju
4 : Sangat Setuju

Pengoperasian www.wingscorp.com mudah dipelajari. *

1 2 3 4

Menurut anda interaksi dengan www.wingscorp.com jelas dan mudah dipahami. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com mudah dijelajahi. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com mudah digunakan. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com memiliki tampilan yang menarik. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com memiliki desain yang sesuai dengan jenis website. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com tampak menyenangkan dan kompeten. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com memberikan pengalaman positif. *

1 2 3 4

KEMBALI BERIKUTNYA

2. Untuk kualitas informasi pada variabel bebas yang kedua yaitu kualitas isi situs, untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format dan relevansi. Variabel kualitas informasi terdapat tujuh indikator pertanyaan yang kemudian dijabarkan kedalam kuesioner. Berdasarkan tabel rancangan kualitas informasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Gambar 6. Kuesioner Kualitas Informasi

Information Quality (Kualitas Informasi)

Halaman ini berisi 4 pilihan jawaban, berikan pilihan yang benar pada jawaban yang anda pilih. Berikut keterangan tentang pilihan jawaban tersebut.
1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Setuju
4 : Sangat Setuju

Informasi yang tersedia pada website www.wingscorp.com akurat. *

1 2 3 4

Informasi yang tersaji pada website www.wingscorp.com dapat dipercaya. *

1 2 3 4

Informasi yang disediakan website www.wingscorp.com tepat waktu. *

1 2 3 4

Informasi yang disajikan website www.wingscorp.com relevan. *

1 2 3 4

Informasi yang disajikan website www.wingscorp.com mudah dipahami. *

1 2 3 4

Informasi pada website www.wingscorp.com disajikan secara detail. *

1 2 3 4

Informasi yang disajikan website www.wingscorp.com dalam format yang sesuai. *

1 2 3 4

KEMBALI BERIKUTNYA

3. Kualitas interaksi layanan pada variabel yang ketiga menggali lebih ke dalam situs, lebih diwujudkan dalam kepercayaan dan empati, misal masalah keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs. Variabel kualitas interaksi layanan terdapat lima indikator pertanyaan kemudian dijabarkan kedalam kuesioner. Berdasarkan tabel rancangan kualitas interaksi layanan dapat dilihat pada tabel dibawah sebagai berikut :

Gambar 7. Kuesioner Kualitas Interaksi Layanan

Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)

Halaman ini berisi 4 pilihan jawaban, berikan pilihan yang benar pada jawaban yang anda pilih. Berikut keterangan tentang pilihan jawaban tersebut:
1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Setuju
4 : Sangat Setuju

Menurut anda www.wingscorp.com memiliki reputasi yang baik. *

1 2 3 4

Menurut anda www.wingscorp.com memberikan rasa aman untuk menyelesaikan transaksi. *

1 2 3 4

Menurut anda www.wingscorp.com memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi pengguna. *

1 2 3 4

Menurut anda www.wingscorp.com memberi ruang untuk personalisasi pengguna. *

1 2 3 4

Menurut anda www.wingscorp.com memberikan ruang untuk komunitas. *

1 2 3 4

Menurut anda www.wingscorp.com memberi ruang untuk berkomunikasi dengan organisasi. *

1 2 3 4

Menurut anda www.wingscorp.com memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan. *

1 2 3 4

KEMBALI BERIKUTNYA

4. Untuk kualitas kepuasan pengguna terdapat pada variabel pendapat atau persepsi pengguna faktor spesifik dari aplikasi komputer. Dari pengguna persepsi meliputi keberhasilan dalam sistem dan kepuasan pengguna terhadap situs, misal keakuratan informasi yang diberikan pada situs, ketepatan waktu dalam mengakses situs, format tampilan dalam menyampaikan informasi situs, isi dari informasi situs dan kemudahan dalam penggunaan sistem situs. Variabel kualitas interaksi layanan terdapat lima indikator dan dijabarkan menjadi 12 pertanyaan kedalam kuesioner. Berdasarkan tabel rancangan kuesioner kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Gambar 8. Kuesioner Kepuasan Pengguna

User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Halaman ini berisi 4 pilihan jawaban, berikan pilihan yang benar pada jawaban yang anda pilih.
Berikut keterangan tentang pilihan jawaban tersebut:
1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Setuju
4 : Sangat Setuju

Website www.wingscorp.com memberikan informasi yang tepat sesuai yang anda butuhkan. *

1 2 3 4

Informasi yang diberikan memenuhi kebutuhan anda. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com menyediakan laporan yang tampaknya hanya tentang apa yang anda butuhkan. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com memberikan informasi yang cukup. *

1 2 3 4

Informasi yang diberikan akurat. *

1 2 3 4

Anda merasa puas dengan keakuratan informasi dari website www.wingscorp.com. *

1 2 3 4

Output yang disajikan dalam format yang sesuai. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com menyediakan informasi yang jelas. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com mudah dimengerti. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com mudah digunakan. *

1 2 3 4

Anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan tepat waktu. *

1 2 3 4

Website www.wingscorp.com memberikan informasi terbaru. *

1 2 3 4

KEMBALI

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh 124 responden dan disortir menjadi 96 responden, dari keempat variabel yaitu : variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kepuasan pengguna. Responden sebagian besar cenderung menjawab setuju pada pertanyaan. Hal ini Frekuensi yang diketahui jawaban setuju dengan skor terbanyak yaitu skor tiga.[2]

Berdasarkan hasil seluruh yang diuji, dapat diketahui bahwa variabel kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna. Hal tersebut terjadi karena faktor pada pengisian kuesioner yang tidak konsisten, sehingga jawaban penyebaran kuesioner yang kurang luas hanya dilakukan dikota Surabaya dan segmentasi responden hanya sebatas pekerja dan distributor PT Wings Surya.

Berdasarkan seluruh hasil yang diuji, variabel kualitas kegunaan yang dapat diketahui memiliki signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap website harus mudah untuk dipelajari dan dioperasikan, memiliki tampilan yang menarik, serta memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna website.

Berdasarkan seluruh hasil yang telah diuji, variabel kualitas informasi yang dapat diketahui memiliki signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap website harus memberikan informasi yang akurat, dapat dipercaya, tepat waktu dan relevan, mudah dimengerti dan memiliki detail format informasi yang tepat.

Website yang menampilkan profil sebuah perusahaan terkadang mengalami gangguan faktor alam yang tidak dapat diprediksi, bisa dikatakan baik apabila perusahaan memiliki tampilan yang menarik, sesuai jenis website, serta memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna website, memberikan informasi yang akurat, dapat dipercaya, tepat waktu dan relevan, mudah dimengerti, dan dengan format informasi yang tepat kepada pengguna website profil tersebut.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Analisis penelitian kualitas website terhadap kepuasan pengguna metode Webqual 4.0 pada website www.wingscorp.com dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Variabel kualitas website secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dalam situs website profil harus memperhatikan kegunaan informasi, kepercayaan dan empati pengguna website.
- 2) Variabel kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website profil. Dapat disimpulkan bahwa sebuah website profil memberikan kepuasan terhadap pengguna website harus mudah dipelajari dan dioperasikan, memiliki tampilan yang menarik, meyakinkan kompeten, memberikan pengalaman yang positif terhadap pengguna website untuk meningkatkan kepuasan pengguna website profil tersebut.
- 3) Variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website profil. Dapat diketahui bahwa variabel kualitas informasi membuktikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Jadi sebuah website profil memberikan kepuasan terhadap pengguna website yang memiliki informasi yang akurat, dapat dipercaya, tepat waktu dan relevan, memiliki format informasi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna website profil tersebut.
- 4) Variabel kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website profil. Penelitian tersebut menunjukkan responden pada karyawan dan distributor PT Wings Surya tidak mempermasalahkan pada interaksi layanan website, misal reputasi, keamanan informasi pribadi, rasa personalisasi, penyampaian komunikasi dengan pihak customer servis dan manajemen, karena pengguna memiliki asumsi bahwa interaksi pelayanan dalam situs dimanfaatkan oleh pengguna website profil.[2]

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Supangat, “Penggunaan Webqual Untuk Penentuan Tingkat Kebergunaan Pada Website (Studi Kasus Pada Teknik Sipil Untag Surabaya),” *Konvergensi*, vol. 11, no. 01, pp. 49–60, 2016, doi: 10.30996/konv.v12i2.1315.
- [2] B. Metode, W. Pada, W. Www, and W. Com, *ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA*. 2017.

- **Bukti cek plagiat**

The screenshot shows a mobile browser interface for a plagiarism detector. At the top, the time is 19.48 and the URL is 'plagiarismdetector.net/id'. Below the address bar, there are two progress bars: 'Unik' (Unique) at 83% and 'Menjiplak' (Plagiarized) at 17%. A secondary bar below shows 100%. A button labeled 'Lihat Sumber Plagiat' is visible. Below that, three green bars each indicate '6% Menjiplak' with a plus sign icon. The main heading is 'Laporan Pemindaian Plagiarisme'. Underneath are two buttons: 'Periksa Tata Bahasa' and 'Jadikan Unik'. At the bottom, statistics are listed: 'Karakter: 3355', 'Kalimat: 20', 'Kata-kata: 424', and 'Waktu bicara: 4 Min'. The main body of the report contains a paragraph of text with several lines highlighted in pink.

Karakter: 3355 **Kata-kata:** 424
Kalimat: 20 **Waktu bicara:** 4 Min

"KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNAAN WEBQUAL UNTUK PENENTUAN TINGKAT KEBERGUNAAN PADA WEBSITE " (Studi pada website www.wingscorp.com dengan menggunakan metode Webqual 4.0) Di susun oleh : Nama : Lailatul Azizah Nbi : 1211800019 Matkul : E-Bisnis/E BAB I PENDAHULUAN A. Latar Belakang Seiring dengan perkembangan teknologi internet, semakin berkembang pula teknologi website. Jika pada awalnya cukup dengan halaman statis, untuk saat ini suatu website menjadi lebih kaya fitur dengan tampilan yang dinamis dan estetis. Tentunya dengan semakin baiknya teknologi website, maka berkembang pula konsep kepuasan user terhadap suatu website. Hal ini Sebagai pelaku dalam bisnis PT Wings Surya memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pelanggannya untuk menjadi tolak ukur bagi perusahaan PT Wings Surya memiliki website company profil yaitu www.wingscorp.com sebagai sarana mempromosikan produk dan membagikan informasi yang berguna