

Nomor Daftar: 027/S/BD/R/09/VIII/2023

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA *WEBSITE* PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Program Studi Bisnis Digital**



**Oleh
Mohammad Faisal Ramdhani
1906045**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA *WEBSITE* PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**Oleh
Mohammad Faisal Ramdhani**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Bisnis Program Studi Bisnis Digital**

**© Mohammad Faisal Ramdhani
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2023**

**Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, disalin, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.**

MOHAMMAD FAISAL RAMDHANI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

MOHAMMAD FAISAL RAMDHANI

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA
WEBSITE PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL UNIVERSITAS PENDIDIKAN
INDONESIA**

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I



Rangga Gelar Guntara, S.Kom., M.Kom.

NIP. 920200819880616101

Pembimbing II



Oding Herdiana, S.Kom., M.Kom

NIP. 920200419860711101

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Syti Sarah Maesaroh., S.P., M.M

NIP. 920190219900625201

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Website Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Tasikmalaya, 1 Agustus 2023

Mohammad Faisal Ramdhani

NIM 1906045

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT., karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Website Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia**” dapat selesai dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang yang juga sekaligus tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Bisnis Digital pada program studi Bisnis Digital di Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penelitian maupun isi, oleh karena itu penulis berharap mendapatkan masukan baik itu berupa saran atau kritik yang membangun guna menyempurnakan isi dalam skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang dihadapi oleh penulis. Namun berkat adanya bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua, rekan-rekan, dosen dan staff program studi Bisnis Digital serta semua pihak yang sudah terlibat dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi para pembaca yang membutuhkan penelitian ini.

Tasikmalaya, 1 Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah. Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurah kepada Habibana Wanabiyana Muhammad SAW., kepada keluarganya, sahabatnya, dan umatnya. Terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat atas doa, dukungan, dan bimbingannya baik yang bersifat moral maupun material. Tanpa mereka semua, penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud dan selesai dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd, M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia
3. Bapak Dr. Heri Yusuf Muslih, M.Pd. selaku Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Daerah Tasikmalaya
4. Ibu Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital dan pembimbing akademik yang telah membantu dan memfasilitasi seluruh proses perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
5. Bapak Rangga Gelar Guntara, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, dukungan, dan motivasi nya selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Oding Herdiana, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II sekaligus dosen wali selama perkuliahan atas bimbingan, dukungan, dan motivasi nya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Btari Mariska, S.H., M.M. selaku dosen pembimbing atas bantuan dan arahnya dalam menentukan judul yang tepat pada skripsi ini.
8. Ibu Btari Mariska, S.H., M.M. selaku penguji I, Bapak Yogi Prasetyo, S.Kom., M.Kom. selaku penguji II, dan Bapak Asep Nuryadin, S.Pd.,

M.Ed. selaku penguji III yang telah memberi kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

9. Seluruh dosen dan staff Program Studi Bisnis Digital yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat.
10. Bapak Ridwan Sulaiman dan Ibu Nuraidah Rosilawati selaku kedua orang tua penulis yang tiada henti memberikan do'a, dukungan, motivasi, dan dorongan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan bisa menjadi anak yang bermanfaat.
11. Alifia Alfatia W selaku orang terdekat sekaligus rekan seperjuangan penulis yang telah menemani melalui suka dan duka, memberikan pengetahuan, dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk kebersamaan dan keceriaan selama ini serta menjadi orang yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
12. Rekan-rekan seperjuangan Bisnis Digital Angkatan 2019 serta Adik-adik Bisnis Digital 2020 – 2022 atas bantuan dan kontribusinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih atas segala do'a, dukungan, semangat, motivasi, perhatian, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas kebaikan-kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Website merupakan penyedia informasi yang sangat lengkap dan luas. Saat ini, *website* menjadi salah satu media yang paling banyak digunakan. Penggunaan *website* pada bidang pendidikan sudah mulai diterapkan pada Program studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* (*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*) untuk mengukur kualitas *website*. Jenis penelitian yang digunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, pengambilan sampel yang dipakai adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel terdiri dari 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan (1) *Usability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-hitung $0,832 < t\text{-tabel } 1,985$; (2) *Information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-hitung $2,933 > t\text{-tabel } 1,985$; (3) *Service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-hitung $2,320 > t\text{-tabel } 1,985$; (4) Kualitas *website* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F-hitung $28,255 > 2,699$ F-tabel.

Kata Kunci : Kualitas *Website*, *Webqual 4.0*, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION IN WEBSITE OF DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM INDONESIA UNIVERSITY OF EDUCATION

Website is a very complete and extensive information provider. Currently, the website is one of the most widely used media. The use of the website in the field of education has begun to be implemented in the Digital Business Study Program at the Indonesian University of Education. This study uses the Webqual 4.0 method (usability, information quality, and service interaction quality) to measure website quality. This type of research used descriptive analysis with a quantitative approach, sampling used was non-probability sampling with purposive sampling technique. The number of samples consisted of 100 respondents. The results showed (1) Usability has a positive but not significant effect on user satisfaction with a t-count of 0.832 < t-table of 1.985; (2) Information quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a t-count of 2.933 > t-table of 1.985; (3) Service interaction quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a t-count of 2.320 > t-table of 1.985; (4) Website quality simultaneously has a positive and significant effect on user satisfaction with an F-count of 28.255 > 2.699 F-table.

Keywords : *Website Quality, Webqual 4.0, User Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Struktur Organisasi Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Kualitas <i>Website</i>	8
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas <i>Website</i>	8
2.1.3 Indikator dan Pengukuran Kualitas <i>Website</i>	11
2.1.4 Kepuasan Pengguna	13
2.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	14
2.1.6 Indikator dan Pengukuran Kepuasan Pengguna	16

2.1.7	Penelitian Terdahulu	17
2.2	Kerangka Pemikiran	19
2.3	Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Objek Penelitian	22
3.2	Metode Penelitian	22
3.2.1	Desain Penelitian	22
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	22
3.2.3	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.2.4	Populasi dan Sampel.....	27
3.2.4.1	Populasi.....	27
3.2.4.2	Sampel	27
3.3	Alur Penelitian.....	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1	Instrumen Penelitian	29
3.4.2	Uji Validitas.....	30
3.4.3	Uji Reliabilitas	34
3.5	Teknik Analisis Data	35
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.2.1	Uji Normalitas Data.....	36
3.5.2.2	Uji Multikolinearitas.....	37
3.5.2.3	Uji Heteroskedastisitas	37
3.5.2.4	Uji Linieritas	38
3.6	Uji Hipotesis.....	38

3.6.1	Uji Regresi Linier Berganda	38
3.6.2	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	39
3.6.3	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	39
3.6.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Gambaran Umum <i>Website</i> Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia.....	41
4.2	Deskripsi Data Responden	41
4.2.1	Jenis Kelamin.....	42
4.2.2	Usia	42
4.2.3	Kategori	43
4.3	Analisis Deskriptif Variabel	43
4.3.1	Analisis Data Deskriptif Kualitas <i>Website</i> (X)	44
4.3.1.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i> (X1)	44
4.3.1.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> (X2).....	46
4.3.1.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X3)	48
4.3.2	Analisis Data Deskriptif Kepuasan Pengguna (Y)	50
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4.1	Uji Normalitas Data	51
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	53
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	53
4.4.4	Uji Linieritas	54
4.5	Uji Hipotesis.....	56
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.5.2	Uji Parsial (Uji t).....	58

4.5.3	Uji Simultan (Uji F)	61
4.5.4	Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	62
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.6.1	Pengaruh <i>Usability</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Pada <i>Website</i> Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia	63
4.6.2	Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Pada <i>Website</i> Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia.....	65
4.6.3	Pengaruh <i>Service Interaction Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Pada <i>Website</i> Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia.....	67
4.6.4	Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Pada <i>Website</i> Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia.....	69
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Implikasi	72
5.3	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		78
RIWAYAT HIDUP		103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Webqual 4.0.....	12
Tabel 2.2 Perbandingan Persepsi Kinerja dan Harapan	14
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Indikator dan Operasional Variabel	23
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert.....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Usability</i>	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i>	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i>	33
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 3.8 Tabel Perhitungan Skor.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori	43
Tabel 4.4 Tabel Perhitungan Skor.....	44
Tabel 4.5 Nilai Data Variabel <i>Usability</i>	44
Tabel 4.6 Nilai Data Variabel <i>Information Quality</i>	46
Tabel 4.7 Nilai Data Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	48
Tabel 4.8 Nilai Data Variabel Kepuasan Pengguna	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas <i>Usability</i> * Kepuasan Pengguna.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas <i>Information Quality</i> * Kepuasan Pengguna	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas <i>Service Interaction Quality</i> * Kepuasan Pengguna	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.17 Hasil Perbandingan t-hitung dan t-tabel.....	59

Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.19 Hasil Uji R ²	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2012-2022	1
Gambar 1.2 Hasil Pra Peneliti Pada <i>Website</i> Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Tampilan Awal <i>Website</i> Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data P-Plot	52
Gambar 4.3 Pencarian Alamat <i>Website</i> Bisnis Digital UPI.....	64
Gambar 4.4 Contoh Halaman Informasi Berita <i>Website</i> Bisnis Digital UPI.....	64
Gambar 4.5 Halaman Informasi Beasiswa.....	66
Gambar 4.6 Halaman Informasi Berita Terbaru	66
Gambar 4.7 Halaman Informasi Prospek Karir.....	68
Gambar 4.8 Halaman Informasi Pendaftaran.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	88
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	92
Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas Data	93
Lampiran 5 Hasil Multikolinearitas	94
Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	95
Lampiran 7 Hasil Uji Linieritas	96
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda	99
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	100
Lampiran 10 t-Tabel.....	101
Lampiran 11 F-Tabel.....	102