

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SITUS WEB TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODEL WEBQUAL 4.0: STUDI
KASUS FITINLINE.COM**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi



Disusun oleh:

ARDE RANDIKA

202103001

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK & TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SITUS WEB TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODEL WEBQUAL 4.0: STUDI
KASUS FITINLINE.COM**

Diajukan oleh:

ARDE RANDIKA

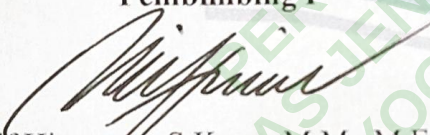
202103001

Telah dipertahankan di depan dewan penguji dan dinyatakan sah
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
di Fakultas Teknik & Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

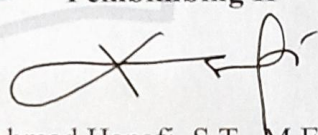
Tanggal: 11 Juli 2024

Mengesahkan:

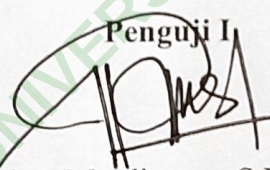
Pembimbing I


Arif Himawan, S.Kom., M.M., M.Eng.
NIDN: 0517127402

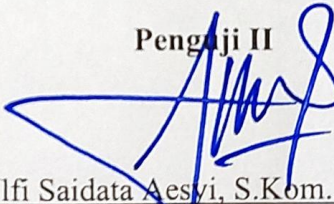
Pembimbing II


Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng.
NIDN: 0528088301

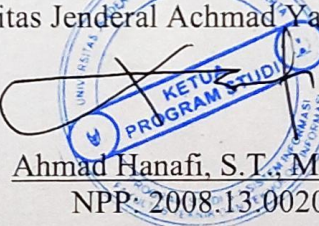
Penguji I


Aris Wahyu Murdiyanto, S.Kom., M.Cs.
NIDN: 0502098501

Penguji II


Ulfi Saidata Aesvi, S.Kom., M.Cs.
NIDN: 0515129002

Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi
Fakultas Teknik & Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng.
NPP: 2008.13.0020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Arde Randika
NPM : 202103001
Program Studi : S-1 Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web terhadap Kepuasan Pengguna dengan Model Webqual 4.0: Studi Kasus Fitinline.com

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 10 Juli 2024



Arde Randika

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul: *“Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Model Webqual 4.0: Studi Kasus Fitinline.com”*. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Teknik & Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Laporan ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Aris Wahyu Murdiyanto, S.Kom., M.Cs. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
2. Bapak Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
3. Bapak Arif Himawan, S.Kom., M.M., M.Eng. dan Bapak Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir;
4. Para dosen yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
5. Ayah, ibu, dan kakak-kakak saya, Achmad Yani Junior, yang telah memberikan dukungan semangat serta doa restu kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan studi saya;
6. Pacar saya, Tri Fena Yulianti yang telah memberikan semangat dan doa kepada saya;
7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi S-1 Sistem Informasi di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang sudah memberi dukungan dan kerja sama selama pembuatan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat menghargai

adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk membaca laporan tugas akhir ini.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by several overlapping strokes.

Arde Randika

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari.....	xi
Abstract.....	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Hasil Penelitian.....	3
Bab 2 Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori.....	4
2.1 Tinjauan Pustaka	4
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Fitinline.com	6
2.2.2 Webqual 4.0	8
2.2.3 Kuesioner	10
2.2.4 Skala Likert	11
2.2.5 Responden	12
2.2.6 Regresi Linier Berganda.....	12
2.2.7 SPSS	15
Bab 3 Metode Penelitian.....	17
3.1 Hipotesis Penelitian.....	17
3.2 Bahan dan Alat Penelitian.....	18
3.2.1 Bahan Penelitian.....	18

3.2.2	Alat Penelitian	19
3.3	Jalan Penelitian.....	19
Bab 4	Hasil Penelitian.....	21
4.1	Penyebaran Kuesioner.....	21
4.2	Pengumpulan Data	22
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	24
4.3.1	Uji Validitas	24
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	25
4.4	Analisis Demografis.....	26
4.4.1	Jenis Kelamin	26
4.4.2	Usia.....	26
4.4.3	Status Penggunaan Situs Web	27
4.5	Rata-rata tiap Dimensi.....	27
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	29
4.6.1	Uji Normalitas	29
4.6.2	Uji Multikolinearitas	30
4.6.3	Uji Homoskedastisitas.....	30
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda	31
4.7.1	Variables Entered/Removed.....	31
4.7.2	ANOVA	32
4.7.3	Model Summary	33
4.7.4	Coefficients	33
Bab 5	Kesimpulan dan Saran	35
A.	Kesimpulan	35
B.	Saran.....	35
Daftar Pustaka		36
Lampiran		39

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tinjauan Pustaka	5
Tabel 2 Pernyataan Webqual 4.0.....	9
Tabel 3 Skala Likert	18
Tabel 4 Pernyataan Kuesioner.....	21
Tabel 5 Data Hasil Koesioner.....	23
Tabel 6 Perbandingan r Tabel dan r Hitung	24
Tabel 7 Rata-rata tiap Dimensi.....	27
Tabel 8 Tolerance dan VIF.....	30
Tabel 9 Variables Entered/Removed.....	31
Tabel 10 ANOVA	32
Tabel 11 Model Summary.....	33
Tabel 12 Coefficients	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Situs Web Fitinline.com	7
Gambar 3.1 Konseptual Regresi Linier Berganda.....	17
Gambar 3.2 Jalan Penelitian	20
Gambar 4.1 Reliability Statistics	25
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin.....	26
Gambar 4.3 Diagram Usia	26
Gambar 4.4 Diagram Status Penggunaan Situs Web	27
Gambar 4.5 Normal Probability Plot.....	29
Gambar 4.6 Scatterplot	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	39
Lampiran 2 Data Penelitian	40
Lampiran 3 Nilai r Tabel	41
Lampiran 4 Lembar Bimbingan Dosen	42
Lampiran 5 Hasil Cek Plagiarisme	43

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA