

ABSTRAK

ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WebQual 4.0 (STUDI KASUS : WEBSITE CEK RESI)

Oleh :

Teja Pujiati Rahmadani

9882405113121014

Website merupakan bagian dari perkembangan teknologi informasi yang berperan sebagai penyedia informasi. Informasi berasal dari berbagai sumber, baik dari perorangan ke perorangan hingga dari perusahaan terhadap konsumen. Kualitas *website* merupakan faktor yang penting untuk diperhatikan karena *website* berisi informasi yang dapat dijadikan sebagai faktor penentu keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas website Cek Resi berdasarkan penilaian pengguna. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dimana dimensi yang digunakan yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 21 item yang dituangkan ke dalam bentuk kuesioner yang kemudian disebarakan kepada sebanyak 100 orang responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif yang memberikan gambaran masing-masing item variabel penelitian dengan perhitungan statistik dasar berupa mean, median dan modus dari total skor masing-masing item. Hasil penelitian menggambarkan hasil skor masing-masing item memiliki persentase di atas 50% yang dapat dianggap termasuk ke dalam kategori cukup dan baik dengan catatan masukan bagi beberapa item variabel sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi *website* Cek Resi.

Kata kunci : *website*, kualitas *website*, WebQual 4.0

ABSTRACT

DESCRIPTIVE ANALYSIS OF WEBSITE QUALITY USING WebQual 4.0 METHOD (CASE STUDY : WEBSITE CEK RESI)

By :

Teja Pujiati Rahmadani

9882405113121014

Website is part of the development of the information technology that acts as information providers. Information comes from various sources, either from individual to individual or from the company to the consumers. The quality of a website is an important factor to be considered because the website contains information that can be used as determinants factor in decision making. This research aims to describe the quality of Cek Resi website based on user ratings. This research is descriptive research using WebQual 4.0 where the dimensions that used are usability, information quality and service interaction quality. The variables used in this research consists of 21 items which is poured into the form of a questionnaire which is then distributed to as many as 100 respondents. The analysis technique used is descriptive statistical analysis that gives an overview of each item of the research variables with the calculation of basic statistics, in the form of mean, median and mode of the total score of each item. The results shows that the total score of each item has a percentage above 50% which can be considered as enough and good, with notes for some of the items variable as a consideration factor for the evaluation of the Cek Resi website.

Keywords : website, website quality, WebQual 4.0