

**ANALISIS KUALITAS APLIKASI GUDANG KUOTA
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL*
PADAPT KARYA MUDA DIGITAL
TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**ADITYA RIDHO 19232185
MUHAMMAD RAMZY FAWWAZ 19232462
PRASETYO WAHYU SETIADI 19232166**

**Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas Bina Sarana Informatika**

Jakarta

2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prasetyo Wahyu Setiadi
NIM : **19232166**
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: “**Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang**”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bina Sarana Informatika** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 31 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Prasetyo Wahyu Setiadi

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prasetyo Wahyu Setiadi

NIM : 19232166

Jenjang : Sarjana (S1)

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang terdapat dalam karya ilmiah Penulis dengan judul " **“Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang”**, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya. Penulis menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Bina Sarana Informatika untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika. Penulis bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Bina Sarana Informatika atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang terdapat pada karya ilmiah saya ini,

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Prasetyo Wahyu Setiadi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Aditya Ridho
NIM : 19232185
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS APLIKASI GUDANG KUOTA
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA PT
KARYA MUDA DIGITAL TANGERANG

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 06 September 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Suharyanto, M.Kom.

Pembimbing II : Irmawati, M.Kom.

UNIVERSITAS DEWAN PENGUJI

Penguji I : Adika May Sari, ST , M.Kom

Penguji II : Handini Widyastuti, M.Kom

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Ramzy Fawwaz
NIM : 19232462
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS APLIKASI GUDANG KUOTA
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA PT
KARYA MUDA DIGITAL TANGERANG

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 06 September 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Suharyanto, M.Kom.

Pembimbing II : Irmawati, M.Kom.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Adika May Sari, ST , M.Kom

Penguji II : Handini Widyastuti, M.Kom

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Prasetyo Wahyu Setiadi
NIM : 19232166
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS APLIKASI GUDANG KUOTA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA PT
KARYA MUDA DIGITAL TANGERANG

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 06 September 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Suharyanto, M.Kom.

Pembimbing II : Irmawati, M.Kom.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Adika May Sari, ST , M.Kom

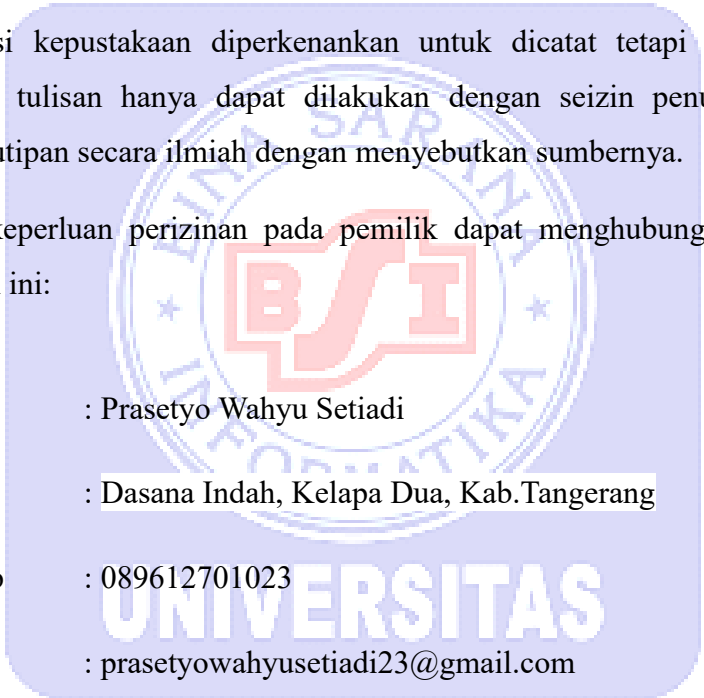
Penguji II : Handini Widyastuti, M.Kom

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang**” adalah hasil karya tulis asli PRASETYO WAHYU SETIADI dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:



Nama : Prasetyo Wahyu Setiadi
Alamat : Dasana Indah, Kelapa Dua, Kab.Tangerang
No. Telp : 089612701023
E-mail : prasetyowahyusetiadi23@gmail.com

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 19232185
 Nama Lengkap : Aditya Ridho
 Dosen Pembimbing : Suharyanto, M.Kom
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	13-April	Bimbingan Perdana	
2	13-Mei	Pengajuan Judul dan BAB 1	
3	17-Mei	Revisi BAB I dan Pengajuan BAB II	
4	09-Juni	ACC BAB II dan Pengajuan BAB III	
5	15-Juni	Revisi BAB III	
6	23-Juni	ACC BAB III dan Pengajuan BAB IV	
7	27-Juni	Revisi BAB IV	
8	27-Agustus	ACC Keseluruhan dan Daftar Skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
 Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 13 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 31 Agustus 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan) Pertemuan

Disetujui oleh,
 Dosen Pembimbing


 (Suharyanto, M.Kom)

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 19232462
 Nama Lengkap : Muhammad Ramzy Fawwaz
 Dosen Pembimbing : Suharyanto, M.Kom
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	13-April	Bimbingan Perdana	
2	13-Mei	Pengajuan Judul dan BAB 1	
3	17-Mei	Revisi BAB I dan Pengajuan BAB II	
4	09-Juni	ACC BAB II dan Pengajuan BAB III	
5	15-Juni	Revisi BAB III	
6	23-Juni	ACC BAB III dan Pengajuan BAB IV	
7	27-Juni	Revisi BAB IV	
8	27-Agustus	ACC Keseluruhan dan Daftar Skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 13 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 31 Agustus 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan) Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


 (Suharyanto, M.Kom)

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 19232166
 Nama Lengkap : Prasetyo Wahyu Setiadi
 Dosen Pembimbing : Suharyanto, M.Kom
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	13-April	Bimbingan Perdana	
2	13-Mei	Pengajuan Judul dan BAB 1	
3	17-Mei	Revisi BAB I dan Pengajuan BAB II	
4	09-Juni	ACC BAB II dan Pengajuan BAB III	
5	15-Juni	Revisi BAB III	
6	23-Juni	ACC BAB III dan Pengajuan BAB IV	
7	27-Juni	Revisi BAB IV	
8	27-Agustus	ACC Keseluruhan dan Daftar Skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Tugas Akhir

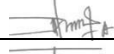
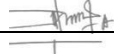
- Dimulai pada tanggal : 13 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 31 Agustus 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan) Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


 (Suharyanto, M.Kom)

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 19232185
 Nama Lengkap : Aditya Ridho
 Dosen Pembimbing : Irmawati, M.Kom
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	13-April	Bimbingan Perdana	
2	13-Mei	Pengajuan Judul dan BAB 1	
3	17-Mei	Revisi BAB I dan Pengajuan BAB II	
4	09-Juni	ACC BAB II dan Pengajuan BAB III	
5	15-Juni	Revisi BAB III	
6	23-Juni	ACC BAB III dan Pengajuan BAB IV	
7	27-Juni	Revisi BAB IV	
8	27-Agustus	ACC Keseluruhan dan Daftar Skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
 Bimbingan Tugas Akhir

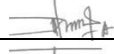
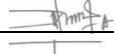
- Dimulai pada tanggal : 13 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 31 Agustus 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan) Pertemuan

Disetujui oleh,
 Dosen Pembimbing


(Irmawati, M.Kom)

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 19232462
 Nama Lengkap : Muhammad Ramzy Fawwaz
 Dosen Pembimbing : Irmawati, M.Kom
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	13-April	Bimbingan Perdana	
2	13-Mei	Pengajuan Judul dan BAB 1	
3	17-Mei	Revisi BAB I dan Pengajuan BAB II	
4	09-Juni	ACC BAB II dan Pengajuan BAB III	
5	15-Juni	Revisi BAB III	
6	23-Juni	ACC BAB III dan Pengajuan BAB IV	
7	27-Juni	Revisi BAB IV	
8	27-Agustus	ACC Keseluruhan dan Daftar Skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
 Bimbingan Tugas Akhir

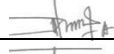
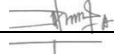
- Dimulai pada tanggal : 13 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 31 Agustus 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan) Pertemuan

Disetujui oleh,
 Dosen Pembimbing


 (Irmawati, M.Kom)

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 19232166
 Nama Lengkap : Prasetyo Wahyu Setiadi
 Dosen Pembimbing : Irmawati, M.Kom
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	13-April	Bimbingan Perdana	
2	13-Mei	Pengajuan Judul dan BAB 1	
3	17-Mei	Revisi BAB I dan Pengajuan BAB II	
4	09-Juni	ACC BAB II dan Pengajuan BAB III	
5	15-Juni	Revisi BAB III	
6	23-Juni	ACC BAB III dan Pengajuan BAB IV	
7	27-Juni	Revisi BAB IV	
8	27-Agustus	ACC Keseluruhan dan Daftar Skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 13 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 31 Agustus 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan) Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


(Irmawati, M.Kom)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, sehingga pada akhirnya penulis dapat menuntaskan Skripsi ini dengan baik. Skripsi pada Program Sarjana ini disajikan dalam bentuk yang sederhana. Adapun judul skripsinya sebagai berikut, “Analisis Efektivitas Aplikasi Payment Point Berbasis Android Studi Kasus: Aplikasi Gudang Kuota Pada PT Karya Muda Digital Tangerang”.

Tujuan dari penulisan Skripsi pada Program Sarjana ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Bina Sarana Informatika. Untuk itu penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari semua pihak, maka Skripsi ini tidak akan berjalan lancar, maka dari itu penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Mochamad Wahyudi, MM, M.Kom, M.Pd selaku Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Bapak Sriyadi, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Bina Sarana Informatika.
3. Bapak Suharyanto, M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Ibu Irmawati, M.Kom selaku Asisten Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Bapak Hanif Yudhi Pratama, S.Kom selaku Pemimpin PT Karya Muda Digital yang telah mengizinkan dan memberikan data untuk menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak/Ibu staff di PT Karya Muda Digital yang telah membantu dan mendukung

penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini

7. Kawan-kawan kelas 19.8AF.07 Universitas Bina Sarana Informatika

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membantu, meskipun dalam Skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun tetap penulis harapkan.

Jakarta, 31 Agustus 2024



Prasetyo Wahyu Setiadi



ABSTRAK

Aditya Ridho (19232185) Prasetyo Wahyu Setiadi (19232166), Muhammad Ramzy Fawwaz (19232462), Prasetyo Wahyu Setiadi (19232166), Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang

Aplikasi Gudang Kuota merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT Karya Muda Digital Tangerang, aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi transaksi digital seperti pembelian pulsa dan pembayaran tagihan. Meskipun aplikasi ini menawarkan kemudahan, masih terdapat beberapa masalah yang memengaruhi pengalaman pengguna, seperti ketidakstabilan sistem dan keterlambatan dalam pemrosesan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas aplikasi Gudang Kuota dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini mencakup tiga dimensi utama: Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi. Data diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh 182 responden, dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan Kualitas Layanan Interaksi memiliki pengaruh yang paling dominan. Penelitian ini menyarankan agar PT Karya Muda Digital terus meningkatkan kualitas aplikasi sehingga dapat meningkatkan stabilitas sistem, memperbaiki kualitas layanan interaksi, serta memastikan informasi dalam aplikasi selalu relevan dan up-to-date untuk memastikan kepuasan dan loyalitas pengguna yang lebih tinggi di masa mendatang.

Kata Kunci: Kualitas Aplikasi, Gudang Kuota, WebQual 4.0, Kepuasan Pengguna, Regresi Linier Berganda

ABSTRAC

Aditya Ridho (19232185) Prasetyo Wahyu Setiadi (19232166), Muhammad Ramzy Fawwaz (19232462), Prasetyo Wahyu Setiadi (19232166), *Quality Analysis of Quota Warehouse Application Using Webqual Method at PT Karya Muda Digital Tangerang*

Gudang Kuota application is an application that developed by PT Karya Muda Digital Tangerang, this application is designed to facilitate digital transactions such as credit purchases and bill payments. Although this application offers convenience, there are still some problems that affect user experience, such as system instability and delays in transaction processing. delays in transaction processing. This research aims to evaluate the quality of the Gudang Kuota application and its impact on user satisfaction using the WebQual 4 method. using the WebQual 4.0 method. This method includes three main dimensions: Usability, Information Quality, and Interaction Service Quality. Data was obtained through a questionnaire filled out by 182 respondents, and analyzed using multiple linear regression with SPSS software. using multiple linear regression with SPSS software. Research results The results showed that Usability, Information Quality, and Interaction Service Quality have a significant effect on user satisfaction, with Service Quality Interaction has the most dominant influence. This research suggests that PT Karya Muda Digital continues to improve the quality of the application so as to increase system stability, improve the quality of interaction services, and ensure stability of the system, improve the quality of interaction services, and ensure the information in the application is always relevant and up-to the information in the application is always relevant and up-to-date to ensure higher higher user satisfaction and loyalty in the future.

Keywords: Application Quality, Quota Warehouse, WebQual 4.0, User Satisfaction, Multiple Linear Regression

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vii
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI	viii
KATA PENGANTAR	xiv
ABSTRAK	xvi
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan Penelitian	2
1.3 Metode Penelitian	3
1.4 Penelitian Terdahulu	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	7
2.1 Tahapan Penelitian	7
2.1.1 Kualitas	8
2.1.2 Aplikasi <i>Mobile</i>	8
2.1.3 PPOB (Payment Point Online Bank)	9
2.1.4 WebQual	9
2.2 Tampilan Aplikasi Gudang Kuota	11
2.3 Instrumen Penelitian	12
2.4 Metode Analisis Data	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	21
3.1 Uji Validitas	21
3.2 Uji Reabilitas	22

3.3	Uji Normalitas	23
3.4	Uji Multikolinearitas.....	23
3.5	Uji Heteroskedastisitas	24
3.6	Analisis Linear Berganda.....	25
3.7	Koefisien Korelasi Determinasi.....	26
3.8	Uji T.....	27
3.9	Uji F	29
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		31
4.1	Kesimpulan	31
4.2	Saran	31
DAFTAR PUSTAKA.....		32
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		35
SURAT KETERANGAN RISET.....		38
LAMPIRAN-LAMPIRAN		39
BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIRISME		41

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Tahapan Penelitian.....	7
Gambar II.2 Model Struktural Penelitian.....	10
Gambar II.3 Tampilan Halaman Login	11
Gambar II.4 Tampilan Halaman Home	12



DAFTAR TABEL

Tabel I.2 Penelitian Terdahulu.	5
Tabel II.1 Indikator Variabel Kualitas Informasi X1	13
Tabel II.2 Indikator Variabel Kualitas Kegunaan (X2)	14
Tabel II.3 Indikator Variabel Kualitas Layanan Interaksi (X3)	15
Tabel II.4 Indikator Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	15
Tabel II.5 Jenjang Dalam Skala Likert.....	16
Tabel III.1 Hasil Uji Validitas hasil rHitung	21
Tabel III.2 Hasil Uji Reabilitas	22
Tabel III.3 Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov-Smirnov	23
Tabel III.4 Hasil Pengujian Multikolinearitas	24
Tabel III.5 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser	24
Tabel III.6 Hasil Pengujian Analisis Linear Berganda.....	25
Tabel III.7 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi - Koefisien Determinasi	26
Tabel III.8 Hasil Nilai ttabel dapat ditemukan pada tabel T	28
Tabel III.9 Hasil Nilai fhitung pada model (F)	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Bukti Pembayaran	39
Lampiran 2: Surat Pernyataan Keaslian Data	40



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan kemudahan dalam penggunaan teknologi internet pada sektor industri membuat perkembangan teknologi informasi saat ini berubah sangat pesat dan setiap tahunnya akan meningkat. “Kemajuan teknologi internet saat ini mengalami perkembangan yang cukup signifikan pada industri perangkat lunak” (Abidin & Haq, 2023). Ini telah mendorong banyak perusahaan untuk mengembangkan aplikasi mobile guna memenuhi kebutuhan akan layanan yang cepat dan mudah diakses. Oleh karena itu PT Karya Muda Digital Tangerang telah meluncurkan aplikasi Gudang Kuota dalam memenuhi kebutuhan akan layanan yang cepat dan mudah diakses untuk pembelian pulsa, paket data, dan pembayaran tagihan.

PT Karya Muda Digital merupakan perusahaan yang bergerak dibidang layanan PPOB (Payment Point Online Bank) yang saat ini telah meluncurkan aplikasi mobile yaitu Gudang Kuota. Aplikasi ini diluncurkan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan berbagai transaksi digital, seperti pembelian pulsa, paket data, dan pembayaran tagihan lainnya. Sehingga memiliki tujuan utama dalam memberikan solusi yang cepat dan mudah diakses untuk kebutuhan transaksi sehari-hari pelanggan.

Pengembangan pada aplikasi Gudang Kuota oleh PT Karya Muda Digital Tangerang merupakan upaya untuk menjawab kebutuhan pelanggan akan layanan transaksi digital yang cepat dan mudah diakses. Dengan fitur-fitur yang ditawarkan,

aplikasi ini berusaha meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat loyalitas pelanggan melalui kemudahan penggunaan dan interaksi yang ramah untuk penggunanya.

PT Karya Muda Digital Tangerang terus melakukan peningkatan pada aplikasi Gudang Kuota agar para pengguna terus merasa puas dengan aplikasi tersebut. Namun Meskipun aplikasi ini telah beroperasi selama beberapa waktu maka masih perlu dilakukan evaluasi mengenai seberapa efektif aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan penggunanya dan apakah aplikasi ini telah mencapai tujuan awal pengembangannya atau belum.

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Gudang Kuota, dengan fokus pada aspek-aspek seperti kualitas informasi, kegunaan, layanan, dan kepuasan pengguna aplikasi Gudang Kuota serta bagaimana aspek-aspek ini mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat membantu pihak PT Karya Muda Digital Tangerang untuk upaya pengembangan berkelanjutan pada aplikasi Gudang Kuota. “Ketika kualitas sistem informasi atau aplikasi sesuai dengan keperluan dan kebutuhan penggunanya, maka pada sisi tersebut rasa kepuasan pengguna tumbuh” (Monalisa, 2021).

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis efektivitas aplikasi Gudang Kuota sebagai platform *payment point* berbasis Android yang dikembangkan oleh PT Karya Muda Digital Tangerang dengan menggunakan metode *webQual*. Adapun tujuan spesifik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan hasil dari evaluasi pengukuran nilai kualitas informasi aplikasi Gudang Kuota.
2. Agar perusahaan mengetahui sejauh mana nilai kualitas penggunaan aplikasi Gudang Kuota dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi tersebut.
3. Agar perusahaan mengetahui apakah kualitas pelayanan saat pengguna mengalami masalah dapat memberikan solusi yang bisa membantu pengguna tersebut.
4. Meningkatkan daya saing bisnis layanan PPOB di era digital yang semakin berkembang dengan memuaskan pengguna atau pelanggan dari aplikasi Gudang Kuota.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, penulis berharap dapat memberikan rekomendasi yang tepat dan meningkatkan daya saing bisnis layanan PPOB, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan aplikasi mobile payment point (PPOB) di masa yang akan datang.

1.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *WebQual*. Menurut Barnes dan Vidgen “metode *WebQual* juga lebih dipilih karena berfokus pada penilaian kualitas aplikasi, dengan melihat persepsi atau pandangan pengguna akhirnya” (Liani et al., 2020).

Evaluasi kualitas dibutuhkan untuk mengukur efektifitas kinerja aplikasi dengan mengukur empat dimensi utama: kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi, dan kepuasan pengguna. Teknik *WebQual* berlandaskan *Quality Function Deployment* (QFD) yakni suatu proses dengan berdasar pada “*voice of customer*” untuk

mengembangkan juga mengimplementasi jasa dan produk yang diciptakan (Aulia & Jumhur, 2019). Melalui kuesioner dengan mengumpulkan persepsi dari pengguna mengenai kualitas aplikasi. Data yang terkumpul akan diolah menggunakan *software* SPSS untuk mendapatkan analisis yang akurat terkait kualitas aplikasi berdasarkan kepuasan pengguna. Evaluasi penelitian ini dilakukan dengan skala ordinal dan menggunakan metode *likert*, Menurut Hayes dalam (Ihsan et al., 2022) “bila dibandingkan dengan skala yang lain, likert memberikan koefisien reliabilitas yang lebih tinggi dengan jumlah item yang lebih sedikit”

Data dikumpulkan dengan Teknik *non probability sampling* dengan total responden yang mengisi adalah 182, kemudian data akan diolah menggunakan *software* SPSS dengan hasil untuk menguji kualitas informasi, kualitas penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna, agar mendapatkan analisis yang akurat. Fenomena ini telah ditetapkan oleh penulis dalam penelitian ini yang disebut juga dengan variabel penelitian.

1.4 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang penulis gunakan untuk penelitian ini:

Tabel I.2.
Penelitian Terdahulu

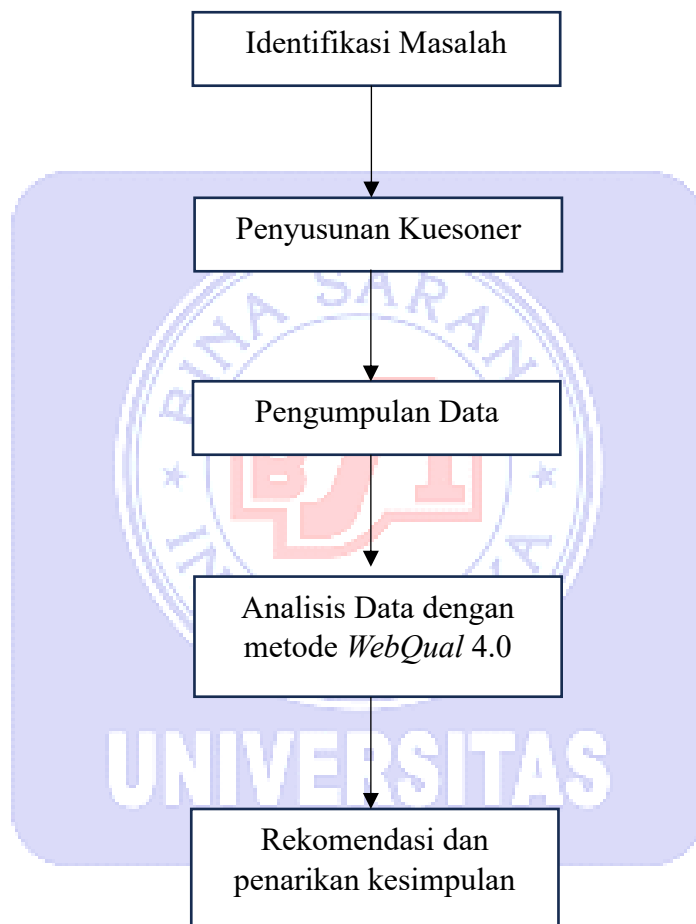
No	Nama Peneliti- Judul	Hasil Penelitian	Link
1	Izmi Habiba, Ganda Wijaya - Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0	Ketiga dimensi <i>Webqual</i> 4.0 memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 58,1%. Kegunaan tidak berpengaruh signifikan, sedangkan kualitas informasi dan layanan berpengaruh signifikan.	http://eprints.bsi.ac.id/index.php/paradigma/article/view/963
2	Viska Sandri, Dien Novita - Analisis Kualitas Website SIMPEBAJA dari Faktor Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Webqual</i>	Menunjukkan bahwa ketiga dimensi dari <i>WebQual</i> (Kegunaan, Informasi, dan Interaksi Layanan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website SIMPEBAJA. Berdasarkan analisis regresi linier berganda Hasil uji t menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi di bawah 0,05.	https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jtsi/article/view/4541
3	Eko Wahyudi, Anggraini Puspita Sari, Firza Prima Aditiawan, Agung Mustika Rizki - Analisis Kualitas Website Prima Semesta Alam terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0	Pengukuran menggunakan <i>Webqual</i> 4.0 menunjukkan bahwa 91% pengguna setuju bahwa kualitas website Prima Semesta Alam baik, khususnya pada indikator <i>usability quality</i> dan <i>service interaction quality</i> . Tingkat kepuasan pengguna terhadap keseluruhan fitur website tercatat sebesar 96%	https://ejurnal.itats.ac.id/integer/article/view/4935

4	<i>Audina Faza, Agus Prasetyo Utomo - Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual</i>	sebagian besar pengguna setuju dengan kualitas website perusahaan. Dari total 161 responden, penelitian ini mengungkap bahwa variabel Usability, User Interface, dan Service Interaction secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan (E-Customer Satisfaction). Hasil statistik menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap website ini berdampak positif pada loyalitas pelanggan (E-Customer Loyalty). Namun, pengaruh variabel Information Quality terhadap kepuasan pelanggan tidak signifikan	https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1155
5	Endang Pujiastuti, Anin Nur Zahra, Nerawati Utami - Analisis Kualitas Aplikasi Olstorage Menggunakan Metode WebQual 4.0 pada Divisi PPL PT. MNC Play	Dengan Webqual 4.0 menunjukkan bahwa 64,6% pengguna setuju bahwa kualitas aplikasi Olstorage cukup baik, khususnya pada indikator kualitas kegunaan dan kualitas informasi. Tingkat kepuasan pengguna terhadap keseluruhan aplikasi tercatat cukup baik, meskipun beberapa keluhan muncul terkait aksesibilitas aplikasi pada jam tertentu	https://j-ilkominfo.org/index.php/ejournalaikom/article/view/157

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



Gambar II.1
Tahapan Penelitian

Pada gambar II.1 diatas merupakan gambaran tahapan penelitian yang penulis lakukan. Pada tahapan awal melakukan identifikasi masalah dan mengumpulkan literatur yang akan digunakan dan sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Selanjutnya pada tahap kedua penulis mulai melakukan penyusunan dan penyebaran kuesoner yang

menggunakan metode *WebQual* 4.0 yang dimana dalam penelitian ini menggunakan 4 kategori yang terdiri dari kualitas informasi X1, kualitas kegunaan X2, kualitas layanan interaksi X3, dan kepuasan pengguna Y pada pengguna aplikasi Gudang Kuota. Setelah menyebarkan kuesoner, tahap selanjutnya adalah mengumpulkan data, selain dari kuesoner yang sudah disebarkan, penulis juga melakukan observasi, wawancara pada pengguna serta pihak PT Karya Muda Digital Tangerang. Tahap keempat melakukan analisis data menggunakan metode yang sudah ditentukan yaitu *WebQual* 4.0. Pada tahap terakhir, setelah melakukan analisis akan menemukan hasil dan mendapatkan kesimpulannya.

2.1.1 Kualitas

Pengertian kualitas bisa berbeda-beda sesuai dengan konteksnya dan biasanya melibatkan beberapa aspek seperti kepuasan pelanggan, keandalan, keamanan, efisiensi, serta kesesuaian dengan standar atau spesifikasi yang ditetapkan. Kualitas merupakan aspek penting yang dapat berpengaruh pada keberhasilan dan kelangsungan suatu organisasi atau produk. Oleh sebab itu, “kualitas sering menjadi perhatian utama dalam pengelolaan dan pengembangan” (Habiba & Wijaya, 2022).

2.1.2 Aplikasi Mobile

Menurut Ira Novita Sari & Angga Bayu Santoso dalam (Rusliyawati et al., 2021) “Aplikasi *Mobile* adalah proses pengembangan aplikasi untuk perangkat genggam seperti PDA, asisten digital perusahaan atau telepon genggam”. Aplikasi mobile atau mobile application merupakan proses pengembangan aplikasi yang dibuat untuk perangkat genggam, handphone, PDA, atau yang lebih dikenal dengan smartphone.

2.1.3 PPOB (Payment Point Online Bank)

Menurut Noermayanti dalam (Rizqi et al., 2020) “*PPOB* singkatan dari *Payment Point Online Bank* merupakan sistem pembayaran tagihan secara online dengan memanfaatkan fasilitas perbankan sebagai lembaga keuangan”. Salah satu sistem dengan mekanisme pembayaran tagihan yang lebih aman, mudah, dan terjangkau, serta memiliki proses yang tidak rumit adalah *Payment Point Online Bank (PPOB)*. Layanan ini memungkinkan pembayaran tagihan secara online dalam waktu nyata selama 24 jam, sehingga rekonsiliasi data dan dana dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan aman. Menurut Rani dalam (Indrayani, 2019) “*Payment Point Online Bank (PPOB)* adalah sistem pembayaran rekening secara tunai melalui teknologi tinggi dengan menggunakan perangkat lunak yang didesain secara khusus dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat”.

2.1.4 WebQual

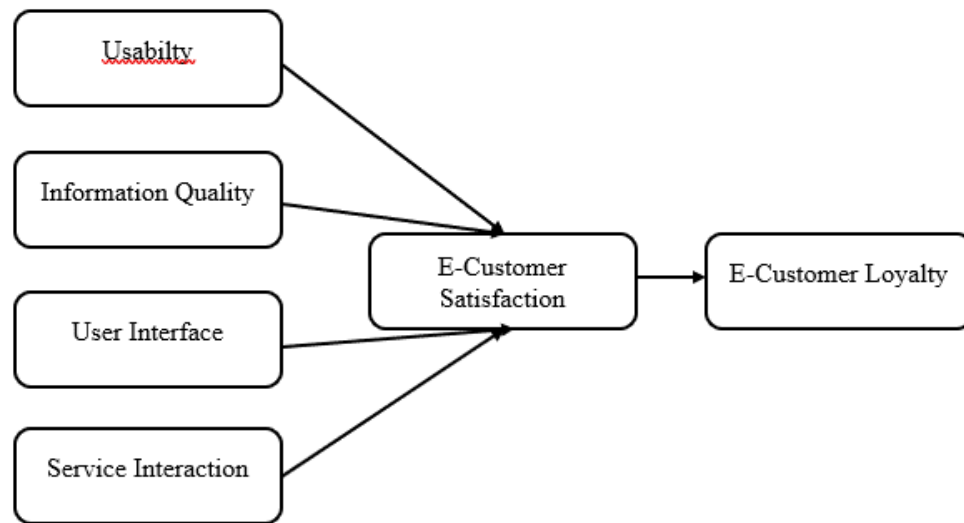
Menurut Oryza Gilang Hekhmattyar dan Deddy Supriyadi dalam (Faza & Utomo, 2021) “metode *Webqual* merupakan suatu pengukuran tingkat kualitas suatu website berdasarkan instrumen penelitian yang dapat dikategorikan menjadi variabel kualitas layanan website” metode *webqual* sendiri berlandaskan *Quality Function Deployment*. “Teknik *Webqual* berlandaskan *Quality Function Deployment (QFD)* yakni suatu proses dengan berdasar pada “*voice of customer*” untuk mengembangkan juga mengimplementasi jasa dan produk yang diciptakan (Aulia & Jumhur, 2019)

Metode *WebQual* telah melewati beberapa perkembangannya, saat ini Metode *WebQual* sendiri sudah pada versi terbaru yaitu *WebQual 4.0*. Dalam penelitian ini

menggunakan 4 kategori yaitu ada kualitas informasi X1, kualitas kegunaan X2, kualitas layanan interaksi X3, dan kepuasan pengguna Y pada pengguna aplikasi Gudang Kuota, ini dilakukan agar hasil yang di dapatkan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

Dalam metode *WebQual*, “terdapat beberapa model penelitian yang penulis gunakan ini berdasarkan konsep-konsep *WebQual 4.0*” (Andry, Fernandes et al., 2019).

Berikut pada gambar I untuk model penelitiannya



Sumber : (Aurelius et al., 2024)

Gambar II.2

Model Struktural Penelitian

Keterangan rinci pada gambar II.2 model struktural penelitian penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

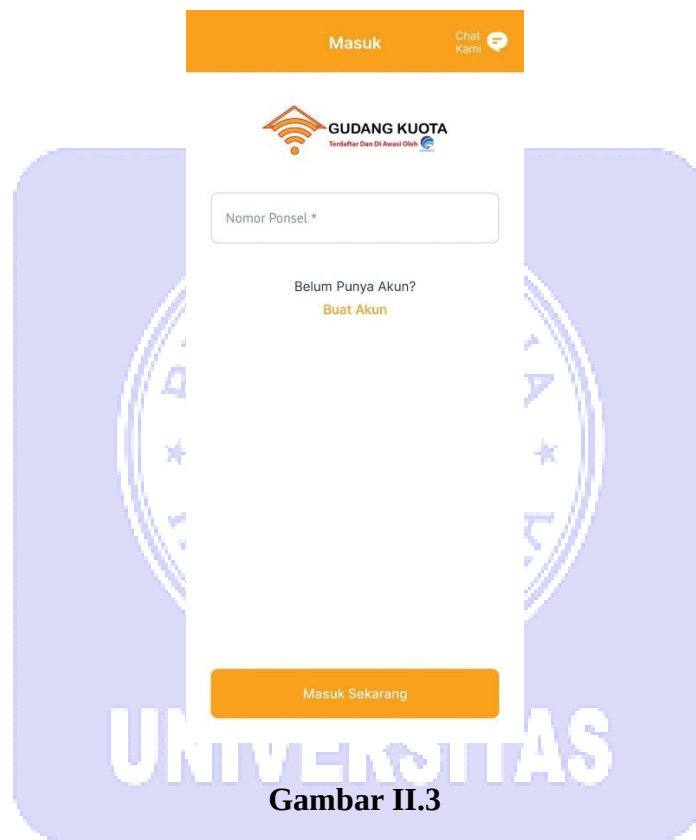
1. *Usability* berpengaruh dengan *E-Customer Satisfaction*.
2. *Information Quality* berpengaruh dengan *E-Customer Satisfaction*.
3. *User Interface* berpengaruh terhadap *E-Customer Satisfaction*.
4. *Service Interaction* berpengaruh dengan *E-Customer Satisfaction*.

5. *E-Customer Satisfaction* berpengaruh dengan *E-Customer Loyalty*.

2.2 Tampilan Aplikasi Gudang Kuota

Berikut merupakan tampilan dari halaman login serta tampilan halaman home pada aplikasi Gudang Kuota

1. Tampilan halaman *Login* pada aplikasi Gudang Kuota



Gambar II.3

Tampilan Halaman Login

1. Tampilan halaman *Home* pada aplikasi Gudang Kuota



Gambar II.4
Tampilan Halaman Home

2.3 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi *WebQual* yang berfokus pada penilaian kualitas layanan berbasis web. Metode *WebQual* ini mencakup tiga dimensi utama: kualitas informasi (X1), kualitas kegunaan (X2), dan kualitas layanan interaksi (X3), serta dimensi kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel terikat. Dengan menggunakan aspek-aspek tersebut, penulis dapat menilai berbagai aspek terkait pengalaman pengguna dengan aplikasi Gudang Kuota, mulai dari informasi yang ditampilkan, kemudahan penggunaan aplikasi, interaksi dengan layanan yang tersedia, dan aspek kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, penelitian ini mencakup kerangka kerja yang kuat dan komprehensif untuk menganalisis dan mengevaluasi dampak layanan aplikasi Gudang Kuota terhadap kualitas dan kepuasan pengguna.

2.2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah rancangan pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan milik WebQual 4.0 ditambah dengan tiga pertanyaan tambahan terkait overall impression. Responden akan menilai kualitas situs Webeli.com berdasarkan persepsi dan harapannya masing-masing. Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner adalah skala likert dengan rentang nilai pada tabel

2.2.2 Populasi dan Sampel

"Populasi merupakan keseluruhan objek/subjek penelitian, sedangkan sampel merupakan sebagian atau wakil yang memiliki karakteristik representasi dari populasi. Untuk dapat menentukan atau menetapkan sampel yang tepat diperlukan pemahaman yang baik dari peneliti mengenai sampling, baik penentuan jumlah maupun dalam menentukan sampel mana yang diambil" (Adnyana, 2021).

Populasi yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Gudang Kuota yang berjumlah 1.010. Dan topik yang penulis teliti adalah karakteristik kualitas informasi, kualitas kegunaan, kualitas layanan interaksi, dan kepuasan pengguna dari aplikasi Gudang Kuota.

2.2.3 Jenis Pertanyaan

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Mutu yang berkaitan dengan konten suatu aplikasi mencakup kelayakan informasi yang disajikan, tingkat kepercayaan terhadap informasi tersebut, ketepatan akurasi, serta relevansinya dengan jenis aplikasi itu sendiri.

Tabel II.1

Indikator Variabel Kualitas Informasi (X1)

X2	Indikator
1	Informasi di aplikasi tersedia dengan jelas

2	Informasi dalam aplikasi mudah dipahami oleh pengguna (User)
3	Informasi yang tersedia dalam aplikasi selalu <i>up-to-date</i>
4	Aplikasi memberikan informasi yang relevan sesuai kebutuhan pengguna
5	Informasi yang disajikan dalam aplikasi lengkap dan menyeluruh

Sumber: Rohman & Kurniawan dalam (Habiba & Wijaya, 2022)

c. Kualitas Kegunaan (*Usability*)

Kualitas yang berhubungan dengan konten dalam sebuah aplikasi meliputi apakah informasi yang disajikan layak, seberapa dapat dipercaya informasi tersebut, ketepatan akurasinya, serta kesesuaian informasi tersebut dengan jenis aplikasi yang dimaksud.

Tabel II.2
Indikator Variabel Kualitas Kegunaan (X2)

X1	Indikator
1	Aplikasi Gudang Kuota mudah digunakan oleh pengguna
2	Fitur dan menu dalam aplikasi mudah dipahami dan diakses
3	Aplikasi memiliki tampilan yang menarik dan nyaman digunakan.
4	Aplikasi memiliki tampilan yang menarik dan nyaman digunakan.
5	Pengguna dapat dengan cepat menemukan fitur yang diinginkan

Sumber: Rohman & Kurniawan dalam (Habiba & Wijaya, 2022)

d. Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

Variabel kualitas yang mencakup layanan interaksi yang dialami pengguna selama menggunakan aplikasi, yang tercermin melalui terbentuknya rasa kepercayaan dan empati dari pengguna.

Tabel II.3
Indikator Variabel Kualitas Layanan Interaksi (X3)

X3	Indikator
1	Aplikasi merespons dengan cepat saat terjadi masalah atau kesalahan
2	Aplikasi merespon umpan balik pengguna dengan cepat
3	Aplikasi memberikan notifikasi atau update secara tepat waktu.
4	Proses transaksi di dalam aplikasi berlangsung dengan cepat dan aman
5	Aplikasi memberikan pengalaman berinteraksi yang menyenangkan bagi pengguna

Sumber: Rohman & Kurniawan dalam (Habiba & Wijaya, 2022)

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Instrumen ini berfungsi sebagai variabel terikat atau dependen, yang mengungkapkan pendapat pengguna mengenai kualitas website berdasarkan tiga dimensi atau variabel yang telah disebutkan sebelumnya.

Tabel II.4
Indikator Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Y	Indikator
1	Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi Gudang Kuota
2	Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi Gudang Kuota
3	Saya merasa puas dengan kecepatan dan keandalan aplikasi dalam melakukan transaksi
4	Aplikasi Gudang Kuota memenuhi ekspektasi saya sebagai pengguna
5	Saya akan merekomendasikan aplikasi Gudang Kuota kepada orang lain.

Sumber: Rohman & Kurniawan dalam (Habiba & Wijaya, 2022)

2.2.4 Skala Likert

Dengan menggunakan skala *likert*, variabel yang diukur dijabarkan menjadi sejumlah indikator, yang kemudian berfungsi sebagai pedoman dalam menyusun item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala Likert yang digunakan terdiri

dari 5 tingkat untuk memberikan variasi respon yang lebih luas, yaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Dalam penelitian ini, kuesioner dibuat secara digital menggunakan Google Form, dan tautan Google Form tersebut disebarakan melalui notifikasi Aplikasi Gudang Kuota, sehingga para pengguna yang melihat notifikasi tersebut dapat langsung mengisi kuisisioner yang telah disediakan. Contoh lima tingkatan dalam skala Likert dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel II.5

Jenjang Dalam Skala *Likert*

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu (Netral)	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2.4 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa pengujian yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Livia Amanda, Dkk “Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data” (Amanda et al., 2019). Uji validitas sendiri digunakan untuk memastikan bahwa alat pengukuran tersebut memiliki kemampuan untuk menghasilkan data yang akurat dan relevan untuk tujuan

penelitian atau studi tertentu. Sebuah kuisioner dianggap valid atau tidak jika pertanyaannya dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Salah satu teknik yang penulis gunakan adalah *Corelate Birivarite Pearson* atau *Product Moment Pearson*. Uji validitas membandingkan hasil rhitung dari setiap item pertanyaan dengan rtabel yang dicari berdasarkan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan = $n - 2$. Jika hasil perbandingan menunjukkan bahwa rhitung lebih besar dari rtabel, maka item pertanyaan dianggap valid.

b. Uji Reabilitas

Menurut Livia Amanda, Dkk “Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali” (Amanda et al., 2019). Uji koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha digunakan dalam penelitian ini. Setelah perhitungan selesai, hasil dari setiap variabel dianggap kredibel jika melampaui nilai kritis sebesar 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

Penulis menggunakan uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Berikut adalah penjabarannya:

a. Uji Normalitas

Menurut Andriansyah, Dkk dalam (Habiba & Wijaya, 2022) ”Uji Kolmogorov-Smirnov dikerjakan dengan memeriksa apakah residual (data

pengganggu) terdistribusi normal atau tidak”. Menurut Imam Ghozali dalam (Habiba & Wijaya, 2022) ”Kriteria angka signifikan yang dihasilkan $> 0,05$, maka data disimpulkan berhasil dalam uji normalitas, sedangkan apabila nilai angka signifikansi $< 0,05$, asumsi normalitas data ditolak karena data tidak terindikasi terdistribusi normal”.

b. Uji Multikolinearitas

“Model regresi yang baik tidak boleh terjadi hubungan kolerasi pada variabel bebasnya, oleh karena itu perlu dilakukan pengujian multikolinearitas” (Afriyanto et al., 2019). Menurut Imam Ghozali dalam (Habiba & Wijaya, 2022) ”Nilai Tolerance yang dihasilkan berlawanan dengan VIF (Variance Inflation Factor) sehingga apabila nilai tolerance semakin kecil, maka semakin besar nilai VIF, karena $VIF = 1/Tolerance$. Menurut Agnes Manik dalam (Habiba & Wijaya, 2022) “Ketentuan pengujian multikolinearitas adalah apabila nilai Tolerance $> 0,01$ dan nilai VIF < 10 (sepuluh), variabel bebas pada model regresi dinyatakan tidak ada multikolinearitas”.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Manik dalam (Habiba & Wijaya, 2022) “Uji Glejser melakukan korelasi nilai residu dari hasil regresi dengan variabel bebas yang dimiliki model”. model regresi tanpa heteroskedastisitas adalah nilai signifikan yang dihasilkan untuk setiap variabel independen lebih besar $>$ dari 0,05

3. Analisa Regresi Linier Berganda

Hubungan pengaruh antar beberapa variabel bebas secara bersamaan dengan variabel terikat dinyatakan dalam suatu persamaan” (Afriyanto et al., 2019). Regresi linier berganda mirip dengan regresi linier sederhana, namun pada regresi linier berganda terdapat lebih dari satu variabel bebas sebagai prediktor. Tujuan dari analisis regresi linier berganda adalah untuk mengukur sejauh mana hubungan antara dua atau lebih variabel serta untuk memprediksi atau memperkirakan nilai Y berdasarkan nilai X. Menurut Sugiyono dalam (Bhirawa, 2020) “Regresi linier berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara peubah respon (*variable dependent*) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu prediktor (*variable independent*)”.

4. Uji Hipotesis

Penulis menggunakan uji Heteroskedastisitas, A, dan heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Berikut adalah penjabarannya:

a. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Menurut Yuliantri dalam (Armaniah et al., 2019) definisi bahwa korelasi adalah “derajat hubungan linear antara dua variabel atau lebih dari data hasil pengamatan”. Korelasi adalah alat untuk mengukur hubungan antara dua atau lebih variabel, yang menunjukkan seberapa erat atau kuatnya keterkaitan antara variabel-variabel tersebut.

Menurut Siregar dalam (Armaniah et al., 2019) Koefisien Determinasi merupakan “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh

sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)” Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu.

b. Uji F

Menurut Andriansyah dalam (Habiba & Wijaya, 2022) “Pengujian ini bertujuan dalam mendapatkan nilai apakah dari seluruh variabel bebas dalam model secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya”. dimana hasil kesimpulannya diketahui melalui dua cara. Pertama yaitu membandingkan hasil nilai signifikansi atau kemungkinan *output* Anova. “Cara kedua yakni membandingkan hasil *hitung* dengan nilai *ftabel*” (Afriyanto et al., 2019)

c. Uji T

Pengujian Hipotesis Secara Parsial atau yang bisa kita sebut (Uji-t), Menurut Sujwarweni dalam (Amelia et al., 2020) “adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X1, X2, X3) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y)”. Hasil kesimpulan akhir didapatkan melalui dua cara. Cara pertama, sama seperti dengan Uji F, dimana melihat perbandingan nilai signifikansi atau Sig. “Kedua adalah memastikan nilai *hitung* yang dihasilkan oleh analisis regresi lebih besar dari nilai *ttabel*” (Afriyanto et al., 2019).

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Berikut hasil r_{Hitung} pada penelitian ini:

Tabel III.1

Hasil Uji Validitas hasil r_{Hitung}

Variabel	Pernyataan	r_{Hitung}	Keterangan
Kegunaan (X1)	X1.1	0,670	Valid
	X1.2	0,714	
	X1.3	0,722	
	X1.4	0,664	
	X1.5	0,737	
Kualitas Informasi (X2)	X2.1	0,659	Valid
	X2.2	0,716	
	X2.3	0,688	
	X2.4	0,659	
	X2.5	0,610	
Kualitas Layanan Interaksi (X3)	X3.1	0,728	Valid
	X3.2	0,706	
	X3.3	0,659	
	X3.4	0,669	
	X3.5	0,735	
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	0,717	Valid
	Y2	0,749	
	Y3	0,676	
	Y4	0,692	
	Y5	0,753	

Setiap nilai r hitung yang dihasilkan dari tiap pertanyaan dibandingkan dengan r tabel menggunakan uji dua sisi pada tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah sampel sebanyak 182 responden. Nilai r tabel diperoleh dari tabel r yang ditentukan oleh derajat kebebasan (df) dengan rumus $df = N - 2$, di mana N adalah jumlah sampel. Dengan demikian, $df = 182 - 2 = 180$, menghasilkan r tabel sebesar 0,152. Berdasarkan uji ini, diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan atau 20 indikator dari 4 variabel penelitian dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,145.

Interpretasi: Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel berdasarkan uji signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa item-item tersebut valid.

3.2 Uji Reabilitas

Berikut hasil perhitungan uji Reabilitas pada setiap variabel atau instrumen:

Tabel III.2
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Item	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kegunaan (X1)	5	0,761	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	5	0,688	Reliabel
Kualitas Layanan Interaksi (X3)	5	0,737	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	5	0,764	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel kualitas dan variabel Kepuasan Pengguna dianggap reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel diketahui lebih dari 0,6.

3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dilakukan pada data pengganggu (residual) model regresi untuk mengetahui apakah residual dari model tersebut memiliki distribusi yang normal, karena untuk melakukan uji t dan uji f residual haruslah memenuhi asumsi tersebut.

Tabel III.3
Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov-Smirnov

<i>Test Statistic Kolmogorov-Smirnov</i>	Nilai Signifikansi	Nilai Alpha	Keterangan
0,065	0,058	0,05	Normal

Dari hasil di atas diketahui nilai *Test Statistic Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,065 dengan nilai signifikansi 0.058, yang diketahui lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 sehingga asumsi residual data terdistribusi secara normal diterima.

3.4 Uji Multikolinearitas

Adanya gejala multikolinearitas diamati dari dua indikator, yang pertama adalah nilai toleransi serta sebaliknya yaitu nilai VIF sebagai indikator kedua. Hasil dari pengujian dideskripsikan pada Tabel III.1.

Tabel III.4
Hasil Pengujian Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kegunaan	.653	1.530
	Kualitas Informasi	.668	1.496
	Kualitas Layanan	.537	1.861
	Interaksi		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Seluruh variabel bebas pada model regresi ini mempunyai nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10. Sehingga dinyatakan bahwa variabel bebas dalam model regresi kualitas *website* dan kepuasan pengguna ini tidak terindikasi mempunyai multikolinearitas.

3.5 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dengan metode Glejser adalah menerapkan nilai absolut residual pada model regresi dengan posisi mengganti variabel terikatnya. Nilai absolut residual didapatkan dari hasil perhitungan model regresi pada penelitian ini.

Tabel III.5
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.485	.609		<.001
	Kegunaan	.053	.036	.135	.143
	Kualitas Informasi	-.143	.039	-.333	<.001
	Kualitas Layanan	-.053	.043	-.127	.213
	Interaksi				

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel X1 (Kegunaan) dan variabel X3 (Kualitas layanan Interaksi) pada kualitas Aplikasi ini dinyatakan tidak terindikasi Heteroskedastisitas, karena sesuai dengan ketentuan, yaitu nilai signifikansi (Sig.) yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 atau dengan kata lain disebut Homoskedastisitas, sedangkan untuk nilai variabel X2 (Kualitas Informasi) memperoleh nilai signifikansi dibawah 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel tersebut terindikasi Heteroskedastisitas.

3.6 Analisis Linear Berganda

Bentuk model regresi pada pengukuran pengaruh kualitas Aplikasi Gudang Kuota terhadap kepuasan pengguna akan dijabarkan dalam gambar di bawah:

Tabel III.6
Hasil Pengujian Analisis Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.683	1.004		1.676	.096
	Kegunaan	.322	.060	.331	5.398	<.001
	Kualitas Informasi	.236	.064	.224	3.683	<.001
	Kualitas Layanan Interaksi	.370	.070	.356	5.252	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Gambar tersebut memperlihatkan hasil *output* SPSS pada kolom *Unstandardized Coefficients* B. Dari hasil tersebut didapatkan persamaan regresi pada penelitian ini:

$$Y = 1,683 + 0,322 X1 + 0,236 X2 + 0,370 X3$$

Dengan demikian penjabaran untuk persamaan di atas dapat dirinci sebagai berikut:

- Konstanta yang dimiliki oleh persamaan tersebut sebesar 1,683, menunjukkan bahwa apabila nilai variabel bebas dianggap konstan maka Y yang diketahui sebagai variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna, akan sama dengan 1,683.

- b. Untuk variabel Kegunaan nilai koefisiennya adalah 0,322 dan bernilai positif, berarti setiap kenaikan 1 satuan yang dialami kegunaan berdampak kenaikan sebesar 0,322 pula pada nilai kepuasan pengguna dengan asumsi nilai yang konstan pada variabel yang lain.
- c. Untuk variabel Kualitas Informasi, nilai koefisiennya sebesar 0,236 dan bernilai positif, hal tersebut diartikan bahwa setiap kenaikan 1 satuan yang dialami kualitas informasi maka akan diikuti oleh kenaikan sebesar 0,236 pada nilai kepuasan pengguna, dengan asumsi bahwa faktor lain pada model bernilai tetap.
- d. Untuk koefisien variabel Kualitas Layanan Interaksi sebesar 0,370 dan bernilai positif, diartikan setiap kenaikan 1 satuan yang dialami kualitas layanan interaksi selaras dengan peningkatan pada nilai kepuasan pengguna sebesar 0,370, dengan faktor atau variabel lain dianggap bernilai tetap (konstan).

3.7 Koefisien Korelasi Determinasi

Adapun nilai koefisien korelasi serta koefisien determinasi ditampilkan dalam gambar 4

Tabel III.7

Hasil Pengujian Koefisien Korelasi - Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.609	.603	2.67927

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Interaksi, Kualitas Informasi, Kegunaan

Gambar 4. Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh adalah 0,781, yang berarti positif. Ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel bebas terkait dengan kualitas Aplikasi Gudang Kuota memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat dalam model ini. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) pada model ini sebesar 0,609, yang berarti variabel bebas dalam model regresi ini dapat menjelaskan atau mempengaruhi variabel terikat sebesar 58,1% ($0,581 \times 100\%$). Sisanya, yaitu 41,9%, dijelaskan oleh variabel atau faktor lain di luar model regresi dalam penelitian ini.

3.8 Uji T

Dalam uji t , pengaruh suatu variabel bebas dapat ditentukan dengan membandingkan hasil t hitung dengan t tabel. Syaratnya, t hitung harus lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi (Sig.) harus kurang dari 0,05 dengan uji dua sisi. Nilai t tabel dapat ditemukan pada tabel T setelah mengetahui nilai df (derajat kebebasan) dengan rumus $df = n - k$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel. Dengan $n = 182$ dan $k = 4$, diperoleh $df = 161$. Dari sini, nilai t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 adalah sebesar 1,973.. Nilai t hitung pada variabel kualitas *website* dapat diketahui dengan tabel di bawah ini:

Tabel III.8
Hasil Nilai ttabel dapat ditemukan pada tabel T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.683	1.004		1.676	.096
	Kegunaan	.322	.060	.331	5.398	<.001
	Kualitas Informasi	.236	.064	.224	3.683	<.001
	Kualitas Layanan Interaksi	.370	.070	.356	5.252	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil tabel pengujian t tersebut, didapatkan thitung (t) untuk masing-masing variabel dengan penjabaran sebagai berikut.

1. Variabel Kegunaan mempunyai thitung dengan nilai terbesar yaitu 5,398, sehingga dapat diketahui bahwa nilai tersebut lebih besar dari ttabel yang bernilai 1,975. Hal itu didukung dengan nilai Sig. yang jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu senilai <0,001. Jadi variabel Kegunaan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Variabel Kualitas Informasi memiliki thitung dengan nilai 3,683 yang lebih besar dari ttabel bernilai 1,975. Begitu pula dengan hasil nilai Sig. yang diperoleh yaitu <0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga simpulan yang dapat diambil adalah variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan pada variabel Kepuasan Pengguna.
3. Nilai thitung yang terakhir adalah nilai milik variabel Kualitas Layanan Interaksi diketahui jauh lebih besar dari ttabel yang bernilai 1,975, dengan nilai thitung sebesar yaitu 5,252. Didukung oleh hasil Sig. sebesar <0,001, sesuai ketentuan yaitu lebih kecil dari 0,05. Jadi dalam model ini disimpulkan

variabel Kualitas Layanan Interaksi berpengaruh signifikan pada variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna.

3.9 Uji F

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang ditetapkan terbukti atau tidak, dilakukan uji F. Kesimpulan uji F diambil dengan membandingkan nilai f_{hitung} yang dihasilkan dengan f_{tabel} . Jika f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} , maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Sebaliknya, jika f_{tabel} lebih besar dari f_{hitung} , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Untuk mendukung pembuktian hipotesis, nilai signifikansi juga dapat dilihat. Ketentuannya, jika nilai signifikansi (Sig.) yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05, maka H_1 diterima, sedangkan jika $Sig. > 0,05$, maka H_0 diterima. Dalam penelitian ini, nilai f_{tabel} dihitung berdasarkan df_1 (numerator) dan df_2 (denominator). Ketentuan df_1 adalah $(k - 1)$ dan df_2 adalah $(n - k)$, dengan n sebagai jumlah sampel dan k sebagai jumlah variabel. Untuk penelitian ini, $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$, dan $df_2 = n - k = 165 - 4 = 161$. Nilai df_1 dan df_2 ini digunakan untuk mencari f_{tabel} pada tabel F dengan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh nilai f_{tabel} sebesar 2,65. Berikut ini adalah tabel ANOVA atau hasil uji F yang diperoleh bersama dengan hasil analisis regresi yang dilakukan..

Tabel III.9
Hasil Nilai fhitung pada model (F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1992.449	3	664.150	92.519	<,001 ^b
	Residual	1277.770	178	7.178		
	Total	3270.220	181			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Interaksi, Kualitas Informasi, Kegunaan

Nilai fhitung pada model (F) sebesar 92,519 yang diperoleh dari hasil perhitungan SPSS. Mengingat bahwa nilai ftabel adalah 2,66, maka fhitung terbukti lebih besar dari ftabel. Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) < 0,001, yang jelas lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah H1 dalam penelitian ini diterima dan H0 ditolak. Artinya, ketiga variabel kualitas Aplikasi Gudang Kuota, yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi pada metode Webqual 4.0, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi kualitas aplikasi Gudang Kuota yang dikembangkan oleh PT Karya Muda Digital Tangerang menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kualitas layanan interaksi menjadi faktor yang paling dominan. Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan dalam transaksi digital, masih terdapat beberapa kendala seperti ketidakstabilan sistem dan keterlambatan pemrosesan transaksi yang memengaruhi pengalaman pengguna.

4.2 Saran

Kemudian untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna penulis memberi saran untuk dapat meningkatkan stabilitas sistem, memperbaiki kualitas layanan interaksi, serta memastikan informasi dalam aplikasi selalu relevan dan up-to-date. Selain itu, perusahaan perlu terus memantau dan mengevaluasi aplikasi secara berkala untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut tetap memenuhi kebutuhan pengguna dan mempertahankan loyalitas mereka di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, N., & Haq, A. F. (2023). Aplikasi Media Pembelajaran Anak Usia Dini Menggunakan Teknologi Augmented Reality Berbasis Android. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 6(1), 95–102. <https://doi.org/10.32672/jnkti.v6i1.5807>
- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Afriyanto, A., Gernaria Sihombing, E., Studi Sistem Informasi, P., & Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri, S. (2019). *Inti Nusa Mandiri Deng.* 14(1), 21–26.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Amelia, D., Simatupang, N., Sinuraya, B. J., Ekonomi, F., & Prima, U. (2020). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Cabang Medan. *Jurnal Manajemen*, 7, 11–24.
- Andry, Fernandes, J., Christianito, K., & Wilujeng, Rahayu, F. (2019). Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23–31.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://bmspeed7.com>

- Aulia, M. N. A., & Jumhur, H. M. (2019). Analisis Kualitas Websitenate SMB.telkomuniversitas.ac.id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *E-Proce*, 6(2), 1992.
- Aurelius, R., Diaz, N., Luh, N., Pivin, G., Adi, P., & Permana, G. (2024). Analisis Kualitas Aplikasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia dengan Metode Webqual pada Polresta Denpasar. 7(3), 198–204.
- Bhirawa, W. T. (2020). Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). *Statistika*, 71–83.
- Faza, A., & Utomo, A. P. (2021). Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(2), 88. <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i2.1155>
- Habiba, I., & Wijaya, G. (2022). Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 24(1), 29–36. <https://doi.org/10.31294/paradigma.v24i1.963>
- Ihsan, A. A., Hidayati, U., & Mardinawati, M. (2022). Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Keunis*, 10(2), 29. <https://doi.org/10.32497/keunis.v10i2.3519>
- Indrayani, I. (2019). Pengaruh Payment Point Online Bank (Ppob) Terhadap Percepatan Aliran Kas (Studi Kasus Di Pt. Pln (Persero) Provinsi Aceh). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 83. <https://doi.org/10.29103/jak.v7i2.1843>
- Liani, D. A., Fikry, M., & J. Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal*

Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi), April 2020, 34.

<https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>

Monalisa. (2021). Analisa Kualitas Sistem Informasi E-Raport Pada Sekolah Smpn 5 Kota Tangerang Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INFOTECH Journal*, 10–21. <https://doi.org/10.31949/infotech.v7i1.908>

Rizqi, M., Tolle, H., & Hanggara, B. T. (2020). Pengembangan Modul Web Service Pada Situs PPOB Untuk Transaksi B2B (Studi Kasus PT XYZ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3373–3382.

Rusliyawati, R., Muludi, K., Wantoro, A., & Saputra, D. A. (2021). Implementasi Metode International Prostate Symptom Score (IPSS) Untuk E-Screening Penentuan Gejala Benign Prostate Hyperplasia (BPH). *Jurnal Sains Dan Informatika*, 7(1), 28–37. <https://doi.org/10.34128/jsi.v7i1.298>



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 19232185
Nama Lengkap : Aditya Ridho
Tempat/ Tanggal Lahir : Kebumen, 22 Mei 2000
Alamat lengkap : Pondok Sukatani Permai, Blok D4/11
RT 03/02 Kel.Sukatani Kec.Rajeg
Kab.Tangerang,Banten

II. Pendidikan

a. Formal

1. SD Negeri Sukatani 7, Tangerang, lulus tahun 2012
2. MTs Negeri 1 Rajeg, lulus tahun 2015
3. SMA Negeri 14 Kab. Tangerang, lulus tahun 2018
4. Universitas Bina Sarana Informatika tahun 2021

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi / pekerjaan

1. Magang di Kelurahan
Kademangan membuat rancangan
sistem untuk pendataan
(SIPANDU), Oktober s.d
November 2020
2. Digital Marketing – PT BPR
Prima Kredit Mandiri, 2023 s.d
2024
3. Social Media Creative – PT
Velatexia Inovasi Internusa, 2024
s.d Sekarang



Tangerang, 28 Agustus 2024

Aditya Ridho

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 19232462
Nama Lengkap : Muhammad Ramzy Fawwaz
Tempat/ Tanggal Lahir : Tangerang, 05 Oktober 2002
Alamat lengkap : Jl. Raya serang km. 16 Kp. Sukamulya RT.005
RW.001, Kec. Cikupa Kab. Tangerang

II. Pendidikan

a. Formal

1. SD Negeri Cikupa III, lulus tahun 2014
2. 2. SMPIT Ruhul Jadid, lulus tahun 2017
3. 3. SMK Miftahul Khaer, lulus tahun 2020

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi / pekerjaan

1. Staff Marketing PT. Jaring Sistema Semesta, tahun 2022 s.d tahun 2023.



Tangerang, 28 Agustus 2024

Muhammad Ramzy Fawwaz

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 19232166
Nama Lengkap : Prasetyo Wahyu Setiadi
Tempat/ Tanggal Lahir : Boyolali, 22 Desember 1998
Alamat lengkap : Perum Dasan Indah, Blok SO4 No.23
RT 004/016 Kel.Kelapa Dua Kec.Bojong Nangka
Kab.Tangerang, Banten

II. Pendidikan

a. Formal

4. SD IT Alia Nurul Jihadi, Tangerang, lulus tahun 2011
5. SMP Negeri 2 Kelapa Dua, lulus tahun 2014
6. SMK Negeri 7 Kab. Tangerang, lulus tahun 2017

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi / pekerjaan

1. Anggota Karang Taruna Dasana Indah RT004/RW016 Bojong Nangka, Tangerang. tahun 2014 s.d tahun 2020.
2. Driver - PT Astro Technologies Indonesia, Maret 2022 s.d Mei 2022
3. Staff IT Support – Yayasan Pendidikan Abdi Negara, Juli 2022 s.d Sekarang



Tangerang, 28 Agustus 2024

Prasetyo Wahyu Setiadi

SURAT KETERANGAN RISET



PT Karya Muda Digital

Payment Point Online Banking

Jl. Cisadane V Nusa Jaya, Kec.Karawaci Tlp. (0882-5823-8622) Tangerang

Nomor : 03.005/KMD/IX/2024
Lampiran : -
Perihal : Surat Permohonan Izin Penelitian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah owner dari PT Karya muda Digital, Menerangkan bahwa mahasiswa fakultas Teknik Informatika Universitas Bina Sarana Informatika :

Nama : - Aditya Ridho (19232185)
- Muhammad Ramzy Fawwaz (19232462)
- Prasetyo Wahyu Setiadi (19232166)
Fakultas : Teknik Informatika

Benar telah melakukan penelitian mulai tanggal 01 April 2024 – 02 Mei 2024 di PT Karya Muda Digital untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Aplikasi Gudang Kuota Menggunakan Metode Webqual Pada PT Karya Muda Digital Tangerang”, Demikian surat ini keterangan ini dibuat, agar dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 05 September 2024

DIREKTUR

Hanif Yudhi Pratama, S.Kom

LAMPIRAN-LAMPIRAN

** GUDANG KUOTA **

30-08-2024 13:36:28

BUKTI PEMBAYARAN
BAYAR TAGIHAN LISTRIK

ID TRX : 3074
NO. PEL : 546104508720
NAMA : NURAEN
PERIODE : 202408
TARIF/DAYA : R1/1300 VA
STAND METER : 822-897
JML. TAG. : Rp 117.551
BIAYA ADMIN : Rp 3.000
TOTAL : Rp 120.551

SN/TOKEN/NO.REF
**NURAEN/TAG:117551/ADMIN:3000/
TTAG:120551/TARIF:R1/DAYA:1300/
JMLBLN:1/PERIODE:202408/MET:
822-897**

HARAP SIMPAN STRUK INI SEBAGAI
TANDA BUKTI PEMBAYARAN YANG SAH.
TERIMA KASIH
ATAS KEPERCAYAAN ANDA

Lampiran 1: Bukti Pembayaran

**PT Karya Muda Digital**

Payment Point Online Banking
Jl. Cisadane V Nusa Jaya, Kec.Karawaci Tlp. (0882-5823-8622) Tangerang

Nomor : 06.004/KMD/IX/2024
Lampiran : -
Perihal : Surat Pernyataan Keaslian Data

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanif Yudxhi Pratama, S.Kom
Jabatan : DIREKTUR
Perusahaan : PT KARYA MUDA DIGITAL

Dengan ini menyatakan bahwa perusahaan PT KARYA MUDA DIGITAL telah memberikan data customer kepada Prasetyo Wahyu Setiadi, berupa:

1. Id Akun
2. Nama
3. Umur
4. Tanggal Verifikasi Akun

Data-data tersebut diberikan kepada Prasetyo Wahyu Setiadi sebagai perwakilan untuk keperluan SKRIPSI dan sebagai bukti bahwa data yang digunakan oleh Prasetyo Wahyu Setiadi adalah Benar dan Valid.

Perusahaan menjamin bahwa data yang diberikan adalah data yang diambil langsung dari database perusahaan dan sesuai dengan kondisi sebenarnya pada saat data tersebut diambil. Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 05 September 2024

DIREKTUR

Hanif Yudhi Pratama, S.Kom

Lampiran 2: Surat Pernyataan Keaslian Data

BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIRISME

BAB I - BAB IV (19232185_Aditya Ridho), (19232462_M. Ramzy Fawwaz), (19232166_Prasetyo Wahyu Setiadi.docx

ORIGINALITY REPORT

19%	16%	9%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.bsi.ac.id Internet Source	3%
2	ejurnal.teknokrat.ac.id Internet Source	1%
3	ojs.unimal.ac.id Internet Source	1%
4	www.slideshare.net Internet Source	1%
5	ejurnal.itats.ac.id Internet Source	1%
6	ojs.serambimekkah.ac.id Internet Source	1%
7	www.researchgate.net Internet Source	1%
8	jurnal.polines.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%