

EVALUASI KUALITAS *WEBSITE E-COMMERCE* PEKANBARUSTORE.COM MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

HESTY AFRIANI SIREGAR
NIM: 11353202465

Tanggal Sidang: 28 Desember 2017
Periode Wisuda: Mei 2018

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas KM 15 No.155 Pekanbaru

ABSTRAK

Pekanbaru Store telah menerapkan sebuah *website e-Commerce* yang bernama pekanbarustore.com. Dalam penerapan *website* ini terdapat beberapa kendala yaitu, menu resi yang dapat diakses seluruh pengunjung tanpa harus *log in*, beberapa menu yang penting tidak berisi informasi apapun dan tidak aktifnya kolom komentar pada *website* sehingga pengunjung tidak dapat memberikan *feedback* pada *website* Pekanbaru Store. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berupa kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Pada penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 4 variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kepuasan pengguna. Pengambilan data melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan jenis penelitian deskriptif, kuantitatif, serta alat pengolahan data menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) 20.0 for Windows. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi, *R Square* adalah 0,208 yang berarti 20,8% variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya. Sedangkan 79,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini, seperti variabel pengalaman yang terdapat pada *WebQual 1.0*, konstruk *will delivered as promised* pada variabel kualitas layanan *website* pada *WebQual 3.0*. Dari hasil analisis regresi linier berganda terlihat bahwa kualitas kegunaan memberikan signifikan sebesar 0,88, kualitas informasi memberikan signifikan sebesar 0,69 dan kualitas interaksi layanan memberikan signifikan sebesar 0,005. Dari hasil tersebut maka diberikan rekomendasi agar pihak Pekanbaru Store lebih memperhatikan tata letak menu, memberikan informasi yang sesuai di setiap menu dan mengaktifkan kolom komentar agar suasana komunitas pada *website* dapat tercipta.

Kata kunci: Evaluasi Kualitas *Website e-Commerce*, Pekanbaru Store, SPSS, *WebQual 4.0*, *Website*

EVALUATION OF WEBSITE QUALITY E-COMMERCE PEKANBARUSTORE.COM USING WEBQUAL 4.0 METHOD

HESTY AFRIANI SIREGAR
NIM: 11353202465

Date of Final Exam: December, 28th 2017
Date of Graduation Ceremony: May 2018

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street 15 No. 155 Pekanbaru*

ABSTRACT

Pekanbaru Store has implemented an e-commerce website called pekanbarustore.com. In the implementation of this website there are several obstacles that is, the menu receipt that can be accessed by all visitors without having to log in, some important menu does not contain any information and not active comment column on the website so that visitors can not give feedback on website Pekanbaru Stor. The purpose of this study is to evaluate the quality of the website to user satisfaction in the form of quality usability, information quality and service interaction quality. In this study using Webqual 4.0 method consisting of 4 variables that is the quality of usability, information quality, service interaction quality and user satisfaction. Data collection through questionnaires, interviews and observation. Sampling technique using random sampling technique. Data analysis techniques use multiple linear regression with descriptive, quantitative, and data processing using Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 20.0 for Windows. Based on the research results show that the correlation coefficient, R Square is 0.208 which means 20.8% independent variables are able to explain the dependent variable. While 79.2% influenced by other variables that have not been studied in this study, such as experience variables contained in webqual 1.0, the construct will be delivered as promised on the variable quality of website services on webqual 3.0. From the results of multiple linear regression analysis shows that the quality of usefulness gives a significant of 0.88, the quality of information provides a significant of 0.69 and the quality of service interaction gives a significant of 0.005. From these results it is recommended that the party Pekanbarustore.com pay more attention to the layout of the menu, provide appropriate information in each menu and activate the comment field so that the atmosphere of the community on the website can be created.

Keywords: *Evaluation of Website Quality e-Commerce, Pekanbaru Store, SPSS, WebQual 4.0, Website*