

## ABSTRACT

**TITLE** : “Analysis Of The Quality Of The Information System For Ordering Goods On The Website lenko.co.id Using The Webqual Method (Case Study : PT. Lenko Surya Perkasa”

**NAME** : ANNISA SRI ANGGRAINI

**REGISTER NUMBER** : 1910115210097

**FACULTY** : COMPUTER SCIENCE

**PROGRAM OF STUDY** : INFORMATION SYSTEM

**ADVISOR** : 1. Dr. SYAFRI ARLIS, S.KOM, M.KOM  
2. HARKAMSYAH ANDRIANOF, S.KOM, M.KOM

The rapid development of information systems has an impact on changes in organizational or corporate services. More and more companies want to highlight their company website, many companies are competing to create a website with an attractive appearance and a website that is easy to use. The higher and better the quality of the website, the greater the website user visits. PT Lenko Surya Perkasa's website has experienced a decrease in the number of visitors for the last 3 months, namely from January 2023 to March 2023 based on the results of a traffic overview conducted on similarweb.com. The purpose of this study is to analyze the quality of the information system for ordering goods on the lenko.co.id website that is used to user satisfaction so that it can determine the extent of the level of satisfaction and effectiveness of the lenko.co.id website. In this study the method used is the webqual method. Webqual is a measurement to measure the quality of a website based on research instruments that can be categorized into three variables, namely Usability, Information Quality, Interaction Quality. All of them are measurements of User Satisfaction on the quality of the website. The results showed that Usability has a result of 76% with good interpretation, then Information Quality has a result of 75% with good interpretation and Interaction Quality with a value of 74% with good interpretation. With the results obtained, the webqual 4.0 method has been effective in providing results in analyzing the system. As for the results of the gap, the service of the information system for ordering goods on the lenko.co.id website has not increased. It can be seen from the Usability gap results with a value of -1.79, then Information Quality with a value of -1.78 and Interaction Quality of -1.99. means that the Interaction Quality indicator needs to be improved again.

**Keywords:** System Quality, Service Quality, Website, Webqual, Gap

## ABSTRAK

**JUDUL SKRIPSI** :”Analisa Kualitas Sistem Informasi Pemesanan Barang Terhadap Website lenko.co.id Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus : PT. Lenko Surya Perkasa)”.

**NAMA** : ANNISA SRI ANGGRAINI  
**NO BP** : 19101152610097  
**JURUSAN** : SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA 1 (S1)  
**DOSEN PEMBIMBING** : 1. Dr. SYAFRI ARLIS, S.KOM, M.KOM  
2. HARKAMSYAH ANDRIANOF, S.KOM, M.KOM

Perkembangan sistem informasi yang demikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi ataupun perusahaan. Semakin banyak perusahaan yang ingin menonjolkan *website* perusahaan nya, banyak perusahaan yang berlomba lomba membuat *website* dengan tampilan yang menarik dan *website* yang mudah digunakan. Semakin tinggi dan baik kualitas situs *website*, maka semakin besar pula kunjungan pengguna situs *website*. *Website* PT Lenko Surya Perkasa mengalami penurunan jumlah pengunjung selama 3 bulan terakhir, yaitu mulai bulan Januari 2023 sampai dengan Maret 2023 berdasarkan hasil *traffic overview* yang dilakukan pada similarweb.com. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa kualitas sistem informasi pemesanan barang terhadap *website* lenko.co.id yang digunakan terhadap kepuasan pengguna sehingga dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dan efektifitas dari *website* lenko.co.id. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode webqual. Webqual merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam tiga *variable*, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*. Semuanya merupakan pengukuran *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) terhadap kualitas dari *website* tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Usability* memiliki hasil 76 % dengan interpretasi baik, kemudian *Information Quality* memiliki hasil 75% dengan interpretasi baik dan *Interaction Quality* dengan nilai 74% dengan interpretasi baik. Dengan hasil yang didapatkan tersebut maka metode webqual ini telah efektif dalam memberikan hasil dalam analisa sistem. Adapun berdasarkan hasil gap belum meningkatnya layanan sistem informasi pemesanan barang pada *website* lenko.co.id. Dapat dilihat dari hasil gap *Usability* dengan nilai -1.79, kemudian *Information Quality* dengan nilai -1.78 dan *Interaction Quality* sebesar -1.99. berarti pada indikator *Interaction Quality* perlu ditingkatkan lagi.

**Kata Kunci** : Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, *Website*, Webqual, Gap.