

ABSTRACT

Thesis Title : ANALYSIS OF SAMBU GROUP WEBSITE
QUALITY MEASUREMENT TO KNOW THE
LEVEL OF INFORMATION QUALITY
TOWARDS USER SATISFACTION (UX) WITH
THE WebQual 4.0 METHOD CASE STUDY OF
PT.STI SAMBU GROUP

Student Name : NAZLA YULIA MUFTI

Student Number : 20101152610376

Study Program : Information System

Degree Granted : Strata 1 (S1)

Advisors : 1. Dr.Syafri Arlis, S.Kom, M.Kom
: 2. Sepsa Nurrahman, S.Kom, M.Kom

The company website plays an important role in supporting marketing and communication strategies, especially in improving the quality of information delivered to users. This study aims to analyze the level of information quality on the PT. STI Sambu Group website and its relationship with user satisfaction (User Experience/UX) using the WebQual 4.0 method. WebQual 4.0 is used to measure website quality based on three main dimensions: usability quality, information quality, and service interaction quality. Data were collected through a survey of PT. STI Sambu Group website users and analyzed using descriptive statistical methods and regression analysis to determine the effect of information quality on user satisfaction. The results of the study indicate that the quality of information presented on the PT. STI Sambu Group website has a significant effect on user satisfaction. High information quality, including accuracy, relevance, and completeness, has been shown to increase the overall level of user satisfaction.

Keywords: Analysis, Website, satisfaction and Webqual 4.0

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : ANALISA PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SAMBU GROUP UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KUALITAS INFORMASI (Information Quality) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (UX) DENGAN METODE WebQual 4.0 STUDI KASUS PT.STI SAMBU GROUP

NAMA : NAZLA YULIA MUFTI
NO BP : 20101152610376
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : SRATA 1 (S1)
PEMBIMBING : 1. Dr. Syafri Arlis, S.Kom, M.Kom
: 2. Sepsa Nurrahman, S.Kom, M.Kom

Website perusahaan memainkan peran penting dalam mendukung strategi pemasaran dan komunikasi, khususnya dalam meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas informasi pada website PT. STI Sambu Group dan hubungannya dengan kepuasan pengguna (User Experience/UX) menggunakan metode WebQual 4.0. WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama: kualitas kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Data dikumpulkan melalui survei kepada pengguna website PT. STI Sambu Group dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan di website PT. STI Sambu Group memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang tinggi, termasuk keakuratan, relevansi, dan kelengkapan, terbukti mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci : Analisis, Website, kepuasan dan Webqual 4.0