

**EVALUASI PLATFORM PERIKSALAB MENGGUNAKAN
VARIABEL *WEBQUAL* 4.0 DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Putri Irene Agina Ginting
NIM : 43118120073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Irene Agina Ginting

NIM : 43118120073

Program Studi : Manajemen Operasional

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Februari 2023



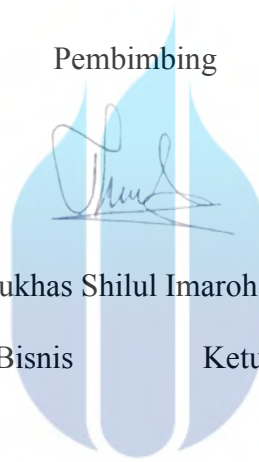
(Putri Irene Agina Ginting)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Irene Agina Ginting
NIM : 43118120073
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : EVALUASI PLATFORM PERIKSALAB MENGGUNAKAN
VARIABEL WEBQUAL 4.0 DENGAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS
Tanggal Sidang : 8 Juni 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 06232505



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat kasih dan karuniannya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Platform Periksalab Menggunakan Variabel *Webqual* 4.0 Dengan Metode *Importance Performance Analysis*”**. Skripsi ini merupakan syarat mutlak untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, Ibu Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

Selain itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama pada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si,Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

5. Seluruh teman-teman Kelas Karyawan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta dan keempat kakak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis, serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Februari 2023



Putri Irene Agina Ginting

NIM 43118120073

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kerangka Teori	9
1. Defenisi Manajemen Operasional	9
2. Manajemen Operasional Menurut Para Ahli	10
3. Fungsi Manajemen Operasional	11
4. Manajemen Kualitas	12
5. Kualitas Pelayanan	14
6. Webqual 4.0	15
7. Importance Performance Analysis (IPA)	19
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32

C.	Defenisi dan Operasionalisasi Variabel	33
D.	Populasi dan Sampel	36
1.	Populasi	36
2.	Sampel Penelitian	37
E.	Metode Pengumpulan Data	38
F.	Metode Analisis Data	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
B.	Deskripsi Responden	46
C.	Penilaian Persepsi (Performance) Pada Kualitas Website Periksalab	50
D.	Penilaian Harapan (Importance) Pada Kualitas Website Periksalab	51
E.	Pengolahan Data Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis)	53
1.	Perhitungan Kuesioner Persepsi dan Harapan	53
2.	Tingkat Kesesuaian	56
3.	Analisis Kesenjangan	59
4.	Analisis Kuadran	61
F.	Pembahasan Hasil Penelitian	65
1.	Analisa Penilaian Persepsi (Performance) dan Harapan (Importance) Pada Kualitas Website Periksalab	65
2.	Analisa Importance Performance Analysis	67
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	72
A.	Simpulan	72
B.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1. 1	Diagram Chart Jumlah <i>Order</i> Periksalab Sepanjang Tahun 2021	3
Gambar 1. 2	Diagram Chart Jumlah <i>Order</i> Periksalab Sepanjang Tahun 2022	4
Gambar 2. 1	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	22
Gambar 2. 2	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3. 1	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	39
Gambar 4. 1	Proses Pengguna Individu	44
Gambar 4. 2	Proses Pengguna Perusahaan	45
Gambar 4. 3	Diagram Chart Persentase Usia	46
Gambar 4. 4	Diagram Chart Persentase Jenis Pengguna	47
Gambar 4. 5	Diagram Chart Persentase Waktu Penggunaan dan Penerimaan Layanan	48
Gambar 4. 6	Diagram Chart Persentase Jumlah Penggunaan dan Penerimaan Layanan	49
Gambar 4. 7	Diagram Hasil Analisa Responden Dengan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	62
Gambar 4. 8	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2. 1	Daftar Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1	Rekapitulasi Variabel Kuisisioner	35
Tabel 3. 2	Bobot Jawaban Konsumen terhadap Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan	36
Tabel 4. 1	Tabel Hasil Rekap Kuesioner Persepsi Pengguna	51
Tabel 4. 2	Tabel Hasil Rekap Kuesioner Harapan Pengguna	52
Tabel 4. 3	Perhitungan Nilai Persepsi / <i>Performance</i>	53
Tabel 4. 4	Perhitungan Nilai Harapan / <i>Importance</i>	54
Tabel 4. 5	Tingkat Kesesuaian (Tki)	58
Tabel 4. 6	Perhitungan Analisis Kesenjangan (GAP)	60
Tabel 4. 7	Perhitungan Rata-Rata Tiap Indikator	66