

ABSTRAK

Emellika Rahmayana. 92214118

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS DUA BUAH WEBSITE
PENYEDIA LAYANAN BIOSKOP MENGGUNAKAN WEBQUAL (STUDI
KASUS : 21cineplex.com dan cgv.id)

TESIS. Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Sistem Informasi Bisnis,
Universitas Gunadarma, 2017.

Kata Kunci: Analisis, Perbandingan Kualitas, Webqual
(77) xiii + Lampiran + 16 gambar + 21 tabel

XXI dan CGV merupakan termasuk penyedia jasa bioskop di Indonesia, yang memanfaatkan fasilitas *website* untuk memasarkan film yang sedang tayang dan akan tayang. Masyarakat dapat memilih film yang ingin dilihat, lokasi pemutaran film, harga pemutaran film, dan kapan saja waktu yang tersedia. Namun, pada kenyataannya terkadang masyarakat ada juga yang lebih memilih datang langsung ke Bioskop karena kendala dari kualitas *website* yang kurang *user friendly* untuk digunakan oleh masyarakat. Sehingga kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* layanan bioskop, maka dilakukan perbandingan kualitas antara *website* XXI dan CGV menggunakan metode WEBQUAL (Website Quality) dengan 3 buah variabel X yaitu *information quality*, *interaction quality*, dan *usability quality*. Hasil yang didapat adalah 1) Pengguna cukup puas dengan *Interaction Quality* dan *Usability Quality* yang dimiliki oleh kedua website tersebut, hal itu ditunjukkan dari *Interaction Quality* dan *Usability Quality* dengan nilai *T Statistik* ($|O/STDEV|$) masing – masing 3.660, 5.515 untuk XXI dan 4.650, 3.801 untuk CGV dengan nilai *P Values* 0.000. Sedangkan untuk dimensi *Information quality* berpengaruh bagi keduanya namun tidak terlalu berarti karena memiliki nilai ($|O/STDEV|$) dibawah 1.96 dengan nilai *P Values* dibawah 0.05 yaitu 0.272 dengan *P values* 0.786 untuk XXI dan 0.259 dengan *P values* 0.795 untuk CGV; 2) Dihitung secara keseluruhan pada variabel *Information Quality*, *Interaction Quality*, dan *Usability* terhadap *User Satisfaction* dengan *P values* dibawah 0.05 yaitu 0.000, CGV memiliki nilai 13.217 sedangkan XXI memiliki nilai 11.476. Secara keseluruhan CGV sedikit lebih baik dari XXI yaitu selisih 1,741, sehingga kemungkinan CGV lah yang akan lebih banyak diakses.

Daftar Pustaka (1995 – 2017)