

## TUGAS AKHIR

# APLIKASI E-COMMERCE PADA TOKO JAYA ABADI BERBASIS WEB SEBAGAI SARANA PROMOSI DAN PEMASARAN



Oleh:  
KATHERIN GABRIELLA  
NPM : 14320011

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2018



## TUGAS AKHIR

# APLIKASI E-COMMERCE PADA TOKO JAYA ABADI BERBASIS WEB SEBAGAI SARANA PROMOSI DAN PEMASARAN



OLEH:  
**KATHERIN GABRIELLA**  
NPM : 14320005

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2018



**LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

**APLIKASI E-COMMERCE PADA TOKO JAYA  
ABADI BERBASIS WEB SEBAGAI SARANA  
PROMOSI DAN PEMASARAN**

Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum  
guna mencapai gelar Sarjana Teknik

Di

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA**

Oleh:

**KATHERIN GABRIELLA  
NPM : 14320005**

Telah Disetujui, Surabaya 10 Agustus 2018

**Kaprodi Teknik Industri**

**Dosen Pembimbing**

**Lusi Mei C.W. S.T., M.T., IPM**      **Rini Octavera S.T., M.MT.**

**TUGAS AKHIR**  
**APLIKASI E-COMMERCE PADA TOKO JAYA**  
**ABADI BERBASIS WEB SEBAGAI SARANA**  
**PROMOSI DAN PEMASARAN**

Oleh :  
**KATHERIN GABRIELLA**  
NPM : 14320005

Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim  
Penguji Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri,  
Fakultas Teknik

Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya  
Pada Tanggal : 10 Agustus 2018

Tim Penguji :



1. Lusi Mei C.W. S.T., M.T., IPM



2. Dr. Lukmandono, S.T., M.T.



3. Ig. Jaka Mulyana, STP., M.T., IPM

Mengetahui  
Dekan Fakultas Teknik  
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

  
Dr. Ir. Theresia Ratna D, M.T., I.A.I

## **SURAT PERYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Katherin Gabriella  
Fakultas / Prodi : Teknik / Teknik Industri  
NPM : 14320005

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya dengan judul :

### **APLIKASI E-COMMERCE PADA TOKO JAYA ABADI BERBASIS WEB SEBAGAI SARANA PROMOSI DAN PEMASARAN**

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua refrensi yang dikutip maupun dirujuk telah tertulis secara lengkap pada daftar pustaka.

Apabila ternyata peryataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Surabaya, 10 Agustus 2018

Hormat saya



Katherin Gabriella  
NPM: 14320005

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan penyertaanNya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis menerima banyak sekali dukungan yang diberikan dari berbagai pihak, karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terwujudnya Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Ibu Rini Oktavera , S.T , M.M. T selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini..
2. Ibu Lusi Mei Cahya W, S.T, M.T, selaku Ka. Prodi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika
3. Para Dosen Penguji Tugas Akhir.
4. Orang Tua dan Keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan baik dalam bentuk moril maupun materil dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa teknik industri amgkatan 2014 yang sudah memberi semangat dan semua membantu dalam menyusun Laporan Tugas Akhir Ini (koko, dip, ukik, om jo, as, lay, lex, waluyo, ian, pak d, ais)
6. Charles Samola yang selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat pada waktunya.
7. Warior battlezone (jo, effendi, dillan, jefri) yang selalu menemani penulis disaat dini hari mengerjakan skripsi.
8. Chug Family yang selalu menghibur penulis disaat penulis butuh inpirasi untuk mengerjakan Tugas Akhir.



9. Sienna Christina yang menjadi penyemangat dan alasan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Little family yang selalu menanyakan kapan lulus, sehingga memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dapat diberikan kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak universitas.

Surabaya, 10 Agustus 2018

Penulis



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## APLIKASI E-COMMERCE PADA TOKO JAYA ABADI BERBASIS WEB SEBAGAI SARANA PROMOSI DAN PEMASARAN

### ABSTRAK

*E-commerce* merupakan perkembangan di bidang IT yang dapat di gunakan untuk mempermudahkan pemasaran produk kepada customer. Toko Jaya Abadi merupakan salah satu toko elektronik di kota Surabaya, Jawa Timur yang memerlukan website sebagai media promosi dan kemudahan transaksi bagi konsumen di tengah persaingan global. Online shop berbasis website pada Toko Jaya Abadi ini dirancang dari awal dengan menggunakan perancangan yang telah tersedia dengan bantuan builder *Wix*.dan perhitungan dengan menggunakan *Servqual* untuk menilai kualitas *web* yang di buat. Untuk dimensi *Responsivness* pertanyaan nomer 1 dan 2 memiliki gap tertinggi yaitu -1,24 dengan pertanyaan ‘masukan dari konsumen dilihat untuk mengukur kepuasan konsumen’ dan permintaan direspon dalam waktu 24 jam’. Untuk dimensi *Assurance*, pertanyaan dengan gap tertinggi yaitu pertanyaan nomer 1 Tersedia customer service yang siap melayani konsumen dengan skor -1,34. Untuk dimensi *emphaty* gap yang tertinggi adalah pertanyaan nomer 3 ‘Informasi yang tersedia dalam website jelas bagi anda’ dengan skor -1,34. Untuk dimensi *tangible* gapnya sangat kecil jadi tidak perlu ada perbaikan. Untuk dimensi *realibility* gap tertinggi adalah pertanyaan nomer 2 ‘waktu load untuk membuka website ini cepat’ dengan skor -1,48.

**Kata kunci :** *E-commerce, Servqual, Wix , Toko Jaya Abadi*



# **APPLICATION OF E-COMMERCE IN JAYA ABADI STORE WEB AS A MEANS OF PROMOTION AND MARKETING**

## **ABSTRACT**

*E-commerce the developments in the IT field that can be used to facilitate the marketing of products to customers. Jaya Abadi Store is one electronics store in the city of Surabaya, East Java, which require a website as a media campaign and ease of transaction for consumers amid global competition. Online shop based on Toko Jaya Abadi website was designed from scratch by using a design that has been provided with the help of builder Wix. dan calculations using Servqual to assess the quality of the web is made. For dimensions responsiveness question number 1 and 2 has the highest gap is -1.24 with the question 'input from the consumer visits to measure customer satisfaction' and requests responded within 24 hours'. For the dimension Assurance, question with the highest gap is question number 1 customer service are ready to serve customers with a score of -1.34. For the highest dimension of empathy gap is question number 3 'The information provided in the website is clear to you' with a score of -1.34. For gapnya tangible dimension is very small so do not need no improvement. For dimensions realibility highest gap is question number 2 'load time to open the website is fast' with a score of -1.48.*

**Keywords** *E-commerce, Servqual, Wix, Jaya Abadi Store*



## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Surat Peryataan Keaslian Tugas Akhir .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak.....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel .....	x

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem.....	7
2.1.1 Definisi <i>Sistem</i> .....	7
2.1.2 Sistem Informasi .....	7
2.1.3 Fungsi Sistem Informasi .....	7
2.1.4 Komponen Sistem Informasi.....	8
2.2 <i>E-commerce</i> .....	9
2.2.1 Jenis-jenis E-commerce .....	10
2.2.2 Komponen E-commerce .....	11
2.2.3 Kelebihan dan Kekurangan E-commerce .....	12
2.2.4 Tujuan dan Manfaat E-commerce .....	13
2.3 Pemasaran.....	14
2.3.1 Definisi Pemasaran .....	14
2.4 Content Management System (CMS).....	15
2.4.1 Manfaat CMS.....	15
2.5 Teknik Sampling .....	17
2.6 Methode Analisis Data .....	19
2.6.1 Uji Validitas Data .....	19
2.6.2 Uji Realibilitas Data.....	19



2.7	Servqual.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Diagram Alir .....	25
3.2	Tahap Persiapan .....	27
3.2.1	Observasi Sistem.....	27
3.2.2	Identifikasi Masalah.....	27
3.2.3	Studi Pustaka.....	27
3.2.4	Penentuan Tujuan .....	27
3.3	Tahap Perancangan Sistem .....	27
3.3.1	Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....	28
3.3.2	Perancangan Sistem Dan Pembuatan Sistem Informasi .....	28
3.3.3	Pengujian Sistem Informasi .....	29
3.4	Implementasi Sistem Informasi .....	29
3.5	Tahap Akhir.....	29
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
4.1.1	Sejarah Singkat Toko Jaya Abadi .....	31
4.2	Analisis Sistem Yang Berjalan .....	31
4.3	Kebutuhan Perangkat Keras (Hardware) .....	34
4.4	Kebutuhan Perangkat Lunak (Software) .....	34
4.5	Perancangan Desain Web .....	35
4.6	Gambaran Umum Responden .....	38
4.7	Pengolahan Data .....	38
4.7.1	Pengumpulan Data Kuesioner.....	38
4.7.2	Pengujian Data.....	39
4.7.2.1	Uji Validitas.....	41
4.7.2.2	Uji Reabilitas .....	45
4.8	Perhitungan Service Quality .....	48
4.8.1	Perhitungan Score Persepsi Pelanggan..	50
4.8.2	Perhitungan Score Harapan Pelanggan ..	51
4.8.3	Pengukuran Service Quality.....	51
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan .....	57



**DAFTAR PUSTAKA .....****59**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Dimensi servqual .....	21
Gambar 3.1 <i>Diagram alir</i> .....	26
Gambar 4.1 Flowchart Sistem penjualan yang sedang berjalan .....	32
Gambar 4.2 Flowchart Sistem penjualan yang akan dirancang .	33
Gambar 4.3 Perancangan desain web .....	35
Gambar 4.4 Tampilan atas Website .....	36
Gambar 4.5 Tampilan Bawah <i>Homepage Website</i> .....	36
Gambar 4.6 Tampilan contoh produk .....	37
Gambar 4.7 Tampilan spesifikasi produk .....	38
pada Sub Kriteria di Masing-masing Kriteria.....	50
Gambar 4.8 Diagram kartesius .....	55

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1	Dimensi atribut Servqual .....	22
Tabel 4.1	Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	38
Tabel 4.2	Dimensi <i>Assurance</i> .....	38
Tabel 4.3	Dimensi <i>Emphaty</i> .....	38
Tabel 4.4	Dimensi <i>Tangible</i> .....	39
Tabel 4.5	Dimensi <i>Realibility</i> .....	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Perbandingan R-hitung dan R-Tabel Pada Skala Persepsi .....	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Perbandingan R-hitung dan R-Tabel Pada Skala Harapan .....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Skala Persepsi.....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Skala Harapan .....	46
Tabel 4.10	Tingkat Persepsi Terhadap Layanan Toko Jaya Abadi .....	46
Tabel 4.11	Tingkat Harapan Terhadap Layanan Toko Jaya Abadi .....	46

