

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan studi literatur dari beberapa penelitian terdahulu terkait pengukuran kualitas *website* yang dapat digunakan untuk melengkapi data sekaligus permasalahan yang diteliti. Beberapa jurnal tersebut dipilih berdasarkan topik dan tema yang sesuai dengan penelitian. Penjabaran lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	Analisis Kualitas <i>Website</i> Universitas Amikom Yogyakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna <i>Internal</i> Menggunakan Metode Webqual Modifikasi[13]	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> menggunakan metode webqual 4.0 dan IPA sama dengan penelitian	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> Universitas Amikom Yogyakarta sedangkan penulis melakukan penelitian analisis pengukuran	- Responden dalam Penelitian ini hanya melibatkan unsur <i>internal</i> (mahasiswa universitas amikom yogyakarta)	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [13] yaitu webqual 4.0 dan IPA agar selaras dengan	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan <i>website</i> Universitas Amikom Yogyakarta sudah memenuhi tingkat harapan mahasiswa

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		yang dilakukan penulis.	kualitas <i>website</i> Inlis Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.	- Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada kualitas <i>website</i> Universitas Amikom Yogyakarta.	penelitian kualitas <i>website</i> .	sebesar 88,13% dan pengguna <i>website</i> merasa cukup puas atas kinerja <i>website</i> Universitas Amikom Yogyakarta dengan hasil sebesar 73,4%
2.	Perbandingan Analisis Kualitas <i>Website</i> Jne Dan Tiki Menggunakan Metode Webqual 4.0[14].	Melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan <i>website</i> sama dengan penelitian yang akan dilakukan penulis.	Melakukan penelitian untuk membandingkan kualitas <i>website</i> JNE dan Tiki sedangkan penulis melakukan penelitian analisis pengukuran kualitas pada <i>website</i> Inlis	- Penelitian ini hanya membandingkan kualitas 2 <i>website</i> - Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [14] yaitu metode Webqual 4.0 dan IPA namun pada penelitian yang	Pada penelitian ini menunjukkan hasil perbandingan kualitas <i>website</i> JNE lebih baik daripada TIKI baik dari segi dimensi kegunaan, dimensi informasi, maupun

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			<p>Lite di Perpustakaan Dinas Kabupaten Banyumas.</p> <p>Metode yang digunakan penelitian ini yaitu Webqual 4.0 sedangkan yang digunakan penulis yaitu Webqual 4.0 dan IPA.</p>	<p>kualitas <i>website</i> Jne Dan Tiki.</p>	<p>dilakukan penulis terdapat tambahan metode yaitu <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yang digunakan untuk melihat permasalahan yang menjadi prioritas perbaikan.</p>	<p>dimensi servis interaksi.</p>
3.	<p><i>Website Quality Measurement of Higher Education Services Institution Region IV Using</i></p>	<p>Melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan <i>website</i> sama dengan penelitian yang</p>	<p>Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> Layanan Pendidikan Tinggi Institusi Wilayah IV</p>	<p>Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada kualitas <i>website</i> Layanan Pendidikan</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [15] yaitu metode</p>	<p>Hasil penelitian ini yaitu keseluruhan <i>website</i> Perguruan Tinggi Wilayah IV termasuk dalam kriteria Baik. Hasil</p>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>Webqual 4.0 Method</i> [15]	akan dilakukan penulis.	sedangkan penulis melakukan penelitian analisis pengukuran kualitas pada <i>website</i> Inlis Lite di Perpustakaan Dinas Kabupaten Banyumas. Metode yang digunakan penelitian ini yaitu Webqual 4.0 sedangkan yang digunakan penulis yaitu Webqual 4.0 dan IPA.	Tinggi Institusi Wilayah IV.	Webqual 4.0 dan IPA namun pada penelitian yang dilakukan penulis terdapat tambahan metode yaitu <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yang digunakan untuk melihat permasalahan yang menjadi prioritas perbaikan.	pengukuran, kriteria dimensi yang memperoleh skor tertinggi adalah <i>usability</i> yaitu 741,63 dengan persentase 81,05 (kriteria baik). kualitas informasi skor rata-rata 730,57 dengan persentase 79,84 (kriteria baik). Sedangkan dimensi terendah adalah dimensi interaksi layanan yaitu 710,50 dengan persentase 77,10 (kriteria baik).

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						Pengunjung mengharapkan <i>website</i> pengembang untuk membangun navigasi situs website dengan mudah, informasi diperbarui lebih lanjut, menerapkan sistem rekomendasi yang komprehensif, dan lebih interaktif.
4.	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> dengan Webqual Dan <i>Importance-Performance Analysis</i>	Melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan <i>website</i> menggunakan	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada kualitas <i>website</i>	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [16]	Hasil penelitian ini adalah indikator dari metode WebQual yang memerlukan rekomendasi

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	(Studi Pada <i>Website</i> Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya[16].	metode webqual 4.0 dan IPA sama dengan penelitian yang akan dilakukan penulis.	Surya Sembada Surabaya sedangkan penulis melakukan penelitian analisis pengukuran kualitas pada <i>website</i> Inlis Lite di Perpustakaan Dinas Kabupaten Banyumas.	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya.	yaitu Webqual 4.0 dan IPA agar selaras dengan penelitian kualitas <i>website</i> .	berdasarkan analisis kuadran IPA pada <i>low priority</i> . Pada variabel <i>usability</i> indikator yang memerlukan rekomendasi adalah mudah ditelusuri, menarik, dan desain. Pada variabel <i>information quality</i> tidak ada indikator yang memerlukan rekomendasi. Pada variabel <i>service interaction</i> indikator yang memerlukan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						rekomendasi adalah reputasi baik, personalisasi, dan komunitas.
5.	Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website</i> Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA[17].	Melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan <i>website</i> menggunakan metode webqual 4.0 dan IPA sama dengan penelitian yang akan dilakukan penulis.	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> Dinas Pendidikan Kota Malang sedangkan penulis melakukan penelitian analisis pengukuran kualitas pada <i>website</i> Inlis Lite di Perpustakaan Dinas Kabupaten Banyumas.	Pada penelitian ini tidak memberikan rekomendasi <i>design interface</i> baru untuk <i>website</i> Dinas Pendidikan Kota Malang.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [17] yaitu Webqual 4.0 dan IPA agar selaras dengan penelitian kualitas <i>website</i> .	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>website</i> Dinas Pendidikan Kota Malang tidak sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 94.43% atau < 0 . Prioritas perbaikan pada <i>website</i> ini terdapat pada atribut

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						nomer 9, 13 dan 16 yang merupakan atribut pada Kuadran A
6.	<i>Measuring User Assessments and Expectations: The Use of WebQual 4.0 Method and Importance Performance Analysis (IPA) to Evaluate the Quality of School Websites</i> [18].	Melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan <i>website</i> menggunakan metode webqual 4.0 dan IPA sama dengan penelitian yang akan dilakukan penulis.	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> SMK Muhammadiyah 1 Banjarmasin. sedangkan penulis melakukan penelitian analisis pengukuran kualitas pada <i>website</i> Inlis Lite di Perpustakaan Dinas Kabupaten Banyumas.	Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada kualitas <i>website</i> SMK Muhammadiyah 1 Banjarmasin.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [18] yaitu Webqual 4.0 dan IPA agar selaras dengan penelitian kualitas <i>website</i> .	Penelitian ini menunjukkan bahwa kesenjangan keseluruhan dimensi - 0,38 yaitu <i>website</i> perlu perbaikan dan masih belum sesuai harapan. Gap terbesar terdapat pada dimensi Usability yaitu -1,07 pada variabel USE5, yang berarti <i>website</i> ini cenderung tidak

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						<p>menarik, tidak sesuai dengan harapan, dan perlu perbaikan. Hasil R Square untuk variabel kepuasan pengguna adalah 0,61 artinya variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan dengan nilai sebesar 67,7%, sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain tidak</p>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						ditemukan dalam model penelitian.
7.	Penerapan Metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Akademik[19]	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA sama dengan penelitian yang akan dilakukan penulis.	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> Akademik sedangkan penulis melakukan penelitian analisis pengukuran kualitas <i>website</i> Inlis Lite pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.	Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada kualitas <i>website</i> Akademik. .	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [19] yaitu webqual 4.0 dan IPA agar selaras dengan penelitian kualitas <i>website</i> .	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja (<i>performance</i>) dan tingkat kepentingan (<i>importance</i>) didapatkan hasil kesenjangan atau gap sehingga kualitas aktual atau kinerja <i>website</i> akademik <i>student service center</i> yang dirasakan oleh pengguna belum memenuhi kualitas

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						ideal yang diinginkan pengguna. Hasil IPA terdapat 2 indikator yang harus mendapat prioritas utama peningkatan kualitas dan 12 indikator yang harus dipertahankan kualitasnya
8.	Analisis Kualitas <i>Website</i> Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan <i>Importance</i>	Melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan <i>website</i> menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA sama dengan penelitian	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya sedangkan penulis melakukan penelitian analisis	- Pengumpulan data responden tidak memperhatikan jumlah sampel data dan perbandingan penyebaran datanya.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [20] yaitu Webqual 4.0 dan IPA agar selaras dengan	Penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan <i>website</i> . Tingkat Kesenjangan diperoleh -1.21 yang artinya kinerja

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>Performance Analysis</i> (IPA)[20].	yang akan dilakukan penulis.	kualitas <i>website</i> Inlis Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.	- Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada kualitas <i>website</i> Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.	penelitian kualitas <i>website</i> .	<i>website</i> belum sesuai dengan harapan dari pengguna. Hasil analisis kuadran yang menjadi prioritas utama didapatkan 2 atribut yaitu <i>website</i> memiliki tampilan yang menarik dan pengguna merasa data pribadinya aman saat <i>login</i> di <i>website</i> .
9.	Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan <i>Impotance</i>	Melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan <i>website</i> menggunakan	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> Rumah Batik Andalan sedangkan	Pada penelitian ini perbaikan hanya dilakukan pada kuadran I saja	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [21]	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian masih berada dibawah 100%. Hasil

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>Performance Analysis</i> [21].	metode Webqual 4.0 dan IPA sama dengan penelitian yang akan dilakukan.	penulis melakukan penelitian analisis pengukuran kualitas <i>website</i> Inlis Lite di Perpustakaan Derah Kabupaten Banyumas.	sehingga tidak maksimal.	yaitu Webqual 4.0 dan IPA agar selaras dengan penelitian kualitas <i>website</i> .	analisis tingkat kesenjangan menunjukkan bernilai negatif pada semua indikator, hal ini menunjukkan bahwa kualitas <i>website</i> dinyatakan belum dapat memenuhi keinginan pengguna. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa indikator yang prioritas perbaikan pada <i>website</i> adalah tampilan yang menarik,

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						menyediakan informasi yang detail, serta aman saat bertransaksi.
10.	<i>Quality Analysis Of The Jakartanotebook.com Website Using Webqual 4.0</i> [22].	Melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan <i>website</i> sama dengan penelitian yang akan dilakukan penulis.	Melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas <i>website</i> jakartanotebook.com sedangkan penulis melakukan penelitian analisis pengukuran kualitas pada <i>website</i> Inlis Lite di Perpustakaan Dinas Kabupaten Banyumas.	Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada kualitas <i>website</i> jakartanotebook.com	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan pada penelitian [22] yaitu metode Webqual 4.0 dan IPA namun pada penelitian yang dilakukan penulis terdapat tambahan metode yaitu <i>Importance</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengguna yang jarang mengakses Jakarta Notebook yaitu 47% dan yang sering mengakses yaitu 31%, tetapi secara keseluruhan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas desain

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			Metode yang digunakan penelitian ini yaitu Webqual 4.0 sedangkan yang digunakan penulis yaitu Webqual 4.0 dan IPA.		<i>Performance Analysis (IPA)</i> yang digunakan untuk melihat permasalahan yang menjadi prioritas perbaikan.	memiliki pengaruh positif berpengaruh pada kepuasan pengguna. Kategori WebQual yang memiliki peringkat kepentingan tertinggi adalah <i>Usability</i>

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat pada objek dan pembaharuan yang akan diberikan pada bagian hasil penelitian. Penelitian yang akan dilakukan yaitu menganalisis pengukuran kualitas *website* Inlis Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Kekurangan pada penelitian sebelumnya yaitu tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada kualitas *website* yang diteliti, maka pada penelitian yang dilakukan peneliti akan memberikan rekomendasi perbaikan pada *website* Inlis Lite yang akan diberikan kepada pihak ARPUSDA, Perpustakaan dan Kominfo sebagai bahan kajian untuk meningkatkan kualitas dan kinerja *website* Inlis Lite.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Website

Website adalah halaman-halaman yang berisi informasi yang dapat diakses oleh *browser* dan mampu memberikan informasi yang berguna bagi pengaksesnya. *Website* dibagi menjadi 3 jenis, yaitu[23]:

1. *Website* Statis

Website statis adalah jenis *website* yang informasi didalamnya tidak direncanakan untuk selalu *update* sehingga untuk melakukan perubahan pada suatu halaman dilakukan secara manual dengan mengedit kode pada *website* tersebut. *Website* jenis ini hanya menampilkan informasi yang bersifat tetap, seperti *company profile*.

2. *Website* Dinamis

Website dinamis adalah jenis *website* yang informasi di dalamnya selalu berubah secara berkala. *Website* jenis ini dapat berhubungan dengan penggunaanya dengan berbagai cara.

3. *Website* Interaktif

Website interaktif adalah *website* dimana *user* dapat berinteraksi dengan *user* lain, sebagai contoh adalah *blog* dan forum.

2.2.2 Kualitas

Kualitas adalah sebuah keadaan yang berkaitan dengan produk layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut *International Organization for Standardization (ISO)*, kualitas adalah tingkatan karakteristik yang melekat pada suatu produk dan jasa yang mencakup persyaratan atau keinginan. Kualitas terdiri dari tiga sudut pandang, yaitu[24]:

1. Kualitas bergantung pada apa saja yang dibutuhkan oleh *user*.
2. Kualitas adalah penilaian subjektif dari *user*. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi *user* ketika melihat dan merasakan apa yang sudah dirasakannya.
3. Kualitas adalah suatu karakteristik dari suatu konteks. Untuk menentukan sebuah kualitas maka harus menentukan konteksnya terlebih dahulu.

2.2.3 Kualitas Website

Website yang termasuk kategori bagus adalah *website* yang mempunyai fokus utama pada bagian isi. Hal tersebut adalah faktor penting yang menyebabkan pengguna membuka kembali suatu *website*. Dimensi kualitas *website* terdapat 5 bagian, yaitu[24]:

1. Informasi adalah berkaitan dengan kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan adalah yang berkaitan dengan kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan adalah yang berkaitan dengan mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan adalah yang berkaitan dengan daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, adalah yang berkaitan dengan kelengkapan secara *online* dan *customer service*.

Website yang efektif adalah *website* yang menampilkan 7 elemen desain, yaitu[24]:

1. *Context* (konteks), meliputi tata letak dan desain.
2. *Content* (konten), meliputi teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam *website*
3. *Community* (komunitas), meliputi bagaimana *website* memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna.
4. *Customization* (penyesuaian), meliputi kemampuan *website* untuk menghantarkan pada berbagai pengguna
5. *Communication* (komunikasi), meliputi bagaimana *website* memungkinkan untuk berkomunikasi dua arah.
6. *Connection* (koneksi), meliputi tingkat hubungan *website* tersebut dengan *website* yang lain.
7. *Commerce* (perdagangan), meliputi kemampuan *website* untuk memungkinkan transaksi komersial.

Kriteria sebuah *website* yang mempunyai kualitas bagus adalah *website* harus representative, interaktif, memiliki desain menarik, ringkas, sederhana, aman dan terjamin. Kualitas *website* adalah hal penting yang sangat diharapkan oleh pengguna saat mengakses *website*. Sedangkan suatu *website* bisa disebut berkualitas jika penggunaannya mampu merasakan apa saja yang telah didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan[24].

2.2.4 Webqual

Webqual adalah metode untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode servqual. Metode ini memiliki instrumen penelitian berdasarkan *Quality Function Development* (QFD) yang mengukur berdasarkan “*voice of customer*”. Webqual pertama kali dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen dan mulai dikembangkan sejak tahun 1998. Metode ini

mengalami perubahan dalam penyusunan variabel dan butir pertanyaan. Versi terbaru Webqual yaitu 4.0[17].

Webqual 1.0 adalah versi pertama dari instrumen Webqual yang dikembangkan dalam domain *website* sekolah bisnis di UK (United Kingdom) dengan diselenggarakannya sebuah lokakarya yang melibatkan 6 siswa master sebagai delegasinya. Setelah melalui proses analisis tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan kedalam 4 variabel utama yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), pengalaman (*experience*), informasi (*information*), komunikasi (*communication*) dan integrasi (*integration*). Alternatif pada webqual 1.0 diujikan dengan metode pilot kuesioner sebelum diujikan pada populasi yang lebih besar dengan 24 pertanyaan untuk menguji kualitas situs UK *Business School* dengan mengikuti standar dari QFD[17].

Webqual 2.0 diterapkan pada *website* B2C (*Business to Consumer*) yang menunjukkan bahwa perspektif interaksi kualitas dari suatu *website* tidak terwakili dengan baik pada Webqual 1.0. Pada Webqual 2.0 ditambahkan aspek kualitas interaksi dengan mengadaptasi hasil kerja dari *servqual* dan diaplikasikan pada domain toko buku *online*[17].

Webqual 3.0 pada indikator kualitas dikategorikan kedalam tiga kategori utama, yaitu: kualitas *website*, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Webqual 1.0 lebih kuat pada kualitas informasinya namun kurang kuat pada interaksi layanannya, begitu juga dengan Webqual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi namun menghilangkan beberapa kualitas informasi dari Webqual 1.0. Versi baru dari Webqual 3.0 ini diuji coba pada domain lelang *online*[17].

Webqual 4.0 adalah hasil analisis pada Webqual 3.0 yang mengidentifikasi tiga variabel dari *kualitas website*, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Ketiga variabel tersebut bertujuan untuk mengukur kepuasan konsumen atau pengguna terhadap kualitas *website*[25]. Barnes & Vidgen (2003) mendefinisikan variabel yang ada pada webqual 4.0 sebagai berikut[17]:

Tabel 2. 2 Variabel dan Indikator pada Webqual 4.0

Dimensi/Variabel	Indikator Webqual 4.0
Kegunaan (<i>Usability</i>)	1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan mengoperasikan <i>website</i>
	2. Tata letak halaman <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti
	3. <i>Website</i> memiliki navigasi atau petunjuk arahan yang jelas
	4. Pengguna merasa <i>website</i> mudah digunakan
	5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
	6. Desain <i>website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i>
	7. <i>Website</i> dapat diakses setiap saat
	8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	1. <i>Website</i> menyediakan informasi yang jelas
	2. <i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	3. <i>Website</i> menyediakan informasi yang <i>up to date</i> (Terbaru)
	4. <i>Website</i> menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna (relevan)
	5. <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	6. <i>Website</i> menyediakan informasi secara detail
	7. <i>Website</i> menyediakan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	1. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
	2. <i>Website</i> memberikan rasa aman dalam mengakses <i>website</i>

Dimensi/Variabel	Indikator Webqual 4.0
	3. Pengguna <i>website</i> merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman
	4. <i>Website</i> memberikan fasilitas untuk personalisasi pengguna perpustakaan
	5. <i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas perpustakaan
	6. <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk komunikasi dengan pihak perpustakaan
	7. <i>Website</i> memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan

2.2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dikembangkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Penggunaan *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan nilai kinerja (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*) yang selanjutnya digambarkan dalam diagram kartesius IPA [21]. Analisis IPA menggunakan dua perhitungan yaitu analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan (GAP) dimana hasil perhitungan tersebut akan dianalisis pada kuadran diagram kartesius yang terbagi dalam 4 kuadran[20].

2.2.5.1 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan skor kinerja (*Performance*) dengan skor kepentingan (*Importance*) pada kualitas *website*. Hasil dari analisis kesesuaian ini menunjukkan apakah kinerja *website* sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Rumus analisis kesesuaian yaitu sebagai berikut[17]:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

x_i = Skor Penilaian Kinerja (*Performance*)

y_i = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengguna[17]:

1. Tingkat kesesuaian lebih dari 100% artinya kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang diharapkan dan pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian sama dengan 100% artinya kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna dan dapat dinyatakan bahwa pelayanan sudah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian kurang dari 100% artinya kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna dan dapat dinyatakan pelayanan belum memuaskan.

2.2.5.2 Analisis Kesenjangan (GAP)

Tingkat kesenjangan adalah analisis pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara tingkat kinerja (*Performance*) dengan tingkat kepentingan (*Importance*). Analisis kesenjangan (gap) dapat dihitung menggunakan rumus berikut[17]:

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (2.2)$$

Kerangan:

$Q_i(\text{Gap})$ = Tingkat Kesenjangan

$\text{Perf}(i)$ = Rata-Rata Kinerja

$\text{Imp}(i)$ = Rata-Rata Kepentingan

Jika hasilnya menunjukkan positif atau $Q_i(\text{GAP}) > 0$ maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau $Q_i(\text{GAP}) < 0$ maka kinerja sistem saat ini tidak sesuai dengan harapan pengguna[17].

2.2.5.3 Analisis Kuadran IPA

Nilai kinerja (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*) disajikan dalam bentuk grafik dua dimensi dengan kepentingan (*Importance*) pada sumbu Y dan kinerja (*Performance*) pada sumbu X. Selanjutnya, menentukan X yaitu rata-rata skor kinerja dan sumbu Y yaitu rata-rata skor kepentingan kemudian memetakan indikator tersebut kedalam kuadran IPA. Langkah selanjutnya adalah untuk mencari perpotongan sumbu X atau tingkat kinerja (*Performance*) dan sumbu Y atau tingkat kepentingan (*Importance*) maka digunakan rumus berikut[17]:

$$X_i = \sum_{j=1}^m X_{ij} / m \quad (2.3)$$

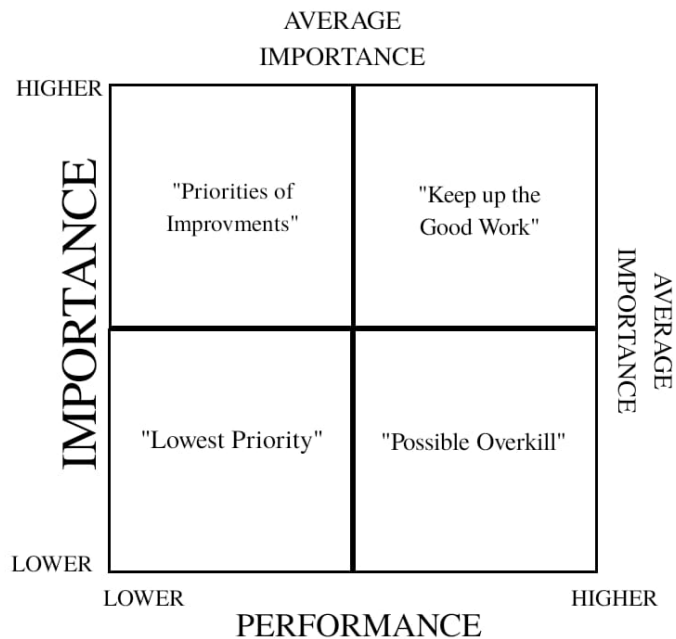
Keterangan:

X_i = Perpotongan Sumbu Tingkat Kinerja (*Performance*)

Y_i = Perpotongan Sumbu Tingkat Kepentingan (*Importance*)

m = Jumlah Atribut

Pada diagram kartesius IPA terdapat 4 kuadran dengan prioritas perbaikan yang berbeda-beda. Kuadran IPA dapat dilihat seperti gambar dibawah ini[17].



Gambar 2. 1 Kuadran IPA

Pada gambar 2.1 terdapat pembagian kuadran yang terdapat diagram kartesius IPA, lebih jelasnya pada penjelasan dibawah ini [17].

1. Kuadran pertama (*Priorities for Improvement* – Prioritas Utama)
 Kuadran I yaitu indikator yang memiliki tingkat kinerja rendah namun tingkat kepentingannya tinggi sehingga sangat diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas indikator.
2. Kuadran kedua (*keep up the Good Work* – Pertahankan Kualitas)
 Kuadran II yaitu indikator yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan juga tingkat kepentingan yang tinggi sehingga tidak diperlukan perbaikan kualitas yang perlu dilakukan hanya mempertahankan kualitas.
3. Kuadran ketiga (*low priority* – Prioritas Rendah)
 Kuadran III yaitu indikator yang memiliki tingkat kinerja rendah namun tingkat kepentingan juga rendah sehingga tidak diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas.

4. Kudran keempat (*Possible Overkill* – Terlalu Berlebihan)

Kuadran IV yaitu indikator yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat kepentingannya rendah sehingga kualitas pada atribut ini cenderung berlebihan.

2.2.6 Metode Pengumpulan Data

“Population is the total collection of element about which we wish to make some interface. A population element is the subject on which the measurement is being taken. It is the unit of study”. Populasi adalah keseluruhan yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur yang merupakan unit yang diteliti[26].

Pada penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut[26]. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan *Simple Random Sampling* yang merupakan pengambilan sampel anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. *Simple random sampling* merupakan teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Unit sampling sebagai unsur populasi memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasinya. Teknik *simple random sampling* dapat dipergunakan jika jumlah unit sampling dalam suatu populasi tidak terlalu besar. Cara pengambilan sampel dengan *simple random sampling* dapat dilakukan dengan metode undian, ordinal, maupun tabel bilangan random[26].

2.2.7 Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen untuk pengumpulan data, dimana responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden. Kuesioner harus diisi oleh responden dengan jumlah yang sudah ditentukan sebelumnya[20].

2.2.8 Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai tingkatan dari sangat positif setuju sangat tidak setuju[14]. Penjelasan nilai pada skala likert dapat dilihat pada tabel 2.3.

Tabel 2. 3 Skala Likert

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Cukup Setuju (CS) = 3	Cukup Setuju (CS) = 3
Kurang Setuju (KS) = 2	Kurang Setuju (KS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

2.2.9 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan untuk mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dengan hasil r hitung akan dibandingkan dengan r tabel di mana *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r tabel > r hitung, dinyatakan valid begitulah juga sebaliknya. Uji validitas menggunakan teknik *correlate bivariate*

pearson (korelasi product moment)[26]. Aplikasi atau *tools* yang digunakan untuk melakukan uji validitas yaitu IBM SPS versi 25.

Rumus Korelasi *Product Moment Person* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy - \sum x - \sum y)}{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)} \quad (2.4)$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien Korelasi Antara Variabel X Dan Variabel Y

n = Jumlah Subjek

$\sum xy$: Jumlah Perkalian antara Variabel X Dan Y

$\sum x^2$: Jumlah dari Kuadrat Nilai X

$\sum y^2$: Jumlah Kuadrat Nilai Y

$(\sum x)^2$: Jumlah Nilai X Kuadrat

$(\sum y)^2$: Jumlah Nilai Y Kuadrat

2.2.10 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Aplikasi atau *tools* yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas yaitu IBM SPS versi 25. Pengujian realibilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Rumus *Cronbach Alpha* yaitu[26]:

$$r = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \quad (2.5)$$

Keterangan:

r = Koefisien Reliabilitas Alfa Cronbach

k = Jumlah Item Soal

s_i^2 = Jumlah Varians Skor Tiap Item

s_t^2 = Varians Total

Rumus varians item dan varians total

$$s_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2} \quad (2.6)$$

$$s_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum x_t)^2}{n^2} \quad (2.7)$$

Keterangan:

s_i^2 = Varians Tiap Item

Jki = Jumlah Kuadrat Seluruh Skor Item

JKs = Jumlah Kuadrat Subjek

n = Jumlah Responden

s_t^2 = Varian Total

X_t = Skor Total

Jika koefisien reliabilitas *alfa cronbach* telah dihitung (r_i), nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan kriteria koefisien reliabilitas *alfa cronbach* untuk instrumen yang reliabel. Instrumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas *alfa cronbach* lebih dari 0,70 ($r_i > 0,70$) dan koefisien reliabilitas *alfa cronbach*, tidak boleh lebih dari 0,90 ($r_i < 0,9$). Jika koefisien reliabilitas *alfa cronbach* kurang dari 0,70 ($r_i < 0,70$), maka disarankan untuk merevisi atau menghilangkan item soal yang memiliki korelasi rendah. Jika koefisien reliabilitas *alfa cronbach* lebih dari 0,90 ($r_i > 0,90$) disarankan untuk mengurangi jumlah soal dengan kriteria soal yang sama meskipun dalam bentuk kalimat yang berbeda[26].

2.2.11 SPSS

Statistic Package For The Social Sciences (SPSS) adalah aplikasi yang mampu melakukan analisis statistik dan pengolahan data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif yang mudah dipahami. SPSS didukung *Online Analytica; Processing* (OLAP) yang akan memudahkan dalam pemecahan masalah dan akses data dari berbagai perangkat lunak, seperti Microsoft Excel atau Notepad[27].

Cara kerja SPSS sangat mudah dan sederhana, sehingga SPSS dapat dilakukan oleh orang awam yang masih minim pengetahuannya dalam keilmuan statistik. Tahap awal data primer maupun sekunder yang telah dikumpulkan dari lapangan kemudian diinputkan kedalam SPSS dan dianalisa dalam satu paket data dengan menu-menu yang telah disediakan di *software* tersebut. SPSS merupakan bagian dari integral tentang proses analisa data, menyediakan akses data, periapan dan manajemen data, analisis data/pengolahan data dan penyajian data[27].

Pada penelitian kuantitatif, SPSS menjadi salah satu *software* yang penting untuk pengolahan, penyajian dan penganalisaan data. Data mentah yang diinputkan ke SPSS dibuat dalam bentuk baris (*cases*) dan kolom (*variable*). *Case* yang dimaksud adalah informasi untuk suatu unit tertentu sementara variabel merupakan informasi yang dikumpulkan dari masing-masing kejadian/kasus. Input data ini akan menentukan kualitas pengolahan data yang dihasilkan, karena SPSS diibaratkan seperti sebuah mesin yang mengolah data apapun yang akan dimasukkan. Namun, apabila data yang dimasukkan tidak valid/salah maka SPSS *Output Navigator*[27].