

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab II memuat studi sistematis serta deskripsi informasi yang terkait dengan temuan peneliti lain dalam literatur, serta mengaitkannya dengan masalah penelitian yang ada. Tinjauan pustaka membahas berbagai metode yang digunakan dalam studi mengenai kualitas layanan *website*. Informasi ini menjadi dasar yang digunakan untuk membangun Landasan Teori dalam penelitian ini.

2.1 Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan tinjauan literatur terhadap beberapa jurnal penelitian terdahulu. Jurnal-jurnal tersebut dipilih berdasarkan relevansi dan keterkaitan dengan tema penelitian, yaitu analisis kualitas layanan *website*.

Penelitian pertama membahas tentang kualitas situs web Rumah Batik Andalan [6], Pemilik Rumah Batik Andalan tidak pernah melakukan evaluasi terhadap kualitas situs web Rumah Batik Andalan, sehingga tidak diketahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap situs web tersebut. Penelitian ini dilakukan oleh Siti Monalisa dan Khairul Rizky dengan tujuan untuk menganalisis kualitas situs web menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam penelitian ini, teridentifikasi beberapa permasalahan pada *website* yang dievaluasi menggunakan metode Webqual 4.0. Pada dimensi kegunaan (*Usability*), terdapat masalah dengan antarmuka yang kurang menarik. Pada dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*), terdapat kekurangan dalam pembaruan motif batik. Sementara itu, pada dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), ditemukan bahwa fitur transaksi jual beli tidak tersedia. Objek yang diambil adalah pengunjung *website* Rumah Batik Andalan. Berdasarkan data yang ada, tingkat kepatuhan masih di bawah 100 persen, dan terdapat atribut yang memiliki nilai rendah sebesar 48 persen, yaitu keakuratan dan keamanan informasi saat melakukan transaksi. Hasil analisis IPA mengungkapkan bahwa indikasi utama untuk melakukan perbaikan pada *website*, antara lain meningkatkan desain yang menarik, konten yang dengan level detail yang lebih baik, dan meningkatkan keamanan saat

bertransaksi. Berdasarkan analisis *Importance Performance*, disimpulkan terdapat tiga indikator memerlukan perhatian untuk diperbaiki. Pertama, pada dimensi *Usability*, diperlukan perbaikan pada tampilan yang menarik pada indikator nomor 5. Kedua, pada dimensi *Information Quality*, perlu adanya perbaikan pada indikator nomor 14 yang berkaitan dengan informasi yang cukup detail. Terakhir, pada dimensi *Interaction Quality*, diperlukan perbaikan pada indikator nomor 17 yang berkaitan dengan keamanan saat bertransaksi. Dalam penelitian ini, terdapat kelemahan pada semua indikator yang menunjukkan selisih nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas situs web belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Penelitian kedua membahas tentang pengukuran kepuasan pengguna *website* PMB Universitas Muhammadiyah Sidoarjo [11]. Penelitian ini disusun oleh Hamzah Setiawan, Uce Indahyanti, dan Nuril Lutvi Azizah. *Website* UMSIDA memiliki peran yang sangat penting dalam hal promosi, menyediakan informasi mengenai kampus, proses penerimaan mahasiswa. Jumlah kepuasan pengguna adalah parameter kunci untuk mengukur keberhasilan layanan *website*. Adapun tujuan penelitian ini untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* PMB UMSIDA dengan menggunakan model Webqual yang terdiri dari dimensi kualitas informasi, kualitas *usability*, dan kualitas interaksi layanan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah serangkaian kuesioner yang diberikan kepada 100 pengguna layanan. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dimensi *usability* memiliki pengaruh yang penting terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini berdasarkan nilai positif pada dimensi kualitas kegunaan dan kepuasan pengguna. Situs web ini menunjukkan tingkat kegunaan yang optimal karena kemudahan penggunaannya, kemudahan dalam pengoperasian, kemudahan navigasi, kemudahan pemahaman, dan desain yang menarik. Semua aspek ini sesuai dengan indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas kegunaan.

Penelitian ketiga ini fokus pada mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi kearsipan [12]. Penelitian ini disusun oleh Ade Muhammad Nur Fauzi, Agung Triayudi, Ira Diana Sholihati. Aplikasi Kearsipan adalah sebuah aplikasi yang dimiliki oleh himpunan mahasiswa sistem informasi (HIMASI) Universitas

Nasional yang dipergunakan untuk mengelola berbagai dokumen penting dan mengelola data data para pengurus himpunan. Aplikasi kearsipan tersebut dibuat oleh divisi penelitian dan pengembangan. Untuk metode *System Usability Scale* (SUS) dan *PIECES Framework* adalah dua buah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna aplikasi kearsipan HIMASI. Dengan mengetahui tingkat kepuasan para pengguna, maka kita juga dapat mengetahui apakah aplikasi tersebut telah layak digunakan dan berjalan dengan baik. pada metode *System Usability Scale* mendapatkan skor sebesar 79 dengan masuk kategori *good* dan *grade B*. Lalu pada metode *pieces framework* mendapatkan penilaian sebesar 3,996 maka dari itu masuk kategori puas. Dengan hasil kedua metode tersebut maka tingkat kepuasan para pengguna aplikasi kearsipan dinyatakan puas dan baik oleh para pengguna. Lalu dilanjutkan dengan melakukan pengujian sistem dengan menggunakan *PageSpeed Insights*. Alat tersebut digunakan untuk melihat *performance* suatu aplikasi. rata - rata skor yang diberikan oleh *PageSpeed Insight* kepada aplikasi kearsipan sebesar 78 dengan skor tersebut menyatakan bahwa halaman yang ada pada aplikasi kearsipan telah memiliki *performance* yang baik.

Penelitian keempat ini mengulas tentang metode pengukuran kualitas *website* yang digunakan oleh Pemerintah Desa Jagalempeni [13]. Penelitian ini disusun oleh Warjiyono dan Corie Mei Hellyana. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2016 tentang Desa, Pemerintahan Daerah memiliki tanggung jawab untuk memperluas pengembangan sistem informasi desa sebagai bagian dari upaya untuk mewujudkan *e-government* dan *good government*. *Website* Desa Jagalempeni memainkan peran yang sangat penting dalam memberikan informasi kepada masyarakat, mempromosikan potensi desa, dan memfasilitasi interaksi antara masyarakat dan perangkat desa tanpa batasan tempat dan waktu, baik di dalam maupun di luar wilayah desa. Untuk memenuhi tujuan pemerintahan desa yang baik, standar kualitas harus dipenuhi meliputi fungsi, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas visual. Oleh sebab itu, penting mengukur kualitas situs web Desa Jagalempeni guna memastikan bahwa situs web tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan baik. Dalam

penilaian kualitas *website* Desa Jagalempeni menggunakan Webqual 4.0, hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* tersebut memiliki kualitas yang baik dalam aspek *Information Quality*, *Usability Quality*, dan *Visual Quality*. Namun, dari segi *Service Interaction Quality*, kualitas layanan interaksi belum memenuhi harapan pengguna. Dalam penelitian ini, perlu dilakukan pengembangan khusus pada kualitas layanan interaktif untuk meningkatkan kualitas *website* Desa Jagalempeni. Kelemahan penelitian ini adalah tidak adanya penetapan indikator yang menjadi fokus utama (*importance*) dalam upaya perbaikan kualitas *website*.

Penelitian kelima membahas tentang peningkatan kualitas *website* SIMONTASI UNESA [14]. Penelitian ini disusun oleh Aries Dwi Indriyanti dan Mochammad Chafithul Ngulum dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Webqual. Teknologi informasi dalam ranah pendidikan memiliki dampak yang menguntungkan sehingga kegiatan mengajar belajar menjadi efektif. *Website* SIMONTASI UNESA merupakan sebuah platform yang menyediakan sumber daya bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terkini tentang skripsi dan tugas akhir. Agar *website* SIMONTASI memiliki kualitas yang sesuai harapan pengguna, maka diperlukannya pengukuran kualitas *website*. Pada penelitian ini, menggunakan Webqual dan IPA digunakan sebagai metode evaluasi dan analisis untuk *website* SIMONTASI. Berdasarkan perhitungan dan analisis yang dilakukan, didapat bahwa tingkat kesesuaian masih dibawah 100 persen yang berarti masih dibawah harapan pengguna, nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan hasil negatif berarti tingkat kinerja sistem SIMONTASI belum memenuhi harapan pengguna. Beberapa analisis kuadran menjadi fokus utama dalam perbaikan *website* SIMONTASI, termasuk atribut 14 yang berkaitan dengan kecukupan informasi terperinci, atribut 15 yang berkaitan dengan penyampaian informasi dengan format yang sesuai, atribut 20 yang berkaitan dengan menciptakan suasana komunitas, atribut 21 yang berkaitan dengan komunikasi dengan pihak kampus (dosen), dan atribut 22 yang berkaitan dengan implementasi layanan yang telah dijanjikan. Kelemahan pada penelitian ini adalah responden yang menjadi objek penelitian tidak mengunjungi *website*

SIMONTASI lebih dari sepuluh kali, dimana hal ini memengaruhi hasil pada saat analisis.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Comparing	Contrast	Criticize	Synthesize	Summarize
1	Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> [6]	Pada penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian selanjutnya dalam menggunakan metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk mengukur kualitas website.	Pada penelitian ini mengukur kualitas website Rumah Batik Andalan, sedangkan penelitian selanjutnya mengukur kualitas website Opportunitea. Rumah Batik Andalan adalah toko yang menjual batik khas Melayu Batik Bono, sedangkan Opportunitea adalah toko yang menjual minuman kekinian seperti <i>boba</i> , <i>milktea</i> , <i>chesse tea</i> , dan lain sebagainya.	Kelemahan pada penelitian ini adalah tidak membahas secara detail tentang metode analisis data. Hal ini membuat sulit untuk memahami bagaimana hasil penelitian diperoleh.	Secara keseluruhan penelitian ini dan penelitian selanjutnya memiliki beberapa kelebihan dan kelemahan. Kelebihan penelitian tersebut adalah menggunakan metode WebQual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yang merupakan metode yang valid dan reliable untuk mengukur kualitas website. Serta memberikan wawasan yang berharga tentang kualitas website penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website Rumah Batik Andalan masih belum memenuhi harapan pengguna. Penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa	Terdapat tiga indikator yang perlu diperhatikan untuk perbaikan, yaitu indikator <i>Usability</i> pada dimensi nomor 5 yang berkaitan dengan tampilan yang menarik, indikator <i>Information Quality</i> pada dimensi nomor 14 yang berhubungan dengan informasi yang cukup detail, dan indikator <i>Interaction Quality</i> pada dimensi nomor 17 yang menyangkut keamanan saat bertransaksi.

No	Judul	Comparing	Contrast	Criticize	Synthesize	Summarize
					kualitas layanan website Opportunita secara keseluruhan sudah memenuhi harapan pengguna.	
2	Model Webqual dan PLS Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Website PMB UMSIDA[11]	Pada penelitian ini memiliki kesamaan dalam menggunakan metode WebQual 4.0 sebagai alat ukur kualitas website.	Pada penelitian ini menggunakan PLS dalam melakukan analisis indikator pada Webqual, sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan IPA dalam melakukan analisis indikator Webqual.	Jumlah responden yang relatif sedikit dapat menyebabkan bias dalam hasil penelitian. Penelitian ini hanya melibatkan 100 responden, sedangkan penelitian selanjutnya hanya melibatkan 50 responden. Jumlah responden yang sedikit dapat menyebabkan bias dalam hasil penelitian, karena tidak mewakili keseluruhan populasi pengguna website.	Secara keseluruhan, penelitian ini dan penelitian selanjutnya memiliki beberapa kelebihan dan kelemahan. Wawasan yang diperoleh dari kedua penelitian tersebut dapat digunakan oleh pemilik website untuk meningkatkan kepuasan pengguna website.	Pengaruh kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna sangat signifikan, yang dapat dilihat dari nilai positif pada dimensi kualitas kegunaan dan kepuasan pengguna. Situs web ini memiliki kemudahan penggunaan, operasional, navigasi, pemahaman, dan tampilan yang menarik, sesuai dengan indikator yang mengukur karakteristik kualitas kegunaan.
3	Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi	Penelitian ini dan penelitian selanjutnya memiliki kesamaan dalam	Pada penelitian ini menggunakan SUS dan PIECES Framework dalam melakukan analisis,	Pada penelitian ini tidak dijelaskan secara jelas pengumpulan data dan jumlah	Meskipun memiliki beberapa kelemahan, kedua penelitian tersebut memberikan wawasan yang	Hasil analisa pada kuesioner menggunakan metode System Usability Scale mendapatkan

No	Judul	Comparing	Contrast	Criticize	Synthesize	Summarize
	Kearsipan Menggunakan System Usability Scale dan PIECES Framework[12]	menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur kepuasan pengguna.	sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan Webqual 4.0 dan IPA.	<i>sample</i> yang digunakan.	berharga tentang kepuasan pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi kearsipan masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek usability. Penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna website Opportunitea sudah cukup baik, namun masih ada beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan.	penilaian sebesar 79 dengan masuk kategori Good dan grade B. Dari hasil tingkat kepuasan para pengguna aplikasi melalui data kuesioner dengan bantuan indikator PIECES Framework didapatkan nilai sebesar 3,996. Dengan nilai tersebut maka aplikasi kearsipan terbilang sangat baik dan para pengguna puas dengan kehadiran aplikasi tersebut. Selain itu hasil pengujian sistem yang dilakukan melalui PageSpeed Insights mendapatkan skor rata – rata sebesar 78 nilai performance aplikasi kearsipan.
4	Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian selanjutnya, yaitu	Pemerintah Desa Jagalempeni adalah pemerintahan desa yang menyediakan	Pada penelitian ini pengukuran kualitas website hanya berdasar pada analisis	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website Pemerintah Desa	<i>Website</i> Desa Jagalempeni memiliki kualitas yang baik dalam hal kegunaan,

No	Judul	Comparing	Contrast	Criticize	Synthesize	Summarize
	Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0[13]	menggunakan Webqual 4.0 sebagai alat ukur kualitas website.	informasi tentang layanan dan kegiatan desa, sedangkan Opportunitea adalah UMKM yang menjual produk minuman kekininan.	deskriptif yang tidak menggambarkan kinerja dan harapan pengguna dalam menggunakan website tersebut, serta tidak diketahui secara spesifik mana yang mempunyai prioritas utama dalam perbaikan.	Jagalempeni masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kepercayaan dan keamanan. Penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa kualitas layanan website Opportunitea sudah cukup baik, namun masih ada beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan.	informasi, dan visual. Namun, dalam hal interaksi layanan, belum memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan interaktif agar <i>website</i> Desa Jagalempeni menjadi lebih baik.
5	Evaluasi Kualitas Website Simontasi UNESA Menggunakan Metode Webqual dan <i>Importance Performance Analysis</i> [14]	Pada penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian selanjutnya dalam menggunakan metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk mengukur kualitas website.	Simontasi UNESA adalah website yang menyediakan informasi tentang penerimaan mahasiswa baru di Universitas Negeri Surabaya, sedangkan Opportunitea adalah UMKM yang menjual minuman kekininan.	Jumlah responden yang relatif sedikit dapat menyebabkan bias dalam hasil penelitian. Penelitian ini hanya melibatkan 100 responden, sedangkan penelitian selanjutnya hanya melibatkan 50 responden. Jumlah responden yang sedikit dapat menyebabkan bias dalam hasil penelitian, karena tidak mewakili	Secara keseluruhan penelitian ini dan penelitian selanjutnya memberikan wawasan yang berharga tentang kualitas website. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website Simontasi Unesa sudah cukup baik, namun masih ada beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan, seperti dimensi kepercayaan	Tingkat kesesuaian <i>website</i> SIMONTASI masih di bawah 100 persen, menunjukkan bahwa <i>website</i> tersebut belum memenuhi harapan pengguna. Nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan hasil negatif, mengindikasikan bahwa kinerja sistem SIMONTASI belum memenuhi harapan pengguna. Dalam

No	Judul	Comparing	Contrast	Criticize	Synthesize	Summarize
				keseluruhan populasi pengguna website.	dan keamanan. Penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna website Opportunitea sudah cukup baik, namun masih ada beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan.	upaya perbaikan <i>website</i> SIMONTASI, analisis kuadran mengidentifikasi prioritas pada atribut 14 yang berkaitan dengan detail informasi, atribut 15 yang berkaitan dengan penyampaian informasi dalam format yang sesuai, atribut 20 yang berkaitan dengan suasana komunitas, atribut 21 yang berkaitan dengan komunikasi dengan pihak kampus (dosen), dan atribut 22 yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan yang dijanjikan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Website

Website merupakan istilah yang mengacu pada penyederhanaan *World Wide Web* (WWW) dalam dunia komputasi. *Website* berperan sebagai platform yang menyediakan informasi yang dapat diakses oleh pengguna dari mana saja selama terhubung dengan internet [15].

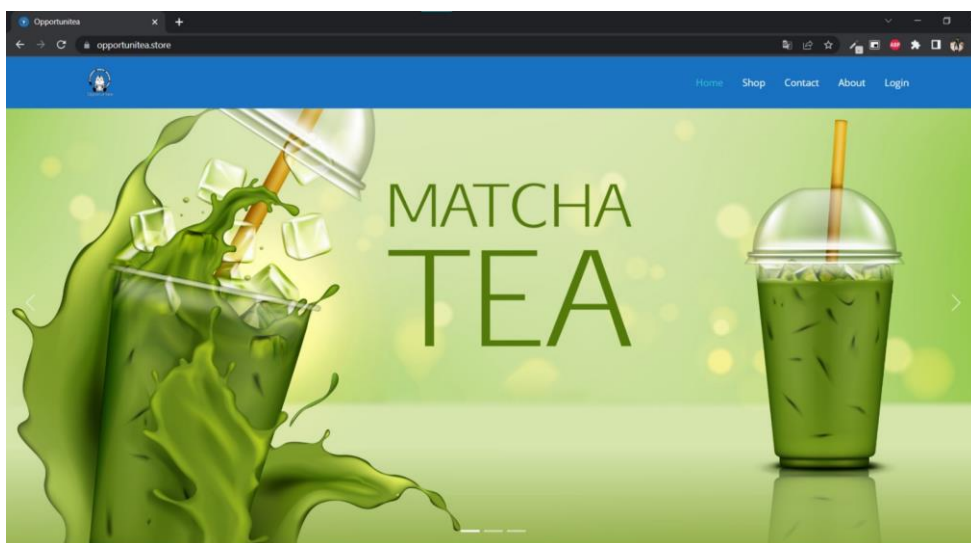
Website merupakan kumpulan halaman web yang dapat dijangkau melalui suatu alamat web domain tunggal. Informasi teks, gambar statis atau bergerak, musik, animasi, atau kombinasi dari semua ini ditampilkan di *website* [16].

Website dalam sebuah bisnis sangat penting karena dapat digunakan sebagai sarana pemasaran, pemesanan, inventaris, dan informasi bagi pelaku usaha.

2.2.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara. Sektor UMKM memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dengan menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan mengurangi tingkat kemiskinan. Teknologi informasi dapat membantu UMKM dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnis. Dalam hal ini, kualitas *website* menjadi sangat penting untuk menarik pelanggan dan meningkatkan penjualan [17].

2.2.3 Opportunitia



Gambar 2. 1 Homepage Website Opportunitia

Opportunitea adalah usaha yang berjalan dalam bidang *beverage* yang menghadirkan inovasi baru pada produk yang dijual. Adapun varian minuman yang dijual, seperti *thaitea*, boba, *milktea*, dan lain sebagainya.

Opportunitea berdiri sejak tahun 2019 berawal dari perkembangan minuman kekinian di Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Minuman yang dihadirkan memiliki harga yang lumayan mahal, sehingga Ahmad Ramadhani selaku owner Opportunitea muncul keinginan untuk merintis usahanya sendiri di Kuala Kapuas, Kalimantan Tengah.

Opportunitea berkembang ketika berkolaborasi dengan sekolah SMAN 2 Kuala Kapuas pada acara olahraga bola voli tahunan. Melalui media promosi video Instagram, dan akhirnya mampu menangkap *awareness* yang cukup banyak. Demi menjaga eksistensinya, Opportunitea membangun *website* untuk mempermudah pemesanan menu bagi pelanggan.

2.2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap perbedaan antara apa yang diterima oleh pelanggan dan harapan yang pelanggan miliki [18]. Seperti diketahui, tujuan bisnis adalah untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Keuntungan yang diperoleh dari kepuasan pelanggan mencakup terbentuknya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, membangun fondasi yang kokoh, serta meningkatkan loyalitas terhadap merek dan rekomendasi yang menguntungkan perusahaan melalui *word of mouth* [19].

2.2.5 Kualitas Website

Keberadaan situs web berkualitas merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh semua pelaku bisnis. Kualitas sebuah *website* dapat dievaluasi melalui beberapa dimensi, termasuk informasi yang disajikan, tingkat keamanannya, kenyamanan penggunaan, kemudahan navigasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, pengaruh kualitas *website* terhadap tingkat kepercayaan dan keputusan pembelian menunjukkan bahwa kualitas *website* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan pengguna dan keputusan pembelian [20].

2.2.6 Webqual

Metode webqual merupakan pengukuran kualitas yang berfokus pada perspektif pengguna akhir. Pendekatan ini variasi dari Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman dan sering digunakan untuk menilai kualitas layanan pada sebuah *website*. Webqual diperkenalkan pertama kali pada tahun 1998, sejak saat itu mengalami perkembangan dan peningkatan yang signifikan dalam pengembangan item pertanyaan dan dimensinya. Dalam versi terbaru, yaitu Webqual 4.0, terdapat beberapa dimensi yang terpisah yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas sebuah *website*. Dimensi-dimensi tersebut meliputi *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi) [21].

Berikut merupakan indikator-indikator yang dimiliki setiap dimensi pada Webqual 4.0.

Tabel 2. 2 Dimensi dan Indikator pada Webqual 4.0 [21]

Dimensi	Deskripsi Indikator
<i>Usability</i>	1) Kemudahan untuk navigasi 2) Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti 3) Kemudahan untuk dioperasikan 4) Tampilan yang menarik 5) <i>Website</i> mudah digunakan 6) Memberikan informasi yang sesuai 7) <i>Website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i> 8) Menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna
<i>Information Quality</i>	9) Menyajikan informasi yang terkini 10) Menyajikan informasi yang relevan 11) Menyajikan informasi yang akurat 12) Menyajikan informasi yang dapat dipercaya 13) Menyajikan informasi dengan jelas 14) Menyajikan informasi dengan detail yang memadai 15) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
<i>Interaction Quality</i>	16) Memiliki reputasi yang baik 17) Memberikan rasa keamanan dalam bertransaksi 18) Memberikan perlindungan terhadap data pribadi 19) Menyediakan kenyamanan bagi pengguna 20) Memudahkan komunikasi dengan organisasi 21) Menciptakan suasana komunitas 22) Meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan oleh <i>website</i>

2.2.7 Importance Performance Analysis

Metode analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) memperbandingkan tingkat kepentingan (*importance*) yang diukur dari harapan terhadap layanan dengan tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Dengan menggunakan IPA, peneliti dapat mengevaluasi sejauh mana kinerja aktual layanan tersebut memenuhi atau tidak memenuhi harapan pengguna. Metode IPA melibatkan tiga jenis analisis, yaitu analisis kuadran, kesesuaian, dan kesenjangan [22].

Kuadran *Importance Performance Analysis* terdiri dari empat segmen yang mencakup seluruh variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan [23]. Kuadran *Importance Performance Analysis* digambarkan pada Gambar 2. 2. Analisis kuadran IPA digunakan untuk memperoleh pandangan pengguna tentang atribut yang dievaluasi dengan menggunakan nilai rata-rata *importance* sebagai sumbu Y dan nilai rata-rata *performance* sebagai sumbu X [24].



Gambar 2. 2 Kuadran IPA [25]

Berikut ini adalah penjelasan tentang langkah-langkah strategis yang dapat diambil terkait dengan posisi variabel dalam keempat kuadran IPA [25]:

1. Kuadran I Prioritas (*High Importance and Low Performance*). Keadaan ini menandakan bahwa variabel tersebut dianggap sangat penting tetapi kinerjanya masih rendah. Oleh karena itu, manajemen harus memberikan perhatian khusus untuk meningkatkan kinerja variabel tersebut.
2. Kuadran II Pertahankan Prestasi (*High Importance and High Performance*). Keadaan variabel tersebut telah mencapai tingkat kinerja yang tinggi dan memiliki tingkat kepentingan yang juga tinggi. Oleh

karena itu, harus mempertahankan prestasi yang telah dicapai dan menjaga kualitas variabel tersebut agar tetap memenuhi nilai harapan.

3. Kuadran III Prioritas Rendah (*Low Importance and Low Performance*). Dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. Pengguna tidak menganggap faktor ini sebagai hal yang penting dan tingkat kepuasan terhadap faktor tersebut rendah. Oleh karena itu, manajemen tidak perlu memprioritaskan perbaikan pada faktor ini dan dapat fokus pada faktor-faktor yang lebih penting dan memengaruhi kepuasan pengguna dengan lebih signifikan.
4. Kuadran IV Cenderung Berlebihan (*Low Importance and High Performance*). Tingkat kepentingan variabel rendah, tetapi kinerja yang dirasakan pengguna terlalu tinggi. Dalam hal ini, manajemen dapat mempertimbangkan untuk mengurangi atau mengoptimalkan sumber daya yang dialokasikan pada faktor ini, dan lebih memfokuskan upaya perbaikan pada faktor-faktor yang memiliki kepentingan yang lebih tinggi bagi pengguna.

Dalam analisis kesesuaian, skor kinerja dan skor kepentingan suatu situs web dibandingkan. Dengan melakukan analisis ini, peneliti mendapatkan pemahaman tentang sejauh mana kinerja situs web tersebut memenuhi minat atau harapan pengguna. Dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut [26]:

$$\text{Tingkat Kesesuaian} = \frac{\text{nilai rata - rata kinerja}}{\text{nilai rata - rata kepentingan}} \times 100\% \quad (2.1)$$

Berikut merupakan kriteria penilaian pada analisis tingkat kesesuaian [27]:

1. Tingkat Kesesuaian > 100% maka layanan website Opportunitea sesuai harapan pengguna.
2. Tingkat Kesesuaian = 100% maka layanan website Opportunitea sesuai harapan pengguna.
3. Tingkat Kesesuaian < 100% maka layanan website Opportunitea belum sesuai harapan pengguna.

Analisis kesenjangan (GAP) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja suatu *website*. Dalam metode ini, dilakukan perhitungan selisih antara skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata kepentingan sebagai indikator pengukuran. Dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut [26]:

$$\text{Nilai Kesenjangan} = \text{Nilai Rata-rata Kinerja} - \text{Nilai Rata-rata Kepentingan} \quad (2.2)$$

2.2.8 Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan demi mengevaluasi apakah instrumen tersebut *valid* (mendapatkan keabsahan) atau tidak *valid* (tidak mendapatkan keabsahan). Hasil kuesioner yang *valid* adalah hasil yang sesuai atau konsisten dengan hasil yang dilaporkan peneliti dan materi yang sebenarnya diintegrasikan ke dalam isu penelitian [28]. Uji validitas yang akan digunakan adalah *product moment Person correlation*. Pengujian ini menambahkan nilai pada setiap item ke nilai keseluruhan yang diperoleh dari hasil kuesioner. *Statistical Product and Service Soution* (SPSS) adalah alat pengukur untuk membantu penelitian ini. Uji validitas *product moment Person correlation* memiliki landasan dalam pengujian, yaitu dilihat dari Nilai r_{hitung} dan r_{tabel} berdasarkan nilai signifikansi dan probabilitas spesifik. Uji validasi dapat dirumuskan sebagai berikut [29]:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

r = Koefesien validitas

N = Banyak subjek

X = Nilai pembanding

Y = Nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

Kriteria perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} dapat dilihat berdasarkan pernyataan berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, indikator kuesioner dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, indikator kuesioner dinyatakan tidak valid.

2.2.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengacu pada sejauh mana hasil pengukuran masih dapat dipercaya dan tidak mengandung kesalahan pengukuran (*measurement error*). Variabel yang digunakan dalam uji reliabilitas diukur dengan pertanyaan dan pernyataan. Uji reliabilitas dilakukan dengan memperbandingkan nilai alpha Cronbach dengan nilai signifikansi antara 0,5 hingga 0,7. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut [30]:

1. Jika nilai Cronbach's alpha $>$ nilai signifikan, instrumen dikatakan reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's alpha $<$ nilai signifikan, instrumen dikatakan tidak reliabel.