

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada penelitian ini, akan dilakukan studi literatur berdasarkan jurnal-jurnal penelitian terdahulu untuk memperluas wawasan mengenai topik penelitian. Tabel 2.1 memuat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi oleh peneliti :

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1	Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> [21]	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada objek dan subjek penelitian. Pada penelitian terdahulu objek penelitian adalah website Telkomsel dengan subjek	Pada penelitian terdahulu tidak disebutkan teknik pengambilan sampel yang digunakan.	Pada penelitian terdahulu dilakukan menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yang bertujuan untuk menganalisis kualitas website.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara kinerja aktual dengan harapan pengguna terkait kualitas website. Berdasarkan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			adalah pengguna <i>website</i> Telkomsel. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan objek penelitian adalah <i>website</i> SID Sudagaran dengan subjek masyarakat Desa Sudagaran.			IPA didapatkan hasil perhitungan kesesuaian sebesar 94,37%, GAP sebesar -0,226 dan masih memerlukan perbaikan pada kuadran 1.
2	Analisis Kualitas <i>Website</i> Badan Pusat Statistik (BPS) Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan IPA dalam menganalisis <i>website</i> .	Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang terletak pada objek dan subjek penelitian. Objek pada penelitian terdahulu adalah <i>website</i> BPS dengan subjeknya	Pada penelitian terdahulu tidak terdapat rekomendasi perbaikan pada setiap indikator yang memerlukan perbaikan.	Pada penelitian terdahulu dilakukan menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance</i> untuk mengetahui perolehan hasil	<i>Website</i> BPS belum memenuhi harapan pengguna dikarenakan, perolehan Nilai kesuaian 87,1% dan GAP sebesar -0,57. Sehingga ketika dipertakan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>Analysis</i> (IPA) [22]		mahasiswa, dosen, dan entrepreneur. Sedangkan objek penelitian sekarang adalah <i>website</i> SID Sudagaran dengan subjeknya adalah masyarakat Desa Sudagaran.		analisis IPA skor terhadap variabel <i>Webqual</i> 4.0.	dalam diagram kartesius kuadran I memerlukan perbaikan dan peningkatan kualitas <i>website</i> .
3	Evaluasi Kualitas Layanan <i>Website</i> SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode <i>E-Govqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> [23]	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada salah satu metode penilaian, objek, dan subjek penelitian. Pada penelitian terdahulu menggunakan	Pada penelitian terdahulu tidak dituliskan teknik pengambilan sampel.	Penelitian ini menggunakan metode <i>E-Govqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dengan tujuan mengukur dan mengevaluasi kualitas <i>website</i>	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa <i>website</i> SMA Negeri 1 Wangon belum memenuhi harapan pengguna. Hal ini diketahui dari

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			<p>metode <i>E-Govqual</i> dengan objek pada <i>website</i> SMA Negeri 1 Wangon. Subjek penelitian adalah siswa SMA Negeri 1 Wangon. Pada penelitian sekarang menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0. Sedangkan objek dan subjek penelitian adalah <i>website</i> SID Sudagaran dengan subjek masyarakat Desa Sudagaran.</p>		SMA Negeri 1 Wangon.	<p>perolehan nilai kesesuaian sebesar 90,58%, GAP bernilai negatif, dan hasil analisis pada diagram kartesius diperoleh bahwa terdapat beberapa perbaikan kualitas.</p>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
4	Pengukuran Kualitas <i>Website Skill Academy</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> [24]	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penggunaan metode <i>Webqual 4.0</i> .	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat objek dan subjek. Objek penelitian terdahulu pada <i>website Skill Academy</i> , dengan subjeknya adalah semua orang yang pernah menggunakan <i>Skill Academy</i> . Sedangkan objek penelitian sekarang <i>website SID</i> Sudagaran dengan subjek adalah masyarakat Desa	Pada penelitian terdahulu tidak dituliskan perhitungan populasi dan sampel penelitian.	Penelitian terdahulu menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i> untuk mengetahui kualitas <i>website Skill Academy</i> .	Pengguna merasa puas dengan kualitas layanan pada <i>website Skill Academy</i> .

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			Sudagaran.			
5	Analisis Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik pada Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan Kutawaluya Menggunakan Model <i>Webqual</i> 4.0 [25]	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada objek dan subjek Pada penelitian terdahulu objek penelitiannya aplikasi Dapodik di wilayah Kecamatan Kutawaluya, subjek tidak disebutkan dengan jelas. Sedangkan objek penelitian sekarang <i>website</i> SID Sudagaran, dengan subjek penelitian	Pada penelitian terdahulu tidak terdapat perhitungan untuk setiap variabelnya karena penelitian bersifat statistik deskriptif.	Pada penelitian terdahulu ditujukan untuk mengevaluasi kualitas sistem aplikasi Dapodik menggunakan model <i>Webqual</i> 4.0.	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan aplikasi Dapodik sudah sangat baik.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			adalah masyarakat Desa Sudagaran.			
6	Penerapan Metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance</i> (IPA) Untuk Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Akademik [26]	Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, yaitu menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performane Analysis</i> (IPA).	Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada objek dan subjek. Pada penelitian terdahulu objek berada pada <i>website</i> akademik dengan subjek penelitian adalah mahasiswa aktif Universitas Amikom. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan objek	Pada penelitian terdahulu tidak terdapat perhitungan uji validitas dan reliabilitas.	Pada penelitian terdahulu menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dengan tujuan mengetahui kualitas <i>website</i> akademik.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja <i>website</i> tersebut belum memenuhi harapan pengguna, dikarenakan perolehan nilai kesesuaian dibawah 100% dan GAP yang masih bernilai negatif. Sehingga diperlukan perbaikan pada kuadran-kuadran yang kurang

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			penelitiannya adalah <i>website</i> SID Sudagaran dengan subjeknya adalah masyarakat Desa Sudagaran.			optimal.
7	Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax dengan Menggunakan Metode <i>E-Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) [27]	Persamaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah menggunakan metode IPA untuk analisis suatu layanan.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah terletak pada objek dan subjek. Objek penelitian terdahulu terdapat pada aplikasi Indodax dengan subjeknya pengguna aplikasi Indodax. Sedangkan objek penelitian	Pada penelitian terdahulu tidak terdapat jumlah populasi dan sampel.	Pada penelitian terdahulu menggunakan metode <i>E-Servqual</i> dan IPA untuk menganalisis kualitas yang diinginkan pengguna dengan yang ada sekarang. Serta mengetahui atribut mana yang perlu diperbaiki sesuai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna belum puas dengan layanan layanan pada aplikasi tersebut yang ditunjukkan dengan perolehan harapan dan gap yang masih di bawah 100% dan bernilai negatif,

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			sekarang adalah <i>website</i> SID Sudagaran dengan subjek masyarakat Desa Sudagaran.		dengan harapan pengguna.	
8	<i>Quality Analysis of the Jakarta Notebook.Com Website Using Webqual 4.0</i> [28]	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada objek dan subjek. Objek penelitian terdahulu adalah <i>website</i> Jakarta <i>Notebook.com</i> , dengan subjek penelitian pengguna layanan dari Jakarta <i>Notebook.com</i> . Pada penelitian yang akan	Pada penelitian terdahulu tidak disertakan perhitungan validitas reliabilitas.	Pada penelitian terdahulu menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 untuk mengetahui kualitas <i>website</i> pada Jakarta <i>Notebook.com</i> yang mana <i>website</i> tersebut belum pernah dievaluasi.	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pengguna merasa puas dengan <i>website</i> Jakarta <i>Notebook.com</i> . Hasil penilaian <i>website</i> Jakarta <i>Notebook</i> digunakan sebagai umpan balik untuk evaluasi dan perbaikan lebih

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			dilakukan objeknya berada <i>website</i> SID Sudagaran dengan subjeknya adalah masyarakat Desa Sudagaran.			lanjut terhadap <i>website</i> itu sendiri
9	<i>An Analysis and Measurement of Website Quality Using WebQual 4.0 and Importance Analysis (IPA) Method (A case Kemiriamba Village Brebes)</i> [15]	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian terletak pada objek dan subjek. Objek pada penelitian terdahulu adalah <i>website</i> Desa Kemiriamba (Brebes) dengan subjek penelitiannya adalah masyarakat Desa Kemiriamba.	Pada penelitian terdahulu tidak dituliskan teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan.	Pada penelitian terdahulu menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>IPA</i> untuk dilakukan evaluasi terhadap kualitas <i>website</i> Desa Kemiriamba.	Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa <i>website</i> belum memenuhi harapan pengguna. Hal ini diketahui dari tingkat kesesuaian <i>website</i> Desa Kemiriamba 96,63%,

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		<i>Performance Analysis (IPA).</i>	Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan objek berada pada <i>website</i> SID Desa Sudagaran dengan subjek nya masyarakat Desa Sudagaran.			kesenjangan mencapai -0,12. Sehingga berdasarkan analisis menggunakan diagram kartesius diperlukan perbaikan pada 16 atribut.
10	<i>Analysis The Effect of Website Quality on User Satisfaction with The WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study : SPMB Sebelas</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penggunaan metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>IPA</i> .	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah objek dan subjek. Pada penelitian terdahulu. Objeknya berada pada <i>website</i> Universitas Negeri Sebelas Maret	Pada penelitian tersebut tidak disertakan perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas.	Pada penelitian terdahulu bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja <i>website</i> Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB) Universitas Sebelas Maret dengan metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>IPA</i>	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa <i>website</i> belum memenuhi harapan pengguna dikarenakan terdapat GAP. bernilai -1,12. Hasil tersebut juga didukung oleh

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	<i>aret University's Website</i>) [29]		dengan subjek mahasiswa universitas tersebut. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan objeknya berada pada <i>website</i> SID Sudagaran dengan subjek masyarakat Desa Sudagaran.			beberapa atribut yang memerlukan perbaikan pada desain <i>website</i> , informasi, navigasi,
11	<i>Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website</i> [30]	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan <i>Webqual</i> 4.0 dan IPA.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terdapat pada objek dan subjek. Objek pada penelitian terdahulu adalah <i>website</i> Lazada	Tidak terdapat saran rekomendasi perbaikan terhadap <i>website</i>	Penelitian terdahulu menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan IPA dengan tujuan mengevaluasi kualitas <i>website</i> Lazada dan melihat tingkat kepentingan <i>website</i> tersebut.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode IPA dapat diandalkan untuk mengetahui tingkat kinerja dari indikator <i>Webqual</i> 4.0. Dapat diketahui bahwa mahasiswa

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			<p>dengan subjek mahasiswa Universitas Bunda Mulia. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan objeknya berada di <i>website</i> SID Sudagaran dengan subjek masyarakat Desa Sudagaran.</p>			<p>Universitas Bunda Mulia puas dengan layanan yang tersedia <i>website</i>.</p>

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kualitas *Website*

Kualitas merujuk pada karakteristik produk dan layanan yang memiliki kapabilitas dalam memenuhi harapan dan kepentingan pengguna [13]. *Website* merupakan sebuah koleksi informasi yang mencakup teks, naskah, gambar, dan kombinasi informasi dalam suatu sistem yang saling terkait dan berupa halaman yang saling terhubung melalui sebuah tautan. Terdapat beberapa faktor yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas *website*, di antaranya segi kegunaan, tampilan *website*, kemudahan navigasi, konten, kecepatan sistem, kompatibilitas, fungsionalitas, aksesibilitas, dan interaktivitas [31].

Kualitas *website* juga dinilai berdasarkan sejauh mana *website* tersebut memberi kontribusi yang signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan pelanggan [13]. Pelanggan dapat mengatakan bahwa sebuah *website* berkualitas tinggi jika sesuai atau melebihi ekspektasi. Kepercayaan dan kualitas *website* juga memengaruhi loyalitas pengguna dalam menggunakan atau mengakses *website*.

2.2.2 Kabupaten Banyumas



Gambar 2. 1 Logo Kabupaten Banyumas

Salah satu wilayah di Jawa Tengah adalah Kabupaten Banyumas. Pada tanggal 6 April 1582 M, Raden Joko Kahiman mendirikan Kabupaten Banyumas [32]. Kabupaten Banyumas memiliki ibukota di Purwokerto. Di sebelah utara, Kabupaten Banyumas berbatasan dengan Kabupaten Tegal dan Kabupaten Pemalang. Di sebelah barat, Kabupaten Banyumas

berbatasan dengan Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Brebes. Di sebelah timur Kabupaten Banyumas berbatasan dengan Kabupaten Purbalingga, Banjarnegara, dan Kebumen. Kabupaten Banyumas berbatasan dengan Kabupaten Cilacap di sebelah selatan.

2.2.3 Desa Sudagaran

Kabupaten Banyumas memiliki sejumlah wilayah administratif yang terdiri dari desa, kelurahan, dan kecamatan [33]. Kabupaten Banyumas memiliki kecamatan sejumlah 27, kelurahan sejumlah 30, dan desa sejumlah 301. Salah satu dari 301 desa tersebut yaitu Desa Sudagaran. Desa Sudagaran berfungsi sebagai pusat pemerintahan di kecamatan Banyumas yang terletak 18 km di sebelah selatan Purwokerto [34]. Desa Sudagaran secara administrasi pencatatan sudah ada mulai dari tahun 1945.

Terdapat tiga dusun di Desa Sudagaran, diantaranya Dusun 1, Dusun 2, dan Dusun 3 [35]. Serta memiliki jumlah penduduk sejumlah 3.666 jiwa yang terdistribusi menjadi 1.805 penduduk berjenis kelamin lelaki dan 1.861 penduduk bejenis kelamin wanita. Mayoritas penduduk Desa Sudagaran berusia 40-44 tahun sejumlah 276 penduduk. Alamat Kantor Baladi Desa Sudagaran berada di Jalan Pramuka No 43, Banyumas. Adapun lokasi penelitian yang akan digunakan berada pada Kantor Balai Desa Sudagaran, dengan objek penelitian yang digunakan yaitu SID Sudagaran yang mudah diakses oleh masyarakat.

2.2.4 Sistem Informasi Desa Sudagaran



Gambar 2. 2 Halaman Beranda Website SID Sudagaran

Sistem Informasi Desa (SID) merupakan alat untuk mendukung proses tata kelola desa dalam hal pengelolaan dan pelayanan publik [8]. Sistem berbasis *website* yang menawarkan data tentang demografi, produk hukum, layanan pemerintah, serta kegiatan dan program desa yang dijalankan oleh pemerintah desa disebut sebagai Sistem Informasi Desa [9]. SID memberikan banyak dampak positif bagi pihak desa maupun masyarakat, diantaranya menyediakan kemudahan dalam mengelola dan mendapatkan informasi yang terbaru dan akurat. Selain itu, layanan pembuatan surat menjadi efektif dan efisien melalui *website* dan masyarakat dapat mengetahui transparansi dana yang digunakan oleh desa.

Sistem Informasi Desa Sudagaran sudah diterapkan sejak tanggal 25 November 2021 dan diresmikan oleh Wakil Bupati Banyumas yaitu Sadewo Tri Lastiono [12]. Desa Sudagaran terpilih menjadi proyek percontohan penerapan SID *Smart Village* yang dapat mengakses data kependudukan secara daring. Harapan diterapkannya SID pada Desa Sudagaran agar dapat memotivasi desa-desa lain di Kabupaten Banyumas untuk menerapkan SID yang terintegrasi.

Gambar 2.2 merupakan tampilan awal halaman *home website* SID Sudagaran. Di dalam SID Sudagaran memuat fitur-fitur, diantaranya fitur profil, pemerintahan desa, data kependudukan, PPID, produk hukum, desa anti korupsi, panduan penggunaan sistem informasi desa, layanan mandiri [35]. SID Sudagaran dapat diakses pada alamat berikut ini <http://sudagaran.desa.id/>. Di dalam *website* tersebut memuat layanan mandiri, infografis desa, pengumuman, berita, lokasi, agenda desa, artikel, statistik pengunjung, perangkat desa, dan informasi pembangunan desa dari tahun ke tahun.

2.2.5 Webqual 4.0

Stuart Barnes dan Richard Vidgen mengembangkan pendekatan *Webqual* pada tahun 1998 untuk menilai kualitas *website* [36]. Metode ini telah mengalami sejumlah pengembangan dan perbaikan dan saat ini telah

mencapai versi 4.0. Berdasarkan persepsi pengguna, pendekatan *Webqual* digunakan untuk menilaikualitas *website*.

Metode *Webqual* termasuk perluasan dari metode *Servqual* untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa [37]. Kedua metode tersebut memiliki fokus yang berbeda. Metode *Webqual* lebih fokus pada kualitas *website*, sedangkan metode *Servqual* lebih berfokus pada kualitas layanan yang disediakan oleh sistem.

Metode *Webqual* telah mengalami perkembangan selama 4 kali seperti pada uraian berikut ini [38] :

1. Terdapat empat variabel dalam metode *Webqual* 1.0, diantaranya, keterlibatan, kenikmatan, dan utilitas. *Webqual* 1.0 lebih mementingkan karakteristik kualitas informasi daripada interaksi layanan, yang mana merupakan kekurangannya.
2. Terdapat tiga variabel dalam metode *Webqual* 2.0, diantaranya kualitas *website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Metode tersebut berfokus pada peningkatan kualitas interaksi.
3. Terdapat tiga variabel dalam metode *Webqual* 3.0, diantaranya kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan yang sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website* komersial.
4. Terdapat tiga variabel dalam metode *Webqual* 4.0, yang dikembangkan dari *Webqual* 1.0 hingga 3.0. variabel-variabel tersebut diantaranya kualitas *website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan [37]. Tanggapan pengguna dibagi menjadi dua kategori, yaitu tanggapan yang diinginkan (ideal) dan tanggapan terhadap layanan yang diterima (aktual). Tingginya jumlah tanggapan layanan yang diterima (aktual) dan rendahnya kesenjangan antara tanggapan aktual dan tanggapan yang diinginkan (harapan) menunjukkan *website* berkualitas tinggi.

Metode *Webqual* terdiri dari 3 variabel diantaranya [39]:

1. *Usability Quality* (Kualitas Penggunaan), berupa manfaat dalam perencanaan sebuah sistem, meliputi kemudahan sistem ketika dipelajari dan dioperasikan, kemudahan penelusuran, tampilan antar muka yang sesuai, serta kemampuan yang baik dalam memberikan pengalaman.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi), berupa kebutuhan yang berkaitan dengan informasi sesuai dengan tujuan dan harapan, meliputi kesesuaian informasi pada *website*, sejauh mana informasi yang ditampilkan dapat dipercaya kebenarannya, memiliki akurasi yang sesuai, informasi yang terbaru, lengkap, dan mudah dimengerti, serta informasi yang sesuai dengan topik.
3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan), berupa layanan yang ditawarkan pada *website*, seperti evaluasi kualitas untuk memberikan rasa aman kepada pengguna selama proses transaksi, reputasi yang baik, kemudahan yang komunikatif, membina hubungan emosional yang lebih dekat, kepercayaan diri dalam perlindungan informasi pribadi pengguna, dan keyakinan bahwa janji-jani akan ditepati.

Keunggulan dari metode *Webqual* 4.0 yaitu telah disetujui untuk digunakan dalam *Webqual* 4.0 dan digunakan secara luas oleh beberapa peneliti [16]. Metode *Webqual* 4.0 juga memberikan penilaian yang terpercaya terhadap kelayakan kualitas *website* [25]. Indikator penilaian metode *Webqual* 4.0 bersumber dari Barnes & Vidgen (2003) yang ditampilkan pada tabel 2.2 seperti berikut [36]:

Tabel 2. 2 Indikator Metode Webqual 4.0

Kategori	Pertanyaan Webqual 4.0
<i>Usability</i>	<i>I find the site easy to learn to operate</i>
	<i>My interaction with the site is clear and understable</i>
	<i>I find the site easy to navigate</i>
	<i>The site has an attractive appearance</i>
	<i>The site has an attractive appearance</i>
	<i>The design is appropriate to the type of site</i>
	<i>The site conveys a sense of competency</i>
	<i>The site create a positive experience for me</i>
<i>Information Quality</i>	<i>Provides accurate information</i>
	<i>Provides believable information</i>
	<i>Provides timely information</i>
	<i>Provides relevant information</i>
	<i>Provides easy to understand information</i>
	<i>Provides information at the right level of detail</i>
	<i>Presents the information in an appropriate format</i>
<i>Service Interaction</i>	<i>Has good reputation</i>
	<i>It feels safe to complete transactions</i>
	<i>My personal information feels secure</i>
	<i>Creates a sense of personalization</i>
	<i>Conveys a sense of community</i>
	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i>
	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>

2.2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

John A. Martilla dan John C. James mengusulkan pendekatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai alat analisis deskriptif pada tahun 1997 [16]. Indikator dari *Webqual 4.0* akan digunakan untuk menilai hasil perhitungan dalam diagram kartesius [40]. Hal ini dilakukan untuk menemukan setiap variabel yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam analisis ini, variabel dapat terletak pada posisi yang memerlukan perbaikan atau yang harus dipertahankan. Berikut ini merupakan analisis menggunakan IPA :

1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Perolehan skor kinerja sistem (*performance*) dan kepentingan (*importance*) merupakan definisi dari tingkat kesesuaian [41]. Kesesuaian sistem harus dinilai untuk mengevaluasi apakah sistem tersebut berkinerja baik dan memenuhi harapan pengguna. Berikut ini rumus untuk menghitung analisis kesesuaian [42] :

$$TKi = \frac{xi}{yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan :

TKi : Hasil kesesuaian responden

xi : Skor total penilaian kinerja

yi : Skor total penilaian kepentingan

Terdapat beberapa kriteria dalam menentukan prioritas, diantaranya [43]:

- a. Tingkat kesesuaian yang lebih rendah dari 100%, mengindikasikan bahwa kualitas layanan buruk dan belum sesuai dengan harapan pengguna.
- b. Tingkat kesesuaian sama dengan 100%, mengindikasikan bahwa harapan pengguna telah terpenuhi dalam hal kualitas layanan, sehingga layanan dianggap memuaskan.
- c. Tingkat kesesuaian lebih dari 100%, mengindikasikan bahwa layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan pengguna dalam hal kualitas.

2. Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)

Perbedaan antara kinerja dan kepentingan ditemukan melalui analisis kesenjangan [41]. Berikut ini rumus untuk menghitung GAP [42]:

$$Qi = Performance\ i - Importance\ i \quad (2.2)$$

Keterangan :

Qi : Tingkat kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan atau harapan (GAP)

Performance I : Hasil rerata skor kinerja

Importance I : Hasil rerata skor kepentingan

Harapan pengguna terhadap kinerja sistem telah terpenuhi jika hasil perhitungan kesenjangan (GAP) bernilai positif atau $Q_i (\text{GAP}) \geq 0$ [43]. Namun, jika perhitungan GAP menghasilkan nilai negatif atau $Q_i (\text{GAP}) < 0$, maka harapan pengguna terhadap kinerja sistem belum terpenuhi dengan baik.

3. Analisis Kuadran IPA



Gambar 2. 3 Diagram Kuadran IPA

Sumbu x dan y dalam analisis kuadran IPA menunjukkan atribut kinerja dan kepentingan [41]. Analisis kuadran terbagi menjadi empat bagian yaitu kuadran I sampai dengan kuadran IV yang mana dibatasi oleh sumbu x,y. Berikut merupakan rumus untuk mengetahui kuadran IPA [42]:

$$\text{Sumbu } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad (2.3)$$

$$\text{Sumbu } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} \quad (2.4)$$

Keterangan :

Sumbu \bar{X} : Titik kinerja

Sumbu \bar{Y} : Titik kepentingan atau harapan

k : Jumlah komponen

Berikut ini penjelasan dari setiap kuadran yang terdapat pada Gambar 2.3 [44]:

1. Kuadran I “Prioritas Utama”

Pengguna menempatkan prioritas yang tinggi terhadap kepentingan dalam kuadran ini, namun kinerja sistem terbilang cukup rendah [44]. Sehingga, sangat penting untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas sistem.

2. Kuadran II “Pertahankan Prestasi”

Aspek-aspek dalam kuadran II menunjukkan tingkat kinerja dan kepentingan memiliki signifikansi yang tinggi atau sebanding [44]. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem tidak memerlukan perbaikan dan hanya perlu mempertahankan kualitas sistem.

3. Kuadran III “Prioritas Rendah”

Aspek kinerja dan kepentingan keduanya rendah dalam skala prioritas di sektor ini, sehingga mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas sistem [44].

4. Kuadran IV “Berlebihan”

Kualitas item ini dianggap berlebihan karena tingkat kinerja di kuadran ini sangat tinggi sementara tingkat kepentingannya rendah [44].

2.2.7 Statistical Product and Service Solution (SPSS)

Guna memproses data statistik dengan andal dan cepat, perangkat lunak Statistical Product and Service Solution (SPSS) digunakan [45]. Keunggulan *software* SPSS jika dibandingkan dengan *software* statistika yang lainnya yaitu memiliki kemampuan yang mumpuni dalam penyimpanan dan pengolahan data dalam jumlah besar serta menyediakan alat perhitungan dan metode analisis yang lengkap dan menyeluruh [46].

SPSS memiliki tampilan yang baik dalam bentuk grafik dan tabel, fleksibel dalam melakukan perubahan data dan analisis yang diperbaharui, serta mudah diintegrasikan dengan aplikasi lain seperti Microsoft Excel

untuk melakukan ekspor atau impor data. Pengolahan data dalam aplikasi SPSS melibatkan berbagai modul yang tersedia, seperti editor data, *viewer*, tabel pivot multidimensi, grafik resolusi tinggi, akses *database*, transformasi data, distribusi elektronik, bantuan daring, akses data tanpa penyimpanan sementara, antarmuka dengan *database* relasional, analisis distribusi, sesi ganda, pemetaan, visualisasi, dan banyak lagi [47]. Berikut ini beberapa analisis yang menggunakan SPSS [48]:

1. Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk memastikan seberapa tepat dan akurat alat ukur dapat mengukur hal yang diukur [49]. Selain itu untuk menentukan keabsahan atau validasi alat ukur berupa kuesioner. Uji validitas ditujukan untuk mengevaluasi ketepatan butir pertanyaan dalam sebuah daftar pertanyaan agar tidak menyimpang dengan variabel penelitian. Berikut ini merupakan rumus dalam melakukan uji validitas :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}} \quad (2.4)$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi
- n : Total subjek
- x_i : Skor pada setiap item instrumen
- y_i : Skor pada setiap item kriteria

Untuk mengetahui r_{tabel} menggunakan signifikansi sebesar 0,05%, maka dapat menggunakan rumus seperti berikut [40]:

$$df = (N - 2) \quad (2.5)$$

Keterangan :

- Df : *Degree of Freedom* (Derajat Keberhasilan)
- N : Total sampel

Adapun kriteria dalam melakukan uji validitas yaitu [50] :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dikategorikan sebagai

item yang valid.

- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dikategorikan sebagai item yang tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa konsisten suatu alat ukur mengukur variabel yang diteliti [49]. Jika alat pengukur secara konsisten memberikan hasil yang sama setelah beberapa kali pengukuran, maka alat tersebut dapat diandalkan atau reliabel. Perhitungan reliabilitas hanya dapat dilakukan apabila variabel dalam kuesioner terbukti valid. Berikut ini rumus untuk menghitung uji reliabilitas :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right\} \quad (2.6)$$

Keterangan :

r_i : Koefisien realibilitas *Cronbach Alpha*

k : Total item soal

$\sum s_i^2$: Total varian skor setiap item

s_t^2 : Varian Total

Berikut ini rumus variasi item dan variasi total:

$$s_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2} \quad (2.7)$$

$$s_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2} \quad (2.8)$$

Keterangan :

s_i^2 : Variasi setiap item

JK_i : Total semua skor item yang dikuadratkan

JK_s : Total semua skor objek yang dikuadratkan

n : Total responden

s_t^2 : Varians total

X_t : Total skor

Adapun kriteria dalam melakukan uji reliabilitas yaitu [50] :

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.6 , maka instrumen penelitian dianggap

kredibel.

- b. Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0.6 , maka instrumen penelitian dianggap tidak kredibel.

2.2.8 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mengacu pada semua komponen penelitian, seperti manusia, hewan, tumbuhan, udara, nilai, gejala, dan sebagainya [51]. Terdapat dua kategori populasi yaitu terbatas dan tak terbatas. Populasi terbatas memiliki ukuran populasi yang diketahui, berlawanan dengan populasi tak terbatas yang mana tidak diketahui ukurannya.

2. Sampel

Sampel terdiri dari sebagian populasi pada umumnya [51]. Sampel digunakan untuk mewakili total populasi. Dalam penelitian, peneliti akan menggunakan sampel ketika populasi yang digunakan jumlahnya sangat besar dan tidak memungkinkan untuk mengkaji seluruh populasi dikarenakan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, dan sebagainya.

Terdapat dua kategori yang membedakan prosedur pengambilan sampel yaitu pengambilan sampel probabilitas dan pengambilan sampel non-probabilitas [51]. Pengambilan sampel probabilitas memungkinkan seorang peneliti untuk mengambil sampel dari populasi apa pun. Beberapa metode pengambilan sampel probabilitas meliputi pengambilan sampel acak sederhana, pengambilan sampel acak bertingkat, pengambilan sampel kluster, pengambilan sampel sistematis, dan pengambilan sampel multi-tahap.

Dalam pengambilan sampel non-probabilitas, tidak setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Pengambilan sampel berdasarkan kemudahan, pertimbangan, kuota, dan bola salju adalah semua contoh pengambilan sampel non-probabilitas. Dengan menggunakan metode Slovin, dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel seperti berikut ini :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (2.9)$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : Presentase toleransi *error* ($e = 10\%$)

Pada variabel toleransi kesalahan (e) menggunakan presentase sebesar 10% dikarenakan jumlah populasi termasuk dalam jumlah besar yaitu lebih dari 1000 populasi [52]. Diketahui bahwa populasi dalam penelitian ini sejumlah 3.264 pengunjung. Selain itu dikarenakan keterbatasan sumber daya dan waktu untuk penelitian [53].