

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TIORI**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Berikut ini beberapa kajian dari penelitian terdahulu dan relevan, yang mengangkat topik penelitian tentang analisis kualitas Website Akademik menggunakan metode *Webqual* dan IPA.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hafiz Alifiarga pada tahun 2019, hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pengguna Jobstreet merasa puas dengan tingkat kepuasan mencapai 64%. Mereka juga menganggap Jobstreet efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan informasi lowongan kerja, dengan tingkat kepuasan sebesar 81%. Namun, menurut sebanyak 56% responden, tampilan situs web Jobstreet jelek, yang konsisten dengan hasil pengujian untuk ukuran Usability Quality. Pada penelitian ini *Service Interaction Quality* (SIQ) yang memiliki tingkat kepuasan sebesar 29,7% merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas website. Diikuti oleh *Content* (CON) yang memiliki tingkat kepuasan 28,8%, *Information Quality* (INQ) yang memiliki tingkat kepuasan 21,9%, dan *Usability Quality* (USQ) yang memiliki tingkat kepuasan 16,6% [1].

Hasil kajian Safira Nur Rahmaini tahun 2018 tentang metode *webqual* dan studi kasus lima perguruan tinggi universitas nasional, universitas gunadarma, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, STP SAHID, dan STTI I-Tech menunjukkan bahwa semua perguruan tinggi memiliki nilai GAP negatif di seluruh dunia. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas website akademik universitas masih jauh dari harapan pengunjung. Universitas Gunadarma memiliki skor GAP terendah -0,29, sedangkan STTI I-Tech memiliki skor GAP tertinggi -0,83. Berdasarkan perhitungan Webqual Index (WQI), penelitian ini juga menunjukkan bahwa Website Universitas Nasional memiliki indeks akademik tertinggi, khususnya pada dimensi kualitas layanan interaksi. Universitas Gunadarma merupakan institusi yang paling membutuhkan perhatian, menurut analisis dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis*. Indikator 11, 14, dan 21 yang terkait dengan pemulihan dan

masa depan, informasi terkini, informasi mendalam, dan aksesibilitas komunikasi pendidikan tinggi, adalah yang perlu diperbaiki secara keseluruhan. tanda 4, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 18, dan 22 terkait dengan kenyamanan, peningkatan kompetensi universitas, informasi yang relevan dan dapat diakses, kepercayaan dan keamanan, dan layanan yang disediakan dianggap sebagai tanda positif dari sudut pandang pengguna[2].

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Monica MS pada tahun 2020. Dalam penelitian ini, metode Webqual digunakan untuk menganalisis website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UIN AR-RANIRY sebagai studi kasus, dengan melibatkan 400 responden sebagai data penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap website tersebut mencapai 62,9%, yang menunjukkan bahwa website tersebut telah memenuhi harapan pengguna atau mahasiswa. Keabsahan data tersebut telah diuji menggunakan perhitungan R Square dalam analisis SPSS. Studi ini juga menetapkan validitas dan reliabilitas dari 19 pertanyaan yang digunakan dalam pendekatan Webqual 4.0 dan pengaruh ketiga dimensi Webqual terhadap kepuasan siswa. Dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , temuan analisis korelasi menunjukkan adanya keterkaitan antara nilai dimensi independen (X1, X2, dan X3) dengan nilai dimensi dependen (Y)[3].

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Wella Herta Umami pada tahun 2018, dengan fokus pada KPP Pratama Palembang sebagai studi kasus. Hasil perhitungan menunjukkan adanya nilai rata-rata kesenjangan yang negatif, yaitu -0,05, pada website e-filing KPP Pratama Palembang. Hasil ini menunjukkan bahwa situs web masih jauh dari harapan pengguna. Selain itu, analisis kuadran menunjukkan bahwa tiga atribut berada di kuadran A, yang menunjukkan bahwa upaya peningkatan pelayanan harus fokus pada atribut tersebut terlebih dahulu. Terlepas dari kenyataan bahwa kualitas ini sangat penting, mereka tetap berkinerja buruk. Selain itu, kuadran B berisi 8 ciri yang menunjukkan bahwa atribut tersebut harus dipertahankan karena berfungsi pada tingkat yang sama tinggi dan relevansi yang sama. Tujuh atribut hadir di kuadran C, menunjukkan tingkat relevansi dan kinerja yang rendah untuk karakteristik tersebut. Ini menunjukkan bahwa tingkat minat

pengguna terhadap kualitas ini tidak terlalu dipengaruhi oleh kinerja sistem. Terakhir, terdapat 5 atribut yang terletak di kuadran D, yang menunjukkan bahwa konsumen menganggap atribut tersebut berlebihan. Pengguna menilai pelaksanaan kinerja layanan terlalu dibesar-besarkan meskipun kualitas layanan berada di kuadran ini[4].

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Puri Prasastiwi1 dan Adiat Pariddudin pada tahun 2018 dengan menggunakan studi kasus BPRS AL SALAAM AMAL SALMAN. Pendekatan webqual yang mencakup beberapa dimensi yang menguraikan persyaratan website yang baik dan menarik digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas website. Hasil temuan menunjukkan bahwa evaluasi menyeluruh pendekatan metode webqual terhadap kualitas website BPRS Al Salaam menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: Dimensi kegunaan (usability) memiliki nilai yang dapat diterima, dimensi informasi (kualitas informasi) juga memiliki nilai yang dapat diterima, dimensi interaksi (kualitas interaksi) termasuk dalam kategori yang dapat diterima, dan secara keseluruhan, kualitas website (kesan keseluruhan) juga termasuk dalam kategori yang dapat diterima[5].

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah menganalisis kualitas *website* pada STOKOM Yos Sudarso saat ini dengan metode Webqual dan IPA. Hasil pada penelitian adalah menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa STIKOM Yos Sudarso Purwokerto, terhadap *website* akademik. Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

H0 : Pendapat dan ekspektasi pengguna terhadap keunggulan akademik tidak berbeda secara signifikan.

H1 : Terdapat perbedaan signifikan antara persepsi pengguna dan harapan, terhadap kualitas *website* akademik.

Berikut tabel hasil penelitian dari jurnal-jurnal yang dilakukan terdahulu :

**Tabel 2. 1 Tabel Kajian Pustaka dari Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Tujuan	Hasil
1	Hafiz Alifiarga 2019/1440 H[1]	Penerapan Metode Webqual 4.0 Pada Pengukuran Kualitas Website Pencarian Kerja	WEBQUAL 4.0	1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna website pencarian kerja berdasarkan evaluasi kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0. 2. Melakukan pengujian terhadap tiga dimensi dari model WebQual 4.0 dan satu dimensi dari model EUCS yang berpengaruh terhadap kualitas website pencarian kerja.	Semua hipotesis yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan telah diverifikasi dan diterima berdasarkan hasil pengujian path coefficient ( $\beta$ ) dan t-test. Secara keseluruhan, berdasarkan pilihan dalam kuesioner, pengguna merasa puas saat menggunakan Jobstreet dengan tingkat kepuasan mencapai 64%. Faktor yang paling signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap kualitas website pencarian kerja adalah Kualitas

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Tujuan	Hasil
					Interaksi Layanan (Service Interaction Quality - SIQ).
2	SAFIRA NUR RAHMAINI 2018 M / 1440 H[2]	Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)	Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan evaluasi terhadap kualitas website di lima perguruan tinggi yang telah ditetapkan, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang melibatkan persepsi dan harapan pengguna. Analisis ini difokuskan pada dimensi usability, information quality, dan service interaction quality.</li> <li>2. Mengidentifikasi indikator-indikator yang perlu mendapatkan perhatian utama dalam upaya perbaikan dan pemeliharaan kualitas website,</li> </ol>	Dalam penelitian ini, dilakukan pengukuran kualitas website akademik di lima perguruan tinggi yang terdiri dari Universitas Nasional dan lainnya. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas website akademik di perguruan tinggi tersebut belum memenuhi harapan pengguna.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Tujuan	Hasil
				berdasarkan kerangka kerja Webqual 4.0.	
3	MONIKA MS 2020 M / 1441 H[3]	Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik (Siakad) Uin Ar-Raniry Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa/I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry)	Webqual 4.0	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menilai kualitas layanan yang diberikan oleh website SIAKAD UIN Ar-Raniry di Banda Aceh.</li> <li>2. Menganalisis pengaruh kualitas dari setiap dimensi Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna pada website SIAKAD UIN Ar-Raniry.</li> </ol>	Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa, terdapat tingkat kepuasan sebesar 62,9%, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memiliki pandangan positif terhadap website tersebut. Meskipun demikian, masih terdapat aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas website tersebut lebih baik.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Tujuan	Hasil
4	WELLA HERTA UMAMI 2018[4]	Analisis Kualitas Layanan Website E- Filingmenggunakan an Metode Webqual Dan Ipa (Studi Kasus: Kpp Pratama Palembang)	Webqual Dan Importance - Performanc e Analysis (IPA)	Mengidentifikasi tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh website e-Filing KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.	Berdasarkan perhitungan, ditemukan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website e- filing KPP Pratama Palembang Seberang Ulu adalah negatif, yaitu -0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa kinerja website e-filing tersebut masih rendah dan belum memenuhi harapan pengguna.
5	Puri Prasastiwi1,Adiat Pariddudin 2018(8) [5]	Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Website Bprs Al Salaam Amal Salman(IPA)	Webqual	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas informasi yang ada pada website BPRS Al-Salaam Amal Salman. Metode yang digunakan adalah webqual, yang bertujuan untuk menentukan nilai dimensi dari berbagai dimensi yang terkait dengan website tersebut.	Kualitas sebuah website dapat diukur melalui pendekatan metode webqual, di mana metode ini mencakup berbagai dimensi yang mewakili sebuah website yang baik dan menarik.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Tujuan	Hasil
6	Budi Setiawan Santos, Muhammad Fauzi Anwar, budisetiawansantoso, muhammadfa, Sri Hermawati 2018(1)[6]	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus	Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)	Untuk menganalisis kualitas website Kaskus yang dapat diakses melalui www.kaskus.co.id, digunakan metode Webqual dan metode analisis Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan persepsi pengguna situs tersebut.	Kualitas aktual yang dirasakan pada website Kaskus belum mencapai kualitas ideal yang diinginkan oleh pengguna, terutama pada atribut kualitas yang terkait dengan informasi di dalam website. Berdasarkan analisis empat kuadran, atribut kualitas yang perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah informasi dengan tingkat detail yang tepat.
7	Yusra Fernando, Catur Apriyani, Donaya Pasha, Dedy Alamsyah[7]	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA)	Metode Webqual dan IPA	Menganalisis kualitas website pondok pesantren Al-Hidayah .	Nilai Webqual Index pada website pondok pesantren Al-Hidayah menunjukkan bahwa dimensi Kegunaan (usability) memperoleh nilai indeks sebesar 0,79085, dimensi Informasi (information) memperoleh nilai indeks sebesar



No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Tujuan	Hasil
		Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu			0,78441, dan dimensi Interaksi Layanan (service interaction) memperoleh nilai indeks sebesar 0,79708. Nilai-nilai indeks ini dapat digunakan sebagai indikator untuk menentukan dimensi kualitas yang perlu diperbaiki.
8	Ismail, Fauzan Putraga Al-Bahri 2019 (2) [8]	WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) : Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisionalitas	WebQual 4.0 dengan Importance-Performance Analysis (IPA).	Proses pengembangan e-kuesioner masih berada dalam tahap prototipe dan akan terus dikembangkan untuk meningkatkan daya saingnya di dunia. Evaluasi kualitas aplikasi tersebut perlu dilakukan agar dapat memenuhi harapan pengguna, termasuk melakukan analisis kualitas website.	Mayoritas responden website E-Kuisisioner adalah perempuan (60%) dan laki-laki (40%). Upaya perbaikan yang dilakukan adalah dengan menambahkan fitur chat pada mesin pencarian untuk memudahkan mahasiswa atau pengguna dalam berkomunikasi dengan pihak pengelola website.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Tujuan	Hasil
9	Arista Pratama, Adelia Sefri Larasati, Anita Wulansari 2021 [9]	Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis	WebQual 4.0 dan IPA	Untuk mendapatkan pemahaman tentang kualitas website Sistem Langitan Umaha, penelitian ini menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA).	Berdasarkan analisis GAP, kualitas website Sistem Langitan Umaha menunjukkan bahwa tingkat kinerjanya telah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna.
10	Amirah Al Baiti, Suprpto , Aditya Rachmadi 2017[10]	Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA	Webqual 4.0 dan Importance Performanc e Analysis	1. Website ini berfungsi sebagai sumber informasi tentang sekolah-sekolah yang terdapat di Kota Malang, termasuk kegiatan dan prestasinya. 2. Website ini bertujuan sebagai platform untuk menghimpun aspirasi masyarakat mengenai kinerja Dinas Pendidikan Kota Malang.	Kinerja website Dinas Pendidikan Kota Malang saat ini belum mencapai tingkat kepentingan atau harapan pengguna. Atribut kualitas website tersebut terdistribusi dalam kuadran A dan kuadran C. Beberapa atribut tersebut meliputi "Informasi yang disajikan pada website Dinas Pendidikan Kota Malang selalu terkini" dan

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Tujuan	Hasil
					"Penyampaian informasi dalam website Dinas Pendidikan Kota Malang dilakukan dengan format yang sesuai dan layak".

## **2.2. Dasar Teori**

Dasar teori memiliki peranan yang sangat signifikan, karena menjadi salah satu bab yang terdapat pada setiap laporan.

### **2.2.1. Analisis**

Kata "analisis" berasal dari bahasa Yunani Kuno, yaitu "analisis", yang terdiri dari dua kata, yaitu "ana" yang berarti kembali, dan "luen" yang berarti melepas. Akibatnya, analisis dapat diringkas sebagai upaya untuk mempelajari topik secara dekat melalui identifikasi dan pemeriksaan komponen individual objek. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan analisis sebagai pemeriksaan terhadap suatu kejadian untuk memastikan keadaan yang sebenarnya. Sudut pandang lain menegaskan bahwa analisis adalah proses membedah sesuatu menjadi bagian-bagian yang terkait[2].

Kesimpulan analisis adalah jenis penelitian yang mencoba mempelajari lebih lanjut tentang subjek yang diteliti. Dalam *inquiry* ini, item dibagi menjadi beberapa komponen yang saling berhubungan.

### **2.2.2. Kualitas**

Kualitas merujuk pada tingkat kepuasan yang memenuhi standar yang diharapkan oleh sebagian orang. Kualitas juga dapat dipengaruhi oleh penilaian manusia, nilai investasi, dan imbalan yang diperoleh. Menurut sudut pandang yang berbeda, kualitas memerlukan pemenuhan permintaan yang sedang berlangsung, sesuai untuk tujuan yang dimaksudkan, bebas dari kerusakan atau cacat, dan memuaskan pelanggan dalam segala hal yang dilakukan[2].

### **2.2.3. Website Akademik**

Website akademik mengelola data akademik dan data terkait lainnya dengan menggunakan sistem informasi berbasis website. Tujuan utama dari situs web ini adalah untuk mengubah data akademik menjadi bentuk yang dapat digunakan untuk administrasi pendidikan tinggi, pengambilan keputusan, dan pelaporan. Website akademik berfungsi sebagai tempat untuk menyimpan dan mengelola informasi mahasiswa, nilai, mata kuliah, jadwal kuliah, invoice, pengiriman surat, dan

informasi lain yang berhubungan dengan kegiatan akademik dalam konteks ini. Pengguna dapat dengan mudah, cepat, dan tepat menemukan informasi yang mereka butuhkan menggunakan situs web akademik[2].

#### **2.2.4. Kualitas Website**

Berdasarkan studi sebelumnya, terdapat lima aspek kualitas yang dapat ditemukan pada sebuah situs, yaitu sebagai berikut [11] :

1. Informasi, termasuk hal-hal yang berkualitas tinggi, bermanfaat, lengkap, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, termasuk tingkat kepercayaan, privasi, dan keamanan data.
3. Kemudahan, meliputi kemudahan pengoperasian, kemudahan pemahaman, dan kecepatan akses situs.
4. Kenyamanan, melibatkan desain yang menarik dan kreatif bagi pengguna.
5. Kualitas layanan, mencakup kelengkapan fasilitas online dan pelayanan pelanggan. Sebuah situs yang efektif memiliki tujuh elemen desain yang meliputi:
  - a. Tata letak dan desain.
  - b. Penggunaan teks, gambar, suara, dan video dalam situs.
  - c. Komunikasi antara situs dan pengguna.
  - d. Kemampuan situs untuk menyampaikan informasi secara personal kepada pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasi situs.
  - e. Kapasitas untuk komunikasi dua arah, kontak pengguna ke pengguna, atau komunikasi dengan pengguna situs.
  - f. Seberapa terhubung situs tersebut dengan situs lain.
  - g. Kemampuan situs web untuk melakukan transaksi bisnis.

#### **2.2.5. Webqual 4.0**

Kualitas *website* dievaluasi menggunakan teknik WebQual berdasarkan pendapat dan persepsi pengguna tentang kualitas situs web. Dengan pendekatan ini, kualitas situs web dibagi menjadi tiga kategori utama: kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Tujuan pengukuran ini adalah untuk mengukur kualitas situs web dan kebahagiaan pelanggan.[12].

*Quality Function Development* (QFD) berfungsi sebagai dasar untuk proses pengembangan Webqual 4.0. QFD merupakan suatu pendekatan proses pengembangan dan implementasi yang didasarkan pada “suara pelanggan”[17]. Pengguna situs mengevaluasi kualitas situs web menggunakan Webqual 4.0. Akibatnya, temuan penilaian ini akan menjadi sumber dan masukan yang bagus untuk mengelola situs web untuk memenuhi permintaan pengguna.

#### **2.2.5.1 Dimensi Webqual 4.0**

Ada 3 dimensi pada metode ini dengan 22 pertanyaan, yang meliputi:

##### *a. Usability*

Dimensi ini berkaitan dengan *website* atau desainnya. Kegunaan mencakup elemen termasuk daya tarik estetika *website*, kenyamanan pengguna saat menggunakannya, navigasi yang jelas, dan pengalaman pengguna[13]. Selain itu, kegunaan menekankan sudut pandang tentang bagaimana konsumen mengakses dan terlibat dengan *website*. Selain itu, desain *website* harus memenuhi harapan pengguna dan menjamin bahwa pelanggan senang dengan layanan *website* tanpa mengalami hal negatif yang besar [1].

##### *b. Information quality*

Kualitas informasi mencakup materi di situs dan penerapannya bagi pengguna. Ketepatan informasi, keterbacaan informasi, kesesuaiannya dengan subjek yang dibahas, dan format pemberian informasi semuanya diperhitungkan saat mengevaluasi dimensi kualitas informasi.[14]. Pengukuran kualitas informasi sering dilakukan dengan mempertimbangkan faktor relevansi informasi, ketepatan waktu, dan akurasi [15]. Sejauh mana informasi yang diberikan akurat dan mudah dipahami merupakan indikator kualitas informasi yang baik. Selain itu, ketepatan waktu juga merupakan faktor penting yang menunjukkan keakuratan informasi. Oleh karena itu, tiga hal yang mendukung kualitas informasi adalah :

- Akurat (*Accurate*)

Informasi harus memiliki keaslian yang terjamin dan tidak mengandung kesalahan.

- Tepat pada waktunya (*Times Liness*)

Informasi harus disampaikan tepat waktu karena keterlambatan dalam penyampaian informasi dapat berdampak negatif pada pengambilan keputusan dan implikasinya yang serius.

- Relevan (*Relevancy*)

Informasi yang disajikan memberikan manfaat yang signifikan bagi penggunaannya [16].

c. *Service Interaction Quality*

Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) mengacu pada tingkat kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan sebuah situs web [17]. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas interaksi layanan meliputi tingkat kepercayaan, empati, dan keamanan informasi terkait dengan transaksi dan akses ke situs web. Selain itu, personalisasi situs web dan komunikasi dengan pengelola situs juga berkontribusi terhadap kualitas interaksi layanan [18].

Berikut adalah kuesioner tersebut kemudian dikembangkan menjadi tiga dimensi yang berjumlah 22 pertanyaan :

**Tabel 2. 2 Dimensi dan Indikator Webqual 4.0**

Kategori	Pertanyaan Webqual 4.0	Referensi
<i>Usability</i>	Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan	
	Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti	
	Situs memiliki petunjuk yang jelas	
	Situs mudah digunakan	
	Situs memiliki tampilan yang menarik	
	Desain sesuai dengan tipe situsnya	
	Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan	
	Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya	

<i>Information quality</i>	Menyediakan informasi yang akurat	[3][19][20][12]
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	
	Menyediakan informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i>	
	Menyediakan informasi yang relevan	
	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	
	Menyediakan informasi secara detail	
	Memberikan informasi dalam format yang sesuai	
<i>Service interaction quality</i>	Memiliki reputasi yang baik	
	Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi	
	Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	
	Menciptakan kesan personal	
	Memiliki komunitas	
	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan admin	
	Saya merasa yakin pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan	

Sampel yaitu dosen dan mahasiswa aktif. Responden diambil dari populasi umum dengan menggunakan teknik random sampling. Kemudian sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin[17], berikut rumus tersebut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1) [3]$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (misalnya 1%, 5%, 10%).



Maka :

$$n = \frac{300}{(1 + 300(0,10^2))}$$

$$n = \frac{300}{(1 + 300(0,01))}$$

$$n = \frac{300}{1 + 3}$$

$$n = \frac{300}{4}$$

$$n = 75$$

#### **2.2.5.2 Langkah menggunakan metode *Webqual 4.0* adalah :**

Dalam metode ini langkah-langkah untuk menggunakan metode ini adalah sebagai berikut [4] :

1. Identifikasi Dimensi *Webqual 4.0*: Pertama, identifikasi dimensi *Webqual 4.0* yang akan digunakan untuk mengukur kualitas website. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, dimensinya meliputi *usability*, *Information quality*, dan *Service Interaction Quality*.
2. Pengembangan Pertanyaan atau Indikator: Selanjutnya, kembangkan pertanyaan atau indikator yang relevan dengan setiap dimensi yang telah diidentifikasi. Pastikan pertanyaan tersebut dapat mengukur aspek-aspek tertentu yang relevan dengan kualitas website.
3. Desain Survei atau Kuesioner: Buatlah survei atau kuesioner berdasarkan pertanyaan atau indikator yang telah dikembangkan. Pastikan survei tersebut sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat dijawab oleh responden dengan jelas.
4. Pengumpulan Data: Selanjutnya, kumpulkan data dengan mengirimkan survei atau kuesioner kepada responden yang relevan, misalnya para pengguna website yang akan dinilai.
5. Analisis Data : Setelah data terkumpul, lakukan analisis data dengan menggunakan metode statistik yang sesuai, seperti analisis deskriptif. Pada tahap ini melakukan pengolahan dengan cara skala likert, langkah ini akan menghasilkan tingkat kepuasan pengguna terhadap dimensi yang ada.

6. Interpretasi Hasil : Interpretasikan hasil analisis untuk memahami tingkat kualitas website berdasarkan masing-masing dimensi Webqual 4.0. Identifikasi kekuatan dan kelemahan website dalam setiap dimensi yang dinilai.
7. Penyusunan Tindakan Perbaikan: Berdasarkan hasil evaluasi, tentukan area perbaikan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas website. Buatlah rencana tindakan untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi.
8. Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan: Terus evaluasi kualitas website secara berkala untuk memantau perbaikan dan melakukan peningkatan berkelanjutan. Hal ini akan membantu dalam memastikan bahwa website terus memenuhi standar kualitas yang diinginkan [4].

#### **2.2.6. Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis (IPA)* diciptakan pertama kali pada tahun 1997 oleh Martila dan James [22]. Kinerja kepuasan yang diperoleh konsumen maupun kinerja kepuasan yang menguntungkan pelanggan keduanya diukur dengan menggunakan teknik Importance Performance Analysis. Pendekatan ini berfungsi sebagai alat diagnostik yang memudahkan untuk menentukan dengan tepat karakteristik yang menentukan apakah barang atau jasa berfungsi dengan baik atau tidak, tergantung pada kepentingan uniknya [23]. IPA digunakan untuk mengidentifikasi indikator mana yang perlu ditingkatkan dengan cara tertentu; tiga analisis kesenjangan dan tingkat analisis kesesuaian diperlukan untuk ini. Ketiga analisis tersebut adalah sebagai berikut:

##### **2.2.6.1. Analisis Kesesuaian**

Analisis kesesuaian digunakan untuk membandingkan skor signifikansi (importance) yang diberikan oleh pengguna dengan skor kinerja (performance) suatu website. Tujuan analisis ini adalah untuk menilai seberapa baik situs web memenuhi persyaratan dan harapan pengguna. Dalam studi ini, tingkat keselarasan antara kinerja situs web dan tujuannya ditentukan dengan menggunakan rumus atau metodologi tertentu:

$$Tki \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2).[21]$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian responden

xi = Skor penilaian kinerja

yi = Skor penilaian kepentingan

Kriteria untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna sebagai berikut :

1. Tingkat kesesuaian pengguna > 100%, maka kualitas website sudah sangat memenuhi kebutuhan atau harapan pengguna.
2. Tingkat kesesuaian pengguna = 100%, maka kualitas website sudah memenuhi kebutuhan pengguna.
3. Tingkat kesesuaian < 100% maka kualitas layanan website tidak memenuhi kebutuhan pengguna dan tidak sesuai dengan harapan pelayanan yang diberikan oleh website [22].

#### **2.2.6.2. Analisis Kesenjangan**

Analisis kesenjangan adalah alat untuk melakukan penilaian sambil mengevaluasi program. Untuk membandingkan kepuasan pengguna dan skor kinerja, pendekatan ini digunakan untuk mengukur keduanya[20]. Menghitung masing-masing nilai rata-rata kinerja dan nilai harapan pengguna adalah bagaimana penelitian ini dilakukan. Perhitungan dilakukan dengan mengurangkan nilai rata-rata ekspektasi dengan nilai rata-rata penurunan kinerja, dengan menggunakan rumus di bawah ini :

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (3)[21]$$

Keterangan:

$Q_i(\text{Gap})$  = Nilai kesenjangan

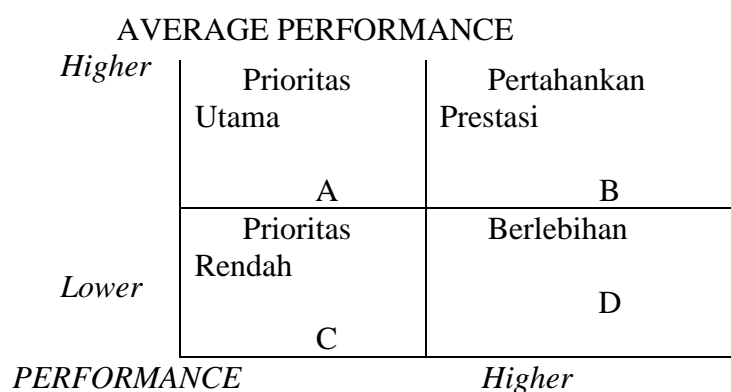
$\text{Perf}(i)$  = Tingkat kinerja

$\text{Imp}(i)$  = Tingkat kepentingan

Jika nilai  $Q_i$  (GAP)  $> 0$ , menunjukkan bahwa sistem kerja melebihi ekspektasi pengguna, data akan tersedia. Hasil negatif menunjukkan bahwa sistem kerja tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna [21].

### 2.2.6.3. Analisis Kuadran

Hasilnya sangat bergantung pada temuan analisis ini. Di mana grafik yang menggambarkan hubungan antara hasil aktual dan hasil yang diinginkan dibangun masing-masing menggunakan sumbu Y dan X [23]. Analisis kualitas suatu produk atau jasa ditunjukkan pada grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C, dan D.



**Gambar 2. 1 Diagram Kartesius**

#### Keterangan :

Kuadran A : Dimensi layanan yang dianggap penting oleh konsumen tetapi yang tidak ditawarkan oleh penyedia harus mendapat prioritas untuk pengembangan.

Kuadran B : Penggunaan dan penilaian layanan secara historis dipusatkan pada aspek nilai pelanggan dari layanan tersebut karena mereka secara konsisten menghasilkan hasil terbaik. Oleh karena itu, penting untuk menjaga fokus pada layanan ini dalam pikiran.

Kuadran C : Persepsi pelanggan tentang dimensi layanan yang kurang signifikan selalu menjadi sumber perhatian saat menggunakan dan

mengevaluasinya karena menghasilkan layanan berkualitas buruk. Komponen layanan ini dengan demikian berprioritas rendah.

Kuadran D : Dimensi layanan kecil pelanggan selalu diperhitungkan, namun penyedia layanan selalu memberikan layanan berkualitas tinggi. Dengan demikian, aspek layanan ini tidak lagi diperlukan.

Penelitian membutuhkan skor rata-rata untuk setiap komponen kualitas layanan, yang menunjukkan nilai yang ditempatkan konsumen atau pengguna layanan pada layanan tertentu (nilai) dan tingkat kinerja yang mereka alami (Kualitas) [24].

### **2.2.7. *Statistical Product and Service Solution (SPSS)***

SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) adalah program yang dibuat secara tegas untuk menangani data menggunakan teknik statistik tertentu. Kita dapat menganalisis berbagai tipe data dengan SPSS, khususnya dalam ilmu sosial. Perangkat lunak ini memungkinkan pembuatan laporan yang menampilkan distribusi data dan statistik lainnya sebagai tabel, grafik, dan diagram. Akibatnya, SPSS adalah sistem yang lengkap, terintegrasi, dan sangat serbaguna untuk melakukan analisis statistik dan mengelola data [21].

SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) menawarkan berbagai fasilitas yang memudahkan pengguna dalam pengoperasian program, antara lain:

1. *Data Editor*: jendela pemrosesan data. Pengguna dapat mendefinisikan, menyisipkan, memodifikasi, dan menampilkan data menggunakan Editor Data, program seperti spreadsheet.
2. *Viewer*: Bantuan yang merampingkan proses pemeriksaan data yang diproses. Pengguna dapat memilih apa yang akan ditampilkan atau disembunyikan dari output, dan membagikan temuan analisis data SPSS mereka dengan program lain dengan bantuan add-on praktis ini.
3. *Multidimensional Pivot Tables*: alat untuk menampilkan hasil pengolahan data. Dengan menyesuaikan setelan baris, kolom, dan lapisan data, pengguna dapat menjelajahi tabel. Dengan membagi tabel ke dalam grup yang berbeda sedemikian rupa sehingga hanya grup tertentu yang ditampilkan pada satu waktu, pengguna juga dapat mengatur kumpulan data dengan cepat.

4. *High-Resolution Graphics*: Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menampilkan berbagai jenis diagram dengan resolusi tinggi. Hal ini memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam menggunakan SPSS.
5. *Database Access: Wizard Basis Data* yang ditawarkan oleh SPSS memungkinkan pengguna untuk mengakses data dari basis data.
6. *Data Transformation*: Pengguna dapat menggunakan alat ini untuk membantu mereka menyiapkan data untuk analisis. File data dapat dengan mudah diubah oleh pengguna untuk memilih data, menggabungkan kategori, menambah, menggabungkan, membagi, dan melakukan operasi lainnya.
7. *Electronic Distribution*: Pengguna dapat mengeksport tabel dan grafik ke format HTML untuk disebarluaskan melalui internet dan intranet atau mengirimkan laporan secara elektronik menggunakan tombol pengiriman data (*email*).
8. *Online Help*: Untuk membantu pengguna menjalankan program, SPSS menawarkan fitur bantuan online yang selalu tersedia. Petunjuk pengoperasian yang terperinci, kemudahan dalam mengidentifikasi proses yang diperlukan, dan ilustrasi tentang cara menggunakan program ini semuanya termasuk dalam bantuan yang ditawarkan.
9. *Akses Data Tanpa Tempat Penyimpanan Sementara*: Dimungkinkan untuk menganalisis kumpulan data yang sangat besar tanpa menggunakan penyimpanan sementara. Sebaliknya, sebelum kumpulan data besar SPSS 11.5 mengharuskan pembuatan file sementara.
10. *Interface dengan Database Relasional*: Pengguna akan merasa jauh lebih mudah untuk mengekstrak data dari basis data relasional dengan bantuan fitur ini.
11. *Analisis Distribusi*: Di SPSS for Server atau untuk aplikasi multiuser, kemampuan ini disediakan. Jika peneliti ingin memproses dan menganalisis file data yang sangat besar tanpa harus mengirimkannya ke komputer pengguna, analisis ini mungkin bisa membantu.
12. *Multiple Sesi*: Pengguna SPSS dapat menjalankan analisis secara bersamaan pada beberapa file data.

13. *Mapping*: Berbagai tampilan data tradisional dan interaktif dapat dibuat, termasuk grafik batang, diagram lingkaran, rentang nilai, simbol gradasi, dan grafik lainnya.

Dalam *Importance-Performance Analysis*, temuan analisis akan menghasilkan grafik dengan empat kuadran yang masing-masing mewakili konsep yang dibahas pada bab sebelumnya [26]. Prosedur untuk membangun diagram *Importance-Performance Analysis* di SPSS adalah sebagai berikut [25]:

- a. Mempersiapkan data yang akan dianalisis.
- b. Pilih menu Graphs di SPSS, lalu pilih *Legacy Dialogs* dan klik Scatter/Dot.
- c. Pilih menu Simple Scatter, lalu klik Define.
- d. Masukkan nilai yang dirasakan ke dalam kolom X Axis, karena sumbu X mendeskripsikan atribut, sedangkan sumbu mendeskripsikan kepentingan atribut. Masukkan contoh 81 nilai/bunga yang diharapkan ke dalam kolom Sumbu Y. Klik Oke.
- e. Hasil grafik akan muncul tanpa garis pemisah.
- f. Klik dua kali pada keluaran gambar bagan untuk membuka Editor Bagan. Pilih Opsi, lalu pilih Garis Referensi Sumbu X.
- g. Kotak dialog Properti muncul. Untuk membuat garis tengah sumbu X, pilih Reference Line, lalu pilih Set to: Mean, dan klik Apply. Lakukan hal yang sama untuk membuat garis tengah sumbu Y.
- h. Output grafik Cartesian akan muncul.