

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE ROOM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS

Oleh:

Meiliana Adeputri Shianto<sup>1</sup>, Sudirman<sup>2\*</sup>, Afifah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, STMIK Kharisma Makassar

e-mail: <sup>1</sup>meilianaadeputri\_19@kharisma.ac.id, <sup>2</sup>sudirman@kharisma.ac.id,

<sup>3</sup>afifah@kharisma.ac.id

**Abstrak:** Proses registrasi dan absensi secara manual seringkali menimbulkan antrian panjang serta pengarsipan tidak sistematis terkadang menyulitkan pengelola kegiatan dalam mengelola data. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dirancang layanan Room untuk mempermudah pengguna dalam melakukan proses registrasi dan absensi, peserta dapat melakukan registrasi melalui sebuah 'room' yang telah dibuka penyelenggara kegiatan yang akan menghasilkan QR code. Layanan dapat diakses melalui <https://room-idn.com/>. Setelah melakukan perilisian, pengembang tidak mengetahui apakah layanan yang disediakan telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna apa belum. Maka dari itu, dilakukan analisis kepuasan pengguna dengan pendekatan webqual untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan persepsi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi berkualitas baik. Namun, setelah melakukan penelitian lebih lanjut dengan analisis kesenjangan dan Importance-Performance Analysis menunjukkan bahwa layanan yang berkualitas baik belum tentu memenuhi kepuasan pengguna dan masih membutuhkan pengembangan.

**Kata kunci:** Registrasi, Kualitas Website, Webqual, Analisa Kesenjangan, Importance-Performance Analysis

**Abstract:** Manual registration and attendance processes often lead to long queues and unsystematic archiving sometimes make it difficult for activity managers to manage data. To overcome this problem, the Room service is designed to make it easier for users to carry out the registration and attendance process, participants can register through a 'room' that has been opened by the event organizer which will generate a QR code. The service can be accessed via <https://room-idn.com/>. After the release, the developer does not know whether the services provided have met the needs and expectations of users or not. Therefore, an analysis of user satisfaction was carried out with a webqual approach to measure the level of satisfaction based on user perceptions. The results showed that the dimensions of usability, information quality, and interaction were of good quality. However, conducting further research with gap analysis and Importance-Performance Analysis shows that good quality services do not necessarily meet user satisfaction and still need development.

**Keywords:** Registration, Website Quality, Webqual, Gap Analysis, Importance-Performance Analysis

### 1. PENDAHULUAN

Registrasi merupakan proses yang penting dalam mengumpulkan dan mendata peserta kegiatan yang di kemudian hari diperlukan oleh penyelenggara kegiatan dalam memperhitungkan penyediaan jasa, akomodasi, konsumsi dan kebutuhan lainnya. Namun,

---

\* Corresponding author : Sudirman ([sudirman@kharisma.ac.id](mailto:sudirman@kharisma.ac.id))

dalam pelaksanaannya cenderung menciptakan antrian panjang karena peserta harus menuliskan kembali informasi data diri sesuai keperluan panitia pada hari kegiatan berlangsung.

Tim *Newbie Project* kemudian mengemukakan solusi atas masalah tersebut dengan merancang dan merilis aplikasi layanan *Room*. *Room* menyediakan layanan registrasi dengan konsep penyelenggara kegiatan membuka satu "room" yang dilengkapi dengan deskripsi kegiatan yang kemudian *link* ruangan tersebut dapat dibagikan kepada target peserta kegiatan. Peserta yang ingin mendaftar dapat melakukan registrasi kemudian informasi data diri peserta akan terkonversi ke dalam bentuk *QR code* yang dapat digunakan dalam melakukan registrasi ulang pada hari kegiatan berlangsung.

Layanan *Room* diperuntukkan untuk penyelenggara dan peserta kegiatan. Adapun kegiatan yang dapat menggunakan layanan *Room* seperti kegiatan seminar, lokakarya, kamp rohani, dan kegiatan-kegiatan lainnya yang membutuhkan registrasi peserta dan pendataan informasi peserta yang mengikuti kegiatan tersebut.

Agar layanan *Room* sesuai dengan kebutuhan pengguna maka dilakukan analisis kualitas layanan menggunakan metode *webqual* berdasarkan persepsi pengguna untuk mengukur kualitas dari *website Room*. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas, namun dalam konteks penelitian ini digunakan metode *webqual* dalam mengukur kualitas *website*. Metode *webqual* dinilai paling tepat karena metode lain juga sama mengukur kualitas namun bukan *website* melainkan dari aspek layanan jasanya [1]. Di samping itu, metode *webqual* hanya menghasilkan nilai bagaimana kualitas dari suatu *web*, maka penelitian kemudian dilanjutkan dengan *importance-performance analysis* untuk mendapatkan informasi aspek mana saja yang telah memenuhi kebutuhan pengguna dan mana aspek yang perlu diberi perbaikan sesuai harapan pengguna [2], [3].

Berdasarkan identifikasi masalah diperoleh perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana mengukur kualitas *website Room* menggunakan metode *webqual* ?
- b. Bagaimana mengolah data dan menentukan komponen yang perlu dipertahankan atau diperbaiki menggunakan metode *importance-performance analysis* ?

Berdasarkan perumusan masalah maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur kualitas *website Room* menggunakan metode *webqual*.
- b. Mengolah data dan menentukan komponen yang perlu dipertahankan atau diperbaiki menggunakan metode *importance-performance analysis*.

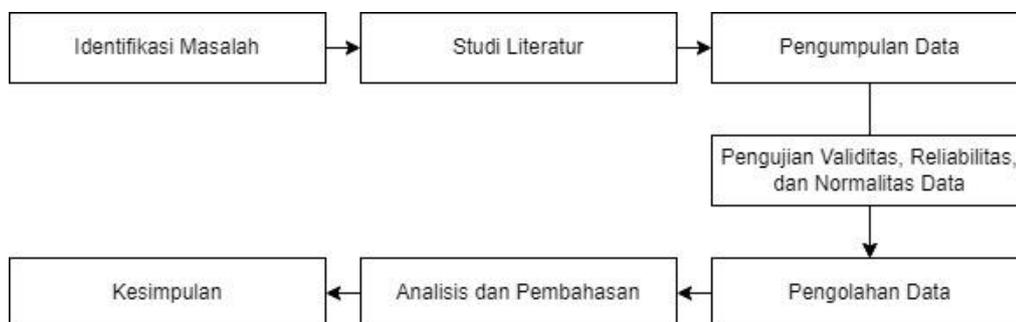
Hasil dari penelitian ini kemudian diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang dalam melakukan pengembangan lebih lanjut sehingga layanan *Room* dapat lebih bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan analisis kualitas layanan *website* menggunakan metode *webqual* dan *importance-performance analysis* dalam mengukur kualitas dan mengetahui kebutuhan pengguna sebagai referensi dalam melakukan penelitian, diantaranya:

- 1) Syaifur Rahmatullah, Dini Silvi Purnia, dan Rizky Triasmoro melakukan analisis kualitas *website* Sekolah *North Jakarta Intercultural School* dengan metode *Webqual 4.0*. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas layanan *website* sekolah yang digunakan sebagai media informasi bagi warga sekolah maupun masyarakat umum [4].
- 2) Abdul Gani, Suparni, dan Lilyani Asri Utami menerapkan metode *webqual 4.0* dan IPA dalam mengukur kualitas *website* VISLOG PT. Citra Surya Indonesia. Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan *website* agar lebih sesuai harapan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan [5].
- 3) Johanes Fernandes Andry, Kevin Christianto, dan Fuji Rahayu Wilujeng melakukan analisis terhadap *website e-commerce* menggunakan *webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*. Penelitian dilakukan untuk mengukur kualitas web dan mengevaluasi objek dalam penelitian yakni Lazada dalam mempertahankan harapan penggunaanya [6].
- 4) Indra Firlil Widodo, Yudi Priyadi, dan Rosa Reska Riskiana menganalisis dan mengevaluasi kualitas *website* layanan jasa menggunakan *webqual 4.0* dan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Penelitian dilakukan untuk menganalisa dan mengevaluasi menggunakan metode *webqual* untuk melihat kualitas *website Cordinatelab* kemudian menentukan dimensi dan sub kriteria mana yang paling membutuhkan perbaikan menggunakan metode AHP [7].
- 5) Irdha Yuniyanto, Hindriyanto Dwi Purnomo, dan Sri Yulianto Joko Prasetyo analisa sistem informasi akademik menggunakan *webqual* dan *PIECES frameworks* pada Universitas XYZ. Penelitian dilakukan menggunakan metode *webqual* untuk mengetahui bagaimana kualitas web berdasarkan persepsi penggunaanya dan metode PIECES untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelemahan dalam sistem berdasarkan 6 indikator penilaian yang dapat dijadikan acuan pemilihan keputusan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan Universitas XYZ [8].

**2. METODE PENELITIAN**

**2.1 Diagram Alur**



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

**2.2 Variabel Penelitian**

Menurut *Hatch* dan *Fahardy*, variabel adalah atribut yang melekat pada objek atau individu dan sifatnya bervariasi antara satu objek atau individu dengan objek atau

individu lainnya. Sedangkan menurut *Kidder*, variabel penelitian adalah sebuah kualitas yang menjadi objek yang ditinjau oleh peneliti yang kemudian dapat menghasilkan penarikan kesimpulan dalam penelitiannya [9]. Berdasarkan hubungan antar variabel, dalam penelitian ini terdapat variabel terikat yaitu kualitas *website Room* dan variabel bebas yaitu persepsi pengguna terhadap *website* yang pada kasus ini terbagi atas dimensi *usability*, *information quality*, serta *service interaction quality*.

### 2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki kesamaan karakteristik yang memenuhi persyaratan sebagai objek suatu penelitian. Sedangkan sampel adalah bagian kecil dari populasi yang dapat mewakili karakteristik keseluruhan populasi [10, p. 34]. Populasi penelitian adalah semua pengguna aplikasi *Room* yaitu sebanyak 58 orang. Namun, dalam penyebaran kuesioner selama empat minggu, hanya 35 orang yang memberikan tanggapan. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 orang sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh *Kerlinger* dan *Lee*, dimana jumlah minimal sampel dalam suatu penelitian 30 orang [11].

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tiga dimensi metode *Webqual*, penulis merumuskan tiga hipotesis sebagai berikut:

- H<sub>0</sub> : Dimensi *Usability* kualitas layanan *website Room* telah memenuhi kepuasan dan kebutuhan pengguna
- H<sub>1</sub> : Dimensi *Information Quality* kualitas layanan *website Room* telah memenuhi kepuasan dan kebutuhan pengguna
- H<sub>2</sub> : Dimensi *Service Interaction Quality* kualitas layanan *website Room* telah memenuhi kepuasan dan kebutuhan pengguna

### 2.5 Instrumen Penelitian

Pengukuran kualitas suatu *website* menggunakan metode *Webqual 4.0* yang merupakan hasil penelitian dari *Barnes* dan *Vidgen* meliputi daftar pertanyaan sebagai ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Persepsi Pengguna terhadap Kinerja *Website*

[Sumber: Barnes dan Vidgen, 2003]

Kategori	Pertanyaan	Kode
<i>Usability</i>	1. Saya mudah mempelajari cara mengoperasikan website	US1
	2. Interaksi saya dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti	US2
	3. Saya mudah menavigasikan/menjelajahi halaman <i>website</i> (struktur halaman jelas dan teratur)	US3
	4. Menurut saya, situs <i>web</i> mudah digunakan	US4
	5. Situs memberikan tampilan yang menarik	US5
	6. Desain visual sesuai dengan jenis situs	US6
	7. Situs memberi kesan meyakinkan dan kompeten	US7
	8. Situs memberikan pengalaman baru yang positif	US8
<i>Information Quality</i>	9. Situs menyediakan informasi yang akurat	IQ1
	10. Situs menyediakan informasi yang terpercaya	IQ2
	11. Situs menyediakan informasi yang terbaru	IQ3
	12. Situs menyediakan informasi yang relevan	IQ4
	13. Situs menyediakan informasi yang mudah dipahami	IQ5
	14. Situs menyediakan informasi yang terperinci	IQ6
	15. Desain penyajian informasi sesuai dengan kegunaan situs	IQ7
<i>Service Interaction Quality</i>	16. Situs mempunyai reputasi yang baik	SI1
	17. Saya merasa aman ketika melakukan transaksi	SI2
	18. Saya merasa aman memberikan informasi pribadi	SI3
	19. Situs menciptakan identitas yang menjadi ciri khasnya	SI4
	20. Situs menciptakan suasana kebersamaan sebagai suatu komunitas	SI5
	21. Situs memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan organisasi	SI6
	22. Saya merasa yakin situs akan dapat memenuhi pelayanan sesuai yang dijanjikan	SI7
<i>Overall</i>	23. Secara menyeluruh, pandangan saya terhadap layanan <i>Room</i> baik	OA

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Harapan Pengguna terhadap Website  
[Sumber: Barnes dan Vidgen, 2003]

Kategori	Pertanyaan	Kode
<i>Usability</i>	1. Sebaiknya cara mengoperasikan website lebih mudah dipelajari	US1
	2. Sebaiknya interaksi pengguna dan situs lebih jelas dan mudah dimengerti	US2
	3. Sebaiknya struktur halaman lebih jelas agar pengguna dapat menjelajahi/menavigasikan halaman dengan lebih mudah	US3
	4. Sebaiknya situs lebih mudah digunakan	US4
	5. Sebaiknya situs memiliki tampilan yang lebih menarik	US5
	6. Sebaiknya desain visual situs lebih disesuaikan dengan fungsi dari situs yakni situs registrasi/buku tamu	US6
	7. Sebaiknya situs lebih memberikan kesan yang meyakinkan dan kompeten	US7
	8. Sebaiknya situs dapat memberikan pengalaman baru yang positif	US8
<i>Information Quality</i>	9. Sebaiknya situs menyediakan informasi yang akurat	IQ1
	10. Sebaiknya situs menyediakan informasi yang terpercaya	IQ2
	11. Sebaiknya situs menyediakan informasi yang terbaru	IQ3
	12. Sebaiknya situs menyediakan informasi yang relevan	IQ4
	13. Sebaiknya situs menyediakan informasi yang mudah dipahami	IQ5
	14. Sebaiknya situs menyediakan informasi yang terperinci	IQ6
	15. Sebaiknya desain penyajian informasi lebih disesuaikan lagi dengan kegunaan situs	IQ7
<i>Service Interaction Quality</i>	16. Sebaiknya situs mempunyai reputasi yang baik	SI1
	17. Sebaiknya situs dapat lebih menjamin keamanan proses transaksi	SI2
	18. Sebaiknya situs dapat lebih menjamin informasi pribadi penggunanya	SI3
	19. Sebaiknya situs dapat menciptakan identitas yang menjadi ciri khasnya (mudah diingat pengguna)	SI4
	20. Sebaiknya situs dapat menciptakan suasana kebersamaan sebagai suatu komunitas	SI5
	21. Sebaiknya situs dapat memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan organisasi	SI6
	22. Saya berharap situs akan dapat memenuhi pelayanan sesuai yang dijanjikan	SI7
<i>Overall</i>	23. Secara keseluruhan, situs Room sudah memenuhi harapan saya	OA

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Validitas

Uji validitas instrumen menggunakan rumus *Pearson Product Moment* yang kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan r tabel. Kevalidan instrumen

ditentukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel, jika r hitung lebih besar maka instrumen dinyatakan valid, begitu pun sebaliknya jika r hitung lebih kecil maka instrumen dinyatakan tidak valid. Nilai r hitung diperoleh melalui rumus berikut [12]:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}} \quad (1)$$

dimana  $r_{xy}$  adalah korelasi antara x dan y,  $x_i$  adalah nilai data ke-i pada variabel x,  $y_i$  adalah nilai data ke-i pada variabel y, dan n adalah jumlah responden [1].

Dengan nilai  $\alpha$  atau tingkat signifikansi sebesar 0,05 serta derajat kebebasan  $dk = n - 2$ , dimana n merupakan jumlah responden yakni sebanyak 35 orang, maka nilai dari r tabel dalam penelitian ini adalah 0,3338.

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Data**

[Sumber: Pengolahan data menggunakan IBM SPSS 25, 2022.]

Instrumen Penelitian	Data Kinerja Website			Data Harapan terhadap Website		
	R Hitung	R Tabel	Status	R Hitung	R Tabel	Status
US1	0.546	0.3338	valid	0.663	0.3338	valid
US2	0.748	0.3338	valid	0.786	0.3338	valid
US3	0.728	0.3338	valid	0.695	0.3338	valid
US4	0.532	0.3338	valid	0.721	0.3338	valid
US5	0.409	0.3338	valid	0.612	0.3338	valid
US6	0.482	0.3338	valid	0.568	0.3338	valid
US7	0.781	0.3338	valid	0.603	0.3338	valid
US8	0.664	0.3338	valid	0.514	0.3338	valid
IQ1	0.504	0.3338	valid	0.471	0.3338	valid
IQ2	0.604	0.3338	valid	0.454	0.3338	valid
IQ3	0.519	0.3338	valid	0.415	0.3338	valid
IQ4	0.757	0.3338	valid	0.607	0.3338	valid
IQ5	0.736	0.3338	valid	0.579	0.3338	valid
IQ6	0.813	0.3338	valid	0.563	0.3338	valid
IQ7	0.761	0.3338	valid	0.601	0.3338	valid
SI1	0.711	0.3338	valid	0.568	0.3338	valid
SI2	0.570	0.3338	valid	0.596	0.3338	valid
SI3	0.700	0.3338	valid	0.405	0.3338	valid
SI4	0.760	0.3338	valid	0.601	0.3338	valid
SI5	0.672	0.3338	valid	0.586	0.3338	valid
SI6	0.698	0.3338	valid	0.375	0.3338	valid
SI7	0.602	0.3338	valid	0.437	0.3338	valid
OA	0.730	0.3338	valid	0.483	0.3338	valid

Berdasarkan hasil pengolahan data uji validitas, dari 23 pertanyaan yang diajukan, seluruh instrumen penelitian baik data kinerja dan harapan pengguna terhadap *website* dinyatakan valid dengan r hitung lebih besar dari r tabel yakni 0,3338.

### 3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dimana sebuah instrumen dapat dinyatakan reliabel jika r hitung lebih besar dari r tabel. Nilai r hitung diperoleh melalui rumus berikut [13]:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k - 1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \tag{2}$$

dimana  $r_{11}$  adalah koefisien reliabilitas instrument,  $k$  adalah jumlah butir pertanyaan yang valid,  $\sigma_b^2$  adalah jumlah varian butir,  $\sigma_t^2$  adalah varian skor total.

**Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Data Kinerja Website**

Sumber: Pengolahan data menggunakan IBM SPSS 25, 2022.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	23

**Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Data Harapan terhadap Website**

Sumber: Pengolahan data menggunakan IBM SPSS 25, 2022.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	23

Hasil uji reliabilitas pada 23 instrumen penelitian menyatakan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,938 untuk nilai data kinerja *website* dan 0,902 untuk nilai data harapan terhadap *website*, sedangkan nilai r tabel untuk tingkat signifikansi sebesar 5% dengan N jumlah responden adalah 35 orang adalah 0,344. Nilai r hitung pada penelitian ini lebih besar dibanding r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* yang berada dalam rentang 0,81 sampai dengan 1,00 mengartikan bahwa instrumen penelitian sangat reliabel.

### 3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data menggunakan metode *Skewness-Kurtosis* dimana nilai *Skewness* yang menyatakan data berdistribusi normal adalah yang mendekati 0 dengan toleransi hingga 1,96. Nilai *Skewness* diperoleh melalui rumus berikut:

$$Sk = \frac{3(\mu - Md)}{\sigma} \tag{3}$$

dimana  $Sk$  adalah koefisien kecondongan,  $\mu$  adalah nilai rata-rata hitung, dan  $Md$  adalah nilai median [3].

Sedangkan nilai *Kurtosis* menggambarkan keruncingan ekor kurva, semakin tinggi nilainya maka semakin runcing juga ekor kurva pada diagram. Nilai *Kurtosis* yang ideal adalah yang mendekati 3. Nilai *Kurtosis* diperoleh melalui rumus berikut [14]:

$$a^4 = \frac{\frac{1}{n} \sum (x - \mu)^4}{\sigma^4} \quad (4)$$

dimana  $a^4$  adalah koefisien keruncingan,  $n$  adalah jumlah responden,  $x$  adalah nilai data,  $\mu$  adalah nilai rata-rata hitung, dan  $\sigma$  adalah nilai standar deviasi [4].

**Tabel 6 Hasil Uji Normalitas Data**

[Sumber: Pengolahan data menggunakan IBM SPSS 25, 2022]

Instrumen Penelitian	Data Kinerja Website		Data Harapan terhadap Website	
	Skewness	Kurtosis	Skewness	Kurtosis
US1	-1.106	1.153	-0.684	-0.658
US2	-1.106	1.153	-1.261	1.450
US3	-1.279	1.935	-1.785	3.247
US4	-1.014	0.606	-1.556	2.075
US5	-0.787	0.631	-0.737	-0.564
US6	-0.389	-0.990	-0.893	1.466
US7	-0.232	-1.049	-1.033	0.515
US8	-0.384	-1.306	-0.257	-0.894
IQ1	-0.405	-0.833	-1.920	4.348
IQ2	-0.905	0.569	-1.451	1.308
IQ3	-0.808	0.913	-2.352	8.250
IQ4	-0.626	-0.152	-0.831	-0.464
IQ5	-0.920	1.106	-1.511	2.482
IQ6	-0.621	-0.423	-0.794	-0.733
IQ7	-0.560	-0.283	-0.645	-0.520
SI1	-0.354	-0.832	-1.232	0.871
SI2	-0.314	-0.591	-1.405	1.078
SI3	-0.781	0.086	-1.634	1.279
SI4	-0.099	-1.239	-0.950	0.571
SI5	-0.241	-0.921	-0.738	-0.400
SI6	-0.535	-0.655	-1.162	1.576
SI7	-0.699	-0.529	-0.586	-0.695
OA	-0.398	-0.686	-0.398	-0.686

Nilai *skewness* hasil pengujian data penelitian menunjukkan nilai *Skewness-Kurtosis* tidak lebih besar dari 1,96 dan tidak lebih kecil dari -1,96 yang artinya data berdistribusi normal. Nilai *Skewness* yang bernilai negatif membuktikan bahwa diagram bar instrumen cenderung condong ke arah kanan, serta beberapa nilai

kurtosis data harapan lebih tinggi angka 3 menunjukkan puncak kurva meruncing jauh ke atas.

### 3.4 Webqual

*Webqual Index* atau *WQI* merupakan penilaian yang menjadi tolak ukur kualitas sebuah *website* berdasarkan metode *webqual*. Pengukuran nilai *WQI* dilakukan dengan mengukur nilai mean dari setiap instrumen terlebih dahulu. Kemudian nilai mean digunakan dalam mencari *maximum score* melalui rumus berikut:

$$\text{Maximum score} = MoI \times n \quad (5)$$

dimana *MoI* adalah nilai rata-rata kepentingan (*mean of importance*), *n* adalah nilai tertinggi bobot kepentingan [5].

Dilanjutkan dengan mencari nilai *weight score* melalui rumus berikut:

$$\text{Weight score} = \text{Mean} \sum (I \times P) \quad (6)$$

dimana *I* adalah nilai rata-rata kepentingan (*importance*) dan *P* adalah nilai rata-rata harapan (*performance*) [6].

Nilai dari *maximum score* dan *weight score* tersebut yang kemudian digunakan dalam mencari nilai dari *WQI* melalui rumus berikut [15]:

$$WQI = \sum \frac{\text{Weight score}}{\text{Maximum score}} \quad (7)$$

Dalam menginterpretasikan hasil ukur kualitas layanan *website* berdasarkan hasil hitung di atas digunakan tabel 7 [16]:

Tabel 7 Interpretasi *Webqual Index*

Sumber: Cornellius, 2005.

No.	Interval Koefisien WQI	Keterangan
1	0,80 – 1,00	Sangat baik
2	0,60 – 0,79	Baik
3	0,40 – 0,59	Cukup
4	0,20 – 0,39	Kurang baik
5	0,00 – 0,19	Sangat kurang baik

Tabel 8 Perhitungan *Webqual Index Website Room*Sumber: Pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel*, 2022.

Indikator	<i>MoI</i>	<i>MoP</i>	<i>Max Score</i>	<i>Weight Score</i>	<i>WQI</i>
US1	4.0571	4.3429	20.2855	17.6196	0.86858
US2	4.1714	4.3429	20.8570	18.1160	0.86858
US3	4.2571	4.4000	21.2855	18.7312	0.88000
US4	4.2571	4.3143	21.2855	18.3664	0.86286
US5	4.4000	4.2000	22.0000	18.4800	0.84000
US6	3.9714	4.2286	19.8570	16.7935	0.84572
US7	4.2286	4.1429	21.1430	17.5187	0.82858
US8	4.1714	4.2000	20.8570	17.5199	0.84000
Total <i>index variabel usability</i>			167.5705	143.1452	0.85424
IQ1	4.5714	4.2571	22.8570	19.4609	0.85142
IQ2	4.6857	4.1429	23.4285	19.4124	0.82858
IQ3	4.4286	3.8857	22.1430	17.2082	0.77714
IQ4	4.4286	4.1429	22.1430	18.3472	0.82858
IQ5	4.3714	4.2571	21.8570	18.6095	0.85142
IQ6	4.2571	4.0571	21.2855	17.2715	0.81142
IQ7	4.1714	4.0000	20.8570	16.6856	0.80000
Total <i>index variabel information</i>			154.571	126.9953	0.82160
SIQ1	4.4000	4.0286	22.0000	17.72584	0.80572
SIQ2	4.6286	3.6000	23.1430	16.66296	0.72000
SIQ3	4.6286	3.5143	23.1430	16.26629	0.70286
SIQ4	4.2857	4.0571	21.4285	17.38751	0.81142
SIQ5	4.0571	3.9714	20.2855	16.11237	0.79428
SIQ6	4.2286	4.0286	21.1430	17.03534	0.80572
SIQ7	4.5143	4.2000	22.5715	18.96006	0.84000
Total <i>index variabel service interaction</i>			153.7145	120.1504	0.78165
OA	4.2857	4.2857	21.4285	18.3672	0.85714
Total keseluruhan dimensi			158.6187	130.0970	0.8192

Berdasarkan Tabel 8, nilai *index* untuk dimensi *usability* sebesar 0.85424, *information quality* sebesar 0.82160, *service interaction quality* sebesar 0.78165 serta rata-rata keseluruhan dimensi sebesar 0,8192. Berdasarkan tabel 7 interval koefisien *WQI* dari dimensi *usability* dikategorikan sangat baik, *information quality* dikategorikan sangat baik, *service interaction quality* dikategorikan baik serta rata-rata keseluruhan dimensi dikategorikan sangat baik.

Pada tabel 8 dimensi *usability*, nilai *WQI* terbesar diperoleh indikator US3 sebesar 0.88000 yaitu dari sisi navigasi halaman website yang menurut persepsi pengguna tidaklah sulit untuk menjelajahi website. Pada tabel 8 dimensi *information quality*, nilai *WQI* terbesar diperoleh indikator IQ1 sebesar 0.85142 dan IQ5 sebesar 0.85142 yaitu dari sisi penyediaan informasi yang menurut persepsi pengguna telah akurat dan mudah dipahami. Pada tabel 8 dimensi *service interaction*, nilai *WQI* terbesar

diperoleh indikator SIQ7 sebesar 0.84000 yaitu dari sisi kepercayaan pengguna dimana mereka yakin bahwa website akan dapat memenuhi visi dan misinya di masa mendatang.

### 3.5 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* dilakukan untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh para pengguna terhadap *website*. Nilai gap dapat diperoleh dari rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor gap} = \text{Persepsi pengguna (P)} - \text{Harapan pengguna (E)} \quad (8)$$

Layanan web dapat dikatakan telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna jika nilainya lebih besar dari 0, sedangkan jika bernilai negatif atau dengan kata lain lebih kecil dari 0 maka layanan belum memenuhi harapan dari pengguna dan masih perlu dikembangkan lagi [14].

**Tabel 9 Analisis Kesenjangan Website Room**

Sumber: Pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel*, 2022.

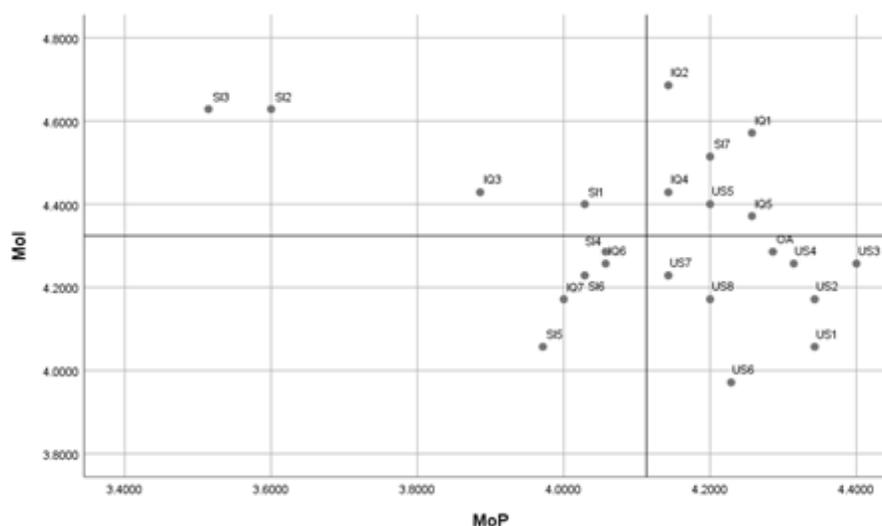
Indikator	Mol	MoP	GAP
US1	4.0571	4.3429	0.2858
US2	4.1714	4.3429	0.1715
US3	4.2571	4.4000	0.1429
US4	4.2571	4.3143	0.0572
US5	4.4000	4.2000	-0.2000
US6	3.9714	4.2286	0.2572
US7	4.2286	4.1429	-0.0857
US8	4.1714	4.2000	0.0286
IQ1	4.5714	4.2571	-0.3143
IQ2	4.6857	4.1429	-0.5428
IQ3	4.4286	3.8857	-0.5429
IQ4	4.4286	4.1429	-0.2857
IQ5	4.3714	4.2571	-0.1143
IQ6	4.2571	4.0571	-0.2000
IQ7	4.1714	4.0000	-0.1714
SIQ1	4.4000	4.0286	-0.3714
SIQ2	4.6286	3.6000	-1.0286
SIQ3	4.6286	3.5143	-1.1143
SIQ4	4.2857	4.0571	-0.2286
SIQ5	4.0571	3.9714	-0.0857
SIQ6	4.2286	4.0286	-0.2000
SIQ7	4.5143	4.2000	-0.3143
OA	4.2857	4.2857	0.0000

Secara keseluruhan, penilaian pengguna menyatakan bahwa layanan telah memenuhi kepuasan pengguna, namun jika meninjau lebih spesifik pada satu per satu instrumen dalam ketiga dimensi, masih banyak hal yang perlu ditingkatkan lagi. Berdasarkan tabel 9, terdapat 14 instrumen dengan nilai kesenjangan negatif yang

artinya masih memerlukan pengembangan lebih lanjut diantaranya dua dari delapan instrumen *usability* yaitu US5, US7, serta seluruh instrumen dalam dimensi *information quality* dan *service interaction*. Dari sisi kegunaan, pengguna mengharapkan tampilan situs dapat lebih menarik dan memberikan kesan yang lebih kompeten. Dari sisi penyediaan informasi, pengguna menginginkan informasi yang lebih akurat, terpercaya, terbaru, relevan, dan mudah dipahami. Dari sisi interaksi layanan, pengguna menginginkan pelayanan, komunitas, kredibilitas yang lebih baik lagi.

### 3.6 Importance-Performance Analysis

Analisis kuadran dilakukan dengan membagi instrumen-instrumen penelitian ke dalam diagram *Kartesi* yang terbagi atas empat wilayah kuadran sesuai dengan penilaian dari pengguna. Peletakan instrumen menggunakan nilai rata-rata dari harapan dan kinerja yang diberikan atas suatu objek atau subjek penelitian. Nilai harapan atau kepentingan diwakili oleh sumbu Y, sedangkan nilai kinerja atau kepuasan diwakili oleh sumbu X [17], [18].



Gambar 2 *Importance-Performance Analysis Website Room*  
[Sumber: Pengolahan data menggunakan IBM SPSS 25, 2022]

Pada kuadran I yang merupakan prioritas pengembangan fitur layanan *room*, terdapat 4 indikator yang menurut persepsi pengguna diperlukan sebagai bagian dari layanan dan butuh pengembangan, diantaranya:

- 1) Situs menyediakan informasi yang terbaru, solusi yang dapat dipertimbangkan adalah pengembang bisa terus memantau perkembangan dalam bidang penyelenggaraan kegiatan, agar dapat terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman.
- 2) Situs mempunyai reputasi yang baik, solusi yang dapat dipertimbangkan adalah berkomunikasi lebih terbuka dengan pengguna dengan menyediakan fitur

*FAQ/Frequently Asked Question* yang dapat meyakinkan pengguna dan menjawab pertanyaan yang sama dari beberapa pengguna sekaligus.

- 3) Saya merasa aman ketika melakukan transaksi, solusi yang dapat dipertimbangkan adalah proses transaksi yang terjadi melalui layanan lebih transparan dengan menggunakan layanan *payment gateway* dengan standar keamanan yang ketat dan pembayaran yang lebih variatif untuk mempermudah proses transaksi.
- 4) Saya merasa aman memberikan informasi pribadi solusi yang dapat dipertimbangkan adalah membatasi akses data pribadi pengguna dengan memproteksi *database* dan hanya memberikan hak akses pada administrator yang kredibel dan bertanggung jawab.

Pada kuadran kedua terdapat enam indikator yang telah bekerja sesuai fungsinya dan diharapkan oleh pengguna dapat terus berjalan seperti itu, diantaranya dari tampilan situs, penyediaan informasi yang akurat, terpercaya, relevan, dan mudah dipahami, serta pelayanan yang sesuai visi dan misi *website*.

Pada kuadran ketiga terdapat lima indikator yang belum memenuhi kepuasan pengguna namun juga tidak dibutuhkan karena tingkat harapan yang rendah sehingga keberadaan dan pengembangannya dapat dipertimbangkan kembali, diantaranya penyediaan informasi yang terperinci dan sesuai dengan kegunaan situs, mewujudkan identitas yang menjadi ciri khas situs, dan suasana berkomunitas dan berorganisasi.

Pada kuadran keempat terdapat tujuh indikator dengan tingkat kinerja tinggi namun harapan pengguna rendah maka dianggap berlebihan dan tidak diperlukan sehingga keberadaannya dapat dihilangkan agar lebih efisien dan efektif, diantaranya cara mengoperasikan *website* yang mudah dipelajari dan digunakan, interaksi pengguna dan situs lebih jelas dan mudah dimengerti, kemudahan dalam menavigasi halaman *website*, desain visual yang lebih sesuai dengan fungsi *website* dan dapat memberikan kesan yang kompeten, dapat memberikan pengalaman baru yang positif.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, ketiga dimensi *webqual* telah memenuhi kepuasan pengguna dengan nilai *webqual index usability* sebesar 0.85 termasuk dalam kategori sangat baik maka H0 dapat diterima, *information quality* sebesar 0.82 termasuk dalam kategori sangat baik maka H1 dapat diterima, dan *service interaction* sebesar 0.78 termasuk dalam kategori baik maka H2 dapat diterima.

Berdasarkan nilai ketiga dimensi *webqual* dalam kategori sangat baik namun dari hasil analisis kesenjangan membuktikan bahwa masih banyak indikator yang memerlukan pengembangan lebih lanjut dan melalui *importance-performance analysis* diperoleh

indikator-indikator mana saja yang merupakan prioritas utama pengembangan, perlu dipertahankan, perlu dipertimbangkan kembali keberadaannya dan perlu dihilangkan karena memiliki tingkat harapan yang rendah. Dimana indikator prioritas utama pengembangan ada empat yakni website perlu menyediakan informasi terbaru, mempunyai reputasi yang baik, keamanan dalam melakukan transaksi dan keamanan dalam memberikan informasi pribadinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. A. Wawoluamaya, D. Sunarto, and S. H. E. Wulandari, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA UNIVERSITAS NAROTAMA," vol. 5, no. 11, p. 8, 2016.
- [2] S. J. Barnes and R. Vidgen, "Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange," *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 103, no. 5, pp. 297–309, Jul. 2003, doi: 10.1108/02635570310477352.
- [3] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-Performance Analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, p. 77, Jan. 1977, doi: 10.2307/1250495.
- [4] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0," vol. 19, no. 2, p. 8, 2019.
- [5] L. A. Utami, A. Gani, and S. Suparni, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, Apr. 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [6] J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, p. 23, Apr. 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- [7] I. F. Widodo, Y. Priyadi, and R. R. Riskiana, "Analisis dan Evaluasi Website Layanan Jasa Menggunakan Webqual 4.0 dan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)," *Techno.Com*, vol. 20, no. 4, pp. 588–600, Nov. 2021, doi: 10.33633/tc.v20i4.5260.
- [8] I. Yuniarto, H. D. Purnomo, and S. Y. J. Prasetyo, "Analisa Sistem Informasi Akademik Menggunakan WebQual dan PIECES Frameworks Pada Universitas XYZ," *J. MEDIA Inform. BUDIDARMA*, vol. 5, no. 3, p. 995, Jul. 2021, doi: 10.30865/mib.v5i3.3046.
- [9] N. Ridha, "PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN," vol. 14, no. 1, p. 9, 2017.
- [10] A. Nurrahmah *et al.*, *Pengantar Statistika 1*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- [11] F. N. Kerlinger and H. B. Lee, *Foundations of behavioral research / Fred N. Kerlinger, Howard B. Lee*, 4th ed. Australia: Wadsworth.
- [12] F. Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, Jul. 2018, doi: 10.18592/tarbiyah.v7i1.2100.
- [13] N. M. Janna and H. Herianto, "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS," Jan. 2021, doi: 10.31219/osf.io/v9j52.
- [14] M. G. Isnawan, *Implementasi SPSS For Research*, 1st ed. Nusa Tenggara Barat: Nashir Al-Kutub Indonesia. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/profile/Muhamad-Galang-Isnawan/publication/337797752\\_IMPLEMENTASI\\_SPSS\\_FOR\\_RESEARCH\\_Written\\_by\\_Muhamad\\_Galang\\_Isnawan/links/5dea76d2299bf10bc3463c08/IMPLEMENTASI-SPSS-FOR-RESEARCH-Written-by-Muhamad-Galang-Isnawan.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muhamad-Galang-Isnawan/publication/337797752_IMPLEMENTASI_SPSS_FOR_RESEARCH_Written_by_Muhamad_Galang_Isnawan/links/5dea76d2299bf10bc3463c08/IMPLEMENTASI-SPSS-FOR-RESEARCH-Written-by-Muhamad-Galang-Isnawan.pdf)
- [15] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY," *Calif. State Univ. Press*, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002.
- [16] T. Cornelius, *Step by Step SPSS 13- Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: ANDI, 2005.
- [17] C. L. Martinez, *Evaluation report: tools cluster networking meeting 1*. Arizona: CenterPoint Institute, Inc, 2003.
- [18] A. Ishak, Asfriyati, and M. B. Noviza, "Analysis of Employees Satisfaction Index to Management of Transportation Facilities Office Using Importance Performance Analysis (IPA): Case Study," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 505, no. 1, p. 012019, May 2019, doi: 10.1088/1757-899X/505/1/012019.