

Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Widya Berlian Dliya Hasna¹, I Kadek Dwi Nuryana²

^{1,2}Jurusan Teknik Informatika, Universitas Negeri Surabaya

¹widyaberlian16051214031@mhs.unesa.ac.id

²dwinuryana@unesa.ac.id

Abstrak– Keberadaan *e-commerce* di Indonesia sangat berkembang pesat menjadikan banyak *website* jual-beli baru yang bermunculan. Sociolla merupakan salah satu perusahaan *e-commerce* di bidang produk-produk *make up* dan kecantikan terbesar di Indonesia. Agar perusahaan Sociolla dapat siap bersaing dengan *website* sejenis lainnya, maka perlu dilakukan analisis terhadap kualitas *website*. Kualitas sebuah *website* dapat dilihat dengan menganalisa menggunakan metode WebQual 4.0 yang kemudian dinilai menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Data-data di peroleh dari penyebaran kuesioner dengan 3 variabel WebQual 4.0 berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna terhadap 100 sampel yang telah ditentukan melalui perhitungan rumus Slovin. Data yang didapatkan kemudian dinilai menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) yang menghasilkan rekomendasi-rekomendasi tindakan terhadap *website* bagi pihak perusahaan dalam rangka meningkatkan serta mempertahankan kualitas *website* Sociolla. Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas *website* Sociolla telah sesuai dengan harapan pengguna, dengan nilai kesesuaian sebesar 101,16%, rata-rata nilai analisis kesenjangan sebesar 0,05 dan terdapat 11 indikator berada pada kuadran II yang perlu dipertahankan kualitasnya agar tetap memenuhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci– E-Commerce, Kualitas Website, Webqual, Importance Performance Analysis

I. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi pada saat ini menjadi sebuah kebutuhan yang penting bagi setiap manusia. Baik dalam dunia pemerintahan, pendidikan, pariwisata, perekonomian dan bisnis. Kini aktifitas jual beli tak perlu lagi harus dilakukan secara tatap muka melainkan dapat dilakukan melalui media internet. *E-commerce* merupakan kegiatan jual-beli produk yang dilakukan secara elektronik oleh konsumen, dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya melalui transaksi bisnis yang terkomputerisasi [1]. Banyak situs – situs *e-commerce* yang lahir dan berkembang di dalam negeri. Berdasarkan data yang didapat melalui situs Kominfo.go.id yang diakses pada tanggal 16 Februari 2021, Direktur Pemberdayaan Informatika, Septriana Tangkary menyatakan bahwa tingkat perkembangan nilai perdagangan elektronik di Indonesia telah mencapai 78%, tertinggi di dunia.

Sociolla merupakan perusahaan *e-commerce* dalam bidang kecantikan yang telah berdiri sejak bulan Maret 2015. Sociolla memiliki tujuan yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan pada tiap masyarakat di Indonesia saat membeli produk-produk *make up* dan kecantikan lainnya. Sociolla memiliki visi yaitu menjadi destinasi belanja produk kecantikan *online* yang terlengkap tentunya tidak luput dari visi wanita tentang kecantikan dari masa ke masa. Dari data bisnis.com yang diakses pada tanggal 18 Februari 2021, terdapat lebih dari 20,2 juta pengunjung yang mengunjungi *webiste* Sociolla. Hingga sekarang Sociolla terus berinovasi dan berusaha untuk selalu memberikan layanan yang baik secara maksimal sehingga dapat senantiasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu cara untuk menarik dan meningkatkan perhatian pelanggan yaitu dengan menghadirkan sebuah *website* yang menarik serta informatif.

Agar layanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan melalui media *website* tetap memuaskan maka perlu dilakukan pemeliharaan *website*. Pengukuran kualitas *website* perlu diadakan dan dilakukan dalam upaya pemeliharaan dan pengembangan *website* agar lebih efektif dan efisien sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian kualitas *website* Sociolla terhadap kepuasan pelanggan dengan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

Sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang menganalisis tentang kualitas sebuah *website* yaitu seperti yang telah dilakukan oleh Ernesto Ersada Barus, dkk pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis” [2]. Penelitian tersebut mengaplikasikan metode Importance Performance Analysis dan WebQual yang fokus dalam penilaian kualitas *website* tribunnews.com berdasarkan *voice of customer*. Selain itu penelitian lainnya yang telah dilakukan oleh Cynthia Hayat dan Meilisa Ratnasari Simanjuntak pada tahun 2020 dengan judul “Pengukuran Kualitas Website Retail Fashion Urban Icon dengan Metode WebQual 4.0 dan E-S-Qual” [3]. Penelitian tersebut menggabungkan metode WebQual 4.0 dan E-S-Qual yang mengukur kualitas dari kenyamanan pengguna dan proses pembelian serta keamanan data pengguna *website*.

Nilai kualitas dari *website* dapat menjadi faktor pendukung dalam tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan *website*[4]. Kualitas *website* dapat ditentukan dengan menganalisa menggunakan metode *WebQual 4.0*. Metode *WebQual 4.0* adalah teknik yang digunakan dalam pengukuran kualitas suatu *website* terhadap pengalaman yang dirasakan oleh pengguna. Penilaian berdasarkan metode *WebQual 4.0* ada 3 yaitu: *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* [5]. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali disampaikan oleh James dan Martilla di tahun 1997 ke dalam artikel dengan judul “*Importance-Performance Analysis*”. Dalam metode ini semua responden diharapkan menilai tingkat kinerja perusahaan dan tingkat harapan mereka kepada layanan yang disediakan oleh perusahaan kemudian nilai tersebut di analisis sehingga mendapatkan hasil berupa diagram kuadran [6]. Hal ini bertujuan agar dapat mengetahui indikator *WebQual 4.0* yang tidak sesuai dengan harapan pengguna sehingga dapat menjadi sebuah pedoman bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan layanan berdasarkan analisis pada diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Gabungan antara metode *WebQual 4.0* dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan karena metode *WebQual 4.0* lebih sesuai dalam mengatasi pokok permasalahan yang akan ditelaah oleh peneliti dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diikutsertakan guna menjadi pendukung dalam mengolah data – data. Penelitian ini menghasilkan analisis tingkat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh *website Sociolla* terhadap harapan pengguna *website Sociolla* sehingga dapat memberikan saran-saran perbaikan pada indikator mana saja dalam rangka peningkatan layanan yang diberikan perusahaan agar dapat senantiasa memenuhi kepuasan pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian berikut dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta analisis deskriptif [7]. Di dalam penelitian ini digunakan juga metode survey yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden dengan jumlah yang telah ditentukan untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan *website Sociolla*. Penelitian dengan jenis ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan *website Sociolla*.

B. Penentuan Sampel

Penentuan jumlah sampel minimal dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* pada persamaan 1.

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

Keterangan :

n = Jumlah minimum responden

N = Jumlah populasi

d = tingkat kesalahan

Berdasarkan data yang diperoleh dari *website databoks.katadata.co.id* yang dikases pada tanggal 6 Februari 2021, mengatakan bahwa rata-rata kunjungan situs *Sociolla* per bulan pada kuartal IV/2020 sebesar 3,09 juta pengguna. Maka perhitungan sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat error 10% didapatkan hasil:

$$\begin{aligned} n &= \frac{3090000}{1 + 3090000(0.1)^2} \\ n &= \frac{3090000}{1 + 30900} \\ n &= 99.9967 \end{aligned}$$

Sehingga jumlah sampel minimum yaitu sebanyak 100 responden. Maka dari itu peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden.

C. Kuesioner

Format kuesioner diambil dari metode *WebQual 4.0*. Berisikan 22 butir pernyataan terkait dengan 3 variabel terhadap 2 aspek yaitu, tingkat kinerja *website* dan harapan pengguna *website*. Kuesioner tersebut lalu disebar secara *online* selama 28 hari terhitung mulai tanggal 8 Februari hingga 8 Maret 2021 dengan bantuan *Google Form*.

D. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan guna melihat apakah data-data yang telah dikumpulkan valid atau tidak. Uji validitas ditentukan dari keadaan jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data-data tersebut dapat dianggap valid [8].

Uji reliabilitas dilakukan pada setiap pertanyaan yang telah dianggap valid. Penentuan didalam uji reliabilitas dimana jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka data-data dapat dianggap reliabel. Namun jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka data-data dinyatakan tidak reliabel [9]. Kedua pengujian diatas dilakukan dengan bantuan program SPSS.

E. Analisis Data

Setelah dianggap valid dan reliabel, kemudian data-data tersebut diolah melalui beberapa teknik analisis.

1. Importance Performance Analysis (IPA)

Penilaian *Performance* dan *Importance* berguna untuk mempermudah dari penjelasan data – data yang telah terkumpul guna mendapatkan usulan yang praktis.

- Nilai tingkat kinerja (*performance*) dirumuskan dengan Persamaan 2: (2)

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X}_i = rata-rata tingkat kinerja ke-i
 x_i = bobot penilaian item kinerja ke-i
 n = jumlah sampel

Rata-rata penilaian tingkat kinerja total digunakan menjadi sumbu x pada analisis kuadran IPA yang didapatkan dengan menggunakan rumus pada Persamaan 3:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{k}$$

Keterangan :

\bar{X} = nilai rata-rata tingkat kinerja total
 \bar{X}_i = skor rata-rata tingkat kinerja ke-i
 k = jumlah item pernyataan

- Nilai tingkat kepentingan (*importance*) dirumuskan dengan Persamaan 4:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \quad (4)$$

Keterangan :

\bar{Y}_i = rata-rata tingkat kepentingan ke-i
 y_i = nilai item kepentingan ke-i
 n = jumlah sampel

Rata-rata penilaian tingkat kepentingan total digunakan menjadi sumbu y pada analisis kuadran IPA yang didapatkan dengan menggunakan rumus pada Persamaan 5:

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{k} \quad (5)$$

Keterangan :

\bar{Y} = nilai rata-rata tingkat kepentingan total
 \bar{Y}_i = rata-rata tingkat kepentingan ke-i
 k = jumlah atribut pernyataan

2. Analisa Kesesuaian

Analisis kesesuaian ini dilakukan untuk melihat apakah tingkat kinerja dari *website* telah selaras dengan tingkat kepentingan pengguna *website*. Hasil dari analisa kesesuaian ini kemudian akan digunakan sebagai skala perbaikan pada analisa kuadran IPA (kuadran kartesius) yang dirumuskan dengan Persamaan 6:

$$Tki = \frac{\sum x_i}{\sum y_i} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian

$\sum x_i$ = nilai penilaian tingkat kinerja ke-i

$\sum y_i$ = nilai penilaian tingkat kepentingan ke-i

3. Analisa Kesenjangan (gap)

Analisis kesenjangan merupakan nilai perbedaan antara nilai kepentingan (*importance*) dan nilai kinerja (*performance*). Kualitas *website* dapat dikatakan baik apabila nilai *gap* $Q_i \geq 0$. Namun apabila nilai *gap* $Q_i < 0$, maka kualitas *website* dapat dikatakan belum memenuhi harapan dari pengguna *website*. Analisa kesenjangan (*gap*) dirumuskan pada Persamaan 7:

$$Q_i (\text{gap}) = \text{Perf} (i) - \text{Imp} (i) \quad (7)$$

Keterangan:

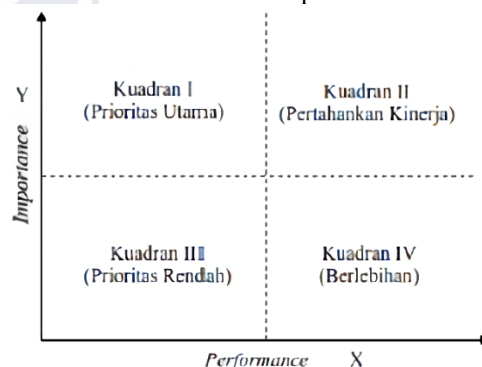
$Q_i(\text{gap})$ = nilai kesenjangan

$\text{Perf} (i)$ = nilai rata-rata kinerja

$\text{Imp} (i)$ = nilai rata-rata kepentingan

4. Analisa Kuadran IPA

Hasil analisis ini di dalam diagram kartesius digunakan untuk mengetahui item-item terletak pada kuadran yang mana. Pada analisa kuadran IPA menggunakan diagram kartesius yang dimana sumbu x berasal dari nilai tingkat kinerja sedangkan sumbu y berasal dari nilai tingkat kepentingan [10]. Berikut bentuk serta penjelasan dari analisa kuadran IPA pada Gambar 1:



Gbr. 1 Diagram kuadran IPA

Penjelasan:

- Kuadran 1: Pada kuadran ini tingkat kinerjanya rendah, namun tingkat kepentingannya tinggi. Sehingga perlu dilakukan perbaikan.
- Kuadran 2: Pada kuadran ini tingkat kinerja dan kepentingannya tinggi. Sehingga item-item yang ada di dalam kuadran 2 ini kualitasnya perlu untuk di pertahankan.
- Kuadran 3: Pada kuadran ini tingkat kinerja rendah dan kepentingannya juga rendah. Maksudnya item-item didalam kuadran ini biasa saja sehingga sering dianggap tidak penting keberadaannya.
- Kuadran 4:

Kuadran ini tingkat kinerjanya tinggi, tapi tingkat kepentingannya rendah. Item-item yang ada pada kuadran ini tingkat kinerjanya sudah dianggap baik namun keberadaannya sering kali tidak dianggap oleh pengguna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Perhitungan uji validitas kuesioner diketahui r tabel untuk $n = 100$, $\text{sig. } \alpha = 5\%$ (taraf signifikan 5% atau 0,05); $\text{df} = 98$; adalah 0,197. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka item-item didalam kuesioner dinyatakan valid. Berikut hasil dari uji validitas tingkat *performance* dan *importance*.

TABEL I
HASIL UJI VALIDITAS TINGKAT KINERJA

| Kategori | Variable | r tabel | r hitung | Ket. |
|-----------------------------|----------|---------|----------|-------|
| Usability Quality | UQ1 | 0,197 | 0,353 | Valid |
| | UQ2 | 0,197 | 0,610 | Valid |
| | UQ3 | 0,197 | 0,208 | Valid |
| | UQ4 | 0,197 | 0,397 | Valid |
| | UQ5 | 0,197 | 0,255 | Valid |
| | UQ6 | 0,197 | 0,299 | Valid |
| | UQ7 | 0,197 | 0,293 | Valid |
| | UQ8 | 0,197 | 0,304 | Valid |
| Information Quality | IQ1 | 0,197 | 0,556 | Valid |
| | IQ2 | 0,197 | 0,590 | Valid |
| | IQ3 | 0,197 | 0,235 | Valid |
| | IQ4 | 0,197 | 0,600 | Valid |
| | IQ5 | 0,197 | 0,552 | Valid |
| | IQ6 | 0,197 | 0,564 | Valid |
| | IQ7 | 0,197 | 0,406 | Valid |
| Service Interaction Quality | SIQ1 | 0,197 | 0,236 | Valid |
| | SIQ2 | 0,197 | 0,385 | Valid |
| | SIQ3 | 0,197 | 0,224 | Valid |
| | SIQ4 | 0,197 | 0,267 | Valid |
| | SIQ5 | 0,197 | 0,637 | Valid |
| | SIQ6 | 0,197 | 0,298 | Valid |
| | SIQ7 | 0,197 | 0,453 | Valid |

TABEL II
HASIL UJI VALIDITAS TINGKAT HARAPAN

| Kategori | Variabel | r tabel | r hitung | Ket. |
|-------------------|----------|---------|----------|-------|
| Usability Quality | UQ1 | 0,197 | 0,602 | Valid |
| | UQ2 | 0,197 | 0,516 | Valid |
| | UQ3 | 0,197 | 0,442 | Valid |
| | UQ4 | 0,197 | 0,321 | Valid |
| | UQ5 | 0,197 | 0,423 | Valid |
| | UQ6 | 0,197 | 0,446 | Valid |

| Kategori | Variabel | r tabel | r hitung | Ket. |
|-----------------------------|----------|---------|----------|-------|
| | UQ7 | 0,197 | 0,254 | Valid |
| | UQ8 | 0,197 | 0,548 | Valid |
| Information Quality | IQ1 | 0,197 | 0,304 | Valid |
| | IQ2 | 0,197 | 0,259 | Valid |
| | IQ3 | 0,197 | 0,376 | Valid |
| | IQ4 | 0,197 | 0,399 | Valid |
| | IQ5 | 0,197 | 0,357 | Valid |
| | IQ6 | 0,197 | 0,531 | Valid |
| | IQ7 | 0,197 | 0,478 | Valid |
| Service Interaction Quality | SIQ1 | 0,197 | 0,457 | Valid |
| | SIQ2 | 0,197 | 0,419 | Valid |
| | SIQ3 | 0,197 | 0,310 | Valid |
| | SIQ4 | 0,197 | 0,484 | Valid |
| | SIQ5 | 0,197 | 0,539 | Valid |
| | SIQ6 | 0,197 | 0,490 | Valid |
| | SIQ7 | 0,197 | 0,340 | Valid |

Berdasarkan Tabel I dan Tabel II didapatkan hasil yaitu semua item-item di dalam penelitian ini mempunyai nilai lebih tinggi dari nilai r tabel. Hal ini dapat dinyatakan kalau item-item pernyataan telah valid.

B. Uji Reliabilitas

Perhitungan uji reliabilitas merupakan perhitungan lanjutan dari item-item yang telah teruji valid guna membuktikan apakah item-item tersebut reliabel. Item dapat dinyatakan reliable ketika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60.

Berikut merupakan hasil dari uji reliabilitas tingkat *performance* dan *importance*

TABEL III
HASIL UJI RELIABILITAS TINGKAT KINERJA

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .750 | 22 |

TABEL IV
HASIL UJI RELIABILITAS TINGKAT HARAPAN

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .779 | 22 |

Dari kedua tabel hasil diatas dapat disimpulkan ke dalam tabel berikut:

TABEL V
HASIL RANGKUMAN HASIL UJI RELIABILITAS

| Reliability Statistics | Nilai Cronbach's Alpha | Nilai Kriteria | Ket. |
|------------------------|------------------------|----------------|----------|
| Harapan | 0,750 | 0,6 | Reliable |
| Kepentingan | 0,779 | 0,6 | Reliable |

Berdasarkan Tabel V, nilai *Cronbach's Alpha* kedua instrumen lebih tinggi dari nilai kriteria, hal ini dapat dinyatakan kalau item-item pernyataan telah reliabel.

C. Analisa Tingkat Kesenjangan (gap)

Analisa ini merupakan nilai selisih tingkat kinerja *website* dengan tingkat harapan dari pengguna *website*. Suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi kualitas ideal apabila nilai kesenjangan > 0 ($Q_i > 0$) atau bernilai positif. Hasil dari penghitungan analisa *gap* pada Tabel VI:

TABEL VI
HASIL ANALISIS KESENJANGAN (GAP)

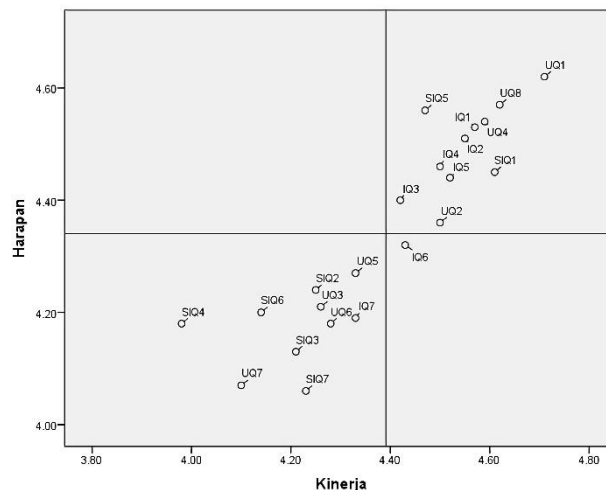
| Kategori | Variabel | Performance | Importance | Gap |
|-----------------------------|----------|-------------|------------|-------|
| Usability Quality | UQ1 | 4,71 | 4,62 | 0,09 |
| | UQ2 | 4,50 | 4,36 | 0,14 |
| | UQ3 | 4,26 | 4,21 | 0,05 |
| | UQ4 | 4,59 | 4,54 | 0,05 |
| | UQ5 | 4,33 | 4,27 | 0,06 |
| | UQ6 | 4,28 | 4,18 | 0,1 |
| | UQ7 | 4,10 | 4,07 | 0,03 |
| | UQ8 | 4,62 | 4,57 | 0,05 |
| Information Quality | IQ1 | 4,57 | 4,53 | 0,04 |
| | IQ2 | 4,55 | 4,51 | 0,04 |
| | IQ3 | 4,42 | 4,40 | 0,02 |
| | IQ4 | 4,50 | 4,46 | 0,04 |
| | IQ5 | 4,52 | 4,44 | 0,08 |
| | IQ6 | 4,43 | 4,32 | 0,11 |
| | IQ7 | 4,33 | 4,19 | 0,14 |
| Service Interaction Quality | SIQ1 | 4,61 | 4,45 | 0,16 |
| | SIQ2 | 4,25 | 4,24 | 0,01 |
| | SIQ3 | 4,21 | 4,13 | 0,08 |
| | SIQ4 | 3,98 | 4,18 | -0,2 |
| | SIQ5 | 4,47 | 4,56 | -0,09 |
| | SIQ6 | 4,14 | 4,2 | -0,06 |
| | SIQ7 | 4,23 | 4,06 | 0,17 |

Berdasarkan Tabel VI nilai kesenjangan (*gap*) dari item-item tiap variabel telah memenuhi kualitas ideal kecuali 3 indikator yang terdapat dalam instrumen *Service*

Interaction Quality belum bisa memenuhi kualitas ideal, yaitu SIQ4, SIQ5 dan SIQ6.

D. Analisa Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA dilakukan guna menunjukkan posisi masing – masing indikator di dalam diagram yang telah dibagi menjadi 4 area kuadran. Pada Gambar 4 berikut ini hasil dari pengujian menggunakan kuadran IPA.



Gbr. 4 Hasil analisa kuadran IPA

Berdasarkan Gambar 4 didapatkan hasil sebagai berikut:

- Kuadran 1 (Prioritas Utama)**
Tidak terlihat satu pun indikator yang berada di dalam kuadran ini.
- Kuadran 2 (Pertahankan Kinerja)**
Terlihat ada 11 indikator yang berada didalam kuadran ini. Indikator-indikator tersebut adalah indikator UQ1, UQ2, UQ4, UQ8, IQ1, IQ2, IQ3, IQ4, IQ5, SIQ1, dan SIQ5. Semua indikator yang terletak di dalam kuadran ini kualitasnya harus dipertahankan karena indikator-indikator tersebut memiliki nilai *performance* dan *importance* yang tinggi.
- Kuadran 3 (Prioritas Rendah)**
Terlihat ada 10 indikator yang berada didalam kuadran ini. Indikator-indikator tersebut adalah indikator UQ3, UQ5, UQ6, UQ7, IQ7, SIQ2, SIQ3, SIQ4, SIQ6 dan SIQ7.
Indikator-indikator tersebut tingkat kinerjanya rendah dan tingkat kepentingannya juga rendah sehingga pada dasarnya tidak terlalu membutuhkan perhatian khusus atau dianggap biasa-biasa saja keberadaannya oleh pengguna
- Kuadran 4 (Berlebihan)**
Pada kuadran 4, terlihat hanya ada 1 indikator yang berada didalam kuadran ini. Indikator tersebut adalah indikator IQ6.

Indikator tersebut dianggap berlebihan karena tingkat kinerjanya sudah dianggap baik namun tingkat harapannya rendah sehingga keberadaannya sering kali tidak dianggap oleh para pengguna.

IV. KESIMPULAN

1. Berlandaskan dari hasil analisa kesenjangan (*gap*), didapatkan hasil bahwa keseluruhan variabel memperoleh nilai positif (>0) yaitu 0,05. Angka tersebut dapat diartikan bahwa layanan yang Sociolla berikan melalui *website* kepada pengguna telah memenuhi harapan penggunanya. Nilai-nilai yang diperoleh setelah menganalisis menggunakan analisa kesenjangan (*gap*) didapatkan indikator dengan nilai kesenjangan terendah yaitu indikator SIQ4 (*Website Sociolla* memberikan fasilitas personalisasi untuk pengguna) dengan perolehan nilai -0,2. Hal ini mengartikan bahwa pengguna menganggap kalau *website Sociolla* kurang memberikan fasilitas berupa personalisasi untuk para pengguna *website*. Sedangkan indikator yang memiliki nilai *gap* tertinggi yaitu indikator dengan kode SIQ7 (Merasa yakin bahwa *Website Sociolla* dapat berjalan dengan baik dan optimal) dengan perolehan nilai 0,17. Hal ini mengartikan bahwa para pengguna yakin dengan keberadaan *website Sociolla* sangat dianggap baik serta dapat berjalan secara optimal.
2. Berdasarkan dari hasil analisa kuadran *Important Performance Analysis* (IPA) terdapat 11 indikator dalam kuadran II yang dimana kualitasnya perlu unuk di pertahankan. Sedangkan pada kuadran III terdapat 10 indikator yang dianggap para pengguna keberadaannya biasa-biasa saja tidak terlalu dianggap penting oleh

pengguna *website Sociolla*. Serta terdapat 1 indikator pada kuadran IV yang dimana indikator tersebut dianggap tingkat kepentingannya dianggap rendah namun tingkat kinerjanya dianggap berlebihan sehingga sering diabaikan pengguna.

REFERENSI

- [1] Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. 1998. Management Information Systems - New Approaches to Organization & Technology. 5th edition, New Jersey: Prentice Hall
- [2] Ernesto Ersada Barus, Suprpto, Admaja Dwi Herlambang. 2018. Analisis Kualitas *Website* Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan *Importance Performance Analysis*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 2, No. 4, April 2018, hlm. 1483-1491.
- [3] Cynthia Hayat & Meilisa Ratnasari Simanjuntak. 2020. SATIN – Sains dan Teknologi Informasi., Vol. 6, No. 2, Desember 2020, pp. 24-33.
- [4] L. A. Utami and A. Ishaq, "Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna," J. Penelit. Tek. Inform., vol. 3, no. 3, pp. 31–37, 2018.
- [5] Barnes S, & Vidgen, R. 2002. An Integrative Approach to the Assesment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 200.
- [6] Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality, & Satisfaction, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- [7] A. Y. Rahmawati and A. D. Indrayati, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspem KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual," JEISBI, vol. 2, no. 1, pp. 28-31, 2021.
- [8] I. Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam IBM SPSS 25, Semarang: Universitas Diponegoro, 2018
- [9] V. Wiratna Sujarweni. 2014. SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal-193.
- [10] Rangkuti, F., 2003. Measuring Customer Satisfaction: teknik mengukur & strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.