

Penerapan Metode Webqual 4.0 dan E-S Qual dalam Quality Measurement pada Website Madu Persada Pengolahan Madu dan Herbal

Nadiya Hanifa¹, Jaka Sutresna²

Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspitek No. 46 Buaran, Serpong, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia, 15417

e-mail: ¹hanifanadiya1997@gmail.com, ²dosen00833@unpam.ac.id

Submitted Date: January 26th, 2022

Reviewed Date: July 22nd, 2022

Revised Date: July 28th, 2022

Accepted Date: July 30th, 2022

Abstract

The website is the first window for business owners or companies to introduce and provide more in-depth information about the company profile, besides that the website is also useful for marketing products or services produced by a company. Ownership of a website in a company is very important because it can be one proof of the professionalism of a company. A good and user-friendly website for users can be identified by measuring the quality of the website. In order to improve the quality of the Madu Persada website as a honey and herbal producer, researchers need to measure website quality using the Webqual 4.0 and E-S Qual methods. This type of research uses a quantitative descriptive approach by distributing questionnaires to 47 respondents who are determined using the slovin formula. The respondents involved in this study were users of the Madu Persada website. In this study, the data will be processed using a validity test, reliability test, the total index formula and the mean used to determine the value of the service quality of the Madu Persada website. The final calculation results for each variable are usability 83, 9%, information quality 79, 85 %, service interaction quality 77, 87%, fulfillment 79,85% and privacy 79, 56%. From the results of the study, it is known that the usability variable is the most influential variable in the quality of the Madu Persada website as a producer of honey and herbs. The final result of the overall analysis shows that the Madu Persada website as a producer of honey and herbs has very good service quality by displaying the mean (average) result of 80.2%.

Keywords: website; Webqual 4.0; E-S Qual; usability; information quality; service interaction quality; fulfillment; privacy

Abstrak

Website merupakan jendela pertama bagi pemilik usaha atau perusahaan dalam mengenalkan dan memberikan informasi lebih dalam mengenai profil perusahaan selain itu juga website berguna untuk memasarkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Kepemilikan website pada suatu perusahaan menjadi sangat penting karena dapat menjadi salah satu bukti dari wujud keprofesionalan suatu perusahaan. Website yang baik dan user friendly bagi pengguna dapat diketahui melalui pengukuran kualitas website. Dalam rangka meningkatkan kualitas website Madu Persada sebagai produsen madu dan herbal maka peneliti perlu melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan E-S Qual. Jenis penelitian ini menggunakan prosedur pendekatan deskriptif kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 47 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin. Adapun responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengguna dari website Madu Persada. Pada penelitian ini data akan diproses menggunakan uji validitas, uji reabilitas, rumus index total dan mean yang digunakan untuk menentukan nilai dari kualitas layanan website Madu Persada. Hasil perhitungan akhir dari masing masing variabel yaitu usability 83, 9 %, information quality 79, 85 %, service interaction quality 77, 87 %, fulfillment 79,85 % dan privacy 79, 56 %. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel usability menjadi variabel yang paling berpengaruh dalam kualitas website Madu Persada sebagai produsen madu dan herbal. Hasil akhir keseluruhan analisis menunjukkan bahwa website Madu Persada sebagai



produsen madu dan herbal memiliki kualitas layanan yang sangat baik dengan menampilkan hasil *mean* (rata-rata) yaitu 80, 2 %.

Kata kunci: website; Webqual 4.0; E-S Qual; usability; information quality; service interaction quality; fulfillment; privacy

1 Pendahuluan

Pada saat ini perkembangan situs website e-commerce terus meningkat sangat pesat. Produk yang dijual pun bermacam-macam mulai dari sandang, pangan, papan dan berbagai kebutuhan sampingan lainnya. Salah satu contoh produksi usaha yang sedang berkembang pesat saat ini adalah produk dalam bidang kesehatan atau peningkatan imun.

Kepemilikan *website* bagi suatu usaha juga memberikan poin lebih dimata para pelanggan selain sebagai wujud keprofesionalan dalam usaha, ini juga memberikan nilai jual tersendiri bagi pemilik usahanya, dimana informasi mengenai perusahaan dan produk yang dibuat dapat dilihat jelas oleh pelanggan dalam *website* yang ditampilkan. Namun pada prakteknya *website* *madupersada.co.id* masih dijumpai beberapa kekurangan. Sehingga diperlukannya pengukuran kualitas untuk mengetahui seberapa sempurna *website* Madu Persada tersebut. Keberhasilan suatu *website* dapat diukur dengan menggunakan analisis pengukuran kualitas *website*. Metode Webqual 4.0 adalah salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan sudut pandang user atau persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode Servqual dan E-S Qual adalah metode pengukuran kualitas sistem terutama dalam proses pembelian dan keamanan data pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kelebihan dan kekurangan kualitas suatu *website* menggunakan metode Webqual 4.0 dan E-S Qual yang menghasilkan luaran yang diperoleh dari hasil perhitungan Skala Likert yang diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi pihak pemilik *website* untuk terus meningkatkan *website* kearah yang lebih baik dan terdepan. Setelah dibuatnya *website* Madu Persada, Peneliti tertarik untuk melakukan riset lebih dalam terkait kasus kualitas pelayanan *website* dengan judul “Penerapan Metode Webqual 4.0 dan E-S-Qual Dalam Quality Measurement Pada Website Madu Persada Produsen Pengolahan Madu dan Herbal”.

2 Metodologi

2.1 Penelitian yang Relevan

Penelitian pertama, *Pengukuran Kualitas Website Retail Fashion Urban Icon dengan Metode Webqual 4.0 dan E-S Qual* dengan hasil penelitian menyatakan bahwa *efficiency* kurang berkontribusi terhadap kualitas *website*(Hayat & Simanjuntak, 2020)

Penelitian kedua, *Pengukuran Kualitas Fashion E-Commerce Menggunakan Metode Webqual 4.0* dengan hasil penelitian menyatakan bahwa *website* memiliki tampilan yang menarik, meningkatkan kompetensi atau persaingan dan desain *website* sesuai dengan tipe *website*(Kusumawijaya & Karyati, 2016)

Penelitian ketiga, *Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.co.id dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0* dengan hasil Hasil penelitian menyatakan bahwa ketiga variabel *usability*, *information quality* dan *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh terhadap kualitas *website*(Rifqi Firdaus et al., 2020)

2.2 Landasan Teori

a. Definisi Webqual

Webqual merupakan salah satu metode yang dijadikan acuan atau teknik pengukuran kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual sendiri sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa perubahan dalam penyusunan dimensi dan butir pernyataan, pada prosesnya Webqual terus mengalami perkembangan hingga dihasilkan Webqual versi 4 saat ini.

b. Definisi E-S Qual

E-S Qual atau yang juga dikenal sebagai E-ServQual merupakan versi baru dari dari service quality (ServQual). Menurut (Santos, 2003) mendefinisikan E-S Qual adalah pengukuran dan memberikan evaluasi akhir terhadap kualitas layanan di pasar virtual. E-S Qual dikembangkan untuk mengevaluasi dan memberikan penilaian terhadap layanan yang terdapat pada jaringan internet. E-S Qual juga

didefinisikan sebagai metode pengukuran sebuah situs web dimana berfokus pada keefisienan dan keefektifan terutama dalam proses pembelian, pengiriman produk dan jasa serta perlindungan data pengguna (Zeithaml et al, 2002: 363).

c. Statistical Product and Service Solution (SPSS)

Statistical Product and Service Solution (SPSS) adalah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk menganalisis data statistik yang cukup tinggi serta sistem manajemen pengolahan data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana, sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya.

d. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika hasil valid atau benar maka hasil pengukuranpun pasti akan benar, atau dengan kata lain validitas berbicara tentang bagaimana suatu alat ukur yang digunakan memang telah mengukur apa yang ingin diukur (Sugiyono, 2018).

e. Uji Reabilitas

Uji ini dilakukan untuk melihat kesesuaian nilai dari sebuah kuesioner yang telah diisi oleh seorang responden pada keadaan atau kondisi yang berbeda dan dengan kuesioner yang sama. Uji reabilitas digunakan untuk menguji dan menunjukkan sejauh mana pengukuran data itu dilakukan secara baik dan terbebas dari kendala, sehingga memberikan jaminan bahwa data

hasil pengukuran akan tetap sama dan stabil dalam kurun waktu yang panjang.

2.3 Analisa dan Perancangan

- a. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang dilakukan dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, observasi, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik.
- b. Penelitian ini dilaksanakan di salah satu perusahaan produsen madu dan herbal Madu Persada yang terletak di Jl. H. Mansyur Gg. H.Kuya No.24, RT.001/RW.005, Gondrong, Kec. Cipondoh, Kota Tangerang, Banten dengan objek penelitian yaitu *website* madupersada.co.id. Penelitian ini dilakukan selama kurun waktu 2 bulan mulai bulan November 2021 sampai Desember 2021.
- c. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dari *website* Madu persada yang memiliki pengalaman dalam mengakses *website* sebagai referensi dalam pencarian penjualan madu dan herbal.
- d. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari tiga tahapan. Bagian pertama merupakan profil dari penelitian, bagian kedua terdiri dari pertanyaan yang berkaitan dengan data diri responden. Kemudian bagian selanjutnya menjelaskan tentang pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berdasarkan pada metode E-S Qual dengan total pertanyaan berjumlah 29 pertanyaan yang terdiri dari 22 webqual 4.0 dan 7 E-S Qual.

Table 1. Pertanyaan Webqual 4.0

Variabel	Kode	Pertanyaan Webqual 4.0	Referensi
Usability	USA 1	Website ini mudah untuk dioperasikan	(Park & Baek, 2007)
	USA 2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti	(Park & Baek, 2007)
	USA 3	Website memiliki petunjuk yang jelas	(Park & Baek, 2007)
	USA 4	Website mudah digunakan	(Park & Baek, 2007)
	USA 5	Website memiliki tampilan yang menarik	(Park & Baek, 2007)
	USA 6	Desain sesuai dengan tipe <i>website</i> nya	(Park & Baek, 2007)
	USA 7	Website ini meningkatkan kompetensi atau persaingan	(Park & Baek, 2007)
	USA 8	Website ini memberikan pengalaman positif untuk saya	(Park & Baek, 2007)
Information Quality	IFQ 1	Website menyediakan informasi yang akurat	(Park & Baek, 2007)
	IFQ 2	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	(Park & Baek, 2007)
	IFQ 3	Website menyediakan informasi yang tepat waktu	(Park & Baek, 2007)

Variabel	Kode	Pertanyaan Webqual 4.0	Referensi
	IFQ 4	Website menyediakan informasi yang relevan	(Park & Baek, 2007)
	IFQ 5	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	(Park & Baek, 2007)
	IFQ 6	Website menyediakan informasi secara detail	(Park & Baek, 2007)
	IFQ 7	Website memberikan informasi dalam format yang sesuai	(Park & Baek, 2007)
Service Interaction Quality	SIQ 1	Website memiliki reputasi yang baik	(Park & Baek, 2007)
	SIQ 2	Website memberikan rasa aman saat melakukan transaksi	(Park & Baek, 2007)
	SIQ 3	Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	(Park & Baek, 2007)
	SIQ 4	Website menciptakan kesan personal	(Park & Baek, 2007)
	SIQ 5	Memberikan rasa memiliki terhadap organisasi	(Park & Baek, 2007)
	SIQ 6	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	(Park & Baek, 2007)
	SIQ 7	Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan	(Park & Baek, 2007)

Table 2. Pertanyaan E-S Qual

Variabel	Kode	Pertanyaan Webqual 4.0
Fulfillment	F1	Barang yang sudah dipesan pasti dikirim
	F2	Stok barang selalu tersedia
	F3	Jujur tentang penawaran yang diberikan
	F4	Janji-janji yang dibuat tentang pengiriman akurat
Privacy	P1	Melindungi informasi tentang kebiasaan belanja konsumen
	P2	Tidak menyebarkan informasi konsumen ke website lainnya
	P3	Melindungi informasi kartu kredit konsumen

3 Hasil dan Pembahasan

1. Hasil analisis demografis

a) Jenis Kelamin

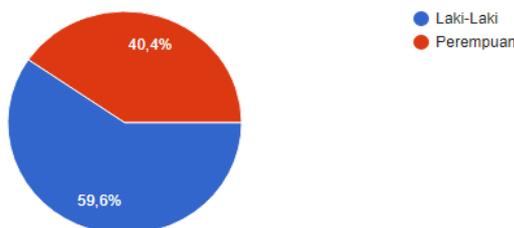


Figure 1. Diagram lingkaran jenis kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 47 responden diperoleh responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 (59, 6 %) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 (40, 4 %).

b) Usia

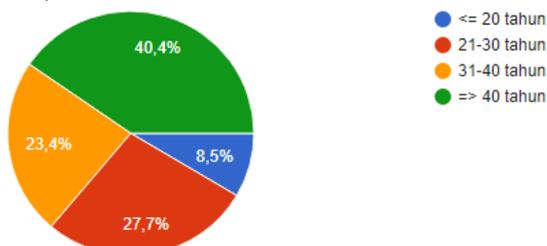


Figure 2. Diagram lingkaran usia

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner diperoleh 4 (8, 5 %) responden berusia kurang dari sama dengan 20 tahun, 13 (27, 7 %) responden berusia 21-30 tahun, 11 (23, 4 %) responden berusia 31-40 tahun dan 19 (40, 4 %) responden berusia lebih dari sama dengan 40 tahun.

c) Pendidikan Terakhir

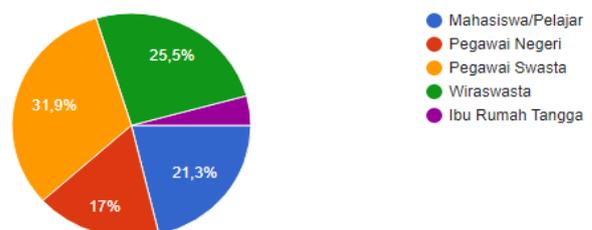


Figure 3. Diagram lingkaran pendidikan terakhir

Hasil dari penyebaran kuesioner berdasarkan pendidikan terakhir responden didominasi oleh lulusan SD/SMP/SMA/Sederajat berjumlah 12 (25, 5 %), lulusan Diploma berjumlah 6 (12, 8 %), S1 berjumlah 27 (57, 4 %) dan S2 berjumlah 2 (4, 3 %).

d) Pekerjaan

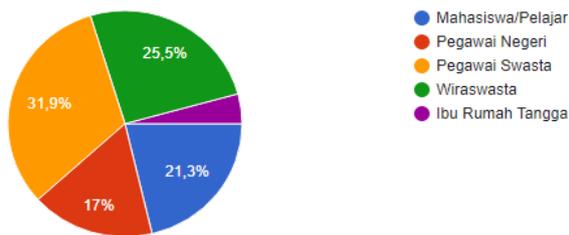


Figure 4. Diagram lingkaran pekerjaan

Hasil dari penyebaran kuesioner berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil 10 (21, 3 %) responden mahasiswa/pelajar, 8 (17 %) responden pegawai negeri, 15 (31, 9 %) responden pegawai swasta, 12 (25, 5 %) responden wiraswasta, 2 (4, 3 %) responden ibu rumah tangga.

e) Domisili

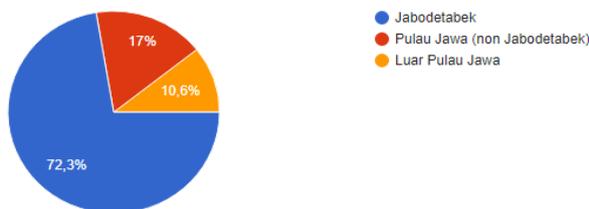


Figure 5. Diagram lingkaran domisili

Domisili tempat tinggal para responden berdasarkan penyebaran kuesioner didominasi oleh daerah Jabodetabek sebanyak 34 responden, daerah pulau jawa (non jabodetabek) sebanyak 8 responden daerah luar pulau jawa sebanyak 5 responden.

2. Uji Validitas

Uji Validitas SPSS versi 21 digunakan untuk mengukur hasil jawaban responden valid atau tidak, dengan mengkorelasikan skor tiap butir pertanyaan dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir pertanyaan, yang mana hasilnya menampilkan korelasi masing-masing pertanyaan dari total penelitian. Dimana pertanyaan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel dan tidak valid apabila r hitung lebih kecil dari r tabel. Diketahui N = 47 responden pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r tabel statistik diperoleh nilai 0,288.

Table 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pearson correlation	r-tabel	Ket.
Pertanyaan 1	0,692	0,288	Valid
Pertanyaan 2	0,669	0,288	Valid
Pertanyaan 3	0,578	0,288	Valid
Pertanyaan 4	0,683	0,288	Valid

Variabel	Pearson correlation	r-tabel	Ket.
Pertanyaan 5	0,64	0,288	Valid
Pertanyaan 6	0,638	0,288	Valid
Pertanyaan 7	0,616	0,288	Valid
Pertanyaan 8	0,818	0,288	Valid
Pertanyaan 9	0,819	0,288	Valid
Pertanyaan 10	0,853	0,288	Valid
Pertanyaan 11	0,866	0,288	Valid
Pertanyaan 12	0,854	0,288	Valid
Pertanyaan 13	0,781	0,288	Valid
Pertanyaan 14	0,786	0,288	Valid
Pertanyaan 15	0,809	0,288	Valid
Pertanyaan 16	0,843	0,288	Valid
Pertanyaan 17	0,8	0,288	Valid
Pertanyaan 18	0,81	0,288	Valid
Pertanyaan 19	0,845	0,288	Valid
Pertanyaan 20	0,773	0,288	Valid
Pertanyaan 21	0,805	0,288	Valid
Pertanyaan 22	0,838	0,288	Valid
Pertanyaan 23	0,798	0,288	Valid
Pertanyaan 24	0,722	0,288	Valid
Pertanyaan 25	0,819	0,288	Valid
Pertanyaan 26	0,777	0,288	Valid
Pertanyaan 27	0,768	0,288	Valid
Pertanyaan 28	0,745	0,288	Valid
Pertanyaan 29	0,744	0,288	Valid

3. Uji Reabilitas Cronbach's Alpha

Uji reabilitas cronbach's alpha digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner jika dilakukan berulang-ulang dan dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 atau >0,6.

Table 4. Hasil Uji Reabilitas Cronbach's Alpha

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,973	29

Hasil dari pengujian reabilitas pada data kuesioner diperoleh nilai yaitu 0,973 yang berarti nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 dan data tersebut dapat dinyatakan reliabel.

4. Hasil Penyebaran Kuesioner

Pengolahan data dilakukan dari hasil kuesioner yang dikelompokkan berdasarkan metode Webqual 4.0 dengan aspek *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas pelayanan) dan E-S Qual dengan aspek *fulfillment* (ketepatan janji) dan *privacy* (perlindungan data)

yang kemudian akan dinilai berdasarkan skala likert menggunakan rumus *index total*.

Rumus *index total*:

$$I = Total \frac{skor}{Y} \times 100$$

- a. Hasil analisis kualitas *website* dari aspek *usability* (kegunaan).
 1. *Website* ini mudah dioperasikan, 85,5 %
 2. Interaksi dengan *website* jelas dan mudah dimengerti, 86,8 %
 3. *Website* memiliki petunjuk yang jelas, 91 %
 4. *Website* mudah digunakan, 86,4 %
 5. *Website* memiliki tampilan yang menarik, 88,5 %
 6. Desain sesuai dengan tipe *website* nya, 86,8 %
 7. *Website* ini meningkatkan kompetensi atau persaingan, 69,8 %
 8. *Website* ini memberikan pengalaman positif untuk saya, 76,6 %
- b. Hasil analisis kualitas *website* dari aspek *information quality* (kualitas informasi).
 1. *Website* ini menyediakan informasi yang akurat, 78,3 %
 2. *Website* menyediakan informasi yang dapat dipercaya, 80,4 %
 3. *Website* menyediakan informasi yang tepat waktu, 77 %
 4. *Website* menyediakan informasi yang relevan, 79 %
 5. *Website* menyediakan informasi yang mudah dimengerti, 82,6 %
 6. *Website* menyediakan informasi secara detail, 86,8 %
 7. *Website* memberikan informasi dalam format yang sesuai, 74,9 %
- c. Hasil analisis kualitas *website* dari aspek *information service interaction quality* (kualitas pelayanan).
 1. *Website* memiliki reputasi yang baik, 80 %
 2. *Website* memberikan rasa aman saat melakukan transaksi, 77,4 %
 3. Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman, 78,3 %
 4. *Website* menciptakan kesan personal, 77,9 %
 5. Memberikan rasa memiliki terhadap organisasi, 72,8 %

6. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan penjual, 80 %
 7. Saya merasa yakin barang atau pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan, 78,7 %
- d. Hasil analisis kualitas *website* dari aspek *fulfillment* (ketepatan janji)
 1. Barang yang sudah dipesan pasti dikirim, 80 %
 2. Stok barang selalu tersedia, 75,7 %
 3. Jujur tentang penawaran yang diberikan, 82 %
 4. Janji-janji yang dibuat tentang pengiriman akurat, 81,7 %
 - e. Hasil analisis kualitas *website* dari aspek *privacy* (perlindungan data)
 5. Melindungi informasi tentang kebiasaan belanja konsumen, 79,6 %
 6. Tidak menyebarkan informasi konsumen ke *website* lainnya, 80,4 %
 7. Melindungi informasi kartu kredit konsumen, 78,7 %

Kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval sebagai berikut:

1. Angka 0 % - 19,99 % = sangat tidak setuju
2. Angka 20 % - 39,99 % = tidak setuju
3. Angka 40 % - 59,99 % = netral
4. Angka 60 % - 79,99 % = setuju
5. Angka 80 % - 100 % = sangat setuju

Menghitung nilai *mean* (rata-rata) setiap kategori:

Rumus = jumlah presentase / banyak kategori soal

- a. Kategori *usability* (kegunaan) dengan jumlah 8 pertanyaan dihasilkan nilai rata-rata :
$$Mean = (85,5 + 86,8 + 91 + 86,4 + 88,5 + 86,8 + 69,8 + 76,6) / 8$$
$$Mean = 671,4 / 8$$
$$Mean usability = 83,9 \%$$
- b. Kategori *information quality* (kualitas informasi) dengan jumlah 7 pertanyaan dihasilkan nilai rata-rata :
$$Mean = (78,3 + 80,4 + 77 + 79 + 82,6 + 86,8 + 74,9) / 7$$
$$Mean = 559 / 7$$
$$Mean information quality = 79,85 \%$$
- c. Kategori *service interaction quality* (kualitas pelayanan) dengan jumlah 7 pertanyaan dihasilkan rata-rata:

$$\text{Mean} = (80 + 77,4 + 78,3 + 77,9 + 72,8 + 80 + 78,7) / 7$$

$$\text{Mean} = 545,1 / 7$$

$$\text{Mean service interaction quality} = 77,87 \%$$

- d. Kategori *fulfillment* (ketepatan janji) dengan jumlah 4 pertanyaan dihasilkan rata-rata :

$$\text{Mean} = (80 + 75,7 + 82 + 81,7) / 4$$

$$\text{Mean} = 319,4 / 4$$

$$\text{Mean fulfillment} = 79,85 \%$$

- e. Kategori *privacy* (perlindungan data) dengan jumlah 3 pertanyaan dihasilkan rata-rata :

$$\text{Mean} = (79,6 + 80,4 + 78,7) / 3$$

$$\text{Mean} 79,56 \%$$

$$\text{Mean privacy} = 79,56 \%$$

Mean (rata-rata) skala likert untuk *website* madu persada adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } ((\text{Mean USA}) + (\text{Mean IFQ}) + (\text{Mean SIQ}) + (\text{Mean F}) + (\text{Mean P})) / 5$$

$$\text{Mean Total} = (83,9\% + 79,85\% + 77,87\% + 79,85\% + 79,56\%) / 5$$

$$\text{Mean Total} = 401,03\% / 5$$

$$\text{Mean Total} = 80,2\%$$

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pada penelitian ini untuk mengukur kualitas *website* Madu Persada penulis menggunakan 2 metode yaitu: metode Webqual 4.0 dan E-S Qual yang disusun berdasarkan 5 aspek yaitu:
 - Usability*: pada variabel ini diketahui hasil *mean* (rata-rata) yaitu 83,9 % yang berarti memiliki penilaian sangat setuju dari para responden. Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa kualitas *usability website* Madu Persada saat ini sangat baik, memiliki user interface yang sangat menarik dan bagus.
 - Information quality*: pada variabel ini diketahui hasil *mean* (rata-rata) yaitu 79,85 % yang berarti memiliki penilaian setuju dari para responden. Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa kualitas *Information quality website* Madu Persada saat ini mampu menyajikan informasi yang bermanfaat dan diperlukan oleh

konsumen, namun diperlukan peningkatan dalam kualitas informasi *website* Madu Persada seperti lebih *up to date* dalam informasi terbaru mengenai aktivitas Madu Persada, lebih terperinci dalam menjelaskan produk, sehingga para konsumen dapat mengetahui informasi lebih dalam mengenai Madu Persada dan produk yang dijual.

- Service interaction quality*: pada variabel ini diketahui nilai *mean* (rata-rata) yaitu 77,87 % yang berarti memiliki penilaian setuju dari para responden. Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa *website* Madu Persada memiliki pelayanan yang baik terhadap para konsumen. Namun dalam hal pelayanan terhadap konsumen pengelola *website* perlu melakukan peningkatan pelayanan seperti *fast respond* dalam membalas chat pertanyaan dari para konsumen, membagikan pesan langsung kepada para pengguna *website* Madu Persada apabila sedang mengadakan promo atau gratis ongkir sehingga para konsumen tidak perlu mengecek secara berkala untuk dapat menikmati bonus yang diberikan.
- Pada kategori *fulfillment* (ketepatan janji) diketahui nilai *mean* (rata-rata) yaitu 79,85 % yang berarti memiliki penilaian setuju dari para responden. Pada item pertanyaan kategori ini diketahui bahwa *website* Madu Persada memiliki ketepatan janji yang baik, mampu memenuhi apa yang dijanjikan kepada para konsumen.
- Pada kategori *privacy* (ketepatan janji) diketahui nilai *mean* (rata-rata) yaitu 79,56 % yang berarti memiliki penilaian setuju dari para responden. Pada item pertanyaan kategori ini diketahui bahwa *website* memiliki tingkat perlindungan data yang baik untuk melindungi privasi para anggota. Namun untuk lebih meningkatkan kepercayaan maka pengelola *website* perlu rutin melakukan pengecekan *network monitoring* untuk memastikan jaringan internet aman dari gangguan. Selain itu penambahan SSL atau



- Firewall pada *website* dapat mencegah serangan dasar dari peretas *website* atau hacker, sedangkan SSL sendiri adalah teknologi yang dapat melindungi data rahasia seperti informasi *privacy* pengguna sehingga dengan menggunakan SSL data informasi tidak akan jatuh ketangan yang salah dan mengenkripsi data saat melakukan komunikasi antar dua server.
2. Pada penelitian ini penulis juga melakukan penelitian secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan *Google form* untuk mengetahui penyebaran *website* Madu Persada sehingga didapatkan hasil sebagai berikut:
 - a. Jenis Kelamin: : Diketahui bahwa pengguna berjenis kelamin laki-laki menjadi pengunjung paling banyak di *website* Madu Persada
 - b. Usia: Diketahui bahwa usia 40 tahun keatas menjadi pengunjung terbanyak dan usia 20 tahun kebawah menjadi pengunjung paling sedikit dalam kunjungan *website* Madu Persada.
 - c. Pendidikan Terakhir: Diketahui bahwa S1 menjadi pengunjung terbanyak dan S2 menjadi pengunjung paling sedikit pada kunjungan *website* Madu Persada
 - d. Pekerjaan: Diketahui bahwa pengguna dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta menjadi yang terbanyak dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga menjadi pengguna paling sedikit pada kunjungan *website* Madu Persada.
 - e. Domisili: Diketahui bahwa pengguna yang berasal dari jabodetabek menjadi pengguna terbanyak dalam melakukan kunjungan pada *website* Madu Persada.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Secara praktis, hasil penelitian merupakan keadaan kualitas *website* Madu Perada pada saat ini
2. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambahkan sumber data dan informasi lain mengenai penggunaan metode Webqual 4.0 dan E-S Qual untuk mengukur kualitas *website* Madu Persada sebagai produsen pengolahan madu dan herbal sehingga penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur dalam pengukuran *website* dari segi kualitas menurut sudut pandang para pengguna sehingga diharapkan mampu untuk diwujudkan oleh pihak pengelola *website*.
3. Secara metodologi, penelitian ini bertujuan untuk terus mengembangkan metode deskriptif kuantitatif dalam penyusunan tugas akhir (skripsi) di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pamulang

References

- Hayat, C., & Simanjuntak, M. R. (2020). Pengukuran Kualitas Website Retail Fashion Urban Icon dengan Metode WebQual 4.0 dan E-S-Qual. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 24–33. <https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.644>
- Kusumawijaya, I. P., & Karyati, C. M. (2016). Pengukuran Kualitas Website Fashion E-Commerce Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 21(2), 113–128.
- Rifqi Firdaus, M., Silvi Purnia, D., Handayani, K., & Fahmi Julianto, M. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.Co.Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, 4(1), 1–7.