

## Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis

Devitasari<sup>1</sup>, Theresia Wati<sup>2</sup>, Sarika<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Indonesia  
e-mail: <sup>1</sup>devitasari143@gmail.com, <sup>2</sup>theresiawati@upnvj.com, <sup>3</sup>sarika.afrizal@upnvj.com

Submitted Date: December 08<sup>th</sup>, 2020  
Revised Date: May 30<sup>th</sup>, 2021

Reviewed Date: December 31<sup>st</sup>, 2020  
Accepted Date: June 14<sup>th</sup>, 2021

### Abstract

Tokome.id is an e-commerce company that provides merchandise manufacturing services by sending a design image of the product that we want to buy or sell. The purpose of this research is to measure the quality of the website owned by Tokome.id. To see the quality of a website, it is necessary to measure based on the quality based on the users using Webqual 4.0 method which consists of 3 variables (usability, information quality, service interaction quality), and 22 question indicators. The technique used by researchers is Importance Performance Analysis (IPA) method which provides an overview of what indicators need improvement or needs to maintain their quality based on user perceptions and expectations. Based on the results of the analysis of Importance Performance Analysis (IPA), it shows that the 22 items analyzed using the importance-performance analysis method are divided into quadrant I (8 items), quadrant II (6 items), quadrant III (5 items), and quadrant IV (3 items). Items that are considered very important and need to be improved are in quadrant I, namely the sense of data or information security when accessing the website. These outcome show that the quality of the Tokome. id website is still lacking and has not met user expectations.

Keywords: Website quality; WebQual 4.0; Importance Performance Analysis

### Abstrak

Tokome.id merupakan perusahaan *e-commerce* yang menyediakan jasa pembuatan merchandise dengan cara mengirimkan gambar desain produk yang ingin kita beli atau jual. Penelitian ini memiliki tujuan yakni melakukan pengukuran kualitas situs web yang dimiliki Tokome.id untuk mengukur kualitas website maka perlu digunakan metode Webqial 4.0 guna mengukur mutu situs web berdasarkan penggunaannya. Metode Webqual ini memiliki 3 variabel (*service interaction, usability, information quality*), dan sebanyak 22 buah indikator pertanyaan. Teknik yang dipakai peneliti yakni metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dapat menguraikan indikator mengenai bagian apa saja yang butuh dimaksimalkan atau dipertahankan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Berdasarkan hasil analisis IPA (*importance performance analysis*) terdapat 22 item yang dianalisis dengan metode IPA (*importance performance analysis*) terbagi menjadi kuadran I (8 item), kuadran II (6 item), kuadran III (5 item), dan kuadran IV (3 item). Item yang dianggap sangat krusial sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas berada pada kuadran I yakni rasa keamanan data atau informasi saat mengakses website. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas website Tokome.id masih belum maksimal dan belum menjawab ekspektasi pengguna.

Keywords: Website quality; WebQual 4.0; Importance Performance Analysis

### 1. Pendahuluan

Saat ini, tidak mungkin untuk memikirkan bisnis yang jauh dari teknologi informasi, dan juga ini sangat penting tidak hanya untuk penmencarian informasi tetapi juga untuk menemukan informasi

yang tercepat dan informasi yang sangat dapat diandalkan. Dengan transisi dari industry ke informasi masyarakat, perkembangan pesat dan luar biasa dalam teknologi informasi telah menghapus batas dunia yang mengglobal dan

membangun kembali dunia di bawah atap masyarakat informasi yang selalu berkomunikasi dan bersaing satu sama lain (Şahin & Topal, 2018). Teknologi Infomasi yang semakin berkembang saat ini membuat teknologi informasi menjadi elemen krusial dalam keseharian. Salah satunya peran internet yang berkembang semakin pesat. Internet memiliki fungsi penting yaitu sebagai media informasi telekomunikasi. Berdasarkan data dari *wearesocial* pada awal tahun 2019, bahwa tingkat jumlah pengguna internet di Indonesia sebanyak 150,0 juta pengguna dengan presentasi sebesar 56% merupakan pengguna internet yang aktif, jumlah tersebut terus meningkat sebanyak 13% dari tahun 2018. Maraknya kegiatan komersial saat ini, seperti penjualan barang dan jasa hampir seluruhnya dilakukan melalui jaringan internet, hal ini disebut sebagai perdagangan elektronik (*e-commerce*). Di Indonesia sendiri menurut data dari *wearesocial* pada awal tahun 2019 sebanyak 93% mencari barang secara online melalui *e-commerce* (Kemp Simon, 2019). *E-commerce* sendiri merupakan media untuk melakukan aktivitas seperti penjualan, pembelian, pendistribusian, dan pemasaran jasa dan barang melalui *World Wide Web (www)*, internet, ataupun jaringan komputer yang lain. Diharapkan dengan adanya fasilitas *e-commarce* ini, pelanggan bisa lebih mudah dalam bertransaksi tanpa perlu datang ke lokasi atau penjualnya

Tokome.id adalah salah satu *online marketplace* di Indonesia yang memfasilitasi *desainer* atau suatu komunitas yang memiliki karya seni untuk dikembangkan menjadi suatu produk *merchandise* dalam bentuk *fashion*, dekorasi rumah, *stationery*, *drinkware*, dan lain-lain. Website Tokome.id ini mewadahi para *desainer* atau *content creator* untuk berbisnis dengan menjual hasil karya seni mereka, selama ini para *artist* hanya memajang karya seni mereka melalui media sosial seperti di Instagram, Twitter, dan Facebook. Dengan adanya fasilitas tersebut diharapkan para *artist* atau seniman dapat menyalurkan hobi mereka serta mendapatkan penghasilan dari hasil penjualan karya mereka. Pada website Tokome.id ini user dapat memesan atau membeli barang sesuai dengan desain yang diharapkan. Selain itu, user dapat membuka akun toko sendiri, dan user dapat menentukan harga dan berapa besar keuntungan yang didapatkan dari hasil penjualan. Dari fitur-fitur yang ada pada website Tokome.id masih ada beberapa kekurangan seperti masalah fitur menu yang tidak bisa diakses, *approval* desain yang masih manual, dan dalam

pendesainan *mockup* produknya tidak bisa dilakukan sendiri oleh user.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan yakni mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs Tokome.id dengan menggunakan metode Webqual 4.0 sekaligus metode *Importance Performace Analysis (IPA)* karena metode ini mendukung dalam pengolahan data.

## 2. Landasan Teori

### 2.1. Kualitas Website

Kualitas website berdasarkan persepsi pelanggan berbasis pada fungsi-fungsi dalam situs web yang telah menjawab keinginan pelanggannya. Aspek lain dari kualitas situs web juga dapat diklasifikasikan menjadi kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan keamanan situs web. Desain website merupakan fungsi terpenting untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan lewat website. Fungsi krusial dalam mendesain situs web adalah tampilan isi yang tertata rapi serta dikelola dengan baik, tampilan web yang menarik, dan navigasinya. (Hasanov & Khalid, 2015).

### 2.2. Webqual

Webqual adalah teknik ataupun metode yang digunakan untuk mengukur kualitas interaksi layanan, kegunaan, serta kualitas informasi layanan website. Seringkali digunakan untuk mengukur kualitas situs website *e-commerce*. Sumber daya yang digunakan untuk mengembangkan Webqual 4.0 adalah terkait dengan asesmen Sistem Informasi (SI), yang berarti model tersebut memiliki fondasi yang kuat berdasarkan berbagai asesmen SI. Model Webqual, dikembangkan dengan berpendapat bahwa kualitas situs web bergantung pada tiga dimensi utama: kegunaannya, kelitas informasi, dan kualitas interaksi layanan (Hasanov & Khalid, 2015).

Tidak ada instrument komprehensif yang dirancang khusus untuk focus pada persepsi konsumen tentang kualitas situs web dalam konteks memprediksi perilaku pengguna kembali situs. Webqual telah memperluas dan disempurnakan untuk mencakup prespektif kualitas interaksi di situs web *e-commerce*. Webqual menilai kualitas situs web dari prespektif “*voice of the customer*”, sebuah pendekatan yang diadopsi dalam penerapan fungsi kualitas. Webqual terbagi menjadi variabel dengan 22 butir pertanyaan sebagai berikut (Heejun & Seung, 2007):

Table 1. Dimensi dan variable Instrumen Webqual

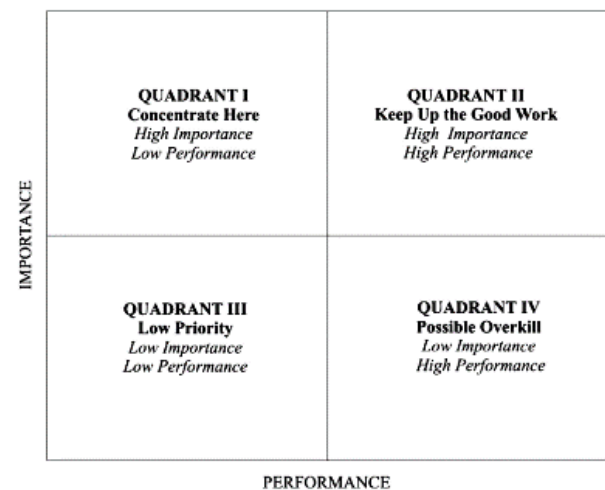
| Kategori                    | Pertanyaan   |
|-----------------------------|--|
| Usability Quality           | Menurut saya, situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan (US1)<br>Interaksi saya dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti (US2)<br>Menurut saya, situs ini mudah dinavigasi (US3)<br>Menurut saya, situs ini mudah digunakan (US4)<br>Situs memiliki tampilan yang menarik (US5)<br>Desain sesuai dengan jenis situs (US6)<br>Situs ini menyampaikan rasa kompetensi (US7)<br>Situs ini memberikan pengalaman yang positif bagi saya (US8) |
| Information Quality         | Memberikan informasi yang akurat (IQ1)<br>Memberikan informasi yang dapat dipercaya (IQ2)<br>Memberikan informasi tepat waktu/up to date (IQ3)<br>Memberikan informasi yang relevan (IQ4)<br>Memberikan informasi yang mudah dipahami (IQ5)<br>Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat (IQ6)<br>Menyajikan informasi dalam format yang sesuai (IQ7)  |
| Service Interaction Quality | Memiliki reputasi yang baik (SI1)<br>Rasa aman untuk menyelesaikan transaksi(SI2)<br>Informasi pribadi saya terasa aman (SI3)<br>Menciptakan kesan personalisasi (SI4)<br>Menyampaikan rasa komunitas (SI5)<br>Memudahkan komunikasi dengan organisasi (SI6)<br>Saya merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sesuai yang dijanjikan (SI7)  |

### 2.3. Importance Performance Analysis (IPA)

IPA atau *Importance-Performance Analysis* yakni alat metodologi yang paling banyak dipakai guna membedakan perbedaan antara apa yang menurut para pemagku kepentingan sebagai komponen penting dari masalah tertentu dan persepsi actual mereka tentang seberapa baik masalah tersebut dikelola (Boley et al., 2017).

Dalam IPA, skor kepentingan dan kinerja sistem atribut yang dihasilkan dari persepsi pengguna digambarkan pada kisi dua dimensi.

Dengan mencatat posisi atribut tertentu dalam garis kisi pada matriks, intervensi manajerial untuk menetapkan prioritas perbaikan berkaitan dengan atribut tersebut dapat difasilitasi. Selanjutnya, analisis representasi ini akan membantu manajemen situs web merumuskan rencana tindakan yang bertujuan untuk menyediakan sistem web yang lebih efektif dan dapat digunakan dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia di bidang perbaikan yang telah diidentifikasi (Markazi-Moghaddam et al., 2019). Berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*, grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran, yang dijelaskan pada Gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Kuadran pada Importance Performance Analysis

Sumbu Y menunjukkan persepsi (*Importance*) yang dirasakan pengguna akan atribut-atribut tertentu, sementara Sumbu X mencerminkan kinerja (*Performance*) layanan. Berikut merupakan penjelasan keempat kuadran sebagai berikut (Chu & Choi, 2000):

- Kuadran I (*Concentrate Here*), di kuadran ini responden menggambarkan atribut tersebut sebagai hal yang sangat penting. Namun, tingkat kinerja dinilai agak rendah. Ini menandakan bahwa upaya peningkatan harus dipusatkan di sini.
- Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), pada kuadran ini responden menggambarkan atribut sebagai hal krusial. Meskipun begitu di saat bersamaan, organisasi tersebut tampaknya memiliki tingkat kinerja yang tinggi dalam hubungannya untuk kegiatan ini.

- Kuadran III (*Low Priority*), atribut memiliki kinerja dan kepentingan yang kurang. Meskipun tingkat kinerja dalam sel ini rendah, manajer tidak perlu terlalu khawatir karena atribut dalam sel ini tidak dianggap begitu penting.
- Kuadran IV (*Possible Overkill*), pada kuadran ini responden puas dengan kinerja organisasi, tetapi manajer harus mempertimbangkan upaya mereka pada atribut sel ini sebagai eksploitasi berlebihan.

### 3. Metodologi Penelitian

#### A. Metode Analisis

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, metode yang dipakai pada riset ini yakni metode kuantitatif, karena teknik penelitian yang dipakai melakukan pengumpulan data yakni survei kuesioner yang dikembangkan berdasarkan instrument pertanyaan Webqual 4.0. Perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan analisis data statistik diantaranya, seperti MS. Word 2016, Ms. Excel 2016, dan IBM SPSS 26. Sedangkan untuk menganalisis kualitas website Tokome.id pada riset kali ini menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan pengumpulan data yakni membantu peneliti menganalisis apa yang terjadi dan mengumpulkan data yang terkait penelitian. Untuk melakukan pengumpulan data, peneliti akan melakukan diantaranya:

##### 1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan bertujuan untuk melakukan pencarian referensi yang berasal dari berbagai sumber untuk menganalisis data yang diteliti.

##### 2. Observasi

Pada tahap observasi, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan observasi dan pencatatan secara sistematis terhadap website Tokome.id

##### 3. Kuesioner

Pada tahap ini, kuesioner dibuat dengan menggunakan Google Form. Dalam kuesioner tersebut terdapat 22 pernyataan yang masing-masing memiliki nilai dari 1 – 5 sesuai dengan ketetapannya masing-masing. Berdasarkan ketentuan populasi dan sampel, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden.

### 4. Analisis Data

#### 4.1. Validitas dan Realibilitas

Validitas merupakan penilaian subjektif atas operasionalisasi suatu konstruk. Validitas mengacu pada tingkat tindakan yang terkait dengan struktur tertentu, dan merupakan penilaian non-ahli (seperti peserta tes dan perwakilan dari sistem hokum). Artinya, jika konten terkait dengan orang yg mengikuti tes, maka tes tersebut memiliki validitas. Ini mengevaluasi tampilan dokumen kuesione berdasarkan kelayakan, keterbacaan, konsistensi gaya dan format, juga kejelasan bahasa yang digunakan (Taherdoost, 2018).

Dengan kata lain, validitas merujuk ke asesmen peneliti yang subjektif terhadap relevansi serta tampilan alat ukur, termasuk relevan tidaknya, masuk akal tidaknya, dan jelas tidaknya item dalam instrument tersebut (Oluwatayo, 2012).

Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid dipertimbangkan berdasarkan nilai korelasinya. Apabila nilai instrumen  $> 0.30$  dengan begitu instrumen tersebut bisa disebut valid (Sugiyono, 2014). Cara melakukan pengukuran validitas konstruk yakni dengan memakai teknik korelasi "*product moment*" guna menemukan keterkaitan antara nilai total dengan tiap pertanyaan (Singarimbun, 2006).

Kriteria validasi suatu pertanyaan bisa ditetapkan jika:

$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka pernyataan yang ditanyakan valid

$r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka pertanyaan yang ditanyakan tidak valid

Pengujian reliabilitas sangat berguna untuk menentukan apakah instrument kuesioner dapat digunakan berkali-kali (setidaknya oleh responden yang sama) dalam situasi ini dan bisa memberikan hasil data yang tetap. Dapat dikatakan, reliabilitas instrumen menunjukkan tingkatan konsistensi (Basuki, 2014). Untuk mengetahui faktor reliabilitas, digunakan teknik *Cronvach's Alpha*. Jika instrument memenuhi koefisien *Cronvach's Alpha*, yaitu nilai *Cronvach's Alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2013). Kriteria menurut Guinford adalah sebagai berikut (Azwar, 2003):

Table 2. Kriteria Reliabilitas

| Kriteria         | Koefisien Reliabilitas |
|------------------|------------------------|
| Sangat Reliabel' | $> 0,9$                |
| Reliabel'        | $0,7 - 0,9$            |
| Cukup Reliabel'  | $0,4 - 0,7$            |
| Kurang Reliabel' | $0,2 - 0,4$            |
| Tidak Reliabel'  | $< 2,2$                |

## 5. Hasil Analisis

### 5.1. Uji Validitas dan Realibilitas

Pengujian validitas adalah tes yang dilakukan terhadap kuesioner guna mengidentifikasi valid tidaknya kuesioner yang dipakai pada suatu penelitian. Dalam riset ini digunakan uji validitas yaitu dengan mengambil sampel sebanyak 30 orang dari total 100 responden. Nilai r tabel pada riset ini ini sebanyak 0,361. Hasil uji validitas ditunjukkan pada tabel berikut:

Table 3. Hasil Uji Validitas pada Importance

| Variabel | Nilai R Hitung | Nilai R Tabel | Nilai Sig. | Keputusan |
|----------|----------------|---------------|------------|-----------|
| US1_I    | 0,475          | 0,361         | 0,008      | Valid     |
| US2_I    | 0,630          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US3_I    | 0,688          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US4_I    | 0,656          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US5_I    | 0,894          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US6_I    | 0,885          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US7_I    | 0,772          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US8_I    | 0,672          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ1_I    | 0,383          | 0,361         | 0,036      | Valid     |
| IQ2_I    | 0,445          | 0,361         | 0,014      | Valid     |
| IQ3_I    | 0,624          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ4_I    | 0,755          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ5_I    | 0,718          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ6_I    | 0,796          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ7_I    | 0,695          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| SI1_I    | 0,766          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| SI2_I    | 0,557          | 0,361         | 0,001      | Valid     |
| SI3_I    | 0,429          | 0,361         | 0,018      | Valid     |
| SI4_I    | 0,722          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| SI5_I    | 0,864          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| SI6_I    | 0,429          | 0,361         | 0,018      | Valid     |
| SI7_I    | 0,438          | 0,361         | 0,015      | Valid     |

Table 4. Hasil Uji Validitas pada Performance

| Variabel | Nilai R Hitung | Nilai R Tabel | Nilai Sig. | Keputusan |
|----------|----------------|---------------|------------|-----------|
| US1_P    | 0,863          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US2_P    | 0,845          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US3_P    | 0,797          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US4_P    | 0,845          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US5_P    | 0,713          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US6_P    | 0,870          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US7_P    | 0,804          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| US8_P    | 0,805          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ1_P    | 0,849          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ2_P    | 0,840          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ3_P    | 0,890          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ4_P    | 0,904          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ5_P    | 0,837          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ6_P    | 0,808          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| IQ7_P    | 0,867          | 0,361         | 0,000      | Valid     |
| SI1_P    | 0,879          | 0,361         | 0,000      | Valid     |

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| SI2_P | 0,918 | 0,361 | 0,000 | Valid |
| SI3_P | 0,839 | 0,361 | 0,000 | Valid |
| SI4_P | 0,822 | 0,361 | 0,000 | Valid |
| SI5_P | 0,870 | 0,361 | 0,000 | Valid |
| SI6_P | 0,864 | 0,361 | 0,000 | Valid |
| SI7_P | 0,867 | 0,361 | 0,000 | Valid |

Uji reabilitas merupakan pengujian pada kuesioner untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas setiap atribut yang diteliti. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,6 (60%) dengan begitu data itu dianggap valid.

Table 5. Hasil Uji Reabilitas pada Importance

| Reliability Statistic |   |            |
|-----------------------|---|------------|
| Cronbach's Alpha'     | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items' | N of Items |
| 0,935                 | 0,940   | 22         |

Table 6. Hasil Uji Reabilitas pada Performance

| Reliability Statistic |  |            |
|-----------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha      | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| 0,972                 | 0,973  | 22         |

### 5.2. Webqual Index (WQI)

WQI (Webqual index) dipakai guna menetapkan kualitas atau standar situs web secara menyeluruh. Guna menentukan Webqual Index, kita memerlukan Weight Score dan Maximum Score. Maximum Score merupakan hasil kali bobot harapan/kepentingan dengan skala nilai tertinggi. Sedangkan Weighted Score didapatkan dari rata-rata total hasil perkalian antara MoI (Mean of Importance) dengan angka mean yang diperoleh dari penelitian responden terhadap nilai kinerja/presepsi pengguna.

Table 7. Analisis Webqual Index (WQI)

| Deskripsi   | MoI  | Max Score | Weighted Score | WQI   |
|---|------|-----------|----------------|-------|
| Website Tokome.id mudah dipelajari untuk dioperasikan               | 4.63 | 23.15     | 17.8255        | 0.770 |
| Interaksi saya, dengan website Tokome.id jelas dan dapat dimengerti | 4.57 | 22.85     | 16.8633        | 0.738 |
| Website Tokome.id mudah untuk dinavigasikan                         | 4.59 | 22.95     | 17.8551        | 0.778 |

|   |      |       |         |       |
|---|------|-------|---------|-------|
| Website Tokome.id mudah digunakan   | 4.58 | 22.9  | 16.5796 | 0.724 |
| Website Tokome.id memiliki design/tampilan yang menarik                                 | 4.32 | 21.6  | 16.2    | 0.750 |
| Desain website Tokome.id sesuai dengan jenis situs                                      | 4.3  | 21.5  | 16.512  | 0.768 |
| Menurut saya, Tokome.id dapat berkompetensi dengan situs e-commerce/marketplace lainnya | 4.29 | 21.45 | 16.0017 | 0.746 |
| Menurut saya, website Tokome.id memberikan pengalaman yang positif bagi saya            | 4.36 | 21.8  | 17.7888 | 0.816 |
| Website Tokome.id memberikan informasi yang akurat                                      | 4.54 | 22.7  | 17.6152 | 0.776 |
| Informasi pada website Tokome.id dapat dipercaya  | 4.75 | 23.75 | 18.0975 | 0.762 |
| Website Tokome.id selalu memberikan informasi yang up to date/tepat waktu               | 4.61 | 23.05 | 17.1953 | 0.746 |
| Website Tokome.id memberikan informasi yang relevan/sesuai                              | 4.61 | 23.05 | 17.3336 | 0.752 |
| Website Tokome.id memberikan informasi yang mudah dipahami                              | 4.56 | 22.8  | 16.2792 | 0.714 |
| Website Tokome.id memberikan informasi dengan detail dan tepat                          | 4.47 | 22.35 | 15.6897 | 0.702 |
| Website Tokome.id menyajikan informasi dalam format yang sesuai                         | 4.5  | 22.5  | 16.83   | 0.748 |
| Menurut saya, website Tokome.id memiliki reputasi yang baik                             | 4.64 | 23.2  | 18.4208 | 0.794 |

|  |      |        |          |       |
|--|------|--------|----------|-------|
| Saya merasa aman untuk menyelesaikan transaksi di Tokome.id                              | 4.8  | 24     | 17.616   | 0.734 |
| Informasi/data pribadi saya aman ketika mengakses website Tokome.id                      | 4.79 | 23.95  | 16.5734  | 0.692 |
| Website Tokome.id memberikan saya ruang personalisasi (profil pengguna, fitur chat, dll) | 4.59 | 22.95  | 16.1568  | 0.704 |
| Website Tokome.id menyediakan komunitas khusus bagi penjual atau pembeli                 | 4.25 | 21.25  | 15.2575  | 0.718 |
| Website Tokome.id memberi kemudahan komunikasi langsung dengan pihak Tokome.id           | 4.66 | 23.3   | 19.6652  | 0.844 |
| Saya merasa yakin bahwa barang akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan             | 4.7  | 23.5   | 17.296   | 0.736 |
|  | 4.55 | 500.55 | 376.3506 | 0.85  |

### 5.3. Gap Analysis (Analisis Kesenjangan)

Gap Analysis diterapkan dengan cara melakukan penghitungan nilai mean ekspektasi dan kinerja terhadap website Tokome.id. Untuk mengitung rata-rata Gap rumusnya yaitu rata-rata kinerja dikurangi dengan rata-rata harapan. Apabila nilai *gap* memberikan hasil 0 ( $P=I$ ), hal ini berarti telah terpenuhinya kualitas yang diinginkan oleh para pengguna. Sedangkan jika hasil *gap* menampilkan hasil yang positif ( $P>I$ ), maka ini berarti kualitas website telah melebihi ekspektasi/harapan. Berikut merupakan hasil dari analisis kesenjangan dapat dilihat pada Tabel 8.

Table 8. Nilai Kesenjangan (Gap)

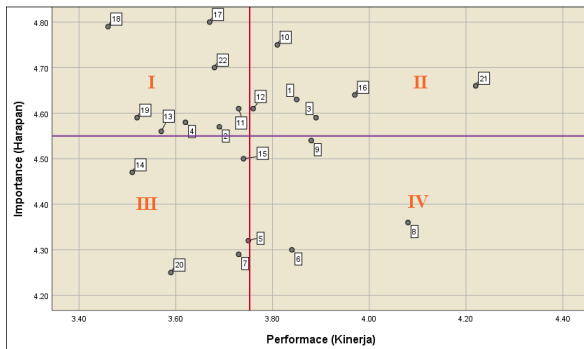
| Atribut   | Rata-rata Harapan (I) | Rata-rata Kinerja (P) | Rata-rata Gap |
|---|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Website Tokome.id mudah dipelajari untuk dioperasikan | 4.63                  | 3.85                  | -0.78         |

|  |      |      |       |
|--|------|------|-------|
| Interaksi saya, dengan website Tokome.id jelas dan dapat dimengerti                      | 4.57 | 3.69 | -0.88 |
| Website Tokome.id mudah untuk dinavigasikan  | 4.59 | 3.89 | -0.70 |
| Website Tokome.id mudah digunakan  | 4.58 | 3.62 | -0.96 |
| Website Tokome.id memiliki design/tampilan yang menarik                                  | 4.32 | 3.75 | -0.57 |
| Desain website Tokome.id sesuai dengan jenis situs                                       | 4.3  | 3.84 | -0.46 |
| Menurut saya, Tokome.id dapat berkompentensi dengan situs e-commerce/marketplace lainnya | 4.29 | 3.73 | -0.56 |
| Menurut saya, website Tokome.id memberikan pengalaman yang positif bagi saya             | 4.36 | 4.08 | -0.28 |
| Rata-Rata Nilai Variabel <i>Usability</i>  | 4.46 | 3.81 | -0.65 |
| Website Tokome.id memberikan informasi yang akurat                                       | 4.54 | 3.88 | -0.66 |
| Informasi pada website Tokome.id dapat dipercaya   | 4.75 | 3.81 | -0.94 |
| Website Tokome.id selalu memberikan informasi yang up to date/tepat waktu                | 4.61 | 3.73 | -0.88 |
| Website Tokome.id memberikan informasi yang relevan/sesuai                               | 4.61 | 3.76 | -0.85 |
| Website Tokome.id memberikan informasi yang mudah dipahami                               | 4.56 | 3.57 | -0.99 |
| Website Tokome.id memberikan informasi dengan detail dan tepat                           | 4.47 | 3.51 | -0.96 |
| Website Tokome.id menyajikan informasi dalam format yang sesuai                          | 4.5  | 3.74 | -0.76 |

|  |      |      |              |
|--|------|------|--------------|
| Rata-Rata Nilai Variabel <i>Information Quality</i>                                      | 4.58 | 3.71 | -0.86        |
| Menurut saya, website Tokome.id memiliki reputasi yang baik                              | 4.64 | 3.97 | -0.67        |
| Saya merasa aman untuk menyelesaikan transaksi di Tokome.id                              | 4.8  | 3.67 | -1.13        |
| Informasi/data pribadi saya aman ketika mengakses website Tokome.id                      | 4.79 | 3.46 | -1.33        |
| Website Tokome.id memberikan saya ruang personalisasi (profil pengguna, fitur chat, dll) | 4.59 | 3.52 | -1.07        |
| Website Tokome.id menyediakan komunitas khusus bagi penjual atau pembeli                 | 4.25 | 3.59 | -0.66        |
| Website Tokome.id memberi kemudahan komunikasi langsung dengan pihak Tokome.id           | 4.66 | 4.22 | -0.44        |
| Saya merasa yakin bahwa barang akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan             | 4.7  | 3.68 | -1.02        |
| Rata-Rata Nilai <i>Service Interaction Quality</i>                                       | 4.63 | 3.73 | -0.90        |
| <b>Rata-Rata GAP Tiap Variabel</b>   |      |      | <b>-0.80</b> |

#### 5.4. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis memberikan gambaran hasil dengan grafik kartesius yang meliputi empat kuadran. Berikut hasil analisis kuadran IPA pada situs web Tokome.id.



Gambar 2. Kuadran Importance Performance Analysis

Diagram kuadran Importance Performance Analysis terbagi ke dalam empat kuadran. Untuk menentukan posisi setiap atribut pada diagram carteius diambil dari rata-rata (mean) semua indikator. Nilai mean performance adalah 3,75 dan nilai mean importance adalah 4,55. Menurut diagram importance performance analysis, atribut setiap variable dapat dibagi pada empat kuadran. Berikut adalah atribu-atribut dalam kuadran IPA:

a. Kuadran I

1. Website Tokome.id mudah dipelajari untuk dioperasikan (US2)
2. Website Tokome.id mudah digunakan (US4)
3. Website Tokome.id selalu memberikan informasi yang up to date/tepat waktu (IQ11)
4. Website Tokome.id memberikan informasi yang mudah dipahami (IQ13)
5. Saya merasa aman untuk menyelesaikan transaksi di Tokome.id (SI17)
6. Informasi/data pribadi saya aman ketika mengakses website Tokome.id (SI18)
7. Website Tokome.id memberikan saya ruang personalisasi (profil pengguna, fitur chat, dll) (SI19)
8. Saya merasa yakin bahwa barang akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan (SI22)

b. Kuadran II

1. Website Tokome.id mudah dipelajari untuk dioperasikan (US1)
2. Website Tokome.id mudah untuk dinavigasikan (US3)
3. Informasi pada website Tokome.id dapat dipercaya (IQ10)
4. Website Tokome.id memberikan informasi yang relevan/sesuai (IQ12)
5. Menurut saya, website Tokome.id memiliki reputasi yang baik (SI16)

6. Website Tokome.id memberi kemudahan komunikasi langsung dengan pihak Tokome.id (SI21)
- c. Kuadran III
1. Website Tokome.id memiliki design/tampilan yang menarik (US5)
  2. Menurut saya, Tokome.id dapat berkompetensi dengan situs e-commerce/marketplace lainnya (US7)
  3. Website Tokome.id memberikan informasi dengan detail dan tepat (IQ14)
  4. Website Tokome.id menyajikan informasi dalam format yang sesuai (IQ15)
  5. Website Tokome.id menyediakan komunitas khusus bagi penjual atau pembeli (SI20)
- d. Kuadran IV
1. Desain website Tokome.id sesuai dengan jenis situs (US6)
  2. Menurut saya, website Tokome.id memberikan pengalaman yang positif bagi saya (US8)
  3. Website Tokome.id memberikan informasi yang akurat (IQ9)

5.5. Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan fokus ke atribut dalam kuadran I, karena atribut pada kuadran I dianggap paling penting. Pada tahap ini akan diberikan rekomendasi berupa saran-saran untuk meningkatkan kualitas website Tokome.id.

Table 9. Rekomendasi Kuadran I

| Atribut | Indikator   | Rekomendasi   |
|---------|---|---|
| US2     | Interaksi saya, dengan website Tokome.id jelas dan dapat dimengerti | Memberikan tampilan situs website yang <i>userfriendly</i> , sehingga user dapat dengan mudah melihat bagaimana menggunakan situs web Tokome.id |
| US4     | Website Tokome.id mudah digunakan                                   | Tampilan serta fitur-fitur yang tersedia pada website Tokome.id harus lebih detail dan diperinci fungsinya/kegunaannya.                         |
| IQ11    | Website Tokome.id selalu memberikan informasi yang                  | Pihak Tokome, harus terus mengupdate informasi terbaru secara berkala, agar dapat memberikan  |



|      |  |  |
|------|--|--|
|      | up to date/tepat waktu   | informasi terbaru dan up to date kepada pengguna/pelanggan website.  |
| IQ13 | Website Tokome.id memberikan informasi yang mudah dipahami                               | Kemudahan pemahaman informasi yang disajikan pada situs web belum tidak sesuai dengan harapan pengguna, oleh karena itu pihak Tokome perlu terus memperbaiki kualitas informasinya. Sebaiknya informasi yang disajikan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.         |
| SI17 | Saya merasa aman untuk menyelesaikan transaksi di Tokome.id                              | Keamanan dalam bertransaksi merupakan hal utama yang harus dimiliki setiap website, pihak Tokome harus meningkatkan kualitas keamanan transaksi pada website dengan memberikan informasi yang akurat terkait dengan cara bertransaksi pada website Tokome.               |
| SI18 | Informasi/data pribadi saya aman ketika mengakses website Tokome.id                      | Pihak pengelola layanan, harus meningkatkan keamanan sistem, karena hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap website. Keamanan data pribadi pengguna harus aman serta dengan meningkatkan keamanan sistem data pengguna tidak akan bocor/tersebar luas. |
| SI19 | Website Tokome.id memberikan saya ruang personalisasi (profil pengguna, fitur chat, dll) | Pihak pengelola layanan, harus terus menambah ruang personalisasi pengguna sesuai kebutuhan pengguna, seperti menambah fungsi chat untuk memudahkan  |

|      |  |   |
|------|--|---|
|      |  | pengguna berkomunikasi  |
| SI22 | Saya merasa yakin bahwa barang akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan | Kualitas barang yang dijual serta disajikan kepada pelanggan harus sesuai dengan deskripsi serta keinginan pelanggan. Karena apabila kualitas barang sesuai dengan apa yang diinginkan pembeli dapat meningkatkan daya beli pengguna. |

## 6. Kesimpulan

Hasil penelitian dan analisis pada website Tokome.id dengan metode Webqual 4.0 dan IPA dapat disimpulkan yakni:

1. Hasil analisis kualitas sistem pada website Tokome dengan menggunakan Webqual Index (WQI), menunjukkan bahwa website Tokome mendapatkan nilai sebesar 85%. Serta pada variable kualitas layanan interaksi dianggap sebagai pertanyaan paling penting.
2. Gap rata-rata pada situs Tokome menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu -0,80. Hasil ini menandakan bahwa kualitas situs web Tokome belum bisa memenuhi ekspektasi atau keinginan pengguna.
3. Hasil analisis IPA terdapat beberapa indikator yang paling perlu diperhatikan agar segera dilakukan perbaikan yaitu pada kuadran I pada pertanyaan nomor 2, 4, 11, 13, 17, 18, 19, dan 22. Sedangkan indikator yang dianggap sudah baik yaitu pada kuadran II pada pertanyaan nomor 1, 3, 10, 12, 16, dan 21.

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan yang dibuat, penulis memberikan beberapa saran terhadap pihak Tokome untuk terus menjaga dan melakukan pengembangan atau peningkatan kualitas website dan melakukan evaluasi secara rutin. Selain itu, pihak Tokome perlu fokus indikator atau atribut yang paling diutamakan untuk dilakukan perbaikan, terutama pada tingkat keamanan data/informasi pelanggan merupakan atribut yang sangat diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

## Referensi

- Azwar, S. (2003). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.  
 Basuki, A. T. (2014). Penggunaan SPSS dalam Statistik. *Tri Basuki, 1*, 1–94.  
 Boley, B. B., McGehee, N. G., & Tom Hammett, A. L.

- (2017). Importance-performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: The resident perspective. *Tourism Management*, 58, 66–77. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.002>
- Chu, R. K. S., & Choi, T. (2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: A comparison of business and leisure travellers. *Tourism Management*. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00070-9](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00070-9)
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS 21 (Edisi Tujuh). In *Semarang: Universitas Diponegoro*. <https://doi.org/10.1126/science.1158668>
- Hasanov, J., & Khalid, H. (2015). The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach. *Procedia Computer Science*, 72, 382–389. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.153>
- Heejun, P., & Seung, B. (2007). Measuring service quality of online bookstores with WebQual. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 4553 LNCS(PART 4), 95–103. [https://doi.org/10.1007/978-3-540-73111-5\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-540-73111-5_12)
- Kemp Simon. (2019). *Digital 2019: Global Internet Use Accelerates. We Are Social*. <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>
- Markazi-Moghaddam, N., Kazemi, A., & Alimoradnori, M. (2019). Using the importance-performance analysis to improve hospital information system attributes based on nurses' perceptions. *Informatics in Medicine Unlocked*, 17(July), 100251. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2019.100251>
- Oluwatayo, J. A. (2012). Validity and Reliability Issues in Educational Research. *Journal of Educational and Social Research*, 2(May), 391–400. <https://doi.org/10.5901/jesr.2012.v2n2.391>
- Şahin, H., & Topal, B. (2018). Impact of information technology on business performance: Integrated structural equation modelling and artificial neural network approach. *Scientia Iranica*, 25(3B), 1272–1280. <https://doi.org/10.24200/sci.2018.20526>
- Singarimbun, M. (2006). Metode Penelitian Survey. In *Metode Penelitian Survey*. LP3ES.
- Sugiyono. (2014). Teknik Pengumpulan Data. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. <https://doi.org/10.3354/dao02420>
- Taherdoost, H. (2018). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *SSRN Electronic Journal*, 5(3), 28–36. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>