

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i4.1246>

# IMPLEMENTASI WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DALAM ANALISA KUALITAS WEBSITE SATMESIN.COM

<sup>1</sup>Rhomda Ayu Nopitasari\*, <sup>2</sup> Biktra Rudianto

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi, <sup>2</sup>Program Studi Teknik Informatika,

<sup>1</sup> <sup>2</sup>Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jl. Raya Jatiwaringin No.2, RT.8/RW.13, Cipinang Melayu, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13620<sup>12</sup>

\*e-mail: <sup>1</sup>rhomdaayu9@gmail.com, <sup>2</sup> biktra.brd@nusamandiri.ac.id

## Abstrak

Kini, menggunakan teknologi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang. baik dalam bidang bisnis, pemerintahan, pendidikan, pariwisata, maupun ekonomi. Keharusan transaksi tatap muka dalam jual beli telah digantikan oleh media online. PT. Sukses Abadi Teknik adalah perusahaan bisnis yang mendistribusikan peralatan, mesin, dan produk makanan. Pada saat ini, PT. Sukses Abadi Teknik sudah memiliki website yaitu satmesin.com. Namun, jumlah penjualan yang didapatkan dari informasi di website satmesin masih belum memenuhi standar yang diharapkan. Tujuan dan maksud dari riset ini adalah untuk memahami evaluasi secara menyeluruh dari pemakai akhir terhadap penggunaan situs web satmesin.com, dan mengukur kualitas Website satmesin.com berlandaskan variabel dimensi Webqual 4.0 yakni kegunaan, kualitas informasi, interaksi layanan dan importance performance analysis terhadap kesenangan pemakai. Yang menghasilkan saran tindak lanjut situs perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas website satmesin.com. Rumus Slovin digunakan untuk mendapatkan jumlah sampel minimum, sampel yang di peroleh dari perhitungan rumus slovin yaitu 88 responden. Kemudian di sebar kuisisioner online kepada 88 responden via google forms. Hasil penelitian menunjukkan bahwa taraf website satmesin.com masih belum memenuhi dari harapan pengguna dengan nilai 94,33 % dan nilai gap -0,25. Pemetaan pada diagram kartesius diperkirakan dapat mengangkat mutu informasi dengan menampilkan informasi terbaru.

**Kata kunci :** Webqual 4.0; Importance Performance Analysis; Website PT. Sukses Abadi Teknik; satmesin.com

## Abstract

Now, using technology has become a necessity for everyone. both in the fields of business, government, education, tourism, and the economy. The necessity of face-to-face transactions in buying and selling has been replaced by online media. PT. Sukses Abadi Teknik is a business company that distributes equipment, machinery and food products. At this time, PT. Sukses Abadi Teknik already has a website, namely satmachine.com. However, the number of sales obtained from the information on the satmachine website still does not meet the expected standards. The aim and purpose of this research is to understand the end user's overall evaluation of the use of the satmachine.com website, and measure the quality of the satmain.com website based on variables Webqual 4.0 dimensions are usability, information quality, service interaction and importance performance analysis on user pleasure. Which resulted in suggestions for follow-up on the company's website to maintain and improve the quality of the satmachine.com website. The Slovin formula was



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i4.1246>

*used to obtain the minimum sample size, the sample obtained from the slovin formula calculation was 88 respondents. Then the online questionnaire was distributed to 88 respondents via Google Forms. The results showed that the level of the satmachine.com website still did not meet user expectations with a value of 94.33% and a gap value of -0.25. Mapping on the Cartesian diagram is expected to improve the quality of information by displaying the latest information.*

**Keywords :** *WebQual 4.0; Importance Performance Analysis; PT. Sukses Abadi Teknik; satmesin.com*

## 1 Pendahuluan

Kini, menggunakan teknologi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang. baik dalam bidang bisnis, pemerintahan, pendidikan, pariwisata, maupun ekonomi. Keharusan transaksi tatap muka dalam jual beli telah digantikan oleh media online. E-commerce adalah praktik pelanggan membeli dan menjual barang secara elektronik antara bisnis dalam rangka transaksi bisnis terkomputerisasi. Di negara ini, banyak situs web e-commerce dibuat dan diperluas.[1]

PT. Sukses Abadi Teknik adalah perusahaan bisnis yang mendistribusikan peralatan, mesin, dan produk makanan. Rukan Golf Lake Residence Blok Venice B 37 Jakarta Barat 11730 adalah tempat bisnis ini berada. Satmesin sangat menekankan inovasi sambil menciptakan ekosistem F&B dalam bisnisnya untuk mendukung orang-orang, khususnya UMKM, agar memiliki keberanian untuk memulai, tumbuh, dan berkembang.

Pada saat ini, PT. Sukses Abadi Teknik sudah memiliki website yaitu satmesin.com. Pelanggan dapat mengetahui lebih jauh produk yang dijual antara lain mesin oven, mesin mixer, proofer, mesin cetak bakso, dan lain-lain, dengan mengunjungi website satmesin.com. Selain untuk penjualan mesin, di website tersebut juga ada informasi untuk customer yang ingin melakukan service dan pembelian spare part mesin.

Namun, jumlah penjualan yang didapatkan dari informasi di website satmesin masih belum memenuhi standar yang diharapkan. Berdasarkan informasi yang di dapat dari hasil penelitian di PT. Sukses Abadi Teknik, untuk rata rata penjualan yang di dapatkan dari website hanya 50% dari target. Ini kemungkinan besar karena kurangnya daya tarik bagi pelanggan untuk melakukan transaksi di web satmesin.

Dengan demikian, PT. Sukses Abadi Teknik harus bisa meningkatkan kualitas websitenya. Mengingat adanya pembawa informasi eksklusif seperti situs web, ini adalah salah satu situs atau program yang diyakini dapat dipakai dalam memperoleh target tujuan termasuk meningkatkan penjualan dan juga memberikan informasi yang komprehensif untuk pelanggan.

Website yang baik dianggap menjadi media yang bermakna. Untuk menentukan kualitas website, berbagai metode dapat digunakan. Metode yang akan di perlukan dalam analisis ini adalah WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Webqual 4.0 adalah alat penilaian kualitas situs web yang terbagi dari susunan tiga dimensi, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Berdasarkan kepentingan (importance) dan performance (kinerja), performance analysis (IPA) membantu untuk menguji dan analisis suatu taraf kepuasan. Karena IPA akan mengevaluasi kinerja yang dirasakan saat ini dan kinerja yang diharapkan, WebQual 4.0 dan IPA dihubungkan sebab IPA akan menganalisis kesenjangan semua kualitas di WebQual 4.0. [2]

Tujuan dan maksud dari riset ini adalah untuk memahami evaluasi secara menyeluruh dari pemakai akhir terhadap penggunaan situs web satmesin.com, dan mengukur kualitas Website Satmesin berlandaskan variabel dimensi Webqual 4.0 yakni kegunaan, kualitas informasi, interaksi layanan dan importance performance analysis terhadap kesenangan pemakai. Maka dari itu web satmesin ini harus dilaksanakan analisis kelayakan dalam memajukan taraf web tersebut.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i4.1246>

## 2 Tinjauan Literatur

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini meliputi:

### a. Analisis Kualitas Website pada PT.DAW Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Teknologi informasi telah berkembang selama bertahun-tahun dan sekarang memainkan peran penting dalam kemajuan di semua bidang. Media situs web telah berkembang menjadi alat yang digunakan oleh bisnis untuk menginformasikan informasi kepada pelanggan dan staf. PT. Daya Adicipta Wisesa sebagai sumber bagi masyarakat umum dan bisnis untuk mengumpulkan data yang dapat diandalkan berdasarkan persepsi pengguna akhir melalui evaluasi. Untuk itu perlu dilakukan penilaian terhadap PT. Daya Adicipta Wisesa menggunakan pendekatan WebQual 4.0, yang mencakup tiga jenis variabel yang berbeda: manfaat, keunggulan informasi, keterhubungan layanan, dan teknik Importance Performance Analysis (IPA). Skor rata-rata akhir untuk kinerja dan relevansi adalah 4.423, dengan nilai kinerja 3.674. Nilai rata-rata kesesuaian adalah 84,23%, dan nilai rata-rata gap (GAP) adalah -0,734. Ada empat kuadran untuk hasil analisis kuadran, dan tiga kuadran teratas untuk perbaikan adalah tiga atribut. Menurut pemeriksaan kuadran untuk prioritas utama, informasi di situs daw tidak akurat, dan desain website tidak memikat. [6]

### b. Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com

Tujuan dari riset ini adalah untuk mengetahui apakah website Detik.com sudah memenuhi standar pelayanan online yang benar dan baik dan juga mengerjakan penilaian untuk melihat dan mengangkat standar pelayanan yang masih kurang. Importance-Performance Analysis (IPA) dan pendekatan webqual 4.0 adalah metode yang digunakan. Perhitungan nilai rata-rata gap (GAP) website Detik.com menghasilkan angka negatif (0) yaitu -0,04. Angka yang ditentukan tersebut dapat menampilkan bahwa taraf kinerja situs Detik.com masih kecil dan belum sesuai dengan ekspektasi pemakai situs. Hasil satu indikator kuadran I, sepuluh indikator kuadran II, tujuh indikasi kuadran III, dan empat indikator kuadran IV disajikan oleh kuadran IPA. Temuan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Detik.com, khususnya pihak yang mengawasi situs Detik.com, dan dapat dipakai sebagai acuan penilaian untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanannya serta untuk memuaskan pengguna jasa atau pengunjung situs Detik.com.[7]

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

Di Indonesia, e-commerce berkembang pesat, menyebabkan munculnya banyak situs baru untuk jual beli. Salah satu peritel kosmetik dan produk kecantikan online terbesar di Indonesia bernama Sociolla. Sebuah perusahaan Sociolla harus mengevaluasi kualitas website agar siap bersaing dengan website lain yang sejenis. Ketika sebuah website dianalisis dengan menerapkan pendekatan WebQual 4.0 kemudian dievaluasi dengan menerapkan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) akan terlihat kualitasnya. Informasi dikumpulkan melalui pengedaran survey dengan tiga variabel WebQual 4.0 berdasarkan kinerja dan taraf harapan pemakai untuk 100 sampel, yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Data tersebut kemudian dievaluasi dengan menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) yang menghasilkan saran tindak lanjut situs perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas situs Sociolla. Hasil analisis menandakan bahwa situs Sociolla memenuhi ekspektasi pengguna dari segi kualitas, dengan nilai kemiripan sebesar 101,16%,



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).  
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i4.1246>

nilai tengah gap analysis sebesar 0,05, dan 11 indikator pada kuadran II yang kualitasnya harus dipertahankan untuk menjaga kepuasan pengguna. [8]

**d. Evaluasi Kualitas Website KPU Kabupaten Kediri Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)**

Jumlah ketergantungan terhadap internet akan semakin meningkat di tahun 2020. Semakin banyak aktivitas menggunakan internet sebagai dampak dari wabah COVID-19. memuat kekhususan Pilkada Serentak (PILKADA). Sebagai KPU Kab. Badan penyelenggara Kediri, internet digunakan untuk mempermudah pengedaran informasi dan layanan melewati media berdasarkan situs atau website. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat kepada KPU Kab. Situs resmi Kediri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami apakah kepuasan layanan publik masyarakat mengenai pemanfaatan KPU Kab. Kediri telah tercapai. Importance Performance Analysis (IPA) dan metodologi Webqual 4.0 keduanya digunakan dalam penelitian ini. Pengambilan sampel riset memakai purposive sampling yang meliputi 100 partisipan dari Kab. Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa taraf mutu layanan situs KPU Kabupaten Kediri masih jauh dari harapan masyarakat dengan nilai 93,5% dan nilai gap 0,226. Pemetaan pada diagram kartesius diperkirakan dapat mengangkat mutu informasi dengan menyuguhkan informasi terbaru, namun informasi yang disajikan pada website masih belum dalam format yang benar atau masih belum tertata dengan baik, sesuai hasil Importance Performance Analysis (IPA). Akibatnya, responden bingung. Peneliti memberikan rekomendasi bagi pengelola website dalam membuat rencana peningkatan kualitas situs web KPU Kab. Kediri.[9]

**e. Analisis Kualitas Website Dakwah Sesaat.Id PT Bageur Solusi Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0**

Dikarenakan sesaat.id dipilih sebagai nama domain untuk situs dakwah tersebut pada saat dibuat dan karena meminta masukan serta saran dari pengguna, PT. Bageur Solusi Indonesia mempunyai situs dakwah yang diketahui cukup baik oleh masyarakat umum. Website untuk dakwah harus terus diperbaiki agar kualitas informasi, user experience, dan interaktivitasnya meningkat. Karena itu penting untuk menyajikan perhatian khusus pada tulisan dan informasi di website saat menulis artikel islami, waktu sholat, dan membaca Alquran. Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa baik website diterima oleh pengunjung. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 25.0 dan metodologi webqual 4.0. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 92 responden, yang dilakukan melalui purposive sampling dan Google Forms untuk menyebarkan kuesioner di website Dakwah Sewa.id. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website tersebut baik karena kualitas kegunaannya 0,358, kualitas informasi 0,309, dan kualitas interaksi layanan 0,374 berdasarkan analisis uji regresi linier berganda. Temuan uji korelasi dan determinasi kemudian menghasilkan 73,6%, sedangkan sisanya 26,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji T menunjukkan kualitas usability 21.365, kualitas informasi 17.953, dan kualitas interaksi layanan 25.390 yang menunjukkan kualitas PT Bageur baik. Kualitas website memiliki nilai yang cukup besar, dibuktikan dengan hasil uji F sebesar 190,487 dengan signifikansi 0,000.[10]

### 3. Metode Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Riset Studi ini dikerjakan dengan menerapkan teknik pendekatan kuantitatif dan analisis deskriptif.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i4.1246>

Penelitian berikut juga termasuk teknik survei, khususnya dengan memberikan survei kepada responden untuk mengukur kepuasan pelanggan layanan website satmesin.com. Jenis penelitian ini dilakukan berdasarkan target penelitian, antara lain untuk memahami ukuran kepuasan konsumen satmesin.com. [1] Tujuan analisis deskriptif yang merupakan analisis dasar dalam statistika adalah untuk menentukan hasil nilai tengah, nilai median, nilai yang selalu terlihat, total, standar deviasi atau standar error, keragaman data, selisih nilai tertinggi dan terendah, dan nilai lainnya.[11]

### **b. Tempat Penelitian**

Dalam penelitian ini, PT. Sukses Abadi Teknik yang beralamat di Rukan Golf Lake Residence Block Venice B 37 Jakarta Barat 11730 dipilih sebagai tempat pengambilan data.

### **c. Penentuan Sampel**

Rumus Slovin digunakan untuk mendapatkan jumlah sampel minimum. Besarnya tingkat kesalahan akan menentukan besarnya sampel penelitian ketika menggunakan pendekatan rumus Slovin, semakin tinggi tingkat kesalahan, semakin sedikit sampel yang akan diambil. [11]

$$\text{Persamaan 1 : } \square = \frac{\square}{1 + \square \square^2} \quad [2]$$

Keterangan :

n = Jumlah terendah subyek penelitian

N = Total kelompok

e = Jumlah angka ketidakakuratan

Peneliti dapat mengumpulkan informasi dari sejumlah besar orang menggunakan data yang dihitung selama 6 bulan terakhir dan diterima dari situs web satmesin.com. Untuk seluruh populasi, ada 750 individu. Selanjutnya, perhitungan akan sampel ini menerapkan rumus Slovin dengan ukuran kesalahan 10% menghasilkan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \square &= \frac{750}{1 + 750 (0,1)^2} \\ \square &= \frac{750}{1 + 7,5} \\ \square &= \frac{750}{8,5} \\ \square &= 88,23 \end{aligned}$$

Sehingga jumlah sampel minimum sebanyak 88 responden. Maka, 88 responden diberikan kuesioner oleh peneliti.

### **d. Kuisisioner**

Metode WebQual 4.0 digunakan untuk membuat format kuisisioner. Berisi 22 item pernyataan yang berkaitan dengan 3 variabel pada 2 dimensi yaitu tingkat kinerja situs dan ekspektasi pengguna. Secara khusus, peneliti menggunakan lima poin skala likert. Skala Likert adalah ukuran skala yang diterapkan pada riset ini. Peneliti sering menggunakan skala Likert sebagai model skala saat menilai sikap, keyakinan, persepsi, atau fenomena sosial lainnya. Skala Likert lima kategori, dengan 1 mengindikasikan sungguh tidak setuju, 2 mengindikasikan tidak setuju, 3 mengindikasikan netral, 4



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i4.1246>

mengindikasikan setuju, dan 5 mengindikasikan sungguh setuju. [11] Menggunakan Google Forms, kuesioner kemudian disebar secara online selama 7 hari, mulai 20 Juni hingga 27 Juni 2023.

### e. Analisis Data

#### 3.1.1 Perhitungan dari jumlah nilai total dan rata rata Importance Performance Analysis (IPA)

Perhitungan nilai keseluruhan dari atribut kinerja dan kepentingan. Rata-rata setiap atribut kemudian ditentukan setelah menjumlahkan hasilnya.

- Nilai ukuran kinerja (performance) disejajarkan dengan Persamaan 2 :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{j=1}^n X_{ij}}{n} \quad [1]$$

Penjelasan :

$\bar{X}_i$  = nilai tengah rentang dari performa ke-i

$X_{ij}$  = skala penilaian dari item performa ke-i

$n$  = total sampel

Nilai tengah dari evaluasi tingkat jumlah dari kinerja total dipergunakan menyatakan sumbu x kepada riset kuadran IPA yang diperoleh dengan menerapkan metode pada persamaan 3 :

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

Keterangan :

$\bar{X}$  = nilai tengah rentang dari kinerja total

$\bar{X}_i$  = skor nilai tengah rentang dari kinerja ke-i

$k$  = total item pernyataan

- Nilai dari taraf kepentingan (importance) didapat lewat rumus persamaan 4 :

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{ij}}{n} \quad [1]$$

Keterangan :

$\bar{Y}_i$  = nilai rata-rata taraf dari kepentingan ke-1

$Y_{ij}$  = nilai item dari kepentingan ke-i

$n$  = total sampel

Nilai tengah dari evaluasi taraf kepentingan total dipakai untuk sumbu y pada riset kuadran IPA yang diperoleh melewati penerapan formula pada rumus persamaan 5 :

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

Keterangan :

$\bar{Y}$  = nilai tengah dari taraf kepentingan total

$\bar{Y}_i$  = nilai tengah taraf dari kepentingan ke-i

$k$  = total atribut pertanyaan

#### 3.1.2 Uji Validitas dan reabilitas

[1]



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v0i0.xxx>

Uji validitas dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui benarkah kumpulan data-data yang telah ada yaitu sudah valid atau belum. Uji validitas ditetapkan dari kondisi jika nilai r hitung > rtabel hasilnya kumpulan data itu bisa diasumsikan valid.

Uji reliabilitas dilaksanakan pada semua kuesioner yang telah dipertimbangkan valid. Penetapan yang ada dibagian dalam uji reliabilitas yang diketahui jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70, maka data-data bisa dipertimbangkan reliabel. Akan tetapi jika nilai Cronbach's Alpha < 0,70 maka data-data dianggap tidak reliabel. Kedua metode pengujian tersebut dijalankan menggunakan Microsoft Excel. [1]

### 3.1.3 Analisa Tingkat Kesesuaian

Persamaan 6 yang dipakai sebagai acuan Analisis taraf kesesuaian adalah sebagai berikut :

$$\frac{\sum_{i=1}^n X_i Y_i}{\sum_{i=1}^n X_i} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \times 100\% \quad [9]$$

Penjelasan:

Tki = Hasil dari Keselarasan

Xi = Hasil Skor dari evaluasi kinerja

Yi = Hasil Skor dari evaluasi Kepentingan

### 3.1.4 Analisa GAP

Persamaan 7 yang digunakan untuk Analisa GAP adalah sebagai berikut :

$$Q_i = \text{Kepentingan} - \text{Kinerja} \quad [9]$$

Penjelasan:

Qi = Taraf GAP

Kepentingan = Jumlah Hasil nilai kepentingan

Kinerja = Jumlah Hasil nilai performa

## 4. Hasil dan Pembahasan (or Results and Analysis)

### a. Perhitungan Total & Rata-rata

Data berikut dikumpulkan dari 88 responden. Data ini didapat dari survei tentang performa dan importance. Data hasil perhitungan akan Total dan Rata-rata ditampilkan sesuai pada tabel dibawah ini.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

Tabel IV.1 Perhitungan Nilai Performance

Atribut	PERFORMANCE											TOTAL SKOR	RATA-RATA
	SKALA					SKOR							
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	5	4	3	2	1			
1	33	41	14	0	0	165	164	42	0	0	371	4,22	
2	30	45	13	0	0	150	180	39	0	0	369	4,19	
3	35	40	13	0	0	175	160	39	0	0	374	4,25	
4	34	39	15	0	0	170	156	45	0	0	371	4,22	
5	32	40	15	1	0	160	160	45	2	0	367	4,17	
6	31	41	15	1	0	155	164	45	2	0	366	4,16	
7	33	42	12	1	0	165	168	36	2	0	371	4,22	
8	33	36	18	1	0	165	144	54	2	0	365	4,15	
9	29	43	16	0	0	145	172	48	0	0	365	4,15	
10	35	42	11	0	0	175	168	33	0	0	376	4,27	
11	32	41	15	0	0	160	164	45	0	0	369	4,19	
12	29	46	13	0	0	145	184	39	0	0	368	4,18	
13	34	42	12	0	0	170	168	36	0	0	374	4,25	
14	34	35	19	0	0	170	140	57	0	0	367	4,17	
15	34	41	13	0	0	170	164	39	0	0	373	4,24	
16	34	35	19	0	0	170	140	57	0	0	367	4,17	
17	33	41	14	0	0	165	164	42	0	0	371	4,22	
18	32	40	15	1	0	160	160	45	2	0	367	4,17	
19	28	44	15	0	1	140	176	45	0	1	362	4,11	
20	31	37	19	1	0	155	148	57	2	0	362	4,11	
21	37	42	9	0	0	185	168	27	0	0	380	4,32	
22	32	42	13	0	1	160	168	39	0	1	368	4,18	
RATA-RATA KESELURUHAN											8125	4,20	

Sumber : Penelitian Tahun 2023

Skor tersebut merupakan hasil pembobotan nilai kinerja, dan skor akhir merupakan rata-rata dari masing-masing skor pada setiap skala. Nilai kinerja rata-rata kemudian dihitung dengan membagi skor total dengan jumlah responden, menghasilkan 4,20. Lalu untuk pencapaian dari nilai performance akan diterapkan pada metode analisis kuadran untuk menjadi titik sumbu X.

Tabel IV.2  
Perhitungan Nilai Importance

Atribut	IMPORTANCE											TOTAL SKOR	RATA-RATA
	SKALA					SKOR							
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	5	4	3	2	1			
1	41	39	8	0	0	205	156	24	0	0	385	4,38	
2	47	35	6	0	0	235	140	18	0	0	393	4,47	
3	45	39	4	0	0	225	156	12	0	0	393	4,47	
4	42	39	7	0	0	210	156	21	0	0	387	4,40	
5	46	33	8	1	0	230	132	24	2	0	388	4,41	
6	45	35	8	0	0	225	140	24	0	0	389	4,42	
7	41	40	7	0	0	205	160	21	0	0	386	4,39	
8	49	33	6	0	0	245	132	18	0	0	395	4,49	
9	45	37	6	0	0	225	148	18	0	0	391	4,44	
10	51	32	5	0	0	255	128	15	0	0	398	4,52	
11	45	34	8	1	0	225	136	24	2	0	387	4,40	
12	47	32	9	0	0	235	128	27	0	0	390	4,43	
13	48	33	7	0	0	240	132	21	0	0	393	4,47	
14	47	35	6	0	0	235	140	18	0	0	393	4,47	
15	47	35	6	0	0	235	140	18	0	0	393	4,47	
16	48	33	7	0	0	240	132	21	0	0	393	4,47	
17	46	36	5	1	0	230	144	15	2	0	391	4,44	
18	55	30	3	0	0	275	120	9	0	0	404	4,59	
19	48	34	6	0	0	240	136	18	0	0	394	4,48	
20	44	36	8	0	0	220	144	24	0	0	388	4,41	
21	44	38	6	0	0	220	152	18	0	0	390	4,43	
22	45	37	6	0	0	225	148	18	0	0	391	4,44	
RATA-RATA KESELURUHAN											8612	4,45	



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v0i0.xxx>

Sumber : Penelitian Tahun 2023

Informasi pada tabel II.4 diatas merupakan pencapaian dari pengukuran bobot nilai importance yang nantinya dipakai menjadi perpotongan sumbu Y dalam analisis kuadran. Nilai rata-rata importance yaitu 4,45 secara keseluruhan.

**b. Hasil Analisis**

Dari data yang sudah dihimpunkan dikerjakan uji validitas dan reliabilitas data.

Tabel IV.3

Uji Validitas Performance

PERFORMANCE			
Atribut	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
1	0,797	0,1765	Valid
2	0,799	0,1765	Valid
3	0,811	0,1765	Valid
4	0,856	0,1765	Valid
5	0,768	0,1765	Valid
6	0,807	0,1765	Valid
7	0,846	0,1765	Valid
8	0,817	0,1765	Valid
9	0,876	0,1765	Valid
10	0,891	0,1765	Valid
11	0,912	0,1765	Valid
12	0,868	0,1765	Valid
13	0,87	0,1765	Valid
14	0,894	0,1765	Valid
15	0,894	0,1765	Valid
16	0,856	0,1765	Valid
17	0,876	0,1765	Valid
18	0,885	0,1765	Valid
19	0,834	0,1765	Valid
20	0,857	0,1765	Valid
21	0,884	0,1765	Valid
22	0,672	0,1765	Valid

Sumber : Penelitian Tahun 2023

Kesimpulan evaluasi dari 22 pertanyaan yaitu semua valid. Jadi pertanyaan yang telah diajukan dapat dianggap valid.

Tabel IV.4

Uji Validitas Importance

IMPORTANCE			
Atribut	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
1	0,434	0,1765	Valid
2	0,587	0,1765	Valid
3	0,592	0,1765	Valid
4	0,571	0,1765	Valid
5	0,552	0,1765	Valid
6	0,461	0,1765	Valid
7	0,497	0,1765	Valid
8	0,555	0,1765	Valid
9	0,617	0,1765	Valid
10	0,552	0,1765	Valid
11	0,569	0,1765	Valid
12	0,662	0,1765	Valid
13	0,636	0,1765	Valid
14	0,612	0,1765	Valid
15	0,615	0,1765	Valid
16	0,544	0,1765	Valid
17	0,581	0,1765	Valid
18	0,59	0,1765	Valid
19	0,599	0,1765	Valid
20	0,487	0,1765	Valid
21	0,65	0,1765	Valid
22	0,524	0,1765	Valid



This work is licensed under a <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/ir>

[License.](#)

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v0i0.xxx>  
Sumber : Penelitian Tahun 2023

Laporan uji validitas importance disampaikan valid. Disebabkan semua pertanyaan memperoleh hasil nilai lebih tinggi dari rtabel.

Tabel IV.5  
Uji Reabilitas Performance

KRITERIA PENGUJIAN		
NILAI ACUAN	NILAI CRONBACH'S ALPHA	KESIMPULAN
0,70	0,981	RELIABLE

Sumber : Penelitian Tahun 2023

Disimpulkan, hasil dari uji reliabilitas performance menghasilkan nilai  $0.981 > 0.70$  oleh karena itu hasil yang diperoleh akan data bersifat reliabel.

Tabel IV.6  
Uji Reabilitas Importance

KRITERIA PENGUJIAN		
NILAI ACUAN	NILAI CRONBACH'S ALPHA	KESIMPULAN
0,70	1,039	RELIABLE

Hasil uji reliabilitas menunjukkan skor  $1,039 > 0,70$ , yang menunjukkan bahwa kesimpulan yang ditarik dari data adalah reliabel. Temuan analisis data menunjukkan bahwa kuesioner dianggap valid dan reliabel. Oleh karena itu informasi yang dikumpulkan bisa dianggap akurat dan bisa diandalkan.

### c. Tingkat Kesesuaian

Tabel IV.7 Tingkat Kesesuaian



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).  
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v0i0.xxx>

TINGKAT KESESUAIAN				
No	Indikator	Importance	Performance	Tingkat Kesesuaian
1	Situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan	385	371	96,36%
2	Interaksi dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti	393	369	93,89%
3	Situs ini mudah dinavigasi	393	374	95,17%
4	Situs dapat digunakan	387	371	95,87%
5	Situs ini memiliki tampilan yang menarik	388	367	94,59%
6	Desainnya sesuai dengan jenis situs	389	366	94,09%
7	Situs ini menyampaikan rasa kompetensi	386	371	96,11%
8	Situs ini menciptakan pengalaman positif	395	365	92,41%
9	Memberikan informasi yang akurat	391	365	93,35%
10	Memberikan informasi yang dapat dipercaya	398	376	94,47%
11	Memberikan informasi yang tepat waktu	387	369	95,35%
12	Memberikan informasi yang relevan	390	368	94,36%
13	Memberikan informasi yang mudah dipahami	393	374	95,17%
14	Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	393	367	93,38%
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	393	373	94,91%
16	Memiliki reputasi yang baik	393	367	93,38%
17	Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi	391	371	94,88%
18	Informasi pribadi saya terasa aman	404	367	90,84%
19	Menciptakan rasa personalisasi	394	362	91,88%
20	Menyampaikan rasa komunitas	388	362	93,30%
21	Memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi	390	380	97,44%
22	Saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan	391	368	94,12%
		8612	8123	2075,31%
<b>Rata-rata tingkat kesesuaian</b>				<b>94,33%</b>

Sumber : Penelitian Tahun 2023

Perbandingan performance dan importance dengan persamaan (6) ditunjukkan pada Tabel 7, dan hasil analisis menghasilkan nilai 94,33%. Sehubungan dengan hal ini, dapat dikatakan bahwa user atau pengguna dapat menikmati hasil kinerja dari situs mendekati ekspektasi user atau pengguna.

#### d. Analisa Kesenjangan GAP

Tabel IV.8

#### Analisa Kesenjangan GAP

ANALISA KESENJANGAN GAP			
Indikator	Importance	Performance	GAP
Situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan	4,38	4,22	-0,16
Interaksi dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti	4,47	4,19	-0,28
Situs ini mudah dinavigasi	4,47	4,25	-0,22
Situs dapat digunakan	4,40	4,22	-0,18
Situs ini memiliki tampilan yang menarik	4,41	4,17	-0,24
Desainnya sesuai dengan jenis situs	4,42	4,16	-0,26
Situs ini menyampaikan rasa kompetensi	4,39	4,22	-0,17
Situs ini menciptakan pengalaman positif	4,49	4,15	-0,34
Memberikan informasi yang akurat	4,44	4,15	-0,29
Memberikan informasi yang dapat dipercaya	4,52	4,27	-0,25
Memberikan informasi yang tepat waktu	4,40	4,19	-0,21
Memberikan informasi yang relevan	4,43	4,18	-0,25
Memberikan informasi yang mudah dipahami	4,47	4,25	-0,22
Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	4,47	4,17	-0,3
Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	4,47	4,24	-0,23
Memiliki reputasi yang baik	4,47	4,17	-0,3
Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi	4,44	4,22	-0,22
Informasi pribadi saya terasa aman	4,59	4,17	-0,42
Menciptakan rasa personalisasi	4,48	4,11	-0,37
Menyampaikan rasa komunitas	4,41	4,11	-0,3
Memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi	4,43	4,32	-0,11
Saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan	4,44	4,18	-0,26
<b>Rata-rata analisa kesenjangan GAP</b>			<b>-0,2536</b>

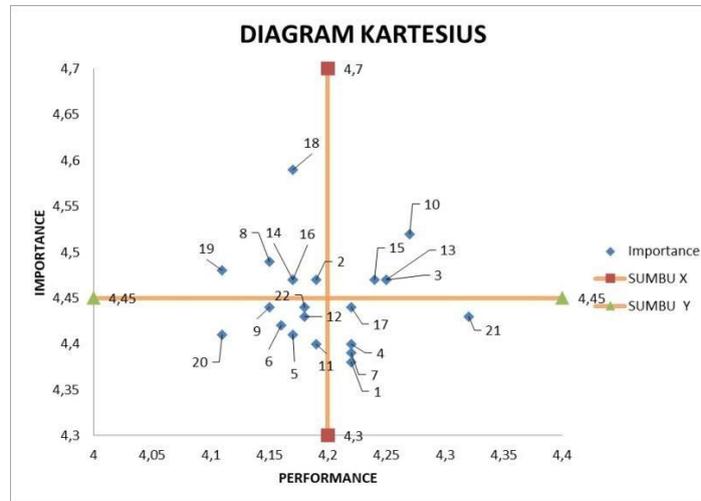
Berdasarkan Tabel 8, disimpulkan bahwa tidak ada nilai GAP item yang sesuai dengan harapan pengguna karena tingkat kepentingan dan kinerja belum sama sehingga meninggalkan angka negatif. Nilai yang diharapkan dari pengguna lebih tinggi dari nilai yang dirasakannya. Berdasarkan hal itu, bisa diasumsikan kalau nilai dan kualitas dan signifikansi kinerja masih belum cukup dan tidak sesuai dengan ekspektasi pemakai situs.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

**e. Analisa Kuadran Importance Performance Analysis**



Sumber : Penelitian Tahun 2023

Gambar IV.1  
 Analisa Kuadran

Titik pada setiap indikator yang terdapat pada diagram telah dikelompokkan, seperti yang ditunjukkan oleh analisis kuadran IPA. Di bawah ini menunjukkan hasil pengujian menggunakan kuadran IPA.

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)  
 Di kuadran ini, ada enam atribut. Ini adalah atribut 2, 8, 14, 16, 18, dan 19. Atribut ini sangat penting bagi pengguna, tetapi kinerjanya buruk, dan harus segera ditingkatkan.
2. Kuadran 2 (Pertahankan Kinerja)  
 Di kuadran ini, ada empat atribut. Ini adalah atribut 3, 10, 13, dan 15. Karena atribut-atribut tersebut memiliki nilai kinerja dan kepentingan yang tinggi, maka kualitas seluruh atribut pada kuadran ini harus dijaga.
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)  
 Kuadran ini memuat tujuh atribut. Ini adalah atribut 5, 6, 9, 11, 12, 20, dan 22. Atribut ini memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang rendah, sehingga sebenarnya tidak memerlukan penindakan lebih lanjut atau diasumsikan cukup normal dan sesuai oleh pemakai situs.
4. Kuadran 4 (Berlebihan)  
 Mengacu pada kuadran 4, terdapat ada 5 indikator yang berada didalam kuadran ini. Indikator yang dimaksud adalah indikator 1, 4, 7, 17 & 21. Indikator yang disebut diasumsi terlalu lebih karena tingkat kinerjanya sudah mencapai nilai baik akan tetapi tingkat ekspektasinya masih rendah sehingga keberadaannya sering kali tidak diperhatikan oleh para pemakai situs..



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v0i0.xxx>

## 5. Kesimpulan (or Conclusion)

1. Berdasarkan penelitian yang menggunakan metodologi Webqual dan IPA, perbandingan antara tingkat kinerja dan kepentingan menghasilkan tingkat kesesuaian 94,33%, yang menunjukkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, layanan situs web satmesin.com terhadap pengguna mendekati kata puas. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan website satmesin, yang merupakan kontribusi dari para peneliti. Menurut data, 94,33% pengguna senang dengan tampilan dan layanan yang ditawarkan. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan analisis GAP menghasilkan nilai -0,2536 yang dapat disimpulkan bahwa pengguna yakin bahwa layanan yang diberikan oleh situs satmesin.com belum sesuai dengan harapan pengguna.
2. Berdasarkan hasil analisis kuadran, kuadran 1 merupakan prioritas utama untuk peningkatan layanan situs, khususnya terkait dengan informasi yang diberikan. Karena kinerja dan kepentingannya yang besar, Kuadran 2 merupakan kualitas yang harus dipertahankan. Kuadran 3 memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang rendah. Akibatnya, dapat diklaim bahwa kinerja memiliki pengaruh yang kecil terhadap minat. Kuadran 4 merupakan kuadran dengan kelebihan kualitas untuk situs, yang menunjukkan bahwa walaupun tingkat kepentingan situs relatif rendah, namun kinerjanya cukup tinggi sehingga berlebihan.

## Referensi

- [1] W. Berlian, D. Hasna<sup>1</sup>, I. Kadek, and D. Nuryana<sup>2</sup>, “Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jeisbi*, vol. 02, no. 04. pp. 27–32, 2021.
- [2] G. A. Sandag, M. Makapedua, and A. Tompunu, “Analisis Kualitas Website Pada PT.DAW Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 4, p. 339, 2020, doi: 10.26418/justin.v8i4.42592.
- [3] T. A. V. A. S. R. Brama Saputra Budiarmaja, *Leadership In Digital Transformation [sumber elektronis]*. in . Penerbit KBM Indonesia, 2022. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?id=lzp\\_EAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=lzp_EAAAQBAJ)
- [4] I. H. Santi, *ANALISA PERANCANGAN SISTEM*. Penerbit NEM, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=PHYJEAAAQBAJ>
- [5] M. M. Prof. DR. H. A. Rusdiana, *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi*. Fitrah Ilhami, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=DRFUEAAAQBAJ>
- [6] *CMM Website Interaktif MCMS Joomla(CMS)*. Elex Media Komputindo. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=w-ojzePT4-cC>
- [7] R. I. Akbar, S. S. M. T. I. Denny Ganjar Purnama., and S. T. M. M. Slamet Riyanto., *Importance - Performance Analysis Matrix: Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SIAkad dan LMS*. Nas Media Pustaka, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=boOeEAAAQBAJ>
- [8] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, “Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com,” *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, no. April 2020, p. 34, 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v0i0.xxx>

- [9] R. Kriswibowo, B. F. Supriyanto, M. H. Arief, J. G. Noke, and H. V. Sari, “Evaluasi Kualitas Website KPU Kabupaten Kediri Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *IJEIS (Indonesian J. Electron. Instrum. Syst.*, vol. 11, no. 1, p. 103, 2021, doi: 10.22146/ijeis.63411.
- [10] B. Rudianto, M. H. Gusyon, and ..., “Analysis Of The Quality Of The Da’wah Website Sesaat. Id Pt Bageur Solusi Indonesia Using The Webqual 4.0 Method,” *JISICOM (Journal ...*, vol. 6, no. 1, pp. 209–221, 2022, doi: 10.52362/jisicom.v6i1.808.
- [11] S. T. M. M. Slamet Riyanto and S. K. M. M. S. I. Andi Rahman Putera, *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Deepublish, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=LTPwEAAAQBAJ>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>