

## PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE RUMAH BATIK ANDALAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPOTANCE PERFORMANCE* ANALYSIS

Siti Monalisa<sup>1</sup>, Khairul Rizky<sup>2</sup>

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru  
Jl. HR. Soebrantas No.155 KM 18 Panam, Pekanbaru – Riau  
E-mail: <sup>1</sup>siti.monalisa@uin-suska.ac.id, <sup>2</sup>khairul.rizky@students.uin-suska.ac.id

### ABSTRAK

Rumah Batik Andalan merupakan sebuah toko yang memproduksi batik khas Melayu dengan nama website rumah batik andalan. Website belum pernah di lakukan evaluasi terhadap kualitas website sehingga tidak diketahui tingkat kualitas website terhadap kepuasan pengunjung. Permasalahan website metode Webqual 4.0 pada dimensi *Usability* mengenai tampilan yang tidak menarik, dimensi *Information Quality* kurang update dalam motif batik, dimensi *Interaction Quality* tidak adanya fitur transaksi jual beli. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa kualitas website menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengunjung. Tools yang digunakan untuk mengolah data hasil kuesioner pada WebQual dan IPA adalah SPSS 22. Hasil analisis tingkat kesesuaian masih berada dibawah 100% dan atribut yang rendah dengan nilai 48% yaitu informasi cukup detail dan aman saat bertransaksi, Hasil analisis tingkat kesenjangan menunjukkan bernilai negatif pada semua indikator, hal ini menunjukkan bahwa kualitas website dinyatakan belum dapat memenuhi keinginan pengguna. Sedangkan hasil analisis IPA menunjukan bahwa indikator yang prioritas perbaikan pada website adalah tampilan yang menarik, menyediakan informasi yang *detail*, serta aman saat bertransaksi. Hasil tingkat perhitungan kepuasan pengguna dari *Costumer Satifcation Index* (CSI) pada website Rumah Batik Andalan diperoleh nilai 65% hal ini menunjukkan bahwa kinerja website secara keseluruhan merasa cukup puas.

**Kata Kunci:** *Costumer Satifcation Index, Importance Performance Analysis, SPSS, WebQual 4.0*

### ABSTRACT

*Rumah Batik Andalan is a shop that produces Malay batik with the name of the mainstay batik home website. The website has never been evaluated on the quality of the website so there is no known level of website quality on visitor satisfaction. Webqual 4.0 method website problems on the Usability dimension regarding unattractive appearance, the Information Quality dimension is not updated in batik motifs, the Interaction Quality dimension does not have a sale and purchase transaction feature. The purpose of this study was to analyze website quality using the Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA). This research uses a quantitative approach by distributing questionnaires to visitors. The tools used to process data from questionnaires on WebQual and IPA are SPSS 22. The results of the analysis of the suitability level are still below 100% and the attributes are low with a value of 48%, which is quite detailed and safe information when transacting. all indicators, this shows that the quality of the website otherwise can not meet the wishes of users. While the results of the IPA analysis show that the priority indicators for improvement on the website are an attractive appearance, provide detailed information, and are safe when making transactions. The results of the calculation of the level of user satisfaction from the Customer Satifcation Index (CSI) on the Rumah Batik Andalan website obtained a value of 65%, this shows that the overall website performance was quite satisfied.*

**Keyword:** *Costumer Satifcation Index, Importance Performance Analysis, SPSS, WebQual 4.0*

### A. PENDAHULUAN

Rumah Batik Andalan adalah Mitra Bina PT. Riau Andalan Pulp and Paper (PT. RAPP) yang memproduksi batik khas Melayu dan dikenal dengan nama "Batik Bono".

Rumah Batik Andalan berlokasi di kompleks Balai Pelatihan Pengembangan Usaha Terpadu (BPPUT), Townsite II baru PT. RAPP, Pangkalan

Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Propinsi Riau. Website Rumah Batik Andalan berdiri pada tahun 2014 dengan alamat website [www.batikbono.toko-andalan.com](http://www.batikbono.toko-andalan.com). Jumlah pengunjung website Rumah Batik Andalan dalam kurun 5 bulan terakhir adalah sebanyak 639 pengunjung.

Website Rumah Batik Andalan belum dikatakan website *e-commerce* yang hal ini dikarenakan website hanya melakukan transaksi secara *pre order*, seperti transaksi pemesanan batik yang diinginkan dilakukan langsung ke toko Rumah Batik Andalan. Sementara itu, [1] menyatakan bahwa website *e-commerce* bukan hanya menampilkan produk yang dipasarkan, tetapi transaksi juga dilakukan melalui website tersebut. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas website Rumah Batik Andalan.

Berdasarkan observasi dan wawancara ditemukan beberapa fakta dan permasalahan yang terdapat pada website Rumah Batik Andalan. Permasalahan-permasalahan tersebut diamati dari 3 dimensi webqual 4.0, yaitu (1) kemudahan penggunaan (*usability*), (2) kualitas informasi (*information quality*), dan (3) kualitas interaksi (*interaction quality*).

Pertama, kombinasi warna dalam tampilan website ini menggunakan warna putih, hitam dan biru. Kombinasi warna yang harmonis dalam sebuah website sebaiknya menggunakan 4 warna yaitu hitam, putih, hijau, dan merah [2]. Sebuah website yang menggunakan kombinasi warna harmonis akan menciptakan emosional yang baik pada pengunjung. Sebaliknya, kombinasi warna yang tidak harmonis akan membosankan bagi pengunjung [1]. Permasalahan diatas termasuk dimensi *Usability* dimana indikatornya memiliki tampilan yang menarik serta daya tarik bagi pengunjung [3].

Kedua, informasi dari website Rumah Batik Andalan kurang *up to date* dan *detail*. Website tidak meng-update jenis-jenis motif yang dipasarkan. Saat ini, jumlah produk yang dipasarkan dalam website hanya beberapa jenis motif batik bono saja, sementara di toko Rumah Batik Andalan terdapat puluhan jenis motif batik bono. Selain itu, website tidak mencantumkan harga produk yang ingin dipesan. Akibatnya, pelanggan tidak mengetahui tingkat kemurahan atau kemahalan suatu produk tersebut. Selanjutnya, informasi besaran ukuran kain batik bono tidak dicantumkan dalam website, sehingga pelanggan tidak mengetahui jumlah kebutuhan produk yang diperlukan. Permasalahan tersebut merupakan dimensi *Information quality* yang memiliki indikator menyediakan informasi yang *up to date* dan *detail* [3].

Ketiga, website hanya menampilkan teks cara pemesanan produk melalui sms dan telepon, karena website tidak menyediakan fitur daftar dan login. Oleh karena itu, website tidak menyediakan fitur konfirmasi ulang mengenai produk yang telah dipesan. Ketiadaan fitur transaksi dalam website ini menyebabkan pelanggan kesulitan dan tidak memperoleh kepercayaan dalam bertransaksi. Fitur daftar adalah sebuah

pendaftaran setiap program yang berfungsi untuk mendaftarkan riwayat pelanggan dan menghubungkan data pribadi pada program tersebut [4]. Sedangkan fitur login adalah proses untuk mengakses komputer dengan memasukkan identitas dari akun pengguna, dan kata sandi untuk mendapatkan hak akses menggunakan sumber daya komputer [4]. Permasalahan tersebut termasuk dimensi *Interaction quality* yang memiliki indikator rasa aman saat bertransaksi dan penyampaian data pribadi [3].

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, metode webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) akan digunakan untuk menganalisa kualitas *website* Rumah Batik Andalan. Metode webqual 4.0 merupakan metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir [3]. Sedangkan metode IPA dapat mengukur hubungan antara persepsi dan prioritas untuk meningkatkan kualitas produk sebagai kuadran analisis [5].

Webqual pertama kali dikembangkan pada tahun 1998 oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen [6]. Sedangkan metode IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 (Santoso, & Anwar, 2015). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

Beberapa penelitian-penelitian telah menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA dalam menganalisa *e-commerce*, diantaranya, (1) Johannes Fernandes Andry telah melakukan pengukuran kualitas website *elevania* pada 50 responden dengan teknik random sampling yang menghasilkan nilai gap sebesar -0.54 antara *performance* dan *importance* [8], (2) Kemala dan Fitriawan telah melakukan analisis kualitas website ruang guru pada 400 responden menggunakan teknik sampling insidental yang menghasilkan nilai gap sebesar -0.02 antara *performance* dan *importance* [9].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini akan melakukan "Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA".

## B. LANDASAN TEORI

### B.1. Pengukuran Kualitas Website

Pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode webqual terdiri dari enam dimensi, yaitu aksesibilitas, interaksi, kecukupan interaksi, kegunaan dari konten, gaya hidup dan kepribadian. Perilaku pengguna internet mempengaruhi persepsi kualitas layanan dan dimensi aksesibilitas, interaksi, kecukupan

informasi, kegunaan dari konten dan gaya hidup [10].

## B.2. Website

Website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet [6]. Web merupakan sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah *server web* internet yang disajikan dalam bentuk *hypertext* untuk menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur *client/server* [11].

## B.3.E-commerce

E-commerce merupakan pasar online yang merubah pola bisnis dalam pemasaran barang dan jasa melalui sarana internet [12]. Oleh karena itu, kualitas website yang baik akan berdampak positif pada keberhasilan *E-commerce*.

## B.4. WebQual

Webqual berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu: *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* [11]. Pada ketiga variabel bertujuan untuk pengukur kepuasan konsumen atau pengguna terhadap kualitas website.

Webqual pertama kali dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Metode penelitian ini mulai dikembangkan sejak tahun 1998, Metode ini juga mengalami perubahan dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Versi terbaru Webqual yaitu 4.0, Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi, yaitu: *usability*, kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Metode webqual 4.0 dapat dilihat pada gambar 2.

## B.5. Dimensi Webqual

Webqual disusun berdasarkan penelitian ini terdiri atas tiga dimensi yaitu [13]:

### 1. Usability (Kegunaan)

*Usability* adalah mutu yang terkait dengan website, tampilan sebuah website merupakan factor utama dalam mempengaruhi pengunjung website. Dalam hal ini, bertujuan membuat pengunjung atau pengguna merasa senang untuk mengunjungi website.

### 2. Information Quality (Kualitas Informasi)

*Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada website, dilihat dari isi pada web, berdasarkan ada atau tidak informasi yang disajikan untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.

### 3. Interaction Quality (Kualitas Interaksi)

*Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna mengakses ke dalam website yang terwujud dengan kepercayaan dan empati.

WebQual 4.0 dapat disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi sebagaimana termuat dalam Tabel 2.1 sampai Tabel 2.3 [3].

**Table 2.1** Dimensi Kegunaan (*Usability*)

No	Deskripsi Indikator
1	Kemudahan untuk dioperasikan
2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti
3	Kemudahan untuk navigasi
4	Mudah digunakan
5	Tampilan yang menarik
6	Website sesuai dengan jenis website
7	Memberikan informasi yang sesuai
8	Membentuk pengalaman positif bagi pengguna

**Table 2.2** Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No	Deskripsi Indikator
1	Menyediakan informasi yang akurat
2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>
4	Menyediakan informasi yang relevan
5	Menyediakan informasi yang mudah dipahami
6	Menyediakan informasi yang cukup detail
7	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

**Table 2.3** Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No	Deskripsi Indikator
1	Mempunyai reputasi yang baik
2	Aman saat bertransaksi
3	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
4	Memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna
5	Adanya suasana komunitas
6	Kemudahan untuk komunikasi dengan

	organisasi
7	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

**B.6. Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi dan prioritas peningkatan kualitas produk sebagai quadrant analysis, IPA dipergunakan kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang mempermudah usulan perbaikan kinerja [14]. Analisis yang digunakan dalam IPA ada tiga, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (GAP), dan analisis kuadran [15].

**B.6.1. Analisis Kesesuaian**

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan skor kinerja website dengan skor kepentingan website. Hasil dari analisis kesesuaian ini menunjukkan apakah kinerja website sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna yang dapat dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut [16]:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan:

*Tki* = tingkat kesesuaian responden

*xi* = skor penilaian kinerja

*yi* = skor penilaian kepentingan

**B.6.2. Analisis Kesenjangan (GAP)**

Analisis digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja website. Analisis kesenjangan dapat dilakukan dengan skor rata-rata kinerja dikurangi dengan skor rata-rata kepentingan seperti pada rumus dibawah ini [16]:

$$Qi(Gap) = Perf(i) - imp(i) \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan:

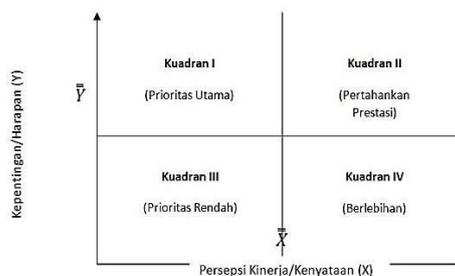
(*Gap*)= tingkat kesenjangan

(*i*) = rata-rata kinerja

(*i*) = rata-rata kepentingan

**B.6.3. Analisis Kuadran IPA**

Analisis kuadran IPA digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran. Berdasarkan hasil pengukuran *Importance* dan *Performance* yang memberikan interpretasi ditampilkan pada gambar sebagai berikut [17]:



Gambar 1

**Gambar 2.2 Kuadran IPA**

Penjelasan Gambar 2.2 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) yang terdiri dari empat kuadran diantaranya yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama), tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna dan harus segera ditingkatkan kinerjanya
2. Kuadran II (Pertahankan prestasi), Tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah.
4. Kuadran IV (Berlebihan), tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi.
- 5.

**B.7. Teknik Accidental Sampling**

Teknik *non - probability sampling* jenis accidental sampling merupakan adalah siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, [18]. Menentukan jumlah sampel peneliti harus mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi unit analisis. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10 persen dengan persamaan:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan:

*n* = Sampel

*N* = Jumlah Populasi

*d* = Level signifikan yang diinginkan (0,1 atau 10%)

**B.8. Costumer Statisfaction Index (CSI)**

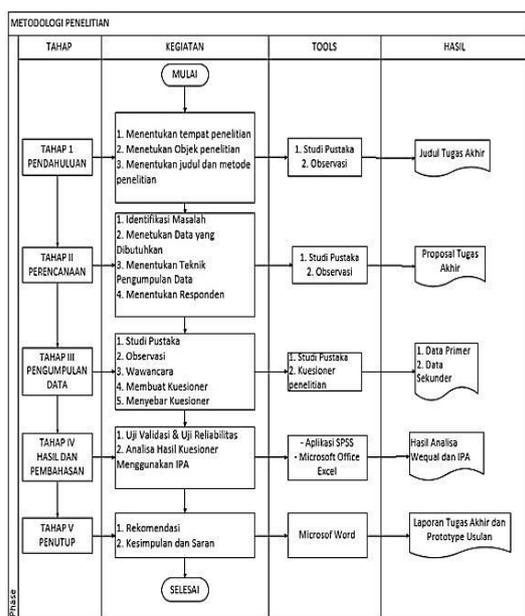
CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh

dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur[19]. Menurut [20] CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Berikut ini table 2.4 kepuasan pengguna dari kriteria tingkat kepuasan konsumen.

**Table 2.4** Kriteria Kepuasan Pengguna

Nilai CSI	Keterangan
>0,81	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

### C. METODOLOGI PENELITIAN



**Gambar3.1** Metodologi Penelitian

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### D.1. Analisa Saat Ini

Proses transaksi dari rumah batik andalan berawal dari pengunjung melihat produk batik melalui website rumah batik andalan, setelah itu pengunjung melakukan pemesanan batik yang diinginkan dengan cara menghubungi kontak yang tertera pada website dan pihak rumah batik andalan melakukan pembukuan pemesanan pelanggan.

#### D.2. Data Statistik Website Rumah Batik Andalan

Tampilan kunjungan website dari hasil yang diperoleh Histats dapat diketahui banyaknya pengunjung yang mengunjungi [www.batikbono.toko-andalan.com](http://www.batikbono.toko-andalan.com) pada bulan Oktober 2019 sampai bulan Maret 2020 sebanyak 639 pengunjung

#### D.3. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

##### D.3.1. Uji Validasi

Dalam penelitian ini dengan jumlah sampel 86 dan taraf signifikan 5% didapat Nilai r tabel ( $df = 86-2 = 84$ ) adalah 0,212. Jika nilai melebihi dari nilai 0,212 maka dikatakan valid, apabila nilai tidak menyampai dari nilai 0,212 maka dikatakan tidak valid dan harus mengulangi kembali penyebaran kuesioner.

##### D.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrument yang digunakan dalam penyebaran kuesioner memenuhi syarat untuk dianggap reliabel karena nilai dari masing-masing *Cronbach's Alpha* yang didapatkan adalah > 0.6.

#### D.4. Hasil Pengolahan Data

Hasil analisis dari pengolahan data responden mengenai kualitas *website* Rumah Batik Andalan yang dilakukan ada 3 tahap yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisa tingkat kesenjangan (GAP) dan *Importance Performance Analyst*.

##### D.4.1 Analisis Kesesuaian

Hasil analisis tingkat kesesuaian pada website Rumah Batik Andalan didapatkan dari perbandingan setiap atribut penilaian performance skor total dimensi *webqual 4.0*. Variabel yang paling rendah adalah dimensi *Information Quality* nomor 14 dengan nilai kesesuaian 48%, kemudian dimensi *Interaction Quality* nomor 17 dengan nilai 48% dan terakhir adalah dimensi *Usability* nomor 5 dengan nilai 49%. Dilihat dari keseluruhan indikator tingkat kesesuaian pada website Rumah Batik Andalan masih berada dibawah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* Rumah Batik Andalan belum sesuai dengan harapan pengguna.

##### D.4.2. Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisa kesenjangan pada website Rumah Batik Andalan ditemukan variabel tingkat kesenjangan paling besar nilai nya adalah dimensi *Usability* nomor 5 dengan nilai GAP -1,90 kemudian lanjutkan dimensi *Information Quality* nomor 14 dengan nilai GAP -1.84 dan terakhir dimensi *Interaction Quality* nomor 17 dengan nilai GAP -1,79. Nilai tersebut mengenai tentang tampilan website, menyediakan informasi yang cukup detail serta aman saat bertransaksi.

### D.4.3. Analisis Kuadran IPA

Dilihat secara keseluruhan indikator yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki.

Tabel 4.12 Indikator perbaikan dari harapan pengguna.

No	Indikator
5	Tampilan yang menarik
14	Menyediakan informasi yang cukup detail
17	Aman saat bertransaksi

Dilihat secara keseluruhan indikator yang dipertahankan kualitasnya adalah.

Tabel 4.13 Indikator sesuai harapan pengguna.

No	Indikator
1	Mudah dalam mengoperasikan <i>website</i>
3	Kemudahan untuk navigasi
4	Mudah digunakan
6	Website sesuai dengan jenis website
7	Memberikan informasi yang sesuai
8	Memberikan pengalaman positif bagi pengguna
11	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>
16	Mempunyai reputasi yang baik
23	Pendapat secara umum tentang website

### D.5. Costumer Statisfaction Index (CSI)

Hasil dari perhitungan tingkat kepuasan website Rumah Batik Andalan secara keseluruhan dengan rata – rata 262,6 dibagi skala likert kuisioner penelitian maka diperoleh nilai CSI 65,55%. Nilai index CSI penelitian termasuk dalam kategori nomor 3 yang menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas terhadap kinerja website.

### D.6. Analisa Usulan

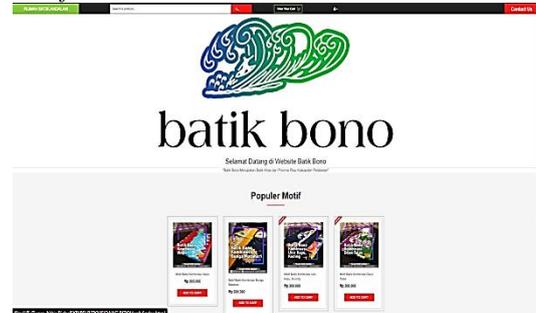
Proses bisnis usulan website rumah batik andalan berawal dari pelanggan melihat atau membeli barang yang akan belanja. Setelah pelanggan menemukan produk yang diinginkan maka pelanggan memasukkan barang dalam keranjang belanja. Selanjutnya, melakukan login terlebih dahulu jika pelanggan sudah memiliki akun atau mendaftarkan belum punya akun guna untuk pembayaran. Sebelum melakukan pembayaran, pelanggan dapat melihat kembali dalam keranjang belanja untuk memastikan kembali apakah barang yang diinginkan sesuai dan harga sudah tercantum.

### D.7. Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan kepada pihak website Rumah Batik Andalan penulis berikan berupa tindakan yang harus dilakukan berdasarkan literatur yang ada serta meningkatkan kepuasan pengguna.

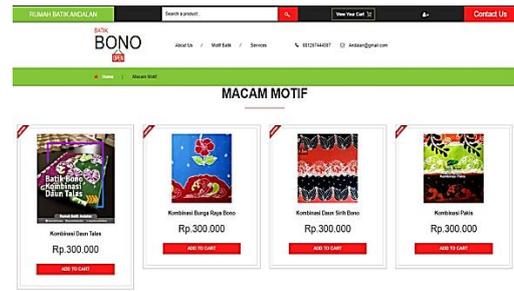
#### D.7.1. Tampilan *Interface* Usulan

Berikut gambar 4.1 merupakan tampilan *interface*



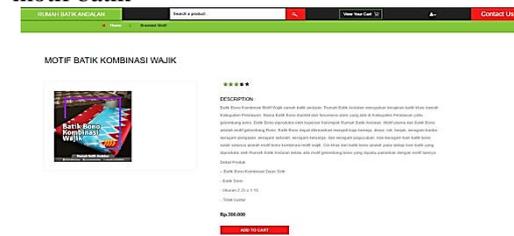
#### D.7.2. Tampilan Macam Motif

Berikut gambar 4.2 merupakan tampilan macam motif



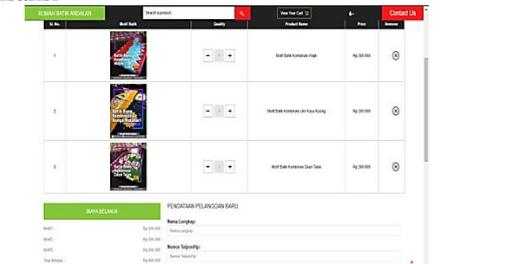
#### D.7.3. Tampilan Informasi Motif Batik

Berikut gambar 4.3 merupakan informasi motif batik



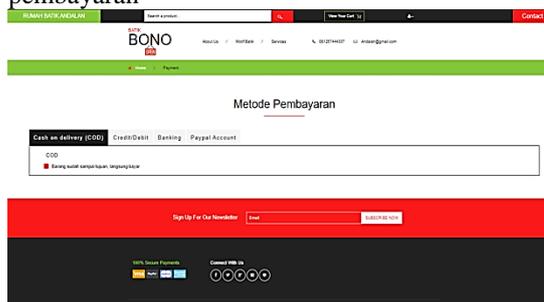
#### D.7.4. Tampilan Informasi Transaksi

Berikut gambar 4.4 merupakan informasi transaksi



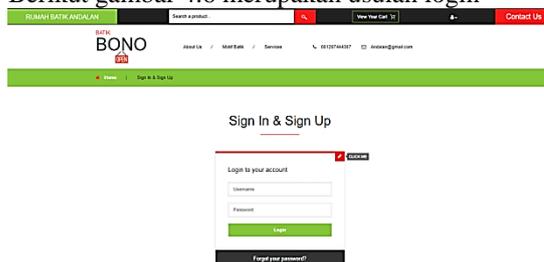
### D.7.5. Tampilan Usulan Pembayaran

Berikut gambar 4.5 merupakan informasi pembayaran



### D.7.6. Tampilan Usulan Login

Berikut gambar 4.6 merupakan usulan login



### D.8. Penjelasan Tampilan Usulan

Berikut merupakan penjelasan dari tampilan *interface* usulan berdasarkan dimensi:

#### D.8.1. Dimensi Usability

Permasalahan yang terjadi kombinasi warna dalam tampilan website ini. Pada tampilan *interface* usulan penelitian mengkombinasi warna yang harmonis dalam sebuah website sebaiknya menggunakan 4 warna yaitu hitam, putih, hijau, dan merah [2]. Sebuah website yang menggunakan kombinasi warna harmonis akan menciptakan emosional yang baik pada pengunjung. Sebaliknya, kombinasi warna yang tidak harmonis akan membosankan bagi pengunjung [1].

#### D.8.2. Dimensi Information Quality

Permasalahan yang terjadi website rumah batik andalan adalah informasi kurang *up to date* dan *detail*. Website tidak meng-update jenis-jenis motif yang dipasarkan. Saat ini, jumlah produk yang dipasarkan dalam website hanya beberapa jenis motif batik bono saja, sementara di toko Rumah Batik Andalan terdapat puluhan jenis motif batik bono. Selain itu, website tidak mencantumkan harga produk yang ingin dipesan. Selanjutnya, informasi besaran ukuran kain batik bono tidak dicantumkan dalam website, sehingga pelanggan tidak mengetahui jumlah kebutuhan produk yang diperlukan. Akibatnya, pelanggan tidak mengetahui tingkat kemurahan atau kemahalan suatu produk tersebut.

### D.8.3. Dimensi Interaction Quality

Permasalahan yang terjadi website Rumah Batik Andalan hanya menampilkan teks cara pemesanan produk melalui sms dan telepon, karena website tidak menyediakan fitur daftar dan login. Oleh karena itu, website tidak menyediakan fitur konfirmasi ulang mengenai produk yang telah dipesan. Ketiadaan fitur transaksi dalam website ini menyebabkan pelanggan kesulitan dan tidak memperoleh kepercayaan dalam aman saat bertransaksi.

### D.9. User Acceptance Design (UAD)

Hasil UAD untuk *interface* usulan Website Rumah Batik Andalan dapat dilihat perhitungan kuesioner dengan nilai skala likert interval 69,08% merupakan setuju usulan *interface* website tersebut.

## E. PENUTUP

### E.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan penelitian dan hasil temuan, berikut adalah kesimpulan penting pada penelitian ini:

1. Analisis dengan menggunakan teknik *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa indikator yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki dilihat secara keseluruhan memiliki 3 indikator yaitu dimensi *Usability* nomor 5 dengan atribut tampilan yang menarik, kemudian pada dimensi *Information Quality* nomor 14 dengan atribut mengenai tentang informasi yang cukup detail. Indikator terakhir pada dimensi *Interaction Quality* nomor 17 tentang aman saat bertransaksi. Berdasarkan indikator tersebut menjadikan gambaran oleh pihak Rumah Batik Andalan untuk melakukan perbaikan.
2. Indikator yang dipertahankan kualitasnya dengan sudah sesuai pengguna setiap variabel webqual 4.0 pada dimensi *Usability* kemudahan untuk dioperasikan, navigasi website, mudah digunakan, website sudah sesuai dengan jenis website, memberikan informasi yang sesuai dan pengalaman positif bagi pengguna. Selanjutnya dimensi *Information Quality* indikator menyediakan informasi yang *up to date*. Selanjutnya dimensi *Interaction Quality* memiliki indikator mempunyai reputasi yang baik serta pendapat secara umum keseluruhan website. Berdasarkan hasil yang telah diuraikan diatas agar dapat dijadikan gambaran oleh pihak Rumah Batik Andalan sebagai acuan untuk dapat mempertahankan performa *website* agar tidak mengalami penurunan dan mendatangkan pengunjung yang baru.

3. Hasil tingkat perhitungan kepuasan pengguna dari Customer Satisfaction Index (CSI) pada website Rumah Batik Andalan diperoleh nilai 65% hal ini menunjukkan bahwa kinerja website secara keseluruhan merasa cukup puas. Selanjutnya untuk dapat meningkatkan website dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil Importance Performance Analysis 1 (IPA).

## E.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap analisis kualitas website Rumah Batik Andalan dengan jumlah 86 responden dari pengunjung website, peneliti akan memberikan saran bagi pihak pengelolaan website Rumah Batik Andalan yang akan bertanggung jawab serta pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis dikemudian hari, yaitu: Diharapkan bagi Rumah Batik Andalan untuk terus melakukan pengembangan terhadap kualitas *website* yang dimiliki. Kemudian untuk perlunya memperhatikan atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan kedepannya menjadi lebih baik dan mendapatkan pelanggan baru.

1. Diharapkan bagi Rumah Batik Andalan untuk terus melakukan pengembangan terhadap kualitas website yang dimiliki. Kemudian untuk perlunya memperhatikan atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan kedepannya menjadi lebih baik dan mendapatkan pelanggan baru.
2. Perbaikan dilakukan tidak hanya pada kuadran I saja, akan tetapi sebaiknya dilakukan perbaikan pada seluruh kuadran yaitu pada kuadran IV agar pelanggan puas akan semua layanan yang diberikan dalam melakukan transaksi pada e-commerce di website Rumah Batik Andalan

Diharapkan pihak Rumah Batik Andalan membahas tentang peningkatan kualitas website dengan menggunakan metode analisis yang lain agar tingkat kepuasan pengguna semakin meningkat kualitas website lebih sempurna serta dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi website ini setiap tahun.

## REFERENSI

- [1] [W. Swasty and J. Utama, "Warna sebagai Identitas Merek pada Website," *ANDHARUPA J. Desain Komun. Vis. Multimed.*, vol. 3, no. 01, pp. 1–16, 2017.
- [2] A. H. Suyanto, "Desain Web Site," pp. 1–13, 2005.

- [3] [H. B. Setyawan, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE LABORATORIUM KOMPUTER STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," vol. 6, no. 4, pp. 1–5, 2016.
- [4] [D. M. Khairina, "ANALISIS KEAMANAN SISTEM LOGIN," vol. 6, no. 2, pp. 64–67, 2011.
- [5] W. Gata and O. Gilang, "ANALYSIS OF INFORMATION SYSTEM QUALITY OF SERVICE ON BSI ACADEMY 'S ENVIRONMENT USING WEBQUAL METHODS , IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND FISHBONE," vol. 95, p. 241, 2017.
- [6] S. Monalisa, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual ( Studi Kasus : UIN Suska Riau )," vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016.
- [7] B. S. Santoso, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA ) PADA SITUS KASKUS," no. September, 2015.
- [8] J. F. Andry, G. Juliawan, and J. Wijaya, "Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakan Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Annalysis," *J. Comput. Eng. Syst. Sci.*, vol. 4, no. February, p. 38, 2019.
- [9] R. Kemala, D. Siregar, and R. A. Fitriawan, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE RUANGGURU . COM MENGGUNAKAN WEBQUAL 4 . 0 DAN IPA ( IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ) RUANGGURU . COM WEBSITE QUALITY ANALYSIS USING WEBQUAL 4 . 0 AND IPA ( IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS )," vol. 5, no. 1, pp. 1201–1208, 2018.
- [10] R. Fathur and K. Didik, "Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 31–38, 2017.
- [11] D. O. S. Syaifullah, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016.

- [12] R. A. Kurniawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 1151–1160, 2018.
- [13] R. Rahmawati and S. Anwar, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Intelekt. Keislaman, Sos. dan Sains*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, 2018.
- [14] Dafid, "Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik," *J. Inform. Glob.*, vol. 9, no. 2, pp. 71–76, 2018.
- [15] W. S. Fatmala and A. Rachmadi, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis ( IPA )," vol. 2, p. 183, 2018.
- [16] A. R. Amirah Al Baiti, Suprpto, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA," vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017.
- [17] O. D. Ariska, A. Kusyanti, and F. A. Bachtiar, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA ( Importance Performance Analysis )," vol. 2, no. 8, pp. 2595–2603, 2018.
- [18] M. A. Bora, "Analisa Kepuasan Penggunaan E-Learning Cloud Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam," *J. Ind. Kreat.*, vol. 1, no. 01, p. 55, 2017.
- [19] S. Husna and A. Syukri, "Penerapan Customer Satisfaction Index ( CSI ) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 13, no. 2, pp. 103–111, 2014.
- [20] V. Devani and R. A. Rizko, "Metode Customer Satisfaction Index ( CSI ) dan Potential Gain in Customer Value ( PGCV )," *J. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 24–29, 2016.
- [21] Z. Matondang, "VALIDITAS DAN RELIABILITAS SUATU INSTRUMEN PENELITIAN," *TABULARASA PPS UNIMED*, vol. 6, no. 1, p. 11, 2009.