

Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Salestock Indonesia Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis

Rizky Nanda Istichomah¹, Suprpto², Admaja Dwi Herlambang³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹rnandaaa@gmail.com, ²prptomlg@yahoo.com, ³herlambang@ub.ac.id

Abstrak

Kualitas layanan web Salestockindonesia.com perlu dievaluasi karena memiliki peringkat 1591 menurut alexa.com, peringkat 422 menurut similiarweb.com dan peringkat 72 menurut statshow.com yang dapat dinyatakan jauh dibawah website sejenis. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan variabel Webqual yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Usability terdapat enam indikator, information quality terdapat empat indikator, dan service interaction quality terdapat tiga indikator. Data kualitas layanan diperoleh dari kuesioner yang kemudian hasilnya dianalisis dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Data didapatkan dari jumlah sampel sebesar 100 responden dengan menggunakan kuesioner. Dari hasil evaluasi yang dilakukan dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan pada variabel usability dua indikator kualitasnya baik yaitu pada indikator ease of us and navigation dan learnability. Empat indikator kualitasnya kurang baik yaitu pada indikator appearance, the imaged conveyed to the user, errors, dan satisfaction. Pada variabel information quality dua indikator kualitasnya baik yaitu pada indikator relevance dan accessibility. Dua variabel kualitasnya kurang baik yaitu pada indikator representational dan accuracy. Pada variabel service interaction quality dua indikator kualitasnya baik yaitu pada indikator trust dan responsiveness dan satu indikator kualitasnya kurang baik yaitu pada indikator empathy. Dari hasil pengujian tersebut penulis memberikan rekomendasi perbaikan bagi kualitas yang kurang baik yang dirujuk dari jurnal atau artikel ilmiah yang relevan.

Kata kunci: *kualitas layanan, webqual 4.0, importance performance analysis (IPA)*

Abstract

The quality of the web service Salestockindonesia.com needs to be evaluated because it has a ranking of 1591 according to alexa.com, ranked 422 according to similiarweb.com and ranked 72 according to statshow.com which can be stated far below similar websites. Evaluation is done by using Webqual variable that is usability, information quality, and service interaction quality. Usability there are six indicators, information quality there are four indicators, and service interaction quality there are three indicators. Data quality of service obtained from questionnaire which then the result is analyzed by using method of Importance Performance Analysis (IPA). Data obtained from the number of samples of 100 respondents by using questionnaires. From the evaluation results can be stated that the quality of service on the variable usability of two indicators of good quality that is on the indicators of ease of us and navigation and learnability. Four indicators of poor quality that is on the indicator of appearance, the imaged conveyed to the user, errors, and satisfaction. In variable information quality two indicators of good quality that is on indicator of relevance and accessibility. Two quality variables are less good that is on indicators of representational and accuracy. In service interaction quality variable two good quality indicator that is at indicator of trust and responsiveness and one indicator of quality is not good that is at empathy indicator. From the results of these tests the authors provide recommendation improvement for the poor quality that is referenced from the relevant journal or scientific articles.

Keywords: *quality service, webqual 4.0, importance performance analysis (IPA)*

1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi di Indonesia berkembang pesat dari waktu ke waktu. Pada 2016 lalu dilakukan survei oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII). Hasil dari survey tersebut ialah hampir setengah penduduk Indonesia sebesar 132,7 juta dari total 256,2 juta penduduk Indonesia menggunakan internet. 98,6% pengguna internet mengetahui bahwa internet merupakan tempat jual beli barang dan jasa. Pengguna yang pernah melakukan transaksi online sebesar 63,5% (APJII, 2016). Ritel online semakin menjamur. Salah satunya yaitu kegiatan perdagangan via online (*e-commerce*). Semakin banyaknya kegiatan online menjadi bukti bahwa konsumen semakin bertambah. Di Indonesia sendiri memiliki beragam website *e-commerce* seperti *bukalapak.com*, *lazada.co.id*, *tokopedia.com*, dan *salestockindonesia.com*.

Salestock merupakan startup yang bersifat *mobile-commerce* yang didirikan oleh Lingga Madu dan Ariza Novianti pada tahun 2014. Salestock memiliki filosofi yaitu tidak pernah puas terhadap diri sendiri. Kondisi Salestock saat ini dari hasil analisis melalui *alexa.com* pada bulan Februari 2017, *salestockindonesia.com* berada pada peringkat 1591 dari keseluruhan website di Indonesia. Menurut *similarweb.com* pada bulan Februari 2017, *salestockindonesia.com* berada pada peringkat ke 422 dengan jumlah *visitor* sebesar 1 miliar kali pertahun. Dari *statshow.com* pada bulan Februari 2017, *salestockindonesia.com* berada pada peringkat 72 dengan jumlah *pageview* 134,250 kali dan *visitor* sebanyak 61.020.

Salestock Indonesia berada jauh di bawah online shopping lain di Indonesia. Hal tersebut tidak sesuai dengan filosofi dari Salestock. Dengan peringkat tersebut akan menjadi pertimbangan untuk Salestock dalam mencari tau bagaimana kualitas yang baik dan bagaimana mereka dapat memuaskan pelanggannya. Karena hal tersebut akan mempengaruhi kredibilitas dan citra dari perusahaan di mata konsumen. Evaluasi kualitas layanan website dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan pada variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Dari analisis yang

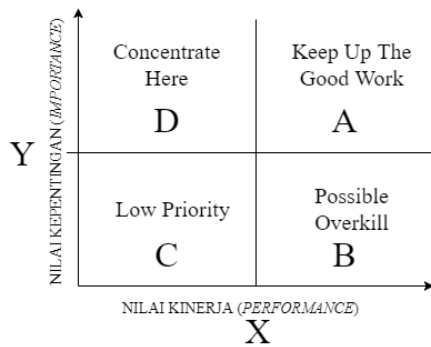
dilakukan dapat diberikan rekomendasi perbaikan dengan harapan dapat dijadikan acuan bagi Salestock untuk melakukan perbaikan.

2. DASAR TEORI

Webqual merupakan salah satu metode untuk pengukuran kualitas berdasarkan sudut pandang pengguna akhir. *Webqual* mengubah penilaian pelanggan secara kualitatif menjadi metrik kuantitatif yang berguna untuk pengambilan keputusan manajemen. *Webqual* dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya dari *Webqual 1.0* hingga *Webqual 4.0* (Barnes & Vidgen, 2002).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA berfungsi untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen dan faktor-faktor pelayanan yang dirasa masih perlu ditingkatkan menurut sudut pandang konsumen (Wong, Hideki, & George, 2010). IPA menggabungkan diukur dengan tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kerja (persepsi) dalam analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan dan analisis kuadran.

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan dengan menggunakan teknik presentase yaitu nilai total performa (*performance*) dibandingkan dengan nilai total kepentingan (*importance*) dikalikan dengan 100%. Analisis tingkat kesenjangan (*gap*) dilakukan dengan cara mencari selisih antara rata-rata nilai performa (*performance*) dan rata-rata nilai kepentingan (*importance*). Pada analisis kuadran, kuadran dibagi menjadi 4 bagian. Pembagian kuadran terdapat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran IPA
 Sumber: (Martilla & James, 1977)

Berikut penjelasan untuk kuadran pada Gambar 1 (Martilla & James, 1977):

Kuadran pertama (A) : Pertahan Kinerja (*high importance dan high performance*). Dianggap sebagai faktor penunjang bagi konsumen sehingga manajemen wajib memastikan kinerja institusinya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Kuadran kedua (B) : Kinerja Cenderung Berlebihan (*low importance dan high performance*). Dianggap tidak terlalu penting sehingga manajemen bisa mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang lebih membutuhkan peningkatan penanganan.

Kuadran ketiga (C) : Prioritas Rendah (*low importance dan low performance*). Dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut.

Kuadran keempat (D) : Prioritas Utama Perbaikan Kinerja (*high importance dan low performance*). Dianggap faktor yang sangat penting namun belum memuaskan untuk kondisi saat ini sehingga harus menjadi perhatian bagi manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai.

Dari hasil evaluasi diberikan rekomendasi untuk dapat dijadikan pertimbangan bagi Salestock dalam melakukan perbaikan. Rekomendasi diambil berdasarkan jurnal atau artikel ilmiah yang terkait.

3. METODOLOGI

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Variabel yang digunakan berdasarkan *Webqual 4.0* yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Indikator pada variabel

usability, yaitu: (1) *appearance*; (2) *ease of use and navigation*; (3) *the image conveyed to the user*; (4) *learnability*; (5) *errors*; dan (6) *satisfaction*. Indikator pada variabel *information quality*, yaitu: (1) *accuracy*; (2) *relevance*; (4) *representational*; dan (5) *accessibility*. Indikator pada variabel *service interaction quality*, yaitu: (1) *trust*; (2) *empathy*; dan (3) *responsiveness*.

Jenis instrumen penelitian berupa kuesioner dengan jumlah pernyataan sebesar 39 butir pernyataan yang lolos uji. Pernyataan disusun per indikator berdasarkan jurnal dan artikel ilmiah (Barnes & Vidgen, 2002; Joo, Lin, & Lu, 2011; Paajanen, 2014; Lee, Strong, Kahn, & Wang, 2001; Alsaleh & Bageel, 2016; Lee & Lin, 2006). Skala penelitian yang digunakan adalah skala likert 1 sampai 5. Skala penilaian kinerja (*performance*) yaitu: (1) Skala 1 bermakna sangat tidak setuju; (2) Skala 2 bermakna tidak setuju; (3) Skala 3 bermakna netral (4) Skala 4 bermakna setuju; dan (5) Skala 5 bermakna sangat setuju. Skala penilaian kepentingan (*importance*), yaitu: (1) Skala 1 bermakna sangat tidak penting; (2) Skala 2 bermakna tidak penting; (3) Skala 3 bermakna netral (4) Skala 4 bermakna penting; dan (5) Skala 5 bermakna sangat penting. Kuesioner disebar dengan menggunakan Google Form dengan syarat pengguna yang pernah melakukan transaksi pada website Salestock.

Pernyataan diuji validitas isi oleh 3 ahli dan hasil uji dianalisis dengan Aiken V dengan batas koefisien lebih dari sama dengan 0,69. Dari empat puluh satu pernyataan terdapat delapan pernyataan yang dianggap tidak valid sehingga perlu dilakukan perbaikan pernyataan sesuai dengan saran dari ahli.

Langkah selanjutnya adalah uji validitas konstruk dan uji reliabilitas kepada 30 responden. Hasil uji validasi dianalisis dengan korelasi Pearson Product Moment dengan batas *r tabel* lebih dari sama dengan 0,361. Dari empat puluh satu pernyataan terdapat dua pernyataan yang dianggap tidak valid sehingga perlu dihilangkan dan jumlah pernyataan menjadi 39 butir. Hasil uji reliabilitas dianalisis dengan Alpha Cronbach's dengan batas nilai *alpha* lebih dari sama dengan 0,7. Pada variabel *usability* nilai *alpha* sebesar 0.911 yang artinya seluruh pernyataan reliabel. Pada variabel *information quality* nilai *alpha* sebesar 0.899 yang artinya seluruh pernyataan reliabel. Pada variabel *service interaction quality* nilai *alpha*

sebesar 0.901 yang artinya seluruh pernyataan reliabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan software spss.

Sampel pada penelitian diambil menggunakan Persamaan Slovin. Jumlah populasi yang digunakan diambil pada bulan Februari 2017. Populasi yang didapat adalah pengunjung situs web menurut similarweb.com dan statshow.com. Total pengunjung situs web pada bulan Februari 2017 setelah di rata-rata adalah sebesar 500.030.510. Dari hasil perhitungan maka diperoleh nilai sampel untuk pengunjung situs web salestock adalah sebesar 100 sampel responden

Data yang diperoleh dari 100 responden dianalisis statistik deksriptif dan analisis IPA. Analisis statistik deksriptif untuk mendeskripsikan pemusatan dan persebaran data. Data yang telah dianalisis kemudian dikategorikan berdasarkan nilai mean dengan kategori seperi pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori

Persentase	Kategori
$75.01 < x \leq 100$	Sangat Tinggi
$58.34 < x \leq 75.01$	Tinggi
$41.66 < x \leq 58.34$	Kurang
$24.99 < x \leq 41.66$	Rendah
$0 < x \leq 24.99$	Sangat Rendah

Analisis IPA dilakukan dengan mencari nilai tingkat kesesuaian, nilai tingkat kesenjangan (gap), dan nilai kuadran.

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna atas kinerja web. Kinerja yang sebenarnya ditunjukkan melalui penilaian dari responden terhadap indikator pada variabel dari nilai kinerja (*performance*). Tingkat kinerja yang baik ditandai dengan nilai positif atau nilai kinerja lebih dari sama dengan 100%. Jika hasil nilai kinerja kurang dari 100% atau negatif maka pengguna masih tidak puas atas kinerja dari web.

Gap digunakan untuk mengetahui kualitas kinerja yang dirasakan saat ini dan kualitas yang diharapkan. Kualitas yang diharapkan pengguna ditunjukkan melalui penilaian dari responden terhadap indikator pada masing-masing variabel dari nilai kepentingan (*importance*). Gap yang baik ditandai dengan nilai positif atau dengan nilai gap lebih dari sama dengan 0, jika nilai negatif atau nilai gap kurang dari 0 maka kualitas web tidak mampu memenuhi keinginan pengguna.

Analisis Kuadran IPA digunakan untuk merepresentasikan pengukuran nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) dalam bentuk diagram kartesius. Kemudian dilakukan pembahasan atas hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Setelah itu dapat ditarik kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan.

4. HASIL

Karakteristik dari 100 responden terdiri dari 72% perempuan dan 28% laki-laki. 24% berusia lebih kecil sama dengan 20 tahun, 69% berusia 21 sampai 25 tahun, dan 7% berusia lebih dari sama dengan 26 tahun. Berdasarkan transaksi pada website Salestock 93% melakukan transaksi 1 hingga 3 kali, 5% melakukan transaksi 4 hingga 6 kali, dan 2% melakukan transaksi 7 hingga 9 kali.

Kategori variabel *usability* pada nilai kinerja (*performance*) adalah 67.97% dan dapat dinyatakan tinggi. Nilai mean *appearance* sebesar 3.4 dengan persentase sebesar 67.20%. Kategori *appearance* adalah tinggi. Nilai mean *ease of use and navigation* sebesar 3.5 dengan persentase sebesar 70.33%. Kategori *ease of use and navigation* adalah tinggi. Nilai mean *the imaged conveyed to the user* sebesar 3.4 dengan persentase sebesar 67.60%. Kategori *the imaged conveyed to the user* adalah tinggi. Nilai mean *learnability* sebesar 3.5 dengan persentase sebesar 70.08%. Kategori *learnability* adalah tinggi. Nilai mean *errors* sebesar 3.3 dengan persentase sebesar 66.50%. Kategori *errors* adalah tinggi. Nilai mean *satisfaction* sebesar 3.3 dengan persentase sebesar 66.13%. Kategori *satisfaction* adalah tinggi.

Kategori variabel *usability* pada nilai kepentingan (*importance*) adalah 73.22% dan dapat dinyatakan tinggi. Nilai mean *appearance* sebesar 3.7 dengan persentase sebesar 73.01%. Kategori *appearance* adalah tinggi. Nilai mean *ease of use and navigation* sebesar 3.8 dengan persentase sebesar 76.60%. Kategori *ease of use and navigation* adalah sangat tinggi. Nilai mean *the imaged conveyed to the user* sebesar 3.7 dengan persentase sebesar 73.80%. Kategori *the imaged conveyed to the user* adalah tinggi. Nilai mean *learnability* sebesar 3.5 dengan persentase sebesar 74.88%. Kategori *learnability* adalah tinggi. Nilai mean *errors* sebesar 3.6 dengan persentase sebesar 71.60%. Kategori *errors* adalah tinggi. Nilai mean *satisfaction* sebesar 3.4 dengan persentase

sebesar 70.40%. Kategori *satisfaction* adalah tinggi.

Kategori variabel *information quality* pada nilai kinerja (*performance*) adalah 67.63% dan dapat dinyatakan tinggi. Nilai mean *accuracy* sebesar 3.3 dengan persentase sebesar 65.93%. Kategori *accuracy* adalah tinggi. Nilai mean *relevance* sebesar 3.4 dengan persentase sebesar 68.40%. Kategori *relevance* adalah tinggi. Nilai mean *representational* sebesar 3.3 dengan persentase sebesar 66.40%. Kategori *representational* adalah tinggi. Nilai mean *accessibility* sebesar 3.5 dengan persentase sebesar 69.80%. Kategori *accessibility* adalah tinggi.

Kategori variabel *information quality* pada nilai kepentingan (*importance*) adalah 73.69% dan dapat dinyatakan tinggi. Nilai mean *accuracy* sebesar 3.6 dengan persentase sebesar 72.73%. Kategori *accuracy* adalah tinggi. Nilai mean *relevance* sebesar 3.7 dengan persentase sebesar 74.50%. Kategori *relevance* adalah tinggi. Nilai mean *representational* sebesar 3.7 dengan persentase sebesar 73.00%. Kategori *representational* adalah tinggi. Nilai mean *accessibility* sebesar 3.7 dengan persentase sebesar 74.53%. Kategori *accessibility* adalah tinggi.

Kategori variabel *service interaction quality* pada nilai kinerja (*performance*) adalah 69.16% dan dapat dinyatakan tinggi. Nilai mean *trust* sebesar 3.6 dengan persentase sebesar 69.67%. Kategori *trust* adalah tinggi. Nilai mean *empathy* sebesar 3.4 dengan persentase sebesar 68.15%. Kategori *empathy* adalah sangat tinggi. Nilai mean *responsiveness* sebesar 3.4 dengan persentase sebesar 69.67%. Kategori *responsiveness* adalah tinggi.

Kategori variabel *service interaction quality* pada nilai kepentingan (*importance*) adalah 74.38% dan dapat dinyatakan tinggi. Nilai mean *trust* sebesar 3.8 dengan persentase sebesar 75.53%. Kategori *trust* adalah sangat tinggi. Nilai mean *empathy* sebesar 3.7 dengan persentase sebesar 73.00%. Kategori *empathy* adalah sangat tinggi. Nilai mean *responsiveness* sebesar 3.7 dengan persentase sebesar 74.60%. Kategori *responsiveness* adalah tinggi.

Hasil penilaian dari analisis tingkat kesesuaian dari variabel *usability* terdapat pada Tabel 2. Pada tiap-tiap indikator di variabel *usability* pengguna merasa tidak puas dengan

kualitas layanan website.

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian *Usability*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN	RATA-RATA Per. INDIKATOR	Ket.
		PERFORMANANCE	IMPORTANCE			
Appearance	US1	338	371	91.11%	92.01%	Tidak puas
	US2	327	349	93.70%		
	US3	343	376	91.22%		
Ease of use and navigation	US4	353	385	91.69%	91.80%	Tidak puas
	US5	338	378	89.42%		
	US6	364	386	94.30%		
The image conveyed to the user	US7	329	362	90.88%	92.85%	Tidak puas
	US8	347	366	94.81%		
Learnability	US9	342	372	91.94%	93.57%	Tidak puas
	US10	343	376	91.22%		
	US11	354	377	93.90%		
	US12	339	364	93.13%		
Errors	US13	374	383	97.65%	92.82%	Tidak puas
	US15	313	342	91.52%		
	US16	352	374	94.12%		
Satisfaction	US17	341	367	92.92%	93.93%	Tidak puas
	US18	342	349	97.99%		
	US19	309	340	90.88%		
RATA-RATA					92.83%	Tidak puas

Hasil penilaian dari analisis tingkat kesesuaian dari variabel *information quality* terdapat pada Tabel 3. Pada tiap-tiap indikator di variabel *information quality* pengguna merasa tidak puas dengan kualitas layanan website.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian *Information Quality*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN	RATA-RATA Per. INDIKATOR	Ket.
		PERFORMANANCE	IMPORTANCE			
Accuracy	IQ1	325	363	89.53%	90.65%	Tidak puas
	IQ2	337	365	92.33%		
	IQ3	327	363	90.08%		
Relevance	IQ4	348	372	93.55%	91.81%	Tidak puas
	IQ5	336	373	90.08%		
Representational	IQ6	322	367	87.74%	90.97%	Tidak puas
	IQ7	331	363	91.18%		
	IQ8	343	365	93.97%		
Accessibility	IQ9	350	373	93.83%	93.65%	Tidak puas
	IQ10	343	371	92.45%		
	IQ11	354	374	94.65%		
RATA-RATA					91.77%	Tidak puas

Hasil penilaian dari analisis tingkat kesesuaian dari variabel *service interaction quality* terdapat pada Tabel 4. Pada tiap-tiap indikator di variabel *service interaction quality* pengguna merasa tidak puas dengan kualitas layanan website.

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian *Service Interaction Quality*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN	RATA-RATA Per. INDIKATOR	Ket.
		PERFORMANANCE	IMPORTANCE			
Trust	SIQ1	325	363	89.53%	87.33%	Tidak puas
	SIQ2	337	386	87.31%		
	SIQ3	327	384	85.16%		
Empathy	SIQ4	348	370	94.05%	91.75%	Tidak puas
	SIQ5	336	340	98.82%		
	SIQ6	322	371	86.79%		
	SIQ7	331	379	87.34%		
Responsiveness	SIQ8	343	368	93.21%	92.59%	Tidak puas
	SIQ9	350	373	93.83%		
	SIQ10	343	378	90.74%		
RATA-RATA					90.56%	Tidak puas

Hasil penilaian dari analisis gap dari variabel *usability* terdapat pada Tabel 5. Pada tiap-tiap indikator di variabel *usability* pengguna merasa kualitas kinerja dengan yang diharapkan kurang.

Tabel 5. GAP Usability

INDIKATOR	KODE	RATA-RATA		GAP	RATA-RATA Per. INDIKATOR	Ket.
		PERFORMANCE	IMPORANCE			
Appearance	US1	3.38	3.71	-0.33	-0.29	Kurang
	US2	3.27	3.49	-0.22		
	US3	3.43	3.76	-0.33		
Ease of us and navigation	US4	3.53	3.85	-0.32	-0.31	Kurang
	US5	3.38	3.78	-0.40		
	US6	3.64	3.86	-0.22		
The imaged conveyed to the user	US7	3.29	3.62	-0.33	-0.26	Kurang
	US8	3.47	3.66	-0.19		
Learnability	US9	3.42	3.72	-0.30	-0.24	Kurang
	US10	3.43	3.76	-0.33		
	US11	3.54	3.77	-0.23		
	US12	3.39	3.64	-0.25		
	US13	3.74	3.83	-0.09		
Errors	US15	3.13	3.42	-0.29	-0.26	Kurang
	US16	3.52	3.74	-0.22		
Satisfaction	US17	3.41	3.67	-0.26	-0.21	Kurang
	US18	3.42	3.49	-0.07		
	US19	3.09	3.40	-0.31		
RATA-RATA				-0.26		Kurang

Hasil penilaian dari analisis gap dari variabel *information quality* terdapat pada Tabel 6. Pada tiap-tiap indikator di variabel *information quality* pengguna merasa kualitas kinerja dengan yang diharapkan kurang.

Tabel 6. GAP Information Quality

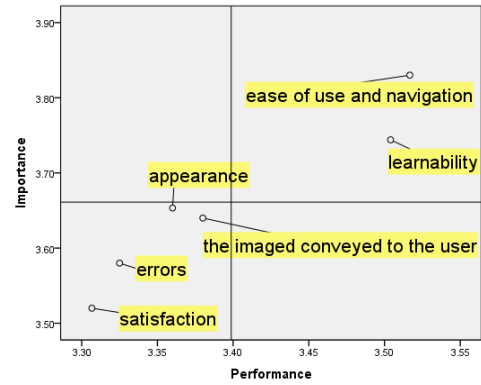
INDIKATOR	KODE	RATA-RATA		GAP	RATA-RATA Per. INDIKATOR	Ket.
		PERFORMANCE	IMPORANCE			
Accuracy	IQ1	3.25	3.63	-0.38	-0.34	Kurang
	IQ2	3.37	3.65	-0.28		
	IQ3	3.27	3.63	-0.36		
Relevance	IQ4	3.48	3.72	-0.24	-0.31	Kurang
	IQ5	3.36	3.73	-0.37		
Resprentational	IQ6	3.22	3.67	-0.45	-0.33	Kurang
	IQ7	3.31	3.63	-0.32		
	IQ8	3.43	3.65	-0.22		
Accessibility	IQ9	3.5	3.73	-0.23	-0.24	Kurang
	IQ10	3.43	3.71	-0.28		
	IQ11	3.54	3.74	-0.20		
RATA-RATA				-0.30		Kurang

Hasil penilaian dari analisis gap dari variabel *service interaction quality* terdapat pada Tabel 7. Pada tiap-tiap indikator di variabel *service interaction quality* pengguna merasa kualitas kinerja dengan yang diharapkan kurang.

Tabel 7. GAP Service Interaction Quality

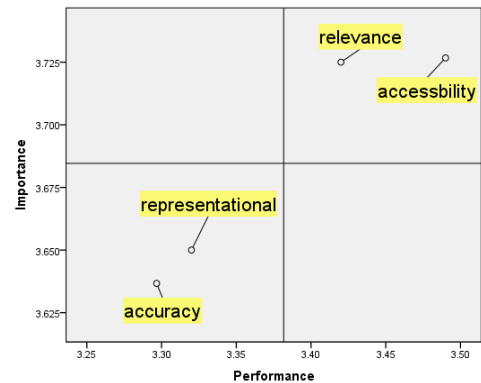
INDIKATOR	KODE	RATA-RATA		GAP	RATA-RATA Per. INDIKATOR	Ket.
		PERFORMANCE	IMPORANCE			
Trust	SIQ1	3.42	3.63	-0.21	-0.29	Kurang
	SIQ2	3.51	3.86	-0.35		
	SIQ3	3.52	3.84	-0.32		
Empathy	SIQ4	3.41	3.7	-0.29	-0.24	Kurang
	SIQ5	3.2	3.4	-0.20		
	SIQ6	3.43	3.71	-0.28		
	SIQ7	3.59	3.79	-0.20		
Responsiveness	SIQ8	3.43	3.68	-0.25	-0.25	Kurang
	SIQ9	3.52	3.73	-0.21		
	SIQ10	3.5	3.78	-0.28		
RATA-RATA				-0.26		Kurang

Hasil analisis kuadran IPA pada variabel *usability* terdapat pada Gambar 2. Dapat dinyatakan bahwa pada kuadran A terdapat indikator *ease of use and navigation* dan *learnability*. Pada kuadran C terdapat indikator *appearance*, *the imaged conveyed to the user*, *errors*, dan *satisfaction*.



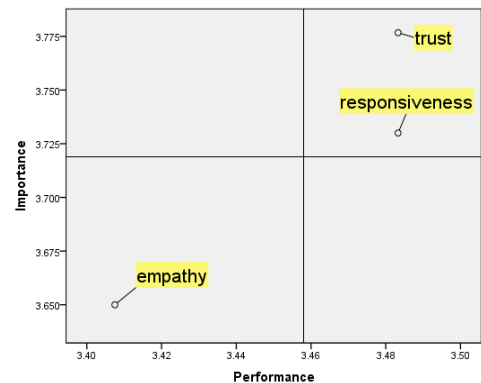
Gambar 2. Kuadran IPA Usability

Hasil analisis kuadran IPA pada variabel *information quality* terdapat pada Gambar 3. Dapat dinyatakan bahwa pada kuadran A terdapat indikator *relevance* dan *accessibility*. Pada kuadran C terdapat indikator *representational* dan *accuracy*.



Gambar 3. Kuadran IPA Information Quality

Hasil analisis kuadran IPA pada variabel *service interaction quality* terdapat pada Gambar 4. Dapat dinyatakan bahwa pada kuadran A terdapat indikator *trust* dan *responsiveness*. Pada kuadran C terdapat indikator *empathy*.



Gambar 4. Kuadran IPA Service Interaction Quality

5. PEMBAHASAN

Pada kategori variabel usability dapat dinyatakan masuk dalam kategori tinggi. Pada indikator *appearance* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan pada nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran C yang artinya pengguna tidak puas atas kinerja yang diberikan merasa bahwa indikator tersebut tidak teralu dipertimbangkan bagi pengguna. Tetapi bukan berarti pengguna tidak memerlukan indikator tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan membuat tampilan visual yang menyenangkan dengan membuat desain grafis yang bagus akan meningkatkan kualitas web dengan sendirinya. Membuat tampilan halaman didalam situs web mudah dibaca dan membuat tampilan pada situs web familiar sehingga pengguna merasa ahli dalam menggunakan web (Kim & Stoel, 2004).

Pada indikator *ease of use and navigation* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran A yang artinya pengguna puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut merupakan hal yang dijadikan pertimbangan bagi pengguna. Pada kuadran ini dapat dinyatakan bahwa kualitas website Salestock sudah baik dan tidak perlu ada rekomendasi untuk perbaikan. Yang dapat dilakukan oleh Salestock adalah dengan mempertahankan kinerjanya.

Pada indikator *the imaged conveyed to the user* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran C yang artinya pengguna tidak puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut tidak teralu dipertimbangkan bagi pengguna. Tetapi bukan berarti pengguna tidak memerlukan indikator tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan menimbulkan emosi dari pengguna. Desain web berpeotensi memberikan emosi kepada pengguna yang diungkapkan dengan gambar atau warna. Gambar dari produk dibuat menjadi menarik, penyempurnaan visual seperti tampilan gambar yang muncul dengan cepat

akan menimbulkan rasa ingin dengan hanya melihat gambarnya (Cyr, Head, Larios & Pan, 2009).

Pada indikator *learnability* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran A yang artinya pengguna puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut merupakan hal yang dijadikan pertimbangan bagi pengguna. Salestock perlu mempertahankan kinerja web. Pada kuadran ini dapat dinyatakan bahwa kualitas website Salestock sudah baik dan tidak perlu ada rekomendasi untuk perbaikan. Yang dapat dilakukan oleh Salestock adalah dengan mempertahankan kinerjanya.

Pada indikator *errors* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran C yang artinya pengguna tidak puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut tidak teralu dipertimbangkan bagi pengguna. Tetapi bukan berarti pengguna tidak memerlukan indikator tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan menyediakan fungsi yang dapat membantu pengguna untuk menghindari kesalahan dengan memberikan batasan. Pembatasan dilakukan untuk memastikan bahwa sistem memiliki kemampuan untuk mencegah terjadinya kesalahan atau membantu untuk memulihkan dari kesalahan yang terjadi. Cara mencegah terjadinya kesalahan adalah dengan memberikan peringatan kepada pengguna, memberikan fungsi *undo* atau *reverse*, dan memebrikan *feedback* atas apa yang telah kita lakukan kepada sistem (Huang, 2010).

Pada indikator *satisfaction* dapat dinyatakan bahwa pada nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran C yang artinya pengguna tidak puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut tidak teralu dipertimbangkan bagi pengguna. Tetapi bukan berarti pengguna tidak memerlukan indikator tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan menyediakan antarmuka web yang sesuai dengan konteks, kegunaan fitur nya jelas,

mengembangkan desain fitur tertentu yang dapat menarik pengguna dan menjaga pelanggan yang sudah puas untuk menjadi keunggulan kompetitif melawan pesaing (Zhang, Small, von Dran, dan Barcellos, 1999).

Pada kategori variabel *information quality* dapat dinyatakan masuk dalam kategori tinggi. Pada indikator *accuracy* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran C yang artinya pengguna tidak puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut tidak teralu dipertimbangkan bagi pengguna. Tetapi bukan berarti pengguna tidak memerlukan indikator tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan Memberikan pengguna keefektifan dalam mengakses halaman yang diinginkan. Menyediakan mekanisme navigasi yang cukup maka pengunjung akan dapat mencapai web yang diinginkan dengan lebih cepat dan mudah. (Kateratnakul & Siau, 1999).

Pada indikator *relevance* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran A yang artinya pengguna puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut merupakan hal yang dijadikan pertimbangan bagi pengguna. Salestock perlu mempertahankan kinerja web. Pada kuadran ini dapat dinyatakan bahwa kualitas website Salestock sudah baik dan tidak perlu ada rekomendasi untuk perbaikan. Yang dapat dilakukan oleh Salestock adalah dengan mempertahankan kinerjanya.

Pada indikator *accessibility* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran A yang artinya pengguna puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut merupakan hal yang dijadikan pertimbangan bagi pengguna. Salestock perlu mempertahankan kinerja web.

Pada indikator *representational* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran C yang artinya pengguna tidak puas atas kinerja yang diberikan dan

pengguna merasa bahwa indikator tersebut tidak teralu dipertimbangkan bagi pengguna. Tetapi bukan berarti pengguna tidak memerlukan indikator tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan merorganisir situs web dengan baik agar pengguna dapat mencerna dan memahami informasi yang diberikan, karena halaman web tidak memiliki nilai kecuali pembaca mengerti dan dapat bertindak atas informasi yang telah diterimanya. Ukuran teks dalam web juga meningkatkan isi web akan terbaca oleh pengguna. Pengguna akan mengukur apakah web membingungkan atau sulit dibaca, apakah web tetap konsisten di setiap halamannya sehingga menjadi daya tarik web bagi pengguna (Kateratnakul & Siau, 1999).

Pada kategori variabel *service interaction quality* dapat dinyatakan masuk dalam kategori tinggi. Pada indikator *trust* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran A yang artinya pengguna puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut merupakan hal yang dijadikan pertimbangan bagi pengguna. Salestock perlu mempertahankan kinerja web. Pada kuadran ini dapat dinyatakan bahwa kualitas website Salestock sudah baik dan tidak perlu ada rekomendasi untuk perbaikan. Yang dapat dilakukan oleh Salestock adalah dengan mempertahankan kinerjanya.

Pada indikator *responsiveness* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran A yang artinya pengguna puas atas kinerja yang diberikan dan pengguna merasa bahwa indikator tersebut merupakan hal yang dijadikan pertimbangan bagi pengguna. Salestock perlu mempertahankan kinerja web. Pada kuadran ini dapat dinyatakan bahwa kualitas website Salestock sudah baik dan tidak perlu ada rekomendasi untuk perbaikan. Yang dapat dilakukan oleh Salestock adalah dengan mempertahankan kinerjanya.

Pada indikator *empathy* dapat dinyatakan bahwa nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) masuk dalam kategori tinggi. Pada analisis IPA masuk kedalam kuadran C yang artinya pengguna tidak puas atas kinerja yang diberikan dan

pengguna merasa bahwa indikator tersebut tidak teralu dipertimbangkan bagi pengguna. Tetapi bukan berarti pengguna tidak memerlukan indikator tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan memberikan perhatian secara individu sehingga dapat menarik penggunanya untuk tetap loyal. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan berusaha terhubung secara langsung dengan masing-masing penggunanya secara individu. Dengan berusaha memberikan layanan pribadi melalui konten yang disesuaikan, memberikan salam dan mengirimkan email kepada masing-masing pengguna (Gefen, 2002).

6. KESIMPULAN

Pada variabel *usability* dapat dinyatakan bahwa indikator *ease of use and navigation* dan *learnability* kualitasnya baik dan perlu dipertahankan dan pada indikator *appearance, the imaged conveyed to the user, errors*, dan *satisfaction* kualitasnya kurang baik dan perlu adanya perbaikan. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pada variabel *usability*, adalah: (1) membuat desain grafis yang bagus; (2) membuat halaman pada situs web mudah dibaca; (3) gambar produk dibuat menarik; (4) membuat tampilan pada situs web familiar; (5) gambar muncul dengan cepat dan dibuat menarik untuk menimbulkan emosi pengguna; (6) memberikan fungsi peringatan kepada pengguna; (7) memberikan fungsi undo atau reverse; (8) memberikan feedback atas apa yang dilakukan pengguna terhadap sistem; dan (9) menyediakan antarmuka yang sesuai dengan konteks web; (10) kegunaan fitur yang jelas; dan (11) mengembangkan desain fitur.

Pada variabel *information quality* dapat dinyatakan bahwa indikator *relevance* dan *accessibility* kualitasnya baik dan perlu dipertahankan dan pada indikator *representational* dan *accuracy* kualitasnya kurang baik dan perlu adanya perbaikan. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pada variabel *information quality*, adalah: (1) memastikan bahwa situs web aman saat diakses; (2) memberikan informasi yang akurat; (3) memberikan pengguna keefektifan dalam mengakses halaman yang diinginkan; (4) memberikan navigasi yang cukup; (5) memberikan informasi yang bisa ditafsirkan

oleh pembaca; (6) mengubah ukuran teks dalam web sesuai dengan kepentingan pada web; dan (7) menjaga agar halaman pada tiap web konsisten supaya tidak membingungkan pengguna.

Pada variabel *service interaction quality* dapat dinyatakan bahwa indikator *trust* dan *responsiveness* kualitasnya baik dan perlu dipertahankan dan pada indikator *empathy* kualitasnya kurang baik dan perlu adanya perbaikan. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pada variabel *service interaction quality*, adalah: (1) terhubung secara langsung pada masing-masing pengguna secara individu; (2) memberikan layanan pribadi melalui konten yang disesuaikan oleh pengguna; dan (3) memberikan salam serta mengirimkan email kepada masing-masing pengguna.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Barnes S, Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of ECommerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research. Tersedia di: <<http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf>> [Diakses 15 Februari 2017]
- Cyr, D., Head, M., Larios, H. Pan, B. 2009. *Exploring human images in website design: a multi-method approach*. Tersedia di: <<https://www.jstor.org/stable/20650308>> [Diakses 1 Juni 2017]
- Gefen, D. 2002. *Customer loyalty in e-commerce*. Tersedia di: <<http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1197&context=jais>> [Diakses 2 Juni 2017]
- Huang, E. 2010. *Identifying an effective framework for usability evaluation of computer supported collaborative learning system in educational settings*. Tersedia di: <<http://aut.researchgateway.ac.nz/handle/10292/1302>> [Diakses 2017]
- Katerattanakul, P. Siau. 1999. *Measuring information quality of web sites: development of an instrument*. Tersedia di: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=352951>> [Diakses 2 April 2017]

- Kim, S., Stoel, L. 2004. *Apparel retailers: website quality dimensions and satisfaction*. Tersedia di: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698903000109>> [Diakses 2 Juni 2017]
- Martilla, J.A., James, J.C. 1977. *Importance Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, pp.77-79. Tersedia di : <[jstor.org/stable/1250495](http://www.jstor.org/stable/1250495)> [Diakses 16 Februari 2017]
- Wong, M.S., Hideki, N., George, P. 2010. *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services*. Tersedia di: <<http://www.scielo.cl/pdf/jtaer/v6n2/art03.pdf>> [Diakses 2 Juni 2017]
- Zhang, P. Dran, G.M., Small, R.V. dan Barcellos, S. 1999. *Website that Satisfy Users: a theoretical framework for web user interface design and evaluation*. Tersedia di: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=875987>> [Diakses 2 Juni 2017]