

## **Analisa Kualitas Website Lancangkuning.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis**

**Latiful Nazaf<sup>\*1</sup>, Eki Saputra<sup>2</sup>, Megawati<sup>3</sup>, Zarnelly<sup>4</sup>, Arif Marsal<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[11850312396@students.uin-suska.ac.id](mailto:11850312396@students.uin-suska.ac.id), <sup>2</sup>[eki.saputra@uin-suska.ac.id](mailto:eki.saputra@uin-suska.ac.id), <sup>3</sup>[megawati@uin-suska.ac.id](mailto:megawati@uin-suska.ac.id), <sup>4</sup>[zarnelly@uin-suska.ac.id](mailto:zarnelly@uin-suska.ac.id), <sup>5</sup>[arif.marsal@uin-suska.ac.id](mailto:arif.marsal@uin-suska.ac.id)

### **Abstrak**

Website portal berita Lancangkuning.com dalam penerapannya masih terdapat permasalahan, seperti iklan yang besar yang mengganggu tampilan, navigasi yang kurang responsif, serta informasi yang jarang diperbarui. Sehingga penelitian ini berfokus pada dua hal utama yaitu pengukuran kualitas website Lancangkuning.com dan menganalisis apakah kualitas website memiliki pengaruh kepada kepuasan pengguna. Untuk mengukur kualitas website maka digunakan WebQual 4.0 yang selanjutnya hasilnya akan dipetakan pada kuadran Importance-Performance Analysis. Penelitian ini menggunakan 3 variabel independen yaitu dimensi pada WebQual seperti usability, information quality, dan service interaction quality. Selain variabel independen, terdapat variabel dependen yaitu customer satisfaction. Hasil pengukuran dari 100 responden penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 2 atribut pernyataan berada pada kuadran I IPA dan 5 atribut pernyataan berada pada kuadran III IPA. Hasil uji t-statistic dan p-value menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada WebQual mempengaruhi secara bersamaan. Dari hasil analisis pengaruh tersebut dapat disimpulkan bahwa perbaikan untuk kuadran I IPA dan kuadran III IPA harus berdasarkan prioritas yaitu nilai kesenjangan dan dimensinya secara urut yaitu usability, information quality, dan service interaction quality.

**Kata kunci:** *importance performance analysis, kepuasan pengguna, kualitas website, lancangkuning.com, webqual 4.0*

## **Analysis Of Lancangkuning.Com Website Quality Using The Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis Methods**

### **Abstract**

*The Lancangkuning.com news portal needs fixing, including intrusive giant adverts, unresponsive navigation, and infrequent information updates. So, this research focuses on two main things: measuring the quality of the Lancangkuning.com website and analyzing whether website quality influences user satisfaction. Evaluate the website's quality, WebQual 4.0, and the results will be mapped using the Importance-Performance Analysis quadrant. This research uses three independent variables, namely dimensions on WebQual, such as usability, information quality, and service interaction quality. In addition to the independent variables, there is a dependent variable, customer satisfaction. The 100 research respondents' measurement results suggest that 2 statement attributes are situated in quadrant I of the IPA, while 5 statement attributes are situated in quadrant III of the IPA. The t-statistic and p-value test results show that all dimensions of WebQual influence simultaneously. From the influence analysis results, improvements for quadrant I IPA and quadrant III IPA should be based on prioritization, namely the value of the gap and its dimensions in order, namely usability, information quality, and service interaction quality.*

**Keywords:** *importance performance analysis, lancangkuning.com, user satisfaction, website quality, webqual 4.0*

## **1. PENDAHULUAN**

Faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan adalah kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi [1]. Saat ini, peran teknologi sangat penting untuk hampir semua kegiatan [2]. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi dalam bidang informasi adalah internet, yang telah berkembang menjadi jembatan yang menghubungkan semua informasi [3][2].

Dengan berkembangnya internet setiap hari, kita memasuki era New Media, yang mana diketahui bahwa New Media merupakan jenis media teknologi komunikasi yang melibatkan komputer dan perangkat elektronik lainnya melalui jaringan internet, juga disebut media online [4]. Tingkat penetrasi media cetak (koran) yang mengalami penurunan dari 15% pada tahun 2010 menjadi 11% pada tahun 2014. Sebaliknya, terjadi peningkatan pada penetrasi media online meningkat dari 17% menjadi 34% [5]. *Website* berita Lancangkuning adalah salah satu dari banyak perusahaan media online di Indonesia.

Lancanguning.com adalah sebuah media siber yang berisi informasi dan berita di Indonesia. Portal berita ini tersedia diberbagai platform, mulai dari mobile, tablet, hingga di komputer. Lancangkuning.com ini juga sudah dikunjungi lebih dari 16 juta pengunjung dari awal berdiri. Berdiri pada 1 Februari 2016 dan mulai menerbitkan berita pada tanggal 2 Februari 2016.

Berdasarkan observasi langsung dan wawancara terhadap beberapa pengguna *website*, diketahui ada beberapa kelemahan saat pengoperasian *website* Lancangkuning.com. Pertama, dari segi tampilan yang mana terdapat iklan yang cukup besar sehingga mengganggu fokus pengguna, serta navigasi yang kurang responsive. Kedua, informasi yang kurang update. Informasi merupakan hal penting diperhatikan pada suatu oleh suatu *website*, semakin baik dan lengkap informasi yang diberikan akan menjadikan *website* yang informatif dan banyak diminati pengguna [6].

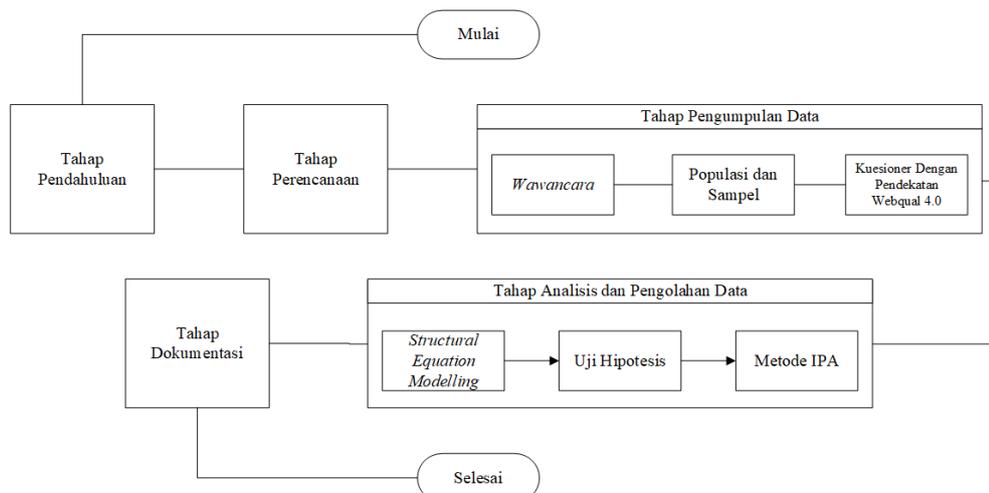
Ketiga, dari segi reputasi *website* Lancangkuning.com masih dibawah dibandingkan dengan kompetitornya seperti riauterkini dan Riau Pos. *Website* Lancangkuning.com secara global menempati urutan ke-262.931, dan urutan ke-8.811 secara nasional. Jika dibandingkan dengan *website* berita seperti riauterkini yang secara global peringkat 147.084 dan peringkat nasional 4.569 dan RiauPos yang secara global pada peringkat 540 dan secara nasional peringkat 25. Dari segi pengunjung, jumlah pengunjung *website* berdasarkan data dari similarweb bahwa pada bulan Desember 2023 sebanyak 106,382 ribu, bulan Januari 2023 sebanyak 108,625 ribu dan bulan Februari 2024 sebanyak 104,390 ribu.

Kualitas *website* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna; situs yang lebih baik memiliki lebih banyak pengunjung [7][8]. Untuk memaksimalkan penggunaan *website*, analisis kualitas menggunakan sudut pandang user satisfaction (kepuasan pengguna)[9]. Oleh karena itu, semua elemen yang mempengaruhi kualitas penggunaan harus dievaluasi. Dalam penelitian ini, model Webqual 4.0 digunakan metode penilaian kualitas *website* yang menjadikan persepsi dari pengguna sebagai acuannya [10]. Metode *WebQual* sebagai teknik yang ditujukan sebagai pengukuran kualitas website [11], mengukur kualitas dari sebuah *website* terbagi kedalam empat variabel yakni Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction, hal ini berdasarkan pada instrumen-instrumen yang terdapat pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya [12][13]. Keseluruhan elemen yang ada merupakan rangkaian dari User Satisfaction (kepuasan pengguna) terhadap evaluasi dari kualitas *website* Lancangkuning.com.

Setelah itu, Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mendukung proses pengolahan data [4] dengan penggabungan dari hasil pengukuran tingkat signifikansi dan kinerja yang dilampirkan dalam grafik dua dimensi agar dapat menyederhanakan penyampaian data dan rekomendasi praktis [14] untuk *website* Lancangkuning.com. Terdapat tiga rangkaian analisis, yakni Analisis Kesesuaian, Analisis Kesenjangan, serta Analisis Kuadran IPA [15] pada IPA yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis kesesuaian yang berguna dalam menemukan pendapat pengguna terkait kesesuaian website dengan harapan pengguna [16]. Analisis kesenjangan dapat menjadi indikator yang digunakan untuk mengetahui seperti apa perbandingan antara kinerja dan harapan pada *website* [17]. Analisis Kuadran berguna dalam pemetaan atribut yang ada pada metode Webqual 4.0 sesuai dengan tingkat kinerja dan tingkat harapan dari pengguna. Analisis yang dihasilkan terlampir dalam bentuk diagram cartesius, dimana sumbu X (tingkat kinerja) dan sumbu Y (tingkat harapan) dan menunjukkan perbedaan antara kinerja yang diberikan atau diharapkan[18] oleh *website* Lancangkuning.com dan harapan pengguna.

## 2. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar.1 berikut:



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Berikut merupakan uraian dari metode penelitian yang dilakukan.

**a. Tahap Pendahuluan**

Pada tahapan ini dilakukan penentuan topik dari penelitian, kemudian objek penelitian adalah pengunjung *website* Lancangkuning.com, dan perencanaan lanjutan mengenai penelitian. Melakukan perencanaan penelitian mengenai analisa kualitas *website*.

**b. Tahap Perencanaan**

Pada tahapan ini dilakukan identifikasi permasalahan yang ada pada objek penelitian, penentuan data yang dibutuhkan. Penentuan data dilakukan dengan observasi langsung dan dengan melakukan studi literatur. Setelah itu baru ditentukan hipotesis atau jawaban sementara yang belum di uji kebenarannya.

**c. Tahap Pengumpulan Data**

Terdapat beberapa langkah didalam tahapan ini, berupa studi literatur untuk acuan penelitian, melakukan observasi pada *website*, melakukan wawancara, menentukan populasi dan sample penelitian, serta menyebarkan kuesioner penelitian. Penentuan jumlah sampel dengan penelitian ini merapkan teknik slovin dan data populasi yang diambil adalah jumlah pengunjung pada bulan Februari 2024 yaitu sebanyak 104.390 pengunjung. Pengolahan rumus Slovin didapta jumlah sampel pada penelitian ini adalah 99.9 dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*.

**d. Tahap Analisa dan Pengolahan Data**

Melakukan pengolahan data yang didapatkan dari kuesioner menggunakan tools SmartPLS berdasarkan variabel dimensi Webqual 4.0. Pengolahan data menggunakan teknik Strctural Equation Model (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). Kemudian setelah di olah baru dilakukan pengujian hipotesis. Selanjutnya melakukan analisa data yang sudah di olah menggunakan metode IPA.

**e. Tahap Dokumentasi**

Melakukan dokumentasi penelitian mulai dari proses pendahuluan hingga analisa dan pengolahan data. Data yang diolah sebaik mungkin untuk memberikan manfaat dalam penelitian ini.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1. Hipotesis Penelitian**

Berikut dirincikan beberapa jenis hubungan dan persamaan (hipotesis) yang diujikan didalam penelitian ini.

- a. “Terdapat pengaruh positif dari Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengunjung (H1).”
- b. “Terdapat pengaruh positif dari Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengunjung (H2).”
- c. “Terdapat pengaruh positif dari Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengunjung (H3).”

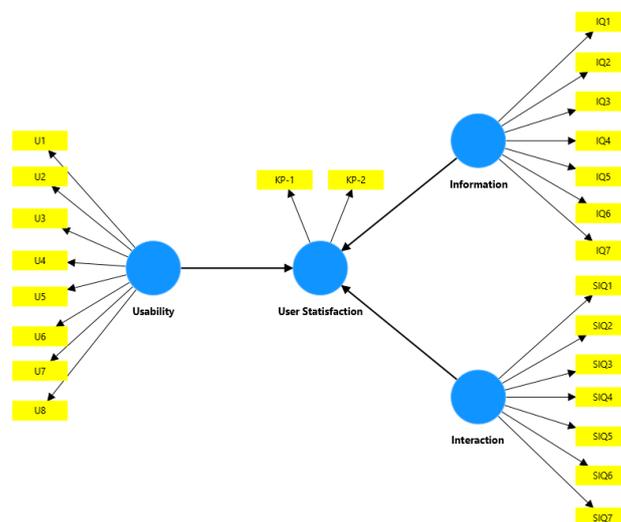
**3.2. Evaluasi Structural Equation Modelling (SEM)**

Dimensi yang ada pada metode Webqual 4.0 digunakan pada evaluasi SEM. Penelitian ini menggunakan 7 kategori dimensi kualitas *website*, antara lain: usability, kualitas informasi, interaksi pelayanan dan kepuasan pengguna. Dalam penerapannya digunakan 24 variabel yang terdapat dalam dimensi Webqual 4.0. Maka akan didapatkan dimensi dan indikator kualitas layanan *website* yang berlandaskan dengan metode Webqual dan aspek penggunaan. Dimensi dan variabel Webqual dapat dilihat pada Tabel.1 berikut:

Tabel 1. Dimensi dan variabel Webqual (*Website Quality*)

Dimensi	Variabel <i>Webqual</i> 4.0	Kode
<i>Usability</i>	Kemudahan untuk dioperasikan	U1
	Jelas dan paham dalam berinteraksi dengan <i>website</i> .	U2
	<i>Website</i> dirasa mudah digunakan	U3
	Kemudahan untuk navigasi	U4
	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik.	U5
	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> .	U6
	<i>Website</i> mengandung kompetensi.	U7
	<i>Website</i> memberikan hal positif.	U8
<i>Information Quality</i>	<i>Website</i> memberikan berita yang akurat.	IQ1
	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya.	IQ2
	<i>Website</i> memberikan informasi yang terupdate.	IQ3
	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan.	IQ4
	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami.	IQ5
	<i>Website</i> memberikan informasi yang terperinci.	IQ6
	<i>Website</i> memberikan format yang sesuai.	IQ7
Service Quality	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik.	SIQ1
	<i>Website</i> memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi.	SIQ2
	<i>Website</i> memberikan rasa aman ketika menyampaikan data pribadi.	SIQ3
	<i>Website</i> memberikan kesan menarik minat dan perhatian.	SIQ4
	<i>Website</i> memberikan rasa komunitas.	SIQ5
	<i>Website</i> memberikan kemudahan dalam komunikasi.	SIQ6
	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan oleh <i>website</i> .	SIQ7
<i>User Satisfaction</i>	Keseluruhan <i>website</i> Lancangkuning.com	KP-1
	<i>Website</i> Lancangkuning.com sangat membantu dalam mencari informasi.	KP-2

Path analisis pada penelitian ini disusun dan terlampir pada Gambar 2.



Gambar 2. Penyusunan Path Analisis

### 3.3. Convergent Validity

Tahapan pertama pada dalam uji validitas berguna dalam melakukan identifikasi *unobserved variable* yang diukur dengan konstruk *observed variable* melalui *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) atau dapat juga dikatakan dengan analisis faktor. Nilai faktor loading menunjukkan validitas dari tiap-tiap indikator dengan klasifikasi: nilai 0,70 menunjukkan tingkat validitas tinggi, dan nilai diantara rentang 0,50-0,60 menunjukkan tingkat validitas dapat diterima. Maka nilai dengan skor dibawah 0,50 akan direspesifikasi kembali.

Berikut nilai *outer loading* kinerja dan harapan dari *website* Lancangkuning.com dijabarkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai outer model pada *website* Lancangkuning.com

Variabel	Kode Indikator	Outer Loading Value	
		Kinerja	Harapan
Usability	U1	0,833	0.919
	U2	0.833	0.713
	U3	0.767	0.882
	U4	0.880	0.796
	U5	0.811	0.866
	U6	0.762	0.874
	U7	0.716	0.911
	U8	0.730	0.917
Information Quality	IQ1	0.839	0.946
	IQ2	0.840	0.940
	IQ3	0.800	0.966
	IQ4	0.878	0.708
	IQ5	0.835	0.762
	IQ6	0.773	0.930
	IQ7	0.793	0.915
Service Interaction Quality	SIQ1	0.906	0.940
	SIQ2	0.816	0.949
	SIQ3	0.870	0.842
	SIQ4	0.941	0.956
	SIQ5	0.792	0.965
	SIQ6	0.913	0.863
	SIQ7	0.817	0.903
Satisfaction	KP-1	0.921	0.884
	KP-2	0.921	0.895

Tahapan kedua dari pengujian validitas yakni uji discriminant validity, yang didasarkan terhadap nilai cross loading hasil pengukuran dengan konstruk dan nilai Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE yang baik dalam sebuah pengujian, mempunyai nilai yang lebih besar dari 0,50. Berikut nilai AVE kinerja dan harapan dari *website* Lancangkuning.com dijabarkan pada Tabel 3.

Tabel 3. AVE Value pada *website* Lancangkuning.com

	AVE Value	
	Kinerja	Harapan
Usability	0.678	0.785
Information Quality	0.751	0.843
Interaction Quality	0.629	0.744
User Satisfaction	0.848	0.792

Tabel 3 menjabarkan hasil uji nilai AVE dari model yang diteliti. Dari tabel diatas dapat ditarik simpulan bahwa secara keseluruhan variabel pada penelitian telah melampaui nilai 0,50. Maka nilai AVE sebagai uji *discriminant validity* telah memenuhi dan dapat dilakukan pengujian lanjutan.

### 3.4. Pengujian Realibilitas

Merujuk pada metode PLS, nilai cronbach's alpha pada penelitian ini menentukan reliabilitas indikator refleksif, dimana nilai cronbach's alpha yang dihasilkan dari pengujian harus lebih besar dari 0,70 dengan ambang batas bawah 0,60. Untuk nilai *croanbach's alpha* bisa dilihat pada Tabel.4 berikut:

Tabel 4. Hasil output dari *croanbach's alpha*

	Croanbach Alpha (CA)	
	Kinerja	Harapan
Usability	0.920	0.952
Information Quality	0.945	0.969
Interaction Quality	0.918	0.950
User Satisfaction	0.821	0.737

Tabel 4 menampilkan nilai *croanbach's alpha* dari model penelitian yang menunjukkan keseluruhan variabel pada penelitian ini telah melewati ambang batas 0,60, maka model penelitian dapat dianggap memenuhi kriteria reliabilitas.

### 3.5. Uji Koefisien Determinasi / R Square

Nilai R-Square menjadi dasar evaluasi dari model struktural pada PLS untuk konstruk dependen dan *t-values* untuk uji signifikan antarkonstruk yang ada dalam model struktural [10]. Hasil uji dari variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini menampilkan nilai *R-square* yang ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Nilai *R-square* pada konstruk berdasarkan output dari *smartPLS* 4.0.

	<i>R-Square</i>	
	Kinerja	Harapan
<i>User Satisfaction</i>	0.624	0.638

### 3.6. Uji Hipotesis

Hipotesis dapat dianggap berpengaruh positif signifikan jika nilai *t-statistic* > 1,64 dan *p-value* < 0,05. Namun berlaku sebaliknya apabila kondisi nilai *t-statistic* < 1,64 dan *p-value* > 0,05, maka hipotesis yang diajukan dianggap tidak berpengaruh atau tidak memiliki pengaruh signifikan.

Hasil pengujian hipotesis kinerja dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hasil uji hipotesis kinerja

Hipotesis	Jalur		T Statistic	p values	Keterangan
	Dari	Ke			
H1	Usability	User Satisfaction	3.500	0.001	Diterima
H2	Information Quality	User Satisfaction	2.677	0.008	Diterima
H3	Intercation Quality	User Satisfaction	3.321	0.001	Diterima

Hasil pengujian hipotesis Harapan ditampilkan pada Tabel 7:

Tabel 7. Hasil uji hipotesis harapan

Hipotesis	Jalur		T Statistic	p values	Keterangan
	Dari	Ke			
H1	Usability	User Satisfaction	4.028	0.000	Diterima
H2	Information Quality	User Satisfaction	2.966	0.003	Diterima
H3	Intercation Quality	User Satisfaction	3.541	0.000	Diterima

Merujuk dari Tabel 6 dan Tabel 7 dapat diketahui bahwa semua hipotesis diterima, yang mana variabel *usability*, *information*, dan *intercacion* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Lancangkuning.com.

### 3.7. Analisa Kesenjangan (GAP)

Hasil pengujian hipotesis Harapan ditampilkan pada Tabel 7:

Tabel 8. Hasil analisis kesenjangan (GAP)

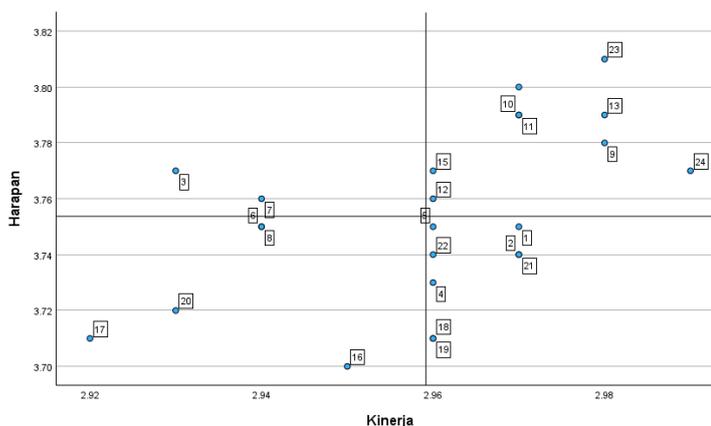
Indikator	Kinerja	Harapan	GAP
U1	2,97	3,75	-0,78
U2	2,97	3,74	-0,77
U3	2,93	3,77	-0,84
U4	2,96	3,73	-0,77
U5	2,96	3,75	-0,79
U6	2,94	3,75	-0,81
U7	2,94	3,76	-0,82
U8	2,94	3,75	-0,81
IQ1	2,98	3,78	-0,8
IQ2	2,97	3,79	-0,82

IQ3	2,97	3,79	-0,82
IQ4	2,96	3,76	-0,8
IQ5	2,98	3,79	-0,81
IQ6	2,97	3,8	-0,83
IQ7	2,96	3,77	-0,81
SIQ1	2,95	3,7	-0,75
SIQ2	2,92	3,71	-0,79
SIQ3	2,96	3,71	-0,75
SIQ4	2,96	3,71	-0,75
SIQ5	2,93	3,72	-0,79
SIQ6	2,97	3,74	-0,77
SIQ7	2,96	3,74	-0,78
KP-1	2,98	3,81	-0,83
KP-2	2,99	3,77	-0,78
Rata-rata	2,96	3,75	-0,79

Tabel 8 menunjukkan hasil analisis kesenjangan (gap) yang didapatkan dari model penelitian, yang dihasilkan dengan perhitungan nilai rata-rata dari penilaian yang di berikan terhadap persepsi dan harapan pengguna akan kualitas *website* Lancangkuning.com.

### 3.8. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis menggunakan IPA yang menunjukkan indikator dari model penelitian didalam 4 kuadran yang ditunjukkan pada Gambar.3 berikut:



Gambar 3. Diagram IPA

Merujuk hasil IPA yang ada pada Gamber.3, diketahui seluruh indikator yang telah dipetakan kedalam 4 kuadran IPA, antara lain:

- Kuadran I (Prioritas Utama), yang menampilkan indikator dari penelitian yang berada dalam kuadran ini ialah prioritas utama bagi perusahaan untuk dilakukan perbaikan/peningkatan. Atribut U3 dan U7 masuk kedalam kuadran I
- Kuadran II (Pertahankan Kinerja), dimana atribut IQ1, IQ2, IQ3, IQ4, IQ5, IQ6, KP-1 dan KP-2 yang berada di kuadran ini memiliki tingkat harapan dan tingkat kinerja yang tinggi dari hasil evaluasi.
- Kuadran III (Prioritas Rendah), yang menunjukkan atribut U6, U8, SIQ1, SIQ2, dan SIQ5 merupakan kategori yang tidak terlalu membutuhkan perhatian/low priority.
- Kuadran IV (Berlebihan), menunjukkan atribut U1, U2, U4, U5, SIQ3, SIQ4, SIQ6 dan SIQ7 yang melebihi ekspektasi pengguna/memuaskan walaupun bukan merupakan indikator yang dianggap sangat penting.

### 3.9. Diskusi

Berdasarkan data hasil observasi, *website* berita Lancangkuning.com ini sudah dikunjungi lebih dari 16 juta pengunjung sejak awal berdiri. Berdiri pada 1 Februari 2016 dan mulai menerbitkan berita pada tanggal 2 Februari 2016. Tercatat hingga bulan Maret 2024 secara global masuk peringkat 262.931, dan peringkat nasional 8.811.

Tingkat penggunaan *website* Lancangkuning.com yang dicatatkan cukup tinggi yang semestinya mendapatkan penilaian positif maupun negatif dari pengguna *website*. Pengalaman dari pengguna sistem dan pengaruh potensial yang diberikan haruslah dapat dijelaskan guna mendapatkan evaluasi dan mencapai kepuasan pengguna [14]. Seperti penelitian yang dilakukan Barus, dkk (2018), pada *website* Tribunnews.com yang melakukan analisa kualitas *website* dengan metode WebQual dan Importance Performance Analysis, berdasarkan penelitian pada ketiga faktor yang dianalisis pada IPA terdapat pada kategori tinggi, dimana hal ini menampilkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi dari responden secara keseluruhan [19].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Apriliani, dkk (2020), penelitian tersebut melakukan analisa kualitas situs Detik.com menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA), yang menunjukkan nilai kesenjangan sebesar -0,04. Hasil tersebut menunjukkan bahwa modal kinerja yang tersedia pada *website* masih belum cukup memuaskan bagi pengguna *website* [4]. Syaifuddin dan Zarnelly (2023), yang telah melakukan penelitian pada *website* Mediacyber di kabupaten Siak menggunakan metode yang sama, menyimpulkan hasil dari penelitian ini ialah analisis tingkat kesesuaian yang menunjukkan *website* tidak dapat memenuhi harapan dari pengguna dengan rata-rata dari keseluruhan analisa menghasilkan nilai 69% [2].

Amin, dkk (2022) menemukan pada *website* perpustakaan muspera Kementerian LHK menunjukkan kualitas *website* yang sudah baik serta mencapai kepuasan pengguna dengan hasil analisa webqual pada variabel performance didapati bahwa 77,55% pengguna yang mendeklarasikan kinerja sudah baik dan hasil webqual pada importance menyatakan 82,43% responden mendeklarasikan sangat penting terhadap kualitas *website* [20].

Selanjutnya penelitian Mandias, dkk (2021) yang melakukan analisis kualitas *website* SLA Tompaso. Penelitian ini, menilai kualitas dimensi dari metode WebQual dan pengukuran kualitas dengan metode IPA. Analisis yang dilakukan menghasilkan hasil yang kurang dari 100%, dimana hasil rata-rata dari tingkat kesesuaian tersebut kurang dari 90,06%, dimana hal ini menunjukkan *website* dari SLA Tompaso belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan *website* [21].

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, hasil dari analisa kualitas *website* berdasarkan persepsi kepuasan pengguna *website* Lancangkuning.com menggunakan 2 metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil dari penelitian menunjukkan semua variabel Webqual mempengaruhi kepuasan pengguna. Terdapat tiga kategori dalam pengelompokan pada nilai r-square, nilai 0,67 memiliki arti nilai bobot kuat, 0,33 artinya sedang dan 0,19 artinya lemah. Berdasarkan pengukuran r-square pada Tabel 5 didapatkan nilai performance 0,624 menunjukkan pengaruh sedang yang berarti variabel kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh semua variabel sebesar 62,4% dan nilai importance 0,638 juga menunjukkan pengaruh sedang yang berarti variabel kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh semua variabel sebesar 63,8%. Analisis kesenjangan/gap dan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa nilai kesenjangan yang dihasilkan dari perhitungan secara keseluruhan masih berada dibawah harapan dikarenakan bernilai negatif yaitu -0,79 yang berarti belum memenuhi harapan pengguna.

### 3 KESIMPULAN

Hasil analisa *website* Lancangkuning.com yang sudah dilakukan maka didapatkan kesimpulan yaitu, hasil dari uji hipotesis *SmartPLS website* Lancangkuning.com diketahui bahwa variabel *usability*, *information* dan *interaction*, semua menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan analisis kesenjangan/gap dan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa nilai kesenjangan yang dihasilkan dari perhitungan secara keseluruhan masih berada dibawah harapan dikarenakan bernilai negatif yaitu -0,79 yang berarti belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan analisa kuadran IPA, didapatkan beberapa rekomendasi bagi pihak *website*, yakni Pada atribut U3 yaitu “Kemudahan navigasi *website*” dan atribut U7 yaitu “Menyampaikan kompetensi terkait berita” yang berada didalam kuadran I merupakan indikator prioritas utama yang memerlukan perbaikan dan pengembangan agar sesuai dengan pengguna. 8 indikator yang ada dalam kuadran II (pertahankan kinerja) menunjukkan bahwa indikator tersebut secara kinerja maupun harapan sudah sesuai dengan harapan pengguna sehingga pihak *website* Lancangkuning.com perlu mempertahankan kualitas dari indikator yang ada dalam kuadran II. Terdapat 5 indikator webqual yang masuk pada kuadran III (prioritas rendah) menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* dan harapan dari pengguna yang rendah sehingga dapat dijadikan opsi sampingan dalam rencana peningkatan kualitas. Sementara 8 indikator lainnya yang ada di kuadran IV menunjukkan terdapat kinerja yang terlalu berlebihan dari harapan penggunaannya, sehingga dari pihak *website* dapat kembali melakukan penyesuaian agar tidak terlalu berlebihan dengan harapan penggunaannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. A. Cholik, “Perkembangan teknologi informasi komunikasi/ICT dalam berbagai bidang,” *J. Fak. Tek. UNISA Kuningan*, vol. 2, no. 2, hal. 39–46, 2021.
- [2] A. Syaifuddin dan Z. Zarnelly, “Analisis Kualitas Website Mediacyber Menggunakan Metode Webqual

- 4.0 Dan IPA,” *Indones. J. Inform. Res. Softw. Eng.*, vol. 3, no. 1, hal. 74–81, 2023, doi: 10.57152/ijirse.v3i1.666.
- [3] D. Napitupulu, “Analysis of factors affecting the website quality based on WebQual approach (study case: XYZ University),” *Int. J. Adv. Sci. Eng. Inf. Technol.*, vol. 7, no. 3, hal. 792–798, 2017.
- [4] D. Apriliani, M. Fikry, dan 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)*, vol. 8, no. 1, hal. 34–45, 2020.
- [5] M. J. Farrell, H. M. Az-Zahra, dan R. I. Rokhmawati, “Analisis Kualitas Website Portal Berita dan Opini Mojok.Co Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 7, hal. 3036–3045, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [6] N. N. SABILA, “Analisis Kualitas Website Sekolah Tinggi Teknologi Pekanbaru dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf. ISSN 2407-4322 Vol. 10, No. 1, Maret 2023, Hal.*, vol. 2, no. 1, hal. 41–49, 2020.
- [7] R. F. Budi, “Pengaruh kualitas web terhadap tingkat kepuasan penggunaan Google Scholar (Studi pada mahasiswa Unair sebagai penunjang kegiatan akademis),” *Libri-Net*, vol. 2, no. 1, hal. 1–20, 2013.
- [8] R. P. Suryadiningrat dan P. M. Agustini, “Pengaruh Kualitas Website Terhadap E-Satisfaction, E-Trust Dan E-Loyalty Pengguna Website Tvonenews. Com Di Jakarta Timur,” *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 4, no. 4, hal. 3955–3974, 2023.
- [9] K. R. Prasianto dan K. D. Hartomo, “Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. MEDIA Inform. BUDIDARMA*, vol. 6, no. 1, hal. 1–8, Jan 2022, doi: 10.30865/MIB.V6I1.3286.
- [10] I. Salamah, “EVALUASI USABILITY WEBSITE POLSRI DENGAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE,” vol. 8, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <http://files/539/Salamah - 2019 - EVALUASI USABILITY WEBSITE POLSRI DENGAN MENGGUNAK.pdf>
- [11] I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhli, dan R. D. Kusumanto, “Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Digit Digit. Inf. Technol.*, vol. 10, no. 1, hal. 1–10, 2020.
- [12] Y. Pratama dan D. S. Kusumo, “Pengukuran kualitas website cdc universitas telkom menggunakan metode webqual 4.0,” *eProceedings Eng.*, vol. 2, no. 1, 2015.
- [13] R. Pamungkas dan S. Saifullah, “Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0,” *INTENSIF J. Ilm. Penelit. Dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, hal. 22–31, 2019.
- [14] J. Herawati dan R. Rinofah, “Evaluasi Kinerja Sistem Layanan Administrasi Berbasis Online (SILABO) di Fakultas Ekonomi UST,” *Akmenika J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 19, no. 1, hal. 631–639, 2022, doi: 10.31316/AKMENIKA.V19I1.2645.
- [15] R. F. Muthmainah, D. Prawira, dan I. Ilhamsyah, “Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Tekno Kompak*, vol. 17, no. 2, hal. 61–73, 2023.
- [16] S. Monalisa dan K. Rizky, “Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” *J. Ilm. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 1, hal. 27–35, 2021.
- [17] M. Jazuli dan D. Samanhuri, “Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ,” *JUMINTEN*, vol. 1, no. 1, hal. 67–75, 2020.
- [18] N. M. N. K. Dewi, P. A. Prayustika, dan L. Marheni, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis Pada Hotel Swiss-belresort Pecatu.” Politeknik Negeri bali, 2023.
- [19] E. E. Barus, S. Suprpto, dan A. Herlambang, “Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, hal. 1483–1491, 2018, Diakses: 4 November 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1226>
- [20] M. Zidane Amin, S. Chodiza, dan L. Septiana, “Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Dalam Analisa Kualitas Website Perpustakaan Muspera Kementerian Lhk,” *EDUSAINTEK J. Pendidikan, Sains dan Teknol.*, vol. 9, no. 3, hal. 640–658, 2022, doi: 10.47668/edusaintek.v9i3.565.
- [21] G. F. Mandias, S. Kom, Y. Septiawan, dan M. J. Bojoh, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso,” *Cogito Smart J.*, vol. 7, no. 2, hal. 396–406, 2021.