

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Teori Pendukung**

##### **3.1.1 *Webqual***

Menurut Fatmala, dkk (2018 : 176), *webqual* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

a. *Usability*

*Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

b. *Information Quality*

Kualitas informasi (*Information Quality*) adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi format dan keterkaitannya.

c. *Service Interaction Quality*

*Service interaction quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *website* lebih dalam, yang terwujud kedalam kepercayaan

dan empati, contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi. pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website*.

### 3.1.2 *Website*

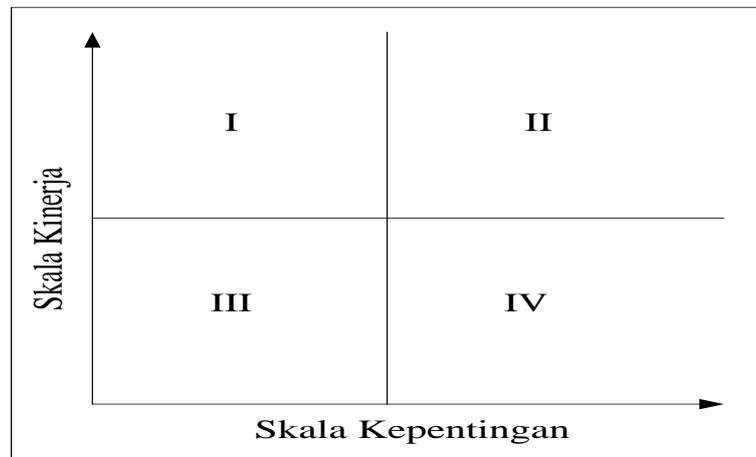
Menurut MZ, (2016 : 1), *Website* adalah kumpulan dari beberapa halaman *web* dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lain-lain dipersentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut dengan *browser*.

Menurut Puspitasari, (2017 : 7).*Website* adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) didalamnya yang menggunakan protocol HTTP (*hyper text transfer protocol* ) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut browser. Beberapa jenis browser yang populer saat ini di antaranya : *Internet Exspoler* yang diproduksi oleh *Microsoft*, *Mozila Firefox*, *Opera* dan *Safari* yang diproduksi oleh *Aplle*. Browser (perambah) adalah aplikasi yang mampu menjalankan dokumen-dokumen web dengan cara diterjemahkan. Prosesnya dilakukan oleh komponen yang terdapat didalam aplikasi browser yang biasa disebut web engine. Semua dokumen web ditampilkan dengan cara diterjemahkan.

### 3.1.3 *Importance Performance Analysis*

Menurut Setyaningsih (2013 : 139) Analisis ini diperkenalkan oleh Martilla & James yang digunakan dalam pemasaran untuk mengidentifikasi target audiens dan laju produk tertentu atau atribut pelayanan, berdasar pada tingkat kepentingan dan dampaknya bagi *performance* perusahaan secara keseluruhan. Dengan menggunakan matrix ini, manajemen dapat memiliki gambaran ke dalam terhadap atribut-atribut yang dikehendaki dan memberikan memperbaiki dan dapat dibandingkan dengan atribut-atribut yang boros dalam penggunaan sumber daya dan memberi keuntungan minimal bagi kepuasan konsumen. IPA hanya memiliki 2 (dua) dimensi, x dan y saja. Sumbu X menunjukkan *performance* (kepuasan konsumen), sedangkan Y menunjukkan *importance* (tingkat kepentingan).

Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu, matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada gambar 3.1.



Sumber: (Setyaningsih, 2013)

**Gambar 3.1 Matriks IPA**

Keterangan :

- a. Kuadran I, menunjukkan daftar keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, namun masih memiliki kinerja yang tinggi.
- b. Kuadran II, menunjukkan daftar keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan sudah menunjukkan kinerja yang tinggi.
- c. Kuadran III, menunjukkan daftar keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, serta menunjukkan kinerja yang rendah.
- d. Kuadran IV, menunjukkan daftar keinginan konsumen yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun telah menunjukkan kinerja yang rendah.

#### 3.1.4 Skala *Likert*

Menurut Jacobis (2013 : 624) Skala likert adalah sesuatu skala untuk meminta responden menunjukkan derajat kepuasan atau

tidakpuasan terhadap yang diteliti. Skala likert dihitung dengan mengubah data yang bersifat kualitatif menjadi kuantitatif dengan member skor atau bobot pada masing-masing skala.

### 3.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti lain yang digunakan sebagai referensi penulis. Adapun peneliti terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.1

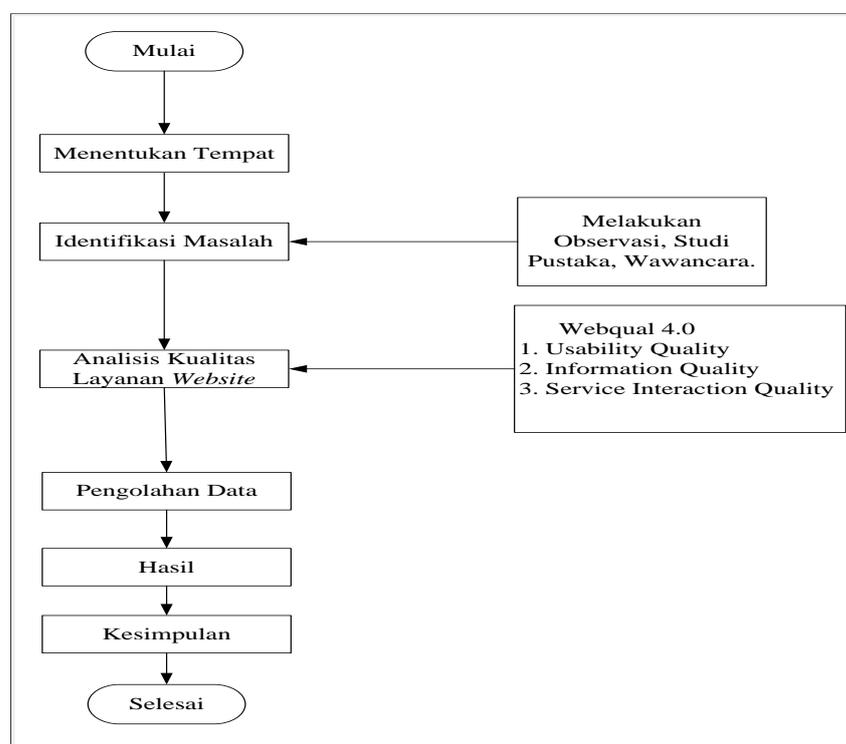
**Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama	Judul	Hasil
1.	Diana dan Nuri David Maria Veronika Tahun 2016 ISSN 2355-5920	Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0	Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi suatu pemerintahan.
2.	Syaifullah dan Dicky Oksa Soemantri Tahun 2016 ISSN 2502-8995	Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0	Kualitas <i>website</i> telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan atau pengguna.
3.	Putu Krisnayani, dkk Tahun 2016 ISSN 2252-9063	Analisa Usability Pada Website UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation	Kesesuaian sistem dengan kenyataan dilihat bahwa dari segi menu, gambar, pemilihan warna serta pengguna tata bahasa dalam <i>website</i> .

Berikut kesimpulan berdasarkan ketiga penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa, kualitas dari website menjadi salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan.

### 3.3 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.2.



Sumber : Diolah sendiri

**Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran Penelitian**

Langkah pertama kerangka pemikiran penelitian yang penulis lakukan yaitu menentukan tempat penelitian, kemudian tahapan selanjutnya penulis melakukan identifikasi masalah, dilanjutkan dengan analisis kualitas layanan *website*, lalu mengolah data dari analisis kualitas layanan *website*, kemudian akan mendapatkan hasil, setelah mendapatkan hasil, penulis dapat menarik sebuah kesimpulan.