

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE TOKOPEDIA.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

Apriliana Pramesinta Kusumaningayu^{1*}, Arista Pratama², Anita Wulansari³

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur; Jalan Rungkut Madya No.1, Surabaya, Jawa Timur; Telepon (031)8706369

Received: 14 Juli 2024

Accepted: 31 Juli 2024

Published: 7 Agustus 2024

Keywords:

3-5 keyword;

Algorithm a;

B algorithms;

Complexity.

Correspondent Email:

liana2941@gmail.com

Abstrak. Dalam era globalisasi, kemajuan teknologi informasi sangat mempengaruhi berbagai aspek, terutama e-commerce. Data dari SimilarWeb Januari-Desember 2023 menunjukkan lima e-commerce terpopuler: Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, dan Bukalapak. Tokopedia adalah e-commerce asli Indonesia, yang dibangun buntut mencapai pemerataan ekonomi digital, terutama untuk UMKM. Survei Goodstats 2023 menunjukkan Tokopedia menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dengan 44% suara, meski berada di peringkat kedua dalam kunjungan website. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi indikator yang perlu diperbaiki Tokopedia agar menjadi e-commerce paling sering dikunjungi dan top of mind masyarakat Indonesia. Pengukuran dilakukan menggunakan WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis dengan 400 responden yang berbelanja di Tokopedia dalam 3 bulan terakhir. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata 95,6% dan gap analysis -0,1575, menunjukkan website Tokopedia belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan kuadran IPA, ada 4 indikator di kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, 10 indikator di kuadran II yang sudah sesuai harapan pengguna, 6 indikator di kuadran III yang perlu dipertahankan namun tetap berpotensi untuk perbaikan, dan 5 indikator di kuadran IV yang kinerjanya berlebihan dan diprioritaskan untuk mengalihkan sumber daya ke kuadran I.

Abstract. In the era of globalization, advances in information technology greatly affect various aspects, especially e-commerce. Data from SimilarWeb January-December 2023 shows the five most popular e-commerce: Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, and Bukalapak. Tokopedia is Indonesia's original e-commerce, which was built to achieve digital economic equality, especially for MSMEs. The Goodstats 2023 survey shows that Tokopedia is the top choice of Indonesians with 44% of the vote, despite being ranked second in website visits. This research aims to evaluate the indicators that need to be improved for Tokopedia to become the most visited e-commerce and top of mind for Indonesians. Measurements were conducted using WebQual 4.0 and Importance-Performance Analysis with 400 respondents who shopped at Tokopedia in the last 3 months. The results showed an average suitability level of 95.6% and gap analysis of -0.1575, indicating that the Tokopedia website has not met user expectations. Based on the IPA quadrant, there are 4 indicators in quadrant I that are the top priority for improvement, 10 indicators in quadrant II that are in line with user expectations, 6 indicators in quadrant III that need to be maintained but still have the potential for

improvement, and 5 indicators in quadrant IV whose performance is excessive and prioritized to divert resources to quadrant I.

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, kemajuan teknologi informasi memberikan pengaruh signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk proses bisnis, komunikasi, dan pertumbuhan ekonomi. Internet, sebagai salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi, memainkan peran penting dalam memperluas peluang kerja dan mengembangkan model bisnis melalui e-commerce. E-commerce, yang melibatkan pembelian, penjualan, dan perdagangan produk serta jasa secara online, telah memudahkan transaksi antara perusahaan dan individu [1]. Menurut Marlina et al. (2019) menekankan bahwa e-commerce meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar [2].

Menteri Keuangan, Sri Mulyani, telah menyampaikan ketika acara Indonesia Digital Summit 2023, bahwa e-commerce menjadi sektor penyumbang ekonomi digital terbesar di Indonesia pada tahun 2023. Hal ini selaras juga dengan survei yang dilakukan Populix yang dirilis pada Desember 2023, bahwa 54% masyarakat Indonesia memilih untuk berbelanja secara online melalui di e-commerce daripada berbelanja secara offline.

Tokopedia adalah perusahaan e-commerce Indonesia yang berupaya menghubungkan berbagai pelaku usaha dengan konsumen di seluruh negeri melalui inovasi dan teknologi canggih, Tokopedia tidak hanya memberikan kemudahan dalam berbelanja, tetapi juga membuka peluang bagi usaha kecil dan menengah untuk berkembang dan bersaing di pasar digital yang dapat diakses melalui aplikasi seluler dan desktop di website [3]. Data dari SimilarWeb menempatkan Shopee sebagai e-commerce terpopuler di Indonesia, diikuti oleh Tokopedia, Lazada, Blibli, dan Bukalapak. Akan tetapi Data Goodstats 2023 menunjukkan bahwa Tokopedia menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia yang menempati *Top of Mind* atau sangat dipercaya dengan persentase 44% baru disusul Shopee dan lain-lain. Kepercayaan konsumen terhadap Tokopedia didorong oleh kualitas produk, pengiriman yang

aman, pengalaman belanja yang nyaman, dan layanan pengiriman gratis [4].

Meski demikian, penelitian yang dilakukan oleh Shofi & Indriyanti (2022) mengungkapkan bahwa kualitas website Tokopedia masih memerlukan sejumlah perbaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek Usability menjadi area yang paling membutuhkan perhatian, dengan tingkat kesesuaian hanya mencapai 91,9%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna saat mengakses dan menggunakan situs tersebut masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Seluruh instrumen dalam variabel Usability ditempatkan dalam kuadran I berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA), yang berarti bahwa perbaikan dalam aspek ini harus diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan [5].

Website adalah singkatan dari “web”, yang mengacu pada sebuah jenis media informasi yang sangat komprehensif dan dinamis. Website mencakup berbagai kumpulan informasi dalam bentuk dokumen yang dapat berisi teks, video, suara, dan gambar, memberikan pengalaman multimedia yang kaya kepada penggunanya [6]. Sebuah website yang dirancang dengan baik tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga dapat mendorong peningkatan penjualan dan loyalitas pelanggan [7]. Ada beragam jenis website yang melayani berbagai tujuan, dan salah satu yang paling populer adalah website e-commerce. Website e-commerce mengintegrasikan elemen multimedia dan hypertext untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang efisien dan menyenangkan, memudahkan konsumen dan penjual untuk berinteraksi dan melakukan transaksi dengan nyaman dan aman.

Untuk melakukan penelitian pada kualitas website Tokopedia, peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 dan metode analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan persepsi pengguna akhir. Penelitian ini mengacu pada studi Andry et al. (2019) yang menggunakan metode serupa untuk mengevaluasi website Lazada, menunjukkan

pentingnya fokus pada aspek yang dianggap penting oleh pengguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan [8].

Metode WebQual adalah alat penting dan salah satu alat ukur paling populer untuk mengukur kualitas website dari perspektif pengguna yang dipopulerkan sejak tahun 1998 [9]. Penggunaannya yang luas dan kemampuan adaptasinya membuat WebQual menjadi pilihan utama dalam evaluasi kualitas website. Untuk memperkuat hasil dari penelitian, maka data dianalisis menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* untuk mengidentifikasi indikator yang termasuk dalam setiap variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas dari website Tokopedia. Pentingnya penelitian peranan kualitas *website* ini adalah untuk memenuhi kepuasan pengguna yang dapat menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan pengguna, loyalitas pengguna, dan peningkatan reputasi perusahaan di mata pelanggan [10].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Website

Website adalah media informasi dinamis yang mencakup dokumen berupa teks, video, suara, dan gambar, memberikan pengalaman multimedia kaya bagi pengguna [6]. Website yang dirancang dengan baik tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna tetapi juga dapat meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan. Ada berbagai jenis website dengan tujuan berbeda, dan salah satu yang paling populer adalah website e-commerce. Website e-commerce menggabungkan elemen multimedia dan hypertext untuk menciptakan pengalaman belanja yang efisien dan menyenangkan, memudahkan konsumen dan penjual berinteraksi serta melakukan transaksi dengan nyaman dan aman. Karakteristik pada website menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas dan efektivitas sebuah website. Menurut Huizingh (2000) dua karakteristik penting pada website yaitu Konten dan Desain [11].

2.2 WebQual

Metode WebQual merupakan alat pengukuran yang signifikan untuk menganalisis kualitas website dari sudut pandang pengguna yang dipopulerkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan detail pertanyaannya [9]. WebQual

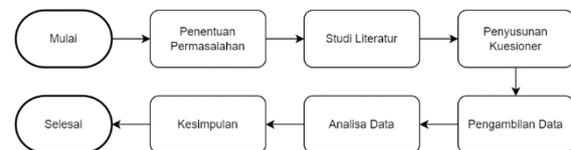
4.0 dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen pada tahun 2002, dipublikasikan dalam jurnal yang berjudul "*An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality*". Metode ini menggunakan konsep dasar dari Quality Function Deployment (QFD) dan mengintegrasikan konsep dari ServQual dalam pengukuran kualitas interaksi pelayanan. WebQual 4.0 mengidentifikasi tiga dimensi utama yakni *usability, information quality, dan service interaction quality*. *Usability* ditekankan sebagai pengganti dimensi *site quality* karena fokusnya yang lebih spesifik dalam mengevaluasi kemudahan penggunaan dan navigasi website dari sudut pandang pengguna.

2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengukur dan memahami pentingnya serta kinerja dari berbagai yang digambarkan dalam sebuah grafik dua dimensi atau diagram kartesius, sehingga memudahkan penyedia layanan untuk menganalisis dan membuat keputusan dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan yang perlu dilakukan [12]. Hasil dari analisis IPA dapat memberikan wawasan mendalam tentang dimana harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, memperbaiki reputasi produk atau layanan, atau bahkan mengidentifikasi peluang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mencakup beberapa tahapan, yaitu penentuan permasalahan, studi literatur, penyusunan kuesioner, pengambilan data, analisa data, kesimpulan, dan selesai.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3.1 Penentuan Permasalahan

Pada tahun 2023, data yang dianalisis oleh situs SimiliarWeb, statistik pengunjung website Tokopedia berada pada peringkat 2. Namun pada survei dari Goodstat Tokopedia peringkat 1 e-commerce yang dipercaya masyarakat Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Shofi & Indriyanti (2022) mengungkapkan bahwa kualitas website Tokopedia masih memerlukan

sejumlah perbaikan. Sehingga diperlukan pengukuran sejauh mana kualitas website Tokopedia dan indicator mana saja yang perlu dievaluasi agar memenuhi kebutuhan pengguna.

3.2 Studi Literatur

Setelah mengetahui masalah yang harus diselesaikan maka langkah selanjutnya melakukan studi literatur yaitu mencari referensi teori dari para ahli yang relevan dan sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.

3.3 Penyusunan Kuesioner

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna website Tokopedia.com yang pernah mengaksesnya minimal 1 bulan sekali pada periode April hingga Juni tahun 2024. Dari data kunjungan rata-rata Tokopedia.com perbulannya 67,2 juta orang, dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kelonggaran ketidakteelitian 5%, maka sampel yang dibutuhkan adalah 400 responden.

Instrumen penelitian ini adalah sebuah kuesioner yang terdiri dari empat bagian yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction*. Secara khusus, peneliti menggunakan lima poin skala linkert. Kuesioner akan dibagikan dengan menggunakan *Google Form* melalui berbagai media sosial.

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan

Variabel	Pertanyaan	Kode
Usability	Website Tokopedia mudah dipelajari	UQ01
	Interaksi dengan website Tokopedia jelas dan mudah dimengerti	UQ02
	Menu-menu di dalam website Tokopedia mudah ditemukan	UQ03
	Website Tokopedia mudah digunakan	UQ04
	Website Tokopedia memiliki tampilan yang menarik	UQ05
	Desain website cocok dengan branding e-commerce	UQ06
	Website Tokopedia telah memiliki fungsi/fitur sesuai kebutuhan	UQ07
	Website mampu menciptakan pengalaman positif untuk pengguna	UQ08
Information Quality	Website Tokopedia menampilkan informasi yang akurat	IQ09
	Website Tokopedia memberikan informasi yang dapat dipercaya	IQ10
	Website Tokopedia memberikan informasi yang <i>up to date</i>	IQ11
	Website Tokopedia telah menyediakan berbagai informasi yang relevan	IQ12
	Website Tokopedia telah menyediakan berbagai informasi yang mudah dimengerti	IQ13

	Website Tokopedia menyediakan berbagai informasi dengan detail yang tepat	IQ14
	Website Tokopedia telah menyediakan berbagai informasi dalam format yang tepat	IQ15
Service Interaction Quality	Website Tokopedia memiliki reputasi yang baik	SI16
	Pengguna merasa aman dalam bertransaksi di website Tokopedia	SI17
	Pengguna merasa data pribadi di Tokopedia aman	SI18
	Pengguna memiliki rasa personalisasi berupa rekomendasi produk yang relevan berdasarkan riwayat pencarian atau sering menerima notifikasi penawaran khusus	SI19
	Website Tokopedia memberikan ruang kolaboratif dengan adanya komunitas antar pengguna	SI20
	Pengguna merasa mudah berkomunikasi dengan bagian pelayanan pelanggan jika terdapat keluhan	SI21
	Pengguna percaya dan yakin barang dari Tokopedia akan terkirim sesuai kesepakatan	SI22
User Satisfaction	Pengguna merasa puas dengan website Tokopedia karena kebutuhan informasinya terpenuhi	US23
	Pengguna merasa puas dengan efisiensi website Tokopedia	US24
	Pengguna puas dengan efektivitas website Tokopedia	US25
	Secara keseluruhan pengguna puas dengan website Tokopedia	US26

3.4 Analisa Data

Tahapan analisa data ini dilakukan setelah data berhasil dikumpulkan sebanyak 400 responden yang telah mengisi kuesioner. Tahapan yang akan dilakukan, sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel dengan total skor variable. Apabila $r_{hitung} > r_{table}$, maka pertanyaan yang diajukan valid. Sedangkan, untuk menentukan koefisien reliabilitas, digunakan teknik Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.
2. Analisis Paired Samples t-Test
Pada penelitian ini, metode paired samples t-test akan digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap website Tokopedia.com. Paired samples t-test adalah sebuah uji statistik yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dua set data yang berpasangan, dalam hal ini persepsi dan harapan yang berasal dari pengguna yang sama. Uji ini membantu menentukan apakah terdapat

perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kinerja website. Metode yang digunakan untuk menghasilkan hasil Tes Sampel Paired t berdasarkan nilai Sig. (2-tailed) adalah jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 maka H_0 diterima. Sedangkan nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 H_0 ditolak [13].

3. Analisis Kesesuaian

Analisis Kesesuaian dilakukan untuk mengetahui skor perbandingan importance dan performance pada website Tokopedia. Berikut rumusnya [14]:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Nilai Kesesuaian

xi : Skor *Performance* (Kinerja)

yi : Skor *Importance* (Kepentingan)

4. Analisis Kesenjangan

Analisis Kesenjangan dilakukan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan dan kinerja website dengan rumus [14]:

$$Qi(\text{Gap}) = \text{Performance (i)} - \text{Importance (i)}$$

Qi (Gap) : Nilai Kesenjangan

Performance (i) : Nilai rata-rata

Performance (Kinerja)

Importance (i) : Nilai rata-rata

Importance (Kepentingan/harapan)

5. Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil dari IPA dapat digunakan untuk membantu dalam mengidentifikasi prioritas dan strategi untuk mengoptimalkan sumber daya dari system yang perlu dievaluasi. Hasil dari metode ini menunjukkan diagram kartesius IPA yang berisi 4 kuadran

3.5 Kesimpulan

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil dari analisa data yang dilakukan berdasarkan variabel WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Validitas merupakan sebuah ukuran yang menunjukkan keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel dengan total skor variabel.

Tabel 2. Uji Validitas

Kode Indikator	rtabel	Rhitung Performace	Keterangan	Rhitung Importance	Keterangan
UQ01	0,0981	0,635	Valid	0,739	Valid
UQ02	0,0981	0,701	Valid	0,660	Valid
UQ03	0,0981	0,706	Valid	0,613	Valid
UQ04	0,0981	0,702	Valid	0,727	Valid
UQ05	0,0981	0,750	Valid	0,710	Valid
UQ06	0,0981	0,708	Valid	0,722	Valid
UQ07	0,0981	0,699	Valid	0,665	Valid
UQ08	0,0981	0,707	Valid	0,650	Valid
IQ09	0,0981	0,691	Valid	0,717	Valid
IQ10	0,0981	0,719	Valid	0,746	Valid
IQ11	0,0981	0,692	Valid	0,780	Valid
IQ12	0,0981	0,719	Valid	0,730	Valid
IQ13	0,0981	0,700	Valid	0,741	Valid
IQ14	0,0981	0,707	Valid	0,736	Valid
IQ15	0,0981	0,728	Valid	0,715	Valid
SI16	0,0981	0,531	Valid	0,677	Valid
SI17	0,0981	0,595	Valid	0,725	Valid
SI18	0,0981	0,605	Valid	0,657	Valid
SI19	0,0981	0,609	Valid	0,625	Valid
SI20	0,0981	0,632	Valid	0,671	Valid
SI21	0,0981	0,606	Valid	0,782	Valid
SI22	0,0981	0,582	Valid	0,652	Valid
US23	0,0981	0,609	Valid	0,731	Valid

US24	0,0981	0,557	Valid	0,705	Valid
US25	0,0981	0,521	Valid	0,717	Valid
US26	0,0981	0,548	Valid	0,809	Valid

Hasil uji validitas seperti yang ditunjukkan pada tabel 2, dimana nilai rtabel diperoleh dari perhitungan derajat kebebasan (degree of freedom) dengan nilai signifikansinya 5% maka nilai rtabel untuk DF = 398 adalah 0,0981. Adapun hasil uji validitas nantinya akan dikatakan valid apabila nilai rhitung \geq 0,0981. Hasil uji untuk performance dan importance menunjukkan seluruhnya lebih besar dari 0,0981 maka dapat dikatakan seluruh indikator valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan konsistensi dan kestabilan instrumen pengukuran.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 3 uji reliabilitas bagian performance maupun importance menggunakan Cronbach Alpha sebesar 0,60, maka berdasarkan uji reliabilitas tersebut nilai Cronbach Alpha seluruhnya sudah melebihi 0,60 maka dapat dikatakan reliabel.

4.3 Analisis Kesesuaian

Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan konsistensi dan kestabilan instrumen pengukuran.

Tabel 4. Hasil Analisis Kesesuaian

Variabel	Kode Indikator	Total Skor		Tingkat Kesesuaian	Rata-rata
		Performance	Importance		
Kualitas pengguna (usability quality)	UQ01	1608	1749	91,9%	95%
	UQ02	1658	1742	95,2%	
	UQ03	1647	1765	93,3%	
	UQ04	1654	1726	95,8%	
	UQ05	1663	1734	95,9%	
	UQ06	1660	1718	96,6%	
	UQ07	1667	1743	95,6%	
	UQ08	1666	1746	95,4%	
Kualitas informasi (information quality)	IQ09	1631	1736	94%	95,7%
	IQ10	1663	1708	97,4%	
	IQ11	1654	1710	96,7%	
	IQ12	1646	1721	95,6%	
	IQ13	1619	1715	94,4%	
	IQ14	1673	1737	96,3%	
Kualitas interaksi (service interacti)	SI16	1669	1741	95,9%	95,2%
	SI17	1626	1763	92,2%	
	SI18	1659	1756	94,5%	
	SI19	1675	1741	96,2%	
	SI20	1673	1742	96%	
	SI21	1678	1742	96,3%	

on quality)	SI22	1657	1741	95,2%	
Kepuasan pengguna (user satisfaction)	US23	1677	1739	96,4%	96,5%
	US24	1671	1737	96,2%	
	US25	1683	1745	96,4%	
	US26			96,9%	
Rata-rata					95,6%

Rata-rata tingkat kesesuaian seperti hasil yang ditunjukkan pada tabel 4 memiliki nilai sebesar 95,6%. Angka ini masih dibawah 100% yang menandakan bahwa kualitas website Tokopedia masih belum memenuhi harapan pengguna.

4.4 Analisis kesenjangan (Gap Analysis)

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan kinerja saat ini dengan kinerja yang diharapkan. Jika nilai kinerja aktual lebih rendah dari nilai kepentingan, maka

Variabel	Cronbach's Alpha bagian Performance	Cronbach's Alpha bagian Importance	Keterangan
Kualitas pengguna	0,943	0,943	Reliabel
Kualitas informasi	0,929	0,929	Reliabel
Kualitas interaksi	0,907	0,907	Reliabel
Kepuasan pengguna	0,882	0,882	Reliabel

terdapat kesenjangan yang menunjukkan bahwa performa belum mencapai target yang diharapkan.

Tabel 5. Analisis kesenjangan (Gap Analysis)

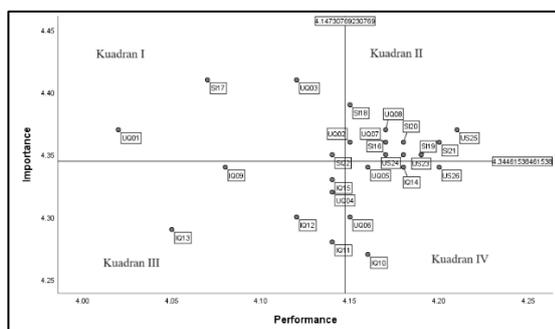
Variabel	Kode Indikator	Rata-rata		GAP
		Performance	Importance	
Kualitas pengguna (usability quality)	UQ01	4,02	4,37	-0,35
	UQ02	4,15	4,36	-0,21
	UQ03	4,12	4,41	-0,29
	UQ04	4,14	4,32	-0,18
	UQ05	4,16	4,34	-0,18
	UQ06	4,15	4,3	-0,15
	UQ07	4,17	4,36	-0,19
	UQ08	4,17	4,37	-0,2
Rata-rata		4,1321875	4,35375	-0,21875
Kualitas informasi (information quality)	IQ09	4,08	4,34	-0,26
	IQ10	4,16	4,27	-0,11
	IQ11	4,14	4,28	-0,14
	IQ12	4,12	4,3	-0,18
	IQ13	4,05	4,29	-0,24
	IQ14	4,18	4,34	-0,16
IQ15	4,14	4,33	-0,19	
Rata-rata		4,12428571	4,3071429	-0,182857143

Kualitas interaksi (service interaction quality)	SI16	4,17	4,35	-0,18
	SI17	4,07	4,41	-0,34
	SI18	4,15	4,39	-0,24
	SI19	4,19	4,35	-0,16
	SI20	4,18	4,36	-0,18
	SI21	4,2	4,36	-0,16
	SI22	4,14	4,35	-0,21
Rata-rata		4,15714286	4,3671429	-0,21
Kepuasan pengguna (user satisfaction)	US23	4,19	4,35	-0,16
	US24	4,18	4,35	-0,17
	US25	4,21	4,37	-0,16
	US26	4,2	4,34	-0,14
Rata-rata		4,195	4,3525	-0,1575
Rata-rata Keseluruhan Performance		4,147		
Rata-rata Keseluruhan Importance			4,345	

Menurut hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel 5, untuk keseluruhan hasil analisis kesenjangan untuk setiap indikator, nilai rata-rata kepentingan atau importance mayoritas lebih tinggi daripada nilai rata-rata kinerja atau performance. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya belum puas dengan kinerja maupun harapan dari website Tokopedia.

4.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)* memetakan data yang diperoleh dari responden berdasarkan kinerja dan kepentingan setiap indikator pada variabel yang sama menggunakan WebQual sebelumnya. Hasil dari analisis ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana masing-masing indikator berkinerja. Data tersebut kemudian dibagi ke dalam empat kuadran yang telah ditentukan. Setiap kuadran menunjukkan prioritas perbaikan dan kekuatan yang ada. Dengan demikian, analisis ini membantu dalam memahami area yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.



Gambar 1 Kuadran Kartesius *Importance Performance Analysis*

4.5.1 Kuadran Pertama

Kuadran pertama merupakan kuadran yang menjadi prioritas utama karena kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah belum memenuhi harapan pengguna, maka di kuadran ini memerlukan perhatian lebih daripada kuadran lainnya dengan upaya perbaikan untuk meningkatkan kinerja [15]. Oleh karena itu, sangat penting untuk memfokuskan upaya pada perbaikan kualitas indikator yang berada di kuadran pertama, termasuk dengan meningkatkan performa dari indikator tersebut. Berdasarkan gambar hasil kuadran, indikator yang masuk pada kuadran pertama adalah UQ01, UQ03, SI17, dan SI22.

4.5.2 Kuadran Kedua

Kuadran kedua menunjukkan kinerja dan kepentingan yang sudah optimal. Pada kuadran ini, website dianggap telah memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna. Oleh karena itu, kualitas indikator yang termasuk dalam kuadran kedua harus tetap dijaga [16]. Berdasarkan gambar hasil kuadran IPA, indikator yang masuk pada kuadran kedua adalah UQ02, UQ07, UQ08, SI18, SI19, SI20, SI21, US23, US24, dan US25.

4.5.3 Kuadran Ketiga

Kuadran ketiga merupakan kuadran yang menempati tingkat kinerja rendah dan kepentingan rendah. Indikator yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya pun rendah. Prioritas yang perlu dilakukan perusahaan ialah mengurangi fokus pada indikator yang masuk atau bahkan menghilangkannya karena dinilai tidak begitu baik dan tidak begitu penting [9]. Berdasarkan gambar kuadran, indikator yang masuk pada kuadran ketiga adalah UQ04, IQ09, IQ11, IQ12, IQ13, dan IQ15.

4.5.4 Kuadran Keempat

Kuadran keempat menunjukkan setiap indikator yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna, namun website telah memberikan pelayanan yang baik oleh karena itu area kuadran keempat dikatakan sebagai area kelebihan (excess area). Diprioritaskan untuk mengalihkan sumber daya atau mengalokasikan tingkat kinerja pada indikator di kuadran pertama [16]. Berdasarkan gambar hasil kuadran IPA, indikator yang masuk pada kuadran keempat adalah UQ05, UQ06, IQ10, IQ14, dan US26.

5. KESIMPULAN

- a. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian pada website Tokopedia rata-ratanya mencapai 95,6%, dengan nilai kesenjangan sebesar -0,1575. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas website Tokopedia masih belum memenuhi harapan pengguna. Analisis Importance-Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa indikator yang memerlukan prioritas evaluasi terletak di kuadran pertama, yaitu UQ01, UQ03, SI17, dan SI22.
- b. Rekomendasi untuk indikator di kuadran pertama adalah sebagai berikut: untuk indikator UQ01, disarankan untuk memperbaiki tata letak, warna, grafik, dan teks pada website; untuk indikator UQ03, perlu dilakukan perbaikan tata letak menu pada layout; untuk indikator SI17, penting untuk meningkatkan keamanan transaksi dengan memperketat verifikasi pengguna dan enkripsi; dan untuk indikator SI22, disarankan untuk menyediakan fitur yang memungkinkan pengguna memberikan feedback langsung.
- c. Adapun rekomendasi untuk indikator di kuadran ketiga adalah: pada indikator UQ04, dilakukan penyederhanaan elemen navigasi; pada indikator IQ09, dilakukan pemantauan berkala terhadap akurasi informasi yang ditampilkan; pada indikator IQ11, dilakukan pemantauan berkala terhadap pembaruan informasi seperti ketersediaan stok produk; pada indikator IQ12, dilakukan pemantauan berkala terhadap konten yang disajikan; pada indikator IQ13, dilakukan optimalisasi penataan informasi dengan mempertahankan fitur pencarian yang efektif; dan pada indikator IQ15, dilakukan evaluasi berkala terhadap format penyajian informasi berupa teks, gambar, video, dan grafik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Sutisna, A. D. Prayogo, and I. S. Sarah, "Evaluating Website Repeat Usage Using Webqual 4.0: a Guide for E-Commerce Business," *IOP Conf Ser Mater Sci Eng*, vol. 662, no. 2, p. 022105, Nov. 2019, doi: 10.1088/1757-899X/662/2/022105.
- [2] M.- Marlina, Y. P. Santoso, K.- Kelvin, and J. F. Andry, "Analisis Pengaruh Website Fashion Macadamia House Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Teknoinfo*, vol. 13, no. 2, pp. 63–70, Jul. 2019, doi: 10.33365/jti.v13i2.215.
- [3] Tokopedia, "About Tokopedia." Accessed: Dec. 09, 2023. [Online]. Available: <https://www.tokopedia.com/about/>
- [4] G. Nurcahyadi, "Survei: Sebagian Besar Masyarakat Indonesia Pilih Belanja Lewat E-commerce," *MediaIndonesia.com*. Accessed: Dec. 10, 2023. [Online]. Available: <https://mediaindonesia.com/ekonomi/608896/survei-sebagian-besar-masyarakat-indonesia-pilih-belanja-lewat-e-commerce>
- [5] R. D. Shofi and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *JEISBI*, vol. 03, no. 3, 2022.
- [6] G. Mandias, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tompaso," *Cogito Smart Journal |*, vol. 7, no. 2, pp. 396–406, 2021.
- [7] A. Darmanto, "Pengaruh Kualitas Website Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Di Bukalapak.Com," *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, Pp. 2–1, 2021.
- [8] J. F. Andry, K. Christianto, And F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 And Importance Performance Analysis To Evaluate E-Commerce Website," *Journal Of Information Systems Engineering And Business Intelligence*, Vol. 5, No. 1, P. 23, Apr. 2019, Doi: 10.20473/Jisebi.5.1.23-31.
- [9] P. Rita, T. Oliveira, And A. Farisa, "The Impact Of E-Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Behavior In Online Shopping," *Heliyon*, Vol. 5, No. 10, P. E02690, Oct. 2019, Doi: 10.1016/J.Heliyon.2019.E02690.
- [10] N. Pramudibyo, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 2, Apr. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4133.
- [11] E. K. R. E. Huizingh, "The content and design of web sites: an empirical study," *Information*

- & *Management*, vol. 37, no. 3, pp. 123–134, Apr. 2000, doi: 10.1016/S0378-7206(99)00044-0.
- [12] S. Ratnawati, A. Zamhari, N. Hasanati, and R. N. Muktabar, “Analysis of Website Quality Using Webqual 4.0 Method and Importance Performance Analysis (IPA),” in *2023 11th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, IEEE, Nov. 2023, pp. 1–6. doi: 10.1109/CITSM60085.2023.10455539.
- [13] R. Romlih and C. Budihartanti, “Analisis Kualitas Website dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 5, no. 1, pp. 213–223, Oct. 2023, doi: 10.47065/josh.v5i1.3991.
- [14] J. H. L. Raja and K. G. Tileng, “Analisis Kualitas Website Jobstreet Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA),” *JUISI (Jurnal Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 8, no. 1, 2022.
- [15] S. Ratnawati, A. Zamhari, N. Hasanati, and R. N. Muktabar, “Analysis of Website Quality Using Webqual 4.0 Method and Importance Performance Analysis (IPA),” in *11th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2023*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., 2023. doi: 10.1109/CITSM60085.2023.10455539.
- [16] D. Ikasari, Widiastuti, and R. Andika, “The Quality Analysis of Smart Zoning Application Web Using Webqual and Importance Performance Analysis Method, Case Study Election of Senior High School in Depok,” in *4th International Congress on Human-Computer Interaction, Optimization and Robotic Applications, Proceedings*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., 2022. doi: 10.1109/HORA55278.2022.9799927.