

# ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS WEBSITE LAZADA.CO.ID DAN ELEVENIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(Studi Kasus Pada Pengguna Website Lazada.co.id dan Elevenia di Indonesia)

## COMPARATIVE ANALYSIS OF WEBSITE QUALITY LAZADA.CO.ID AND ELEVENIA USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(Case Study On Users Lazada.co.id Website and Elevenia Website in Indonesia)

Mulyono Eko Cahyono<sup>1</sup>, Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si.<sup>2</sup>

Program Studi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

Ekoochyn@gmail.com<sup>(1)</sup>, Triindrawijaksana@gmail.com<sup>(2)</sup>

### Abstrak

Perkembangan internet dan teknologi informasi saat ini sangatlah pesat, hampir seluruh masyarakat di Indonesia saat ini menjadikan internet sebagai kebutuhan pokok. Hal ini dimanfaatkan oleh beberapa perusahaan untuk membuka bisnis *e-commerce* seperti Lazada.co.id dan Elevenia. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kondisi kualitas *website* Lazada.co.id dan Elevenia menggunakan metode *webqual 4.0* dan *importance performance analysis* (IPA), serta mengetahui perbedaan kualitas dari kedua *website*.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu untuk menggambarkan kondisi kualitas dari masing-masing *website* menurut persepsi konsumen, dengan alat ukur pada penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada 200 responden yang pernah mengunjungi dan bertransaksi di *website* Lazada.co.id dan Elevenia.

Dengan hasil penelitian yang didapat bahwa kinerja (*Performance*) *website* Lazada.co.id dan Elevenia berada pada kategori baik. *Website* Lazada.co.id memperoleh skor rata-rata 75% dan *website* Elevenia memperoleh skor dengan rata-rata 71%. Sedangkan untuk tingkat harapan (*importance*) *website* Lazada.co.id dan Elevenia berada pada kategori penting, Lazada.co.id dan Elevenia memperoleh skor rata-rata 81%, yang artinya harapan terhadap kinerja pengguna kedua *website* lebih tinggi.

Berdasarkan analisis kesenjangan (*gap*), dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction website* Lazada.co.id dan Elevenia bernilai negatif, ini menandakan bahwa tingkat kualitas aktual pada tiga dimensi kedua *website* dinyatakan belum bisa memenuhi kualitas ideal atau keinginan penggunanya. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan uji beda *mann whitney*, maka dapat disimpulkan terdapat perbedaan kualitas antara *website* Lazada.co.id dan Elevenia.

**Kata Kunci :** *E-commerce*, *Webqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Mann Whitney*.

### Abstract

The development of the internet and the information technology is very rapid nowadays. Most of people in Indonesia make the internet as a main need. This development is beneficially used by several companies to open *e-commerce* businesses such as Lazada.co.id and Elevenia. The purpose of this research is to determine the quality conditions of Lazada.co.id and Elevenia websites using the *webqual 4.0* and *Importance Performance Analysis* (IPA) method. This research has also a purpose to know the differences of those two websites's quality.

This type of this research is descriptive quantitative, namely to describe the quality conditions of each website according to consumer perceptions, with the measurement tool in this study a questionnaire distributed to 200 respondents who have visited and transacted on the Lazada.co.id and Elevenia websites.

The results of the research obtained that the performance of Lazada.co.id and Elevenia websites are in a good category. Lazada.co.id website has about 75% scores and Elevenia's website at 71% scores. As for the importance level of the Lazada.co.id and Elevenia websites are in the important category. Lazada.co.id and

*Elevenia get an average score of 81%, which means the expectations for the performance of both websites are higher.*

*Based on the gap of the analysis, it can be concluded that the average value of usability, information quality, and service interaction of Lazada.co.id and Elevenia's website has a negative value. This is indicating that the actual level of quality in the three dimensions of the two websites has not been met ideal quality or desires of its users. Based on hypothesis testing using Mann Whitney's different test, it can be concluded that there are differences in quality between the Lazada.co.id and Elevenia website.*

**Keywords:** *E-commerce, Webqual, Importance Performance Analysis (IPA), Mann Whitney.*

---

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan internet dan teknologi informasi saat ini sangatlah pesat, hampir seluruh masyarakat di Dunia menjadikan internet sebagai kebutuhan pokok. Di era saat ini pekerjaan dan aktivitas manusia seluruhnya menggunakan internet. Hadirnya internet ditengah-tengah masyarakat membantu dan memudahkan pekerjaan sehari hari, mulai dari berbagi data secara cepat, memperoleh informasi, sebagai sarana berkomunikasi, hingga melakukan aktivitas berbelanja pun saat ini menggunakan internet. Seiring berkembangnya internet dan teknologi informasi di Indonesia, masyarakat kian dimudahkan hampir dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat Indonesia saat ini mulai mengadopsi penggunaan internet dalam melakukan pekerjaan guna menggali informasi, berbagi data, serta aktivitas-aktivitas lainnya seperti berkomunikasi secara virtual dan melakukan jual beli produk atau jasa.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) telah melakukan survei pada tahun 2017 dan data ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia lebih sering menggunakan internet sebagai sarana berkomunikasi secara virtual/*chatting* yaitu sebesar 89,35% dan persentasi yang paling rendah dari layanan yang diakses oleh masyarakat Indonesia ada pada akses perbankan sebesar 7,39%. Sementara itu akses layanan untuk membeli barang berada pada posisi 11 yaitu sebesar 32,18% lebih sedikit dibanding akses *chatting, social media, dan streaming video.*

Namun mengingat penduduk Indonesia merupakan penduduk terbesar ke 4 di Dunia dengan jumlah penduduk sebesar 262 juta jiwa (menurut Badan Pusat Statistik tahun 2017), angka 32,18% yang ada pada akses beli barang merupakan angka yang sangat potensial untuk perkembangan bisnis *e-commerce* di Indonesia, tercatat pada tahun 2017 investasi asing untuk *e-commerce* sebesar Rp 64,3 triliun dan pada 2018 mengalami kenaikan sebesar Rp 75,80 triliun atau sekitar 15%-20% dari total investasi yang masuk.

Dari beragam jenis *e-commerce* yang berbasis *open market place* di Indonesia, penulis memilih Lazada.co.id dan Elevenia sebagai objek penelitian, dikarenakan kedua perusahaan ini pada awal kuartal 2017 hingga pertengahan kuartal 2017 menjadi top 3 *website* terpopuler, namun beberapa tahun belakangan ini kedua *website* ini tersingkirkan oleh kompetitor sejenis.

Melihat perkembangan *e-commerce* saat ini sangatlah pesat dan persaingan antar *e-commerce* pun semakin ketat, salah satu cara agar dapat bersaing dan menarik minat masyarakat untuk mendongkrak popularitas perusahaan dengan meningkatkan kualitas *website*.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen (2002). Webqual berdasarkan pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasarkan pada "*Voice of customer*" dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, webqual disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website*. Versi terbaru dari webqual adalah webqual 4.0 yang menggunakan tiga dimensi dengan 22 pertanyaan. Tiga dimensi tersebut adalah *Usability, Information Quality, dan Service Interaction* (Okta Dwi Ariska et al, 2018:2595-2602).

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Website

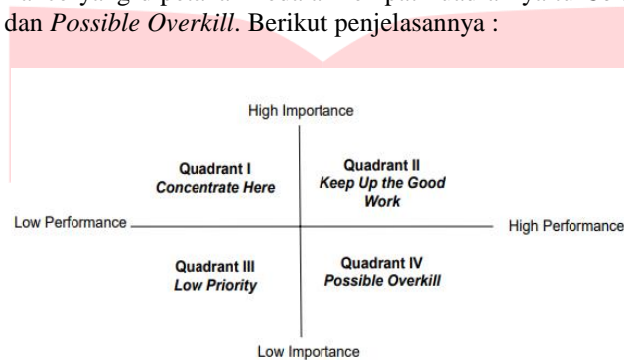
*Website* atau disingkat *web*, dapat diartikan "sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur internet. Lebih jelasnya, *website* merupakan halaman-halaman yang berisi informasi yang ditampilkan oleh *browser* seperti Mozilla Firefox, Google Chrome atau yang lainnya." (Rohi Adulloh,2016).

### 2.2 Webqual

Menurut Barnes & Vidgen (2002) dalam Okta Dwi Ariska at al (2597:2018) webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu proses yang berdasarkan pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa .dari konsep QFD tersebut, webqual disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website*. Webqual 4.0 terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, *service Interaction quality* (Barnes dan Vidgen, 2002). Menurut Barnes dan Vidgen dalam Yaghoubi et al (2011) ada 3 dimensi dan 22 instrumen atau indikator yang terdapat dalam webqual 4.0.

### 2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Wong, Hideki & George (2011:21) berpendapat bahwa “*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu alat evaluasi yang digunakan untuk mengetahui prioritas atribut yang harus diperbaiki dan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam pengembangan strategis”. Selain itu, juga dijelaskan bahwa model IPA dua dimensi dibagi menjadi 4 kuadran dengan importance pada x aksis dan performance pada y aksis. Hasil analisa dari 4 kuadran tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan anjuran kepada pihak manajerial. Hasil matriks importance performance yang dipetakan kedalam empat kuadran yaitu *Concentrate Here*, *Keep up the Good Work*, *Low Priority*, dan *Possible Overkill*. Berikut penjelasannya :

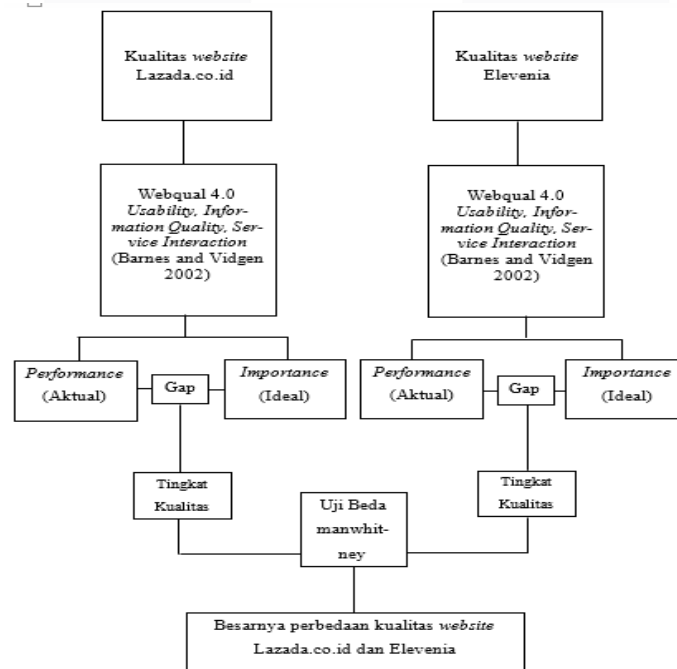


**Gambar 2.1** *Frame Work Importance Performance Analysis (IPA)*

(Sumber: Meng Seng Wong, Nishimoto Hideki dan Philip George)

### 2.7 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini akan membahas tiga dimensi webqual 4.0 yang kemudian akan digunakan untuk mengetahui kualitas *website* dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan akan diketahui kesenjangan (gap) dari indikator yang ada pada webqual 4.0. Kualitas dapat dicerminkan dari tingkat kinerja (*performance*) yang diberikan kepada pengguna dengan membandingkan pada kepentingan (*importance*) yang diharapkan pengguna.



**Gambar 2.2** *Kerangka Pemikiran*

(Sumber : Olahan Peneliti, 2019)

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:238), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:15) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme yang akan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel yang sudah ditentukan, pada umumnya teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan sebelumnya.

Penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* Lazada.co.id dan Elevenia berdasarkan pendapat dari pengguna dan pengunjung *website* Lazada.co.id dan Elevenia di Indonesia.

#### 3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran

##### 3.2.1 Variabel Operasional

Menurut Sugiyono (2018: 55), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2018: 55) mendefinisikan variabel secara teoritis adalah, "Sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai "variasi" antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain".

Berdasarkan beberapa pengertian-pengertian di atas, maka dapat dirumuskan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

##### 3.2.2 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2015:168), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor nilai 1 sampai 5.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

##### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2018:130). Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna *website* Lazada.co.id dan Elevenia yang tidak diketahui jumlahnya.

##### 3.3.2 Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. menurut Sugiyono (2018:138), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan penulis mengambil teknik sampling *purposive* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan variabel yang ada dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun kriteria yang dijadikan sampel antara lain:

1. Konsumen yang pernah berkunjung dan bertransaksi di *website* Lazada.co.id & Elevenia

#### 3.4 Teknik Pengujian Data

##### 3.4.1 Uji Validitas

Priyatno (2014:51) menyatakan uji validitas item merupakan uji instrument data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan suatu yang ingin diungkap.

##### 3.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2014:64) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja.

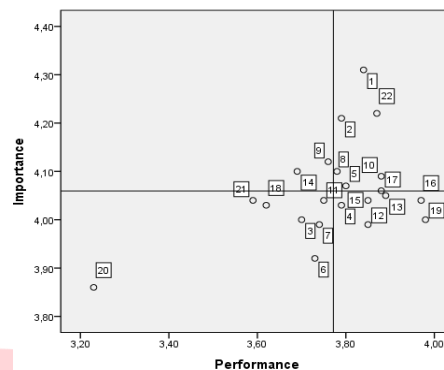
### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk menjawab rumusan masalah "Bagaimana kondisi kualitas dari masing-masing indikator *website* Lazada.co.id dan Elevenia menggunakan kuadran *importance performance analysis* (IPA) ?". Dapat dilihat dari indikator yang kualitas *website* mana saja yang telah sesuai

keinginan dan indikator mana saja yang menjadi fokus perbaikan. Hasil dari *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix (IPA) yang terdiri dari 4 kuadran.

#### a. Lazada.co.id

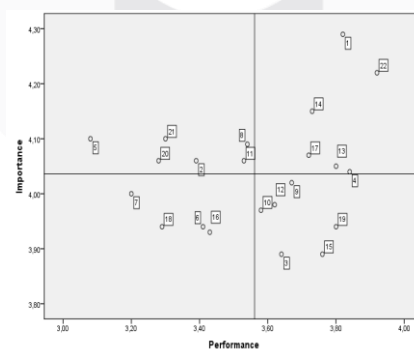


**Gambar 4.1 grafik matrix IPA Lazada.co.id**

Berikut penjelasan dari gambar 4.1 mengenai grafik matrix IPA Lazada.co.id :

1. **Kuadran I (Prioritas Utama)**  
Pada kuadran I terdapat atribut atau pernyataan yang menjadi fokus perbaikan *website* Lazada.co.id. Pernyataan yang ada pada kuadran ini adalah pernyataan nomor 9 dan nomor 14.
2. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)** Pada kuadran II terdapat pernyataan yang sesuai dengan harapan dan harus dipertahankan di dalam *website* Lazada.co.id. Pernyataan yang ada pada kuadran ini adalah pernyataan nomor 1,2,8,10,16,17,20.
3. **Kuadran III (Prioritas Rendah)**  
Pada kuadran III terdapat pernyataan dengan tingkat kepentingan relative rendah dan dianggap kinerjanya tidak terlalu istimewa di dalam *website* Lazada.co.id, sehingga perbaikan pada kuadran ini prioritasnya rendah. Pernyataan yang ada pada kuadran ini adalah nomor 3,6,7,11,18,21.
4. **Kuadran IV (Berlebihan)**  
Pada kuadran IV terdapat atribut atau pernyataan yang dianggap tingkat kepentingannya relatif rendah oleh pengguna *website* Lazada.co.id namun kinerjanya baik dan dianggap berlebihan. Pernyataan yang ada pada kuadran ini harus dikelola lagi agar tidak memakan biaya yang terlalu banyak. Pernyataan yang terdapat pada kuadran ini adalah nomor 4,12,13,16,19.

#### b. Elevenia



**Gambar 4.2 grafik matrix IPA Elevenia**

Berikut penjelasan dari gambar 4.2 mengenai grafik matrix IPA Elevenia :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)  
Pada kuadran I terdapat atribut atau pernyataan yang menjadi fokus perbaikan *website* Elevenia. Pernyataan yang ada pada kuadran ini adalah pernyataan nomor 2,5,8,11,20,21.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Pada kuadran II terdapat pernyataan yang sesuai dengan harapan dan harus dipertahankan di dalam *website* Elevenia. Pernyataan yang ada pada kuadran ini adalah pernyataan nomor 1,4,13,17,22.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)  
Pada kuadran III terdapat pernyataan dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan dianggap kinerjanya tidak terlalu istimewa di dalam *website* Elevenia, sehingga perbaikan pada kuadran ini prioritasnya rendah. Pernyataan yang ada pada kuadran ini adalah nomor 7,6,16,18.
4. Kuadran IV (Berlebihan)  
Pada kuadran IV terdapat atribut atau pernyataan yang dianggap tingkat kepentingannya relatif rendah oleh pengguna *website* Elevenia namun kinerjanya baik dan dianggap berlebihan. Pernyataan yang ada pada kuadran ini harus dikelola lagi agar tidak memakan biaya yang terlalu banyak. Pernyataan yang terdapat pada kuadran ini adalah nomor 3,9,10,12,15,19.

#### 4.2 Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov *website* Lazada.co.id dan Elevenia**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual			Unstandardized Residual
N		100	N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	7,60194760		Std. Deviation	10,19091145
Most Extreme Differences	Absolute	,095	Most Extreme Differences	Absolute	,127
	Positive	,052		Positive	,058
	Negative	-,095		Negative	-,127
Test Statistic		,095	Test Statistic		,127
Asymp. Sig. (2-tailed)		,027 <sup>c</sup>	Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

(Sumber: Data diolah dari IBM SPSS *statistics* 24, 2019)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.1 jelaskan bahwa nilai Asymp.sig (2-tailed) *website* Lazada.co.id adalah 0,027 dan *website* Elevenia adalah 0,00, dengan demikian jika sig < 0,05 maka dapat dinyatakan data tidak terdistribusi dengan normal. Maka dapat disimpulkan bahwa data kedua *website* ini tidak terdistribusi dengan normal, alternatif lain untuk mengetahui perbedaan kualitas kedua *website* ini yaitu menggunakan Uji Mann Whitney.

#### 4.2 Uji Beda Mann Whitney

Untuk menjawab penelitian ini maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah:

H0 = Tidak terdapat perbedaan kualitas antara *website* Lazada.co.id dan Elevenia

H1 = Terdapat perbedaan kualitas antara *website* Lazada.co.id dan Elevenia.

Berikut *output* dari data yang telah diolah mengenai mean Kinerja (*performance*) ketiga dimensi dari total 200 responden kedua *website*:

**Tabel.4.2**  
**Hasil Uji Hipotesis Pada Kualitas *Website* Lazada.co.id dan Elevenia**

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	x1	x2	x3
Mann-Whitney U	3559,000	4120,000	3954,500
Wilcoxon W	8609,000	9170,000	9004,500
Z	-3,528	-2,161	-2,562
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,031	,010

a. Grouping Variable: Marketplace

(Sumber: Data diolah dari IBM SPSS *statistics* 24, 2019)



Berdasarkan tabel 4.2 maka dapat disimpulkan bahwa hasil signifikansi p-value pada kolom *usability* 0,000, *information quality* 0,031, dan *service interaction* 0,010 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka H<sub>0</sub> pada dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* ditolak, yang artinya terdapat perbedaan kualitas pada kedua *website* ini.

#### 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian pada kuadran *importance performance analysis* (IPA), terdapat 2 indikator yang menjadi prioritas utama fokus perbaikan pada *website* Lazada.co.id yaitu indikator nomor 9 dengan pernyataan “Informasi *website* Lazada.co.id akurat” dan nomor 14 dengan pernyataan “*Website* Lazada.co.id menyediakan informasi dengan detail yang tepat”. Sedangkan untuk *website* Elevenia terdapat 6 indikator yang menjadi prioritas utama fokus perbaikan, diantaranya indikator nomor 2 (Interaksi *website* Elevenia jelas dan mudah dipahami), 5 (Tampilan menarik didalam *website* Elevenia), 8 (*Website* Elevenia menciptakan pengalaman positif), 11 (Informasi *website* Elevenia tepat waktu), 20 (*Website* Elevenia memberikan ruang untuk komunitas), dan 21 (*Website* Elevenia memberikan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji beda mann whitney, bahwa hasil signifikansi p-value pada kolom *usability* 0,000, *information quality* 0,031, dan *service interaction* 0,010 yang artinya < dari 0,05. Dengan demikian maka H<sub>0</sub> pada dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* ditolak, yang artinya terdapat perbedaan kualitas pada kedua *website* ini.

#### 5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian pada kuadran *importance performance analysis* (IPA), terdapat 2 indikator yang menjadi prioritas utama fokus perbaikan pada *website* Lazada.co.id yaitu indikator nomor 9 dan nomor 14. Sedangkan untuk *website* Elevenia terdapat 6 indikator yang menjadi prioritas utama fokus perbaikan, diantaranya indikator nomor 2, 5, 8, 11, 20, 21.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji beda mann whitney, bahwa hasil signifikansi p-value pada kolom *usability* 0,000, *information quality* 0,031, dan *service interaction* 0,010 yang artinya < dari 0,05. Dengan demikian maka H<sub>0</sub> pada dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* ditolak, yang artinya terdapat perbedaan kualitas pada kedua *website* ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Abdulloh, Rohi. (2016). *Easy dan Simple Web Programming*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [2] Ariska, O.D., Kusyanti, A., Bachtiar, F.A. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan *Website Student Journal* Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*). *Jurnal Pengembangan Teknologi*
- [3] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). Retrieved 30 03, 2019. from <http://apjii.or.id>
- [4] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). *An Integrative Approach To The Assessment Of E- Commerce Quality*. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 3, No.3, 2002.
- [5] CNN Indonesia (2018). Retrieved 30 03, 2019. from <http://cnnindonesia.com>
- [6] Meng, S, W., Hideki, N dan George, P. (2011). *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services*
- [7] Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: ANDI
- [8] Sugiyono. (2015) *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- [9] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- [10] Yaghoubi, M, N., Armesh, H., Azadavar, R., Nasrabad, H., and Khajooei, H. (2011). *Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence*