

**ANALISIS WEBQUAL 4.0 PADA APLIKASI LABACO DENGAN MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

***ANALYSIS OF WEBQUAL 4.0 ON LABACO APPLICATIONS USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

<sup>1</sup>)Andi Ajeng Amalia, <sup>2</sup>)Tri Indra Wijaksana

<sup>1,2</sup>Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>[andiajengamalia@students.telkomuniversity.ac.id](mailto:andiajengamalia@students.telkomuniversity.ac.id),

<sup>2</sup>[triindrawijaksana@telkomuniversity.ac.id](mailto:triindrawijaksana@telkomuniversity.ac.id)

---

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas aplikasi labaco dengan menggunakan webqual 4.0 dan metode *importance performance analysis*. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis bagaimana tingkat *performance* yang saat ini ada dan tingkat *importance* yang diharapkan pengguna aplikasi labaco. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *random sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrument penelitian yang dipakai. analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif atau bisa diukur. Berdasarkan tingkat explanasinya penelitian ini dikategorikan sebagai rumusan masalah deskriptif, karena mengandung rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih. pada penelitian ini digunakan satu variabel yaitu WebQual 4.0.

Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif secara keseluruhan nilai tanggapan untuk performance mendapatkan 76,8% dan untuk penilaian importance mendapatkan nilai sebesar 77,7%. Untuk analisis kesenjangan (GAP), nilai kesenjangan yang paling tinggi terdapat pada item nomor tujuh dimana nilai GAP mendapat nilai sebesar -0,21, item ini adalah aplikasi mengandung kompetensi. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat selisih yang jauh antara kinerja dan harapan dari responden. Berdasarkan hasil penelitian analisis *importance performance analysis*. Terdapat tiga item utama yang berada pada kuadran I dimana pada kuadran I yang perlu segera diberikan perbaikan dengan prioritas tinggi karena pada kuadran ini tingkat harapan pengguna aplikasi labaco lebih tinggi daripada kualitas kinerja. Item tersebut adalah interaksi yang jelas dan dapat dimengerti, navigasi aplikasi yang lebih mudah dimengerti, dan informasi dengan format yang benar.

**Kata Kunci: WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Aplikasi labaco.**

***Abstract***

*This research was conducted to determine the quality of the Labaco application by using Webqual 4.0 and the importance performance analysis method. The purpose of this study is to find out, analyze how the current level of performance and the level of importance expected by users of the Labaco application. This research uses quantitative methods. The sampling technique is done by random sampling, while the data collection is done by utilizing the research instruments used. data analysis used is quantitative or can be measured. Based on the level of exploration this study is categorized as a descriptive problem formulation, because it contains a formulation of the problem that concerns the question of the existence of an independent variable, either only on one variable or more. In this study, one variable is used namely WebQual 4.0.*

*Based on the results of descriptive analysis research as a whole the value of the response to performance get 76.8% and for the assessment of importance get a value of 77.7%. For the gap analysis (GAP), the highest gap value is in item number seven where the GAP score is -0.21, this item is the application containing competence. This indicates that there is a large difference between the performance and expectations of the respondents. Based on the results of the analysis of importance performance analysis. There are three main items*

that are in quadrant I where in quadrant I that needs to be given immediate improvement with high priority because in this quadrant the level of expectation of labaco application users is higher than the quality of performance. These items are clear and understandable interactions, easier application navigation, and information in the right format.

**Keyword: Bukalapak; E-commerce; Purchase Decision; Website Quality; Webqual**

---

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan internet yang pesat telah merubah cara kerja dan tatanan setiap industri, mulai dari sistem produksi, manajemen, hingga sumber daya manusia. Dengan adanya internet tatanan industri saat ini dapat disatukan, baik dari sisi dunia digital dan fisik. Serta menawarkan peluang baru untuk mengumpulkan dan menggunakan informasi. Sehingga dapat meningkatkan inovasi dan efisiensi dalam skala besar [10].

Ditahun 2018 penetrasi pengguna internet meningkat sebesar 64.8% atau sama dengan 1717.17 juta jiwa dari total 264.16 juta orang populasi penduduk Indonesia [1]. Sehubungan dengan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia komposisi perangkat yang sering digunakan untuk mengakses internet adalah komputer, laptop, *smartphone* dan tablet [2]. Saat ini penduduk Indonesia rata-rata menggunakan empat puluh aplikasi perbulan, dan sekitar tujuh puluh delapan aplikasi diunduh ke *smartphone* [11].

Kesadaran akan fenomena ini menimbulkan banyak peluang bisnis baru, contohnya aplikasi Labaco. Labaco merupakan *mobile application* yang ditujukan untuk masyarakat kota Sengkang sebagai pengguna. Labaco menawarkan beragam fitur yang dibutuhkan dan didasarkan oleh kearifan lokal agar dapat diterima oleh masyarakat kota Sengkang. Dengan fitur yang beragam dibutuhkan kualitas yang baik agar layanan yang diberikan ke masyarakat kota Sengkang sebagai pengguna Labaco juga memuaskan.

Kualitas *website* dapat diukur oleh suatu teknik pengukuran yaitu *WebQual*. *WebQual* merupakan Teknik mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Teknik pengukuran *WebQual* telah dikembangkan sejak 1998-an [9]. Meskipun metode *WebQual* ini biasanya diuji untuk mengukur kualitas website namun menurut penelitian terdahulu metode *WebQual* ini juga dapat digunakan pada *mobile application* dengan hasil cukup valid dan reliabel untuk mengukur kualitas layanan teknologi informasi dan komunikasi selain *website*.

## 2. Dasar Teori dan Metode Penelitian

### 2.1 Dasar Teori

#### 2.1.1 Pemasaran

Pemasaran merupakan cara untuk memenuhi kebutuhan secara menguntungkan. Pemasar sendiri terdiri dari tindakan-tindakan yang yang diambil untuk mendapatkan tanggapan customer yang diinginkan oleh pemasar [4].

#### 2.1.2 Jasa

Jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan dan memberikan nilai tambah atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen [6].

#### 2.1.3 Internet

Internet merupakan jaringan global menggunakan standar *universal* untuk menghubungkan jutaan jaringan yang berbeda [5].

#### 2.1.4 E-Marketing

*e-marketing* adalah pemasaran *online* baik melalui situs web, iklan online, email, kios interaktif, TV interaktif atau ponsel. *E-Marketing* melibatkan semakin dekat dengan pelanggan [3].

#### 2.1.5 Aplikasi

Dalam bahasa komputer pengertian aplikasi secara harfiah, merupakan suatu penerapan perangkat lunak atau software yang dikembangkan untuk tujuan melakukan tugas-tugas tertentu [8].

#### 2.1.6 Dimensi *WebQual* 4.0.

Dimensi dari *WebQual* 4.0 terbagi menjadi 3 area utama yaitu:

1. *Usability*.

Kategori ini berkaitan dengan kualitas konten situs web yang merupakan informasi hak milik untuk tujuan pengguna, seperti akurasi, format, dan relevansi informasi.

2. *Information quality.*

Mengacu pada jumlah, ketepatan dan bentuk informasi tentang produk dan layanan yang ditawarkan disebuah situs.

3. *Service interaction quality.*

Dalam beberapa penelitian, dimensi kualitas situs web secara langsung mempengaruhi niat untuk bertransaksi pada konsumen dan kualitas informasi dan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi niat untuk bertransaksi [2].

**2.1.8 Customer Satisfaction**

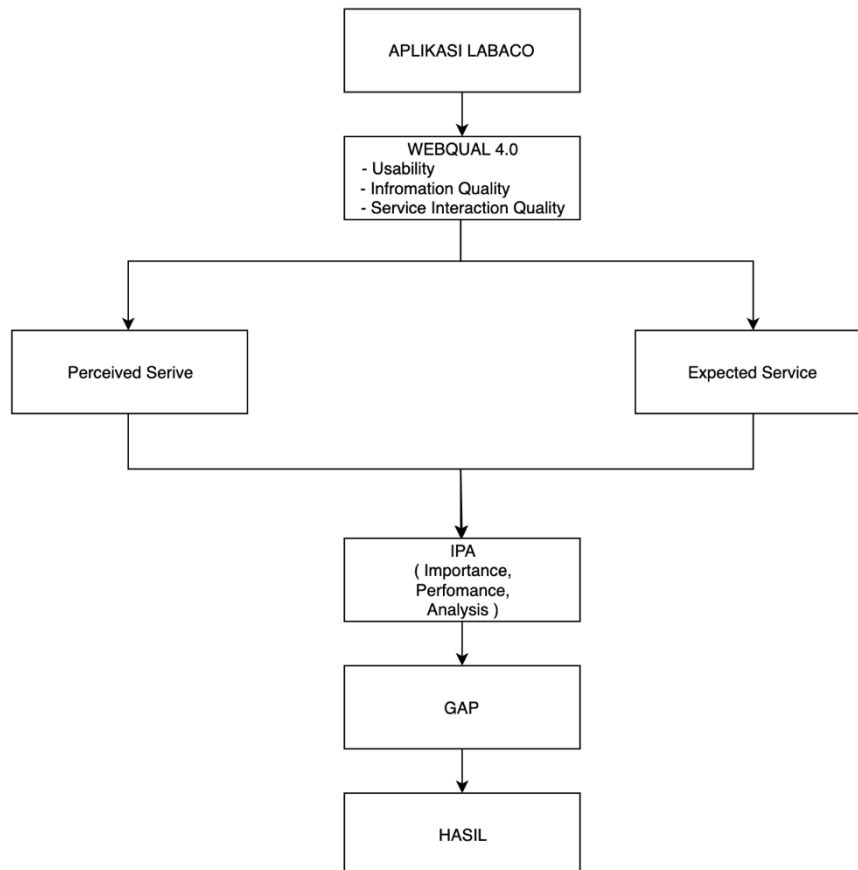
Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa terhadap hasil produk atau jasa yang diterima [4].

**2.1.9 Importance Performance Analysis (IPA)**

Merupakan metode yang mempunyai fungsi utama menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan karena keadaan saat ini kurang memuaskan menurut pengguna [7].

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Berikut merupakan gambar kerangka pemikiran dari penelitian ini:



**Gambar 2.3 Kerangka pemikiran**

**2.3 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tingkat eksplanasi deskriptif dengan hubungan kausal. Pengumpulan data terhadap sampel dilakukan dengan metode *non probability* yaitu *insidental sampling*, dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen sebesar 100 responden melalui media *google forms*. Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis deskriptif dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ordinal menggunakan skala *likert*. Terdiri dari dua tingkat penilaian yaitu penilaian *performance* dan *importance*.

#### 2.4 Variabel Operasional

Berikut merupakan variabel oprasional:

**Tabel 2.1 Variabel Operasional**

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item	Skala
<i>WebQual 4.0</i> (Barnes, dan Vidgen 2002)	<i>Usability</i>	Kemudahan konsumen untuk mempelajari dan mengoperasikan aplikasi	1	Ordinal
		Aplikasi memiliki interaksi yang jelas dan dapat dimengerti	2	Ordinal
		aplikasi memiliki navigasi yang mudah dimengerti	3	Ordinal
		kemudahan menggunakan aplikasi	4	Ordinal
		aplikasi memiliki tampilan yang menarik	5	Ordinal
		aplikasi memiliki design yang sesuai dengan aplikasi <i>marketplace</i>	6	Ordinal
		aplikasi memiliki mengandung kompetensi	7	Ordinal
		aplikasi memberikan pengalaman yang baik	8	Ordinal
	<i>Information Quality</i>	aplikasi memberikan informasi yang akurat	9	Ordinal
		aplikasi memberikan informasi yang dapat dipercaya	10	Ordinal
		aplikasi memberikan informasi yang aktual	11	Ordinal
		aplikasi memberikan informasi yang relevan	12	Ordinal
		aplikasi memberikan informasi yang mudah dimengerti	13	Ordinal
		aplikasi memberikan informasi yang terperinci	14	Ordinal
		aplikasi memberikan informasi dengan format yang benar	15	Ordinal
	<i>Service Interaction</i>	aplikasi memiliki reputasi yang baik	16	Ordinal
		aplikasi memberikan rasa aman saat bertransaksi	17	Ordinal
		aplikasi memberikan jaminan keamanan informasi pribadi	18	Ordinal
		aplikasi memberikan jaminan keselamatan diri ataupun barang	19	Ordinal
		aplikasi membuat anda menjadi bagian dari suatu komunitas	20	Ordinal
		aplikasi memberikan kemudahan berinteraksi pada pihak aplikasi	21	Ordinal
		aplikasi memberikan pelayanan secara personal	22	Ordinal

### 3. Pembahasan

#### 3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik dalam penelitian ini yaitu dibagi menjadi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendapatan, sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase %
Jenis Kelamin	Pria	65 orang	65%
	Wanita	33 orang	33%

Usia	15-20	12 orang	12%
	21-30	56 orang	56%
	31-40	23 orang	23%
	>40	9 orang	9%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	27 orang	27%
	Wirasaha	17 orang	17%
	Pegawai Swasta	35 orang	35%
	Pegawai Negeri	11 orang	11%
	Ibu Rumah Tangga	10 orang	10%
Tingkat Pendapatan	<Rp 1.000.000	8 orang	8%
	>Rp 1.000.000	30 orang	30%
	>Rp 2.000.000	13 orang	13%
	>Rp 3.000.000	49 orang	49%

### 3.2 Hasil Analisis Deskriptif

Berdasarkan dari hasil analisis deskriptif, secara keseluruhan variabel kualitas *website* (X) memiliki 3 sub variabel yaitu *usability* (X<sub>1</sub>), *information quality* (X<sub>2</sub>), *service interaction quality* (X<sub>2</sub>), sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Hasil Analisis Deskriptif**

No Item	Dimensi	Presentase Total Skor	
		Performance	Importance
1-8	Usability	76,9%	78,2%
9-15	Information Quality	76,6%	78,1%
16-22	Service Interaction	75,9%	76,8%

Hasil analisis menunjukkan secara keseluruhan kualitas aplikasi labaco pada kategori skala tinggi dengan persentase performance sebesar 76.9% dan presentase importance sebesar 78,2%. Untuk dimensi *information quality* mendapatkan nilai performance sebesar 76,6% dan untuk tanggapan importance sebesar 78,1%. Sedangkan untuk *service interaction quality* mendapatkan presentase total skor performance sebesar 75,9% dan importance sebesar 76,8%.

### 3.3 Hasil Analisis Kesenjangan

**Tabel 3.3 Hasil Analisis kesenjangan**

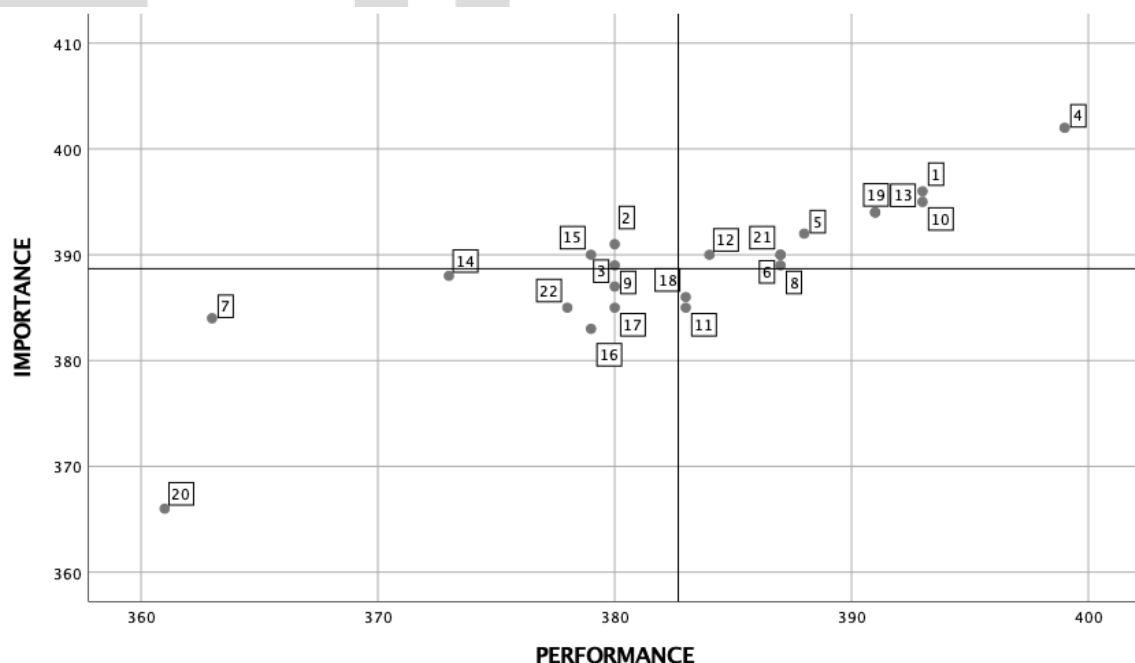
NO ITEM	PERTANYAAN	PERFORMANCE	IMPORTANCE	GAP
1	Apakah aplikasi mudah untuk konsumen untuk mempelajari dan mengoperasikan aplikasi	3,93	3,96	-0,03
2	Aplikasi memiliki interaksi yang jelas dan dapat dimengerti ?	3,8	3,91	-0,11
3	aplikasi memiliki navigasi yang mudah dimengerti	3,8	3,87	-0,07
4	kemudahan menggunakan aplikasi	3,99	4,02	-0,03
5	aplikasi memiliki tampilan yang menarik	3,88	3,92	-0,04
6	aplikasi memiliki design yang sesuai dengan aplikasi <i>marketplace</i>	3,87	3,90	-0,03
7	aplikasi memiliki mengandung kompetensi	3,63	3,84	-0,21

8	aplikasi memberikan pengalaman yang baik	3,87	3,89	-0,02
9	aplikasi memberikan informasi yang akurat	3,80	3,89	-0,09
10	aplikasi memberikan informasi yang dapat dipercaya	3,93	3,95	-0,02
11	aplikasi memberikan informasi yang aktual	3,83	3,85	-0,02
12	aplikasi memberikan informasi yang relevan	3,84	3,90	-0,06
13	aplikasi memberikan informasi yang mudah dimengerti	3,91	3,94	-0,03
14	aplikasi memberikan informasi yang terperinci	3,73	3,88	-0,15
15	aplikasi memberikan informasi dengan format yang benar	3,79	3,90	-0,11
16	aplikasi memiliki reputasi yang baik	3,79	3,83	-0,04
17	aplikasi memberikan rasa aman saat bertransaksi	3,80	3,85	-0,05
18	aplikasi memberikan jaminan keamanan informasi pribadi	3,83	3,86	-0,03
19	aplikasi memberikan jaminan keselamatan diri ataupun barang	3,91	3,94	-0,03
20	aplikasi membuat anda menjadi bagian dari suatu komunitas	3,61	3,66	-0,05
21	aplikasi memberikan kemudahan berinteraksi pada pihak aplikasi	3,87	3,90	-0,03
22	aplikasi memberikan pelayanan secara personal	3,78	3,85	-0,07
RATA-RATA		3,83	3,89	-0,06

Perhitungan nilai gap yang paling kecil terdapat pada item ke-8,10, dan 11. Pada ketiga item ini selisih antara *performance* dan *importance* mendapatkan nilai GAP sebesar -0.02. Sedangkan untuk nilai GAP terbesar terdapat pada item nomor ke-7, dimana nilai GAP mendapat nilai sebesar -0,21, item ini adalah aplikasi mengandung kompetensi.

### 3.4 Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tabel 3.4 Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)



1. Kuadran I

Pada kuadran I, ada tiga item yang dapat ditingkatkan dan mendapat diprioritaskan oleh aplikasi labaco untuk membuat aplikasi labaco sesuai dengan harapan pengguna. Item tersebut adalah interaksi yang jelas dan dapat dimengerti, navigasi aplikasi yang lebih mudah dimengerti, dan informasi dengan format yang benar.

2. Kuadran II

Pada kuadran II, terdapat 10 item yang termasuk dalam kuadran II, yang berarti item-item ini memiliki kualitas yang perlu dipertahankan, 10 item tersebut adalah: kemudahan aplikasi untuk dipelajari dan dioperasikan, kemudahan menggunakan aplikasi, tampilan aplikasi yang menarik, tampilan aplikasi yang sesuai dengan design *marketplace*, aplikasi memberikan pengalaman yang baik, informasi yang terdapat pada aplikasi labaco adalah informasi yang dapat dipercaya, relevan, dan mudah dimengerti. Selain itu aplikasi memberikan jaminan keselamatan diri dan barang saat melakukan jasa, dan memberikan kemudahan berinteraksi kepada admin atau pihak aplikasi labaco.

3. Kuadran III

Pada kuadran III, terdapat tujuh item yang termasuk dalam kuadran III, dimana item-item pada kuadran ini sudah cukup dan tidak terlalu menjadi prioritas untuk perbaikan. Item-item tersebut adalah aplikasi mengandung unsur kompetensi, aplikasi mengandung informasi yang akurat, terperinci, aplikasi memiliki reputasi yang baik, aplikasi memberikan rasa aman saat bertransaksi, aplikasi membuat pengguna, menjadi bagian dari suatu komunitas, aplikasi memberikan secara personal.

4. Kuadran IV

Pada kuadran IV, adalah item nomor 11 yaitu informasi aktual dan item nomor 18 yaitu aplikasi memberikan jaminan keamanan informasi pribadi. Dimana pada kuadran ini item-item tersebut dapat dipertimbangkan untuk perbaikan sehingga harapan pengguna dapat terpenuhi.

#### 4.KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *performance* aplikasi labaco dilihat dari analisis deskriptif untuk dimensi *usability* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 76,9% sementara untuk dimensi *information quality* mendapat nilai rata-rata sebesar 76,6% dan untuk dimensi *service interaction* mendapat nilai rata-rata sebesar 75,9%. Ketiga dimensi ini berada pada kategori skala tinggi.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat *importance* aplikasi labaco dilihat dari analisis deskriptif untuk dimensi *usability* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 78,2% sementara untuk dimensi *information quality* mendapat nilai rata-rata sebesar 78,1% dan untuk dimensi *service interaction* mendapat nilai rata-rata sebesar 76,8%. Ketiga dimensi ini berada pada kategori skala tinggi.
3. Pada analisis IPA yang digunakan pada penelitian ini item yang perlu perbaikan prioritas ini adalah interaksi yang jelas dan dapat dimengerti, navigasi aplikasi yang lebih mudah dimengerti, dan informasi dengan format yang benar. Sedangkan item-item yang perlu dipertahankan adalah kemudahan aplikasi untuk dipelajari dan dioperasikan, kemudahan menggunakan aplikasi, tampilan aplikasi yang menarik, tampilan aplikasi yang sesuai dengan design *marketplace*, aplikasi memberikan pengalaman yang baik, informasi yang terdapat pada aplikasi labaco adalah informasi yang dapat dipercaya, relevan, dan mudah dimengerti. Selain itu aplikasi memberikan jaminan keselamatan diri dan barang saat melakukan jasa, dan memberikan kemudahan berinteraksi kepada admin atau pihak aplikasi labaco.

#### Daftar Pustaka

- [1]Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Internet. (2017). *Penetrasi dan perilaku Pengguna Internet Indonesia survey 2017*. Jakarta: APJII.
- [2]Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An Exploration of Website Quality. *European Conference on Information Systems*.
- [3]Chaffey, D., & Smith, P. (2013). *E-marketing Excellence Planning and optimizing your digital marketing*. USA: Routledge is an imprint of the Taylor & Francis Group, an informa business.
- [4]Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 12*. Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang.
- [5]Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2010). *Management Information System : Managing The Digital Firm*. Boston: Prentice Hall.

- [6] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- [7] M. Seng Wong, N. H. (2011). , "The Use of Importance Performance Analysis (IPA) in Evaluating . *Japan's E-Government Services*, 2
- [8] maxmanroe.com. (2019). <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-aplikasi.html>. Retrieved from <https://www.maxmanroe.com/>: <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-aplikasi.html>
- [9] Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran kulaitas website badan nasional penanggulangan bencana menggunakan metode webqual 4.0. *Ilmu pengetahuan dan teknologi komputer*, 1.
- [10] Savitri, A. (2019). *Revolusi Industri 4.0*. Depok: Penerbit Genesis.
- [11] Tribuntechno. (2017, mei 12). <https://www.tribunnews.com/techno>. Retrieved from <https://www.tribunnews.com/>: <https://www.tribunnews.com/techno/2017/05/12/mengejutkan-ternyata-ini-jumlah-aplikasi-yang-ada-di-smartphone-orang-indonesia>



Telkom  
University