

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **a. Definisi Analisis**

Analisis adalah penyelidikan atau proses mencari tahu terhadap suatu kejadian agar dapat diketahui keadaan yang sebenarnya, analisis sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengamati sesuatu yang tentunya memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian yang sudah dilakukan. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut:

- 1) Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal, usul, sebab, penyebab, sebenarnya dan sebagainya).
- 2) Analisis adalah penguraian produk persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.
- 3) Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.
- 4) Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya memulai beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).

Adapun menurut Habibi & Aprilian [3], menyatakan bahwa analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah, sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Analisis

merupakan bagian dari sebuah proses untuk mengkaji sebuah data, diiringi dengan ketelitian agar dapat mencapai sebuah tujuan yang diharapkan, salah satunya mendapatkan sebuah kesimpulan yang dapat dipercaya.

### **b. Fungsi dan Tujuan Analisis**

Berikut ini merupakan Fungsi dan Tujuan dari Analisis menurut Yulianto (2022) sebagai berikut:

- 1) Mengintegrasikan sejumlah data yang didapat dari lingkungan tertentu. Sejumlah data yang didapatkan dari sumber yang berbeda membutuhkan analisis lebih lanjut agar mendapatkan kesimpulan dan mendapatkan pemahaman yang lebih rinci.
- 2) Menetapkan sasaran yang didapat secara spesifik. Fungsi dan tujuan analisis satu ini agar data yang telah didapatkan, pengertiannya lebih spesifik dan mudah dipahami.
- 3) Memilih Langkah alternatif untuk mengatasi masalah dan menetapkan langkah-langkah diantara yang terbaik untuk mendapati persiapan yang tepat guna sesuai kebutuhannya.
- 4) Tujuan dasar analisis adalah mengenali sejumlah data yang didapat dari populasi tertentu, dalam rangka mendapatkan kesimpulan. Nantinya kesimpulan tersebut akan digunakan para pelaku analisis untuk menetapkan kebijakan, dalam mengatasi suatu permasalahan.

### **c. Langkah-Langkah Dalam Analisis**

Berikut ini merupakan langkah-langkah dalam melakukan sebuah Analisis sebagai berikut:

- 1) Mengumpulkan data-data penting.
- 2) Memeriksa kejelasan dan kelengkapan tentang pengisian instrumen pengumpulan data.

- 3) Melakukan proses identifikasi dan klarifikasi dari setiap pernyataan yang ada dalam instrumen pengumpulan data berdasarkan variabel yang akan dianalisis.
- 4) Melakukan tabulasi atau kegiatan pencatatan data dalam tabrl-tabel induk.
- 5) Melakukan pengujian terhadap kualitas daya yakin dengan menguji validasi dan juga menguji reliabilitas instrumen dari pengumpulan data.
- 6) Menyajikan data dalam bentuk tabel frekuensi ataupun diagram agar lebih mudah untuk memahami atau menganalisis karakteristik data.
- 7) Menguji hipotesis, pada langkah ini dilakukan pengujian terhadap hipotesis apakah isinya benar atau tidak.

#### **d. Macam-Macam Metode Analisis**

Berikut ini merupakan macam-macam metode dalam Analisis sebagai berikut:

- 1) Analisis Data secara Kualitatif  
Metode analisis ini tidak menggunakan alat statistik, tetapi dilakukan dengan menginterpretasi tabel, grafik, ataupun angka-angka yang ada, baru kemudian melakukan penguraian data penafsiran.
- 2) Analisis Data secara Kuantitatif  
Metode analisis data secara kuantitatif merupakan metode analisis yang menggunakan alat statistik, dengan kata lain analisis dilakukan menurut dasar-dasar statistik. Ada dua jenis alat statistik yang biasanya digunakan yakni statistik deskriptif dan statistik inferensial.

## 2.2 Performa

### a. Definisi Performa

Performa (*performance*) adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu [4]. Performa adalah pencapaian atas tujuan individu yang dapat berbentuk *output* kuantitatif maupun kualitatif, kreativitas, fleksibilitas, dapat diandalkan, atau hal-hal lain yang diinginkan oleh individu itu sendiri [5]. Performa adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Samsonowa [6], berpendapat bahwa pengukuran kinerja atau dikenal dengan istilah performa memiliki satu karakteristik umum, yaitu semuanya terkait dengan dua istilah meliputi efektivitas dan efisiensi. Efektivitas sebagai indikator sumber daya yang dikonsumsi untuk mencapai tingkat pencapaian. Dalam karyanya, ia menggunakan istilah "*performance*" sebagai tingkat atau derajat pencapaian tujuan suatu organisasi dari suatu individu. Pendapat lainnya dinyatakan oleh Anshel [7], dimana performa dikaitkan dengan penampilan. Performa menunjukkan sejauh mana suatu individu maupun kelompok menginterpretasikan tentang kinerja sebagai suatu pencapaian yang relevan dengan tujuan tertentu. Berbagai definisi yang dikemukakan oleh para ahli, Bessire [8] mengidentifikasi tiga pengertian utama dari performa, antara lain:

- 1) Performa adalah keberhasilan, performa tidak ada dengan sendirinya. Istilah ini merujuk pada fungsi dari representasi kesuksesan.
- 2) Performa adalah hasil tindakan. Pengukuran performa didefinisikan sebagai "*understood as the ex post evaluation of results*" atau hasil akhir sebagai evaluasi kerja.
- 3) Performa adalah suatu tindakan. Dalam pengertian ini kinerja adalah sebuah proses dan bukan merupakan hasil yang diperoleh

secara singkat dan mengatakan bahwa performa atlet ialah atlet memusatkan perhatian pada penampilan selama bertanding, bukan pada menang atau kalah, pada keberhasilan atau tidak keberhasilan. Jadi *performance goal* menekankan pada kemajuannya dalam penampilan sesuai dengan kemampuannya saat itu (*standart of excellence*).

#### **b. Indikator dan aspek performa dalam website**

Indikator website adalah parameter atau ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja, kualitas, dan efektivitas sebuah situs web. Indikator ini membantu dalam menilai seberapa baik sebuah website memenuhi tujuan yang telah ditentukan, seperti meningkatkan pengalaman pengguna, menarik pengunjung, atau mencapai target bisnis tertentu.

Aspek performa website mengacu pada elemen-elemen teknis dan non-teknis yang memengaruhi pengalaman pengguna dan efektivitas website. Aspek-aspek ini biasanya mencakup:

1. Kecepatan (Loading Time)

Seberapa cepat halaman website dimuat. Idealnya, waktu muat tidak lebih dari 2-3 detik.

2. Responsivitas

Kemampuan website untuk menampilkan dan berfungsi dengan baik pada berbagai perangkat, termasuk desktop, tablet, dan ponsel.

3. Ketersediaan (Uptime)

Presentasi waktu website dapat diakses tanpa gangguan. Uptime ideal mendekati 100%

4. Keamanan (Security)

Perlindungan terhadap serangan cyber, seperti penggunaan HTTPS, firewall, dan pembaruan sistem secara rutin.

5. Navigasi

Kemudahan pengguna dalam menjelajahi website, termasuk struktur menu yang jelas dan konsisten elemen antarmuka.

6. SEO (Search Engine Optimization)  
Seberapa mudah website ditemukan di mesin pencari berdasarkan kata kunci yang relevan.
7. User Experience (Pengalaman Pengguna)  
Kepuasan pengguna dalam menggunakan website, meliputi desain antarmuka, kejelasan konten, dan kemudahan akses fitur.
8. Fungsi dan Interaktivitas  
Ketepatan website dalam menyediakan fitur yang berfungsi dengan baik, seperti formulir kontak, tombol, atau integrasi media sosial.
9. Skalabilitas  
Kemampuan website untuk menangani peningkatan lalu lintas pengguna tanpa penurunan performa.
10. Kapasitas Konten  
Keseimbangan antara kualitas dan kuantitas konten, seperti teks, gambar, atau video, yang tetap optimal untuk pengalaman pengguna.

Indikator dan aspek ini saling berkaitan dalam memastikan bahwa website tidak hanya berjalan dengan baik secara teknis tetapi juga memberikan nilai bagi penggunanya.

## 2.3 Website

### a. Definisi Website

*Website* adalah sebutan untuk sekelompok halaman *web* (*web page*), yang pada umumnya merupakan bagian dari suatu nama sub domain di *World Wide Web* di Internet. WWW terdiri dari seluruh situs web diakses dari sebuah URL yang menjadi akar (*root*), disebut dengan homepage (halaman induk atau halaman muka) dan umumnya disimpan pada *server* yang sama. Pendapat lain mengungkapkan bahwa *website* adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dalam sebuah halaman domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* dibangun atas banyak halaman *web* yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* lainnya disebut dengan *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.

*Website* adalah keseluruhan dari halaman-halaman situs yang biasanya terdapat dalam sebuah domain atau subdomain yang berisi sebuah informasi sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *web* yang saling berhubungan. *Website* sendiri dibagi menjadi dua jenis, (Sinarmata, 2010):

1. *Website* statis, merupakan sebuah bentuk website dimana informasi yang terdapat didalamnya tidak direncanakan untuk selalu update periodik. *Website* jenis ini hanya menampilkan informasi yang bersifat tetap, seperti profil perusahaan.



**Gambar 2.1** Contoh Website Statis

2. *Website* Dinamis, merupakan bentuk *website* dimana informasi yang ada di dalamnya dimaksudkan selalu berubah secara berkala. *Website* jenis ini dapat berhubungan langsung dengan penggunanya dengan berbagai cara. Contohnya *website* berita *online*.



**Gambar 2.2** Contoh Website Dinamis

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian *website* adalah suatu halaman *web* yang saling berhubungan yang memungkinkan semua orang untuk mengakses dan mengelola informasi cepat dan interaktif.

## **b. Kualitas Website**

Menurut Hyejeong dan Niehm mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website* menjadi lima yaitu:

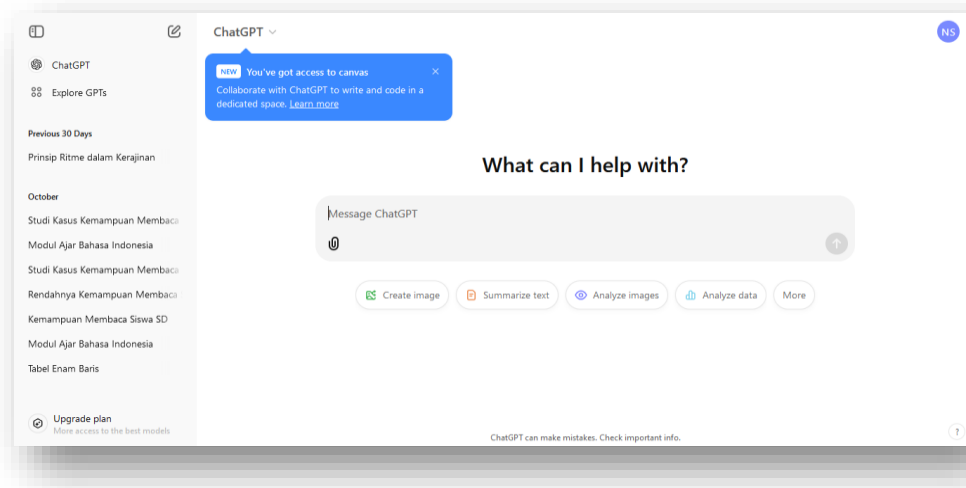
1. Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan,
3. Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara online dan customer service.

Rayport dan Jaworski [9], mengatakan bahwa website yang efektif menampilkan tujuh elemen desain yang disebut 7C, yaitu:

- 1) *Context*, tata letak dan desain.
- 2) *Content*, teks, gambar, suara, video, yang ada didalam web.
- 3) *Community*, bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna.
- 4) *Cuztomization*, kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya dari berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs.
- 5) *Communication*, bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna, pengguna dengan situs, atau komunikasi dua arah.
- 6) *Connection*, tingkat hubungan situs itu dengan situs lain.
- 7) *Commerce*, kemampuan sistus untuk memungkinkan transaksi komersial.

## 2.4 ChatGPT

### a. Definisi ChatGPT



**Gambar 2.3** Contoh Web ChatGPT

ChatGPT merupakan singkatan dari *Chat Generative Pretrained Transformer*, sebuah teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) yang canggih, dikembangkan oleh *OpenAI*. Model ini berdasarkan arsitektur GPT-4, salah satu yang terkini dan terbaik di dunia. Fungsionalitas *ChatGPT* terfokus pada pemahaman dan respon terhadap berbagai pertanyaan dan topik dalam bentuk teks, dengan tujuan utama membantu pengguna dalam berbagai konteks. Dalam implementasinya, *ChatGPT* menggunakan set data pelatihan yang sangat besar untuk memahami bahasa secara umum, kemudian menerapkannya pada tugas-tugas beragam yang melibatkan pemahaman dan penyelesaian masalah teks. Hasilnya, *ChatGPT* dapat menghasilkan teks yang sangat mirip dengan gaya manusia dan berinteraksi dengan pengguna seperti teman atau asisten virtual.

Pada November 2022, *OpenAI* meluncurkan *ChatGPT-3.5*, sebuah model bahasa besar berbasis kecerdasan buatan. Model ini telah dilatih menggunakan sejumlah besar teks dalam berbagai bahasa, memungkinkannya menghasilkan respons serupa manusia terhadap input teks. Sebagai *chatbot AI* paling canggih, *ChatGPT* didasarkan pada arsitektur traansformator generatif

sebelumnya (GPT), yang menggunakan jaringan saraf untuk memproses bahasa alami dan menghasilkan tanggapan sesuai dengan konteks teks input. Kemampuannya untuk merespons beragam bahasa dan menghasilkan respins yang halus dan canggih berdasarkan pemodelan tingkat lanjut menjadikannya lebih unggul dibandingkan dengan pendahulu berbasis GPT [10].

Sejak diluncurkan, *ChatGPT* telah diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk dalam penerjemahan bahasa, produksi konten, dan pemodelan bahasa. Kinerja *ChatGPT* terbukti efektif dalam menjerjemahkan antatr bahsa dengan tingkat yang tinggi, serta menghasilkan ringkasan dokumen panjang yang koheren dan informatif. Pemanfaatan *ChatGPT* juga melibatkan pembuatan *chatbot* yang mampu berkomunikasi dengan pengguna dan memberikan jawaban atas pertanyaan, menunjukkan kemampuannya dalam memahami dan merespons input bahasa alami.

#### **b. Sejarah *ChatGPT***

*ChatGPT*, singkatan dari *Generative Pre-trained Transformer*, merupakan salah satu model kecerdasan butan yang dikembangkan oleh *OpenAI*. Pertama kali diperkenalkan pada tahun 2018, model ini terus mengalami perkembangan hingga mencapai versi terbaru yang dirilis pada tahun 2020. Awalnya, desain model ini ditujukan untuk menyelesaikan tugas-tugas pemrosesan bahasa alami, seperti penerjemahan mesin, analisis sentiment, dan pengenalana entitas. Namun, dengan perkembangan pesat, model ini mampu diimplementasikan dalam berbagai aplikasi chatbot, penulis otomatis, dan bahkan pembuatan gambar.

*ChatGPT* menggunakan arsitektur transformer, suatu struktur jaringan saraf buatan yang memproses teks secara paralel dalam jumlah besar. Arsitektur transformer memungkinkan *ChatGPT* mengatasi tantangan ketergantungan konteks dalam bahasa, yang sering menjadi hambatan dalam pengolahan bahasa alami.

Dalam perjalanannya, *ChatGPT* mengalami beberapa perkembangan yang signifikan. Pada tahun 2019, *OpenAI* meluncurkan model *ChatGPT-2*, yang lebih besar dan lebih canggih, mampu menghasilkan teks yang lebih mengesankan dan realistis. Pada tahun 2020, *OpenAI* melanjutkan dengan merilis model *ChatGPT-3*, yang lebih besar lagi dan memiliki kemampuan lebih tinggi dalam pengolahan bahasa alami, termasuk respons terhadap pertanyaan, penulisan esai, dan tugas-tugas pemrosesan bahasa alami lainnya.

Seiring dengan evolusinya, *ChatGPT* semakin banyak diadopsi dalam berbagai aplikasi, seperti *chatbot*, asisten virtual, dan pembuat konten otomatis. *OpenAI* juga terus mengembangkan dan memperbarui *ChatGPT* untuk meningkatkan kemampuannya, memberikan solusi yang lebih baik dalam domain pengolahan bahasa alami.

### **c. Cara Menggunakan *ChatGPT***

Langkah pertama untuk menggunakan *ChatGPT* adalah dengan mengunjungi laman resmi *OpenAI*. Untuk memulai, bisa masuk ke situs *OpenAI* di <https://www.openai.com>. Di situs ini, kita dapat memperoleh informasi terkait beragam layanan dan produk yang disediakan oleh *OpenAI*.

Langkah kedua adalah membuat akun. Untuk memanfaatkan *ChatGPT*, kita wajib membuat akun di *OpenAI*. Klik tombol “*Sign Up*” atau “Daftar” yang terletak di sudut kanan atas halaman web, kemudian ikuti langkah-langkah yang tersedia. Setelah berhasil mendaftar, kita akan menerima email konfirmasi yang berisikan tautan untuk mengaktifkan akun.

Setelah berhasil membuat dan mengaktifkan akun, kita akan dialihkan ke *Dashboard OpenAI*. Di sini, kita dapat memanfaatkan antarmuka pemrograman aplikasi (API) *ChatGPT* yang memungkinkan integrasi *ChatGPT* ke dalam aplikasi atau proyek yang sedang kita kerjakan.

#### **d. Etika dalam Penggunaan *ChatGPT***

Penerapan *ChatGPT* dengan prinsip etika melibatkan analisis kritis dan pertimbangan terhadap pengaruh teknologi ini pada individu dan masyarakat secara keseluruhan. Beberapa aspek etika yang perlu dipertimbangkan melibatkan keterbukaan, berkomunikasi secara jujur dengan audiens kita mengenai penggunaan *ChatGPT*, terutama ketika digunakan dalam lingkungan profesional atau publik.

Ke anekaragaman dan inklusivitas, memastikan bahwa hasil yang dihasilkan oleh *ChatGPT* mencerminkan keanekaragaman dan inklusivitas, menghargai perbedaan individu, dan menghindari prasangka atau stereotip. Pemberian pengakuan, memberikan pengakuan yang pantas kepada pengembang dan peneliti yang telah berkontribusi pada teknologi *ChatGPT*. Jika kita menggunakan jarya hasil *ChatGPT*, pertimbangkan untuk memberikan kredit atau menyebutkan penggunaan *ChatGPT* dalam konteks tersebut.

Analisis dampak Penggunaan *ChatGPT*, sebelum mengimplemmentasikan *ChatGPT* dalam situasi tertentu, pertimbangkan dampak yang mungkin timbul dari konten yang dihasilkan oleh model tersebut. Evaluasi apakah penggunaan *ChatGPT* sesuai dengan nilai-nilai dan norma social yang berlaku dalam konteks tersebut.

#### **e. Keterbatasan *ChatGPT***

Meskipun *ChatGPT* merupakan model kecerdasan buatan yang sangat mutakhir, penting untuk memahami batasan dan keterbatasannya. Yang pertama yaitu pengetahuan terbatas, *ChatGPT* memiliki pengetahuan yang terbatas hingga data hanya mencakup periode hingga September 2021. Oleh karena itu, model ini mungkin tidak memiliki informasi terkini dan tidak dapat menjawab pertanyaan tentang peristiwa setelah tanggal tersebut.

Kedua Kesalahan Faktual, *ChatGPT* dapat menghasilkan jawaban yang tidak akurat atau mengandung kesalahan factual. Penting untuk selalu memverifikasi informasi yang diberikan oleh model dengan sumber yang dapat dipercaya.

Ketiga tidak mampu berfikir kritis, model ini tidak memiliki kemampuan untuk berfikir kritis dan tidak dapat membedakan antara fakta dan opini. *ChatGPT* memiliki keterbatasan pemahaman, oleh karena itu, disarankan untuk berhati-hati saat mengandalkan jawaban yang dihasilkan, terutama dalam pertanyaan yang melibatkan opini atau interpretasi.

Keempat tidak konsisten, terkadang, *ChatGPT* dapat memberikan jawaban yang berbeda atau bahkan bertentangan tergantung pada cara pertanyaan diajukan. Disarankan untuk merumuskan pertanyaan dengan beberapa variasi untuk memastikan konsistensi jawaban.

## 2.5 WebQual

### a. Definisi WebQual

WebQual adalah salah satu metode pengembangan dari ServQual yang sebelumnya banyak digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas jasa atau *service quality* [11]. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan [12]. WebQual merupakan alat untuk mengukur *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi). Instrument dalam metode WebQual dikembangkan melalui sebuah proses yang berlandaskan pada “*voice of customer*”, sehingga implementasi dan pengembangannya mengacu pada konsep *Quality Function Development* (QFD).

WebQual telah mengalami beberapa kali perubahan dalam penyusunan variable dan butir-butir pertanyaannya, yaitu [13]:

### 3.1 WebQual 1.0

WebQual 1.0 merupakan versi pertama dari WebQual yang awal mulanya dikembangkan dalam *domain website* salah satu sekolah bisnis di Inggris dengan mengikuti acuan dari QFD. Pengembangan dari WebQual 1.0 ini menghasilkan 24 butir pertanyaan didalam 5 variabel yang terdiri dari *ease of use, experience, information, communication, dan integration*. Namun, kekurangan WebQual versi pertama ini terlalu fokus pada *information quality* (kualitas informasi) sehingga melupakan aspek penting lainnya.

### 3.2 WebQual 2.0

WebQual 2.0 hadir dalam 3 (tiga) area yang berbeda yaitu *quality of website, quality of information, dan quality of service interaction*. Kelemahan WebQual 2.0 adalah mengabaikan aspek *information quality* yang menjadi fokus WebQual 1.0, karena terlalu fokus pada aspek *interaction quality*.

### 3.3 WebQual 3.0

WebQual 3.0 adalah pengembangan dari WebQual 1.0 dan WebQual 2.0 yang masih dijumpai kekurangan karena terlalu berfokus pada satu aspek. Dalam pengembangan WebQual 3.0 ditemukan bahwa kualitas sebuah *website* dapat dikelompokkan ke dalam tiga area yaitu *site quality, information quality, dan service interaction quality*.

### 3.4 WebQual 4.0

WebQual 4.0 diperoleh dari pengembangan WebQual versi 1 sampai 3 dan juga dikembangkan dari SEVQUAL. WebQual terdiri dari 3 variabel yaitu:

a) *Usability* (Kegunaan)

*Usability* berhubungan dengan segi rancangan pada *website* yang digunakan pengguna. Kualitas *usability* meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk digunakan, kemudahan untuk ditelusuri, kemenarikan *website*, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

b) *Information Quality*

*Information Quality* berhubungan dari segi kelayakan informasi dan kualitas untuk disampaikan kepada penggunanya. Kualitas interaksi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi yang dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

c) *Service Interaction Quality*

*Service Interaction Quality* berhubungan dengan perasaan yang dialami pengguna ketika mereka menggunakan *website* lebih detail. Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, memapu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

**Tabel 2.1** Dimensi dan Indikator WebQual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002)

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator WebQual 4.0</b>
<b><i>Usability Quality</i></b>	
1	<i>I find the site to learn to operate</i> (Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan)
2	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i> (Interaksi dengan situs jelas dan mudah di mengerti)
3	<i>I find the site easy to navigate</i> (Saya memiliki petunjuk yang jelas)
4	<i>Find the site easy to use</i> (Situs mudah digunakan)
5	<i>The site has an attractive appearance</i> (Situs memiliki tampilan yang menarik)
6	<i>The design is appropriate to the type of site</i> (Desain sesuai dengan tipe situsnya)
7	<i>The site conveys a sense of competency</i> (Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan)
8	<i>The site creates a positive experience for me</i> (Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya)
<b><i>Information Quality</i></b>	
9	<i>Provides accurate information</i> (Menyediakan informasi yang akurat)
10	<i>Provides believable information</i> (Menyediakan informasi yang dapat dipercaya)
11	<i>Provides timely information</i> (Menyediakan informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i> )
12	<i>Provides relevant information</i> (menyediakan informasi yang relevan)
13	<i>Provides easy to understand</i> (Menyediakan informasi yang mudah dimengerti)
14	<i>Provides information at the right level of detail</i> (Menyediakan informasi yang detail)
15	<i>Present the information in an appropriate format</i> (Memberikan informasi dalam format yang sesuai)

<i>Service Interaction Quality</i>	
16	<i>Has a good reputation</i> (Memiliki reputasi yang baik)
17	<i>It feels to complete transaction</i> (Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi)
18	<i>My personal information feels secure</i> (Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman)
19	<i>Creates a sense of personalization</i> (Menciptakan kesan personal)
20	<i>Convey a sense of community</i> (Memiliki komunitas)
21	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i> (Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi)
22	<i>I feel confident the good/services will be delivered as promised</i> (Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan)

## 2.6 Penelitian Sejenis

Suatu penelitian umumnya didasari oleh landasan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti telah membaca 4 jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun penelitian-penelitian sejenis yang dijadikan acuan adalah seperti yang terdapat pada Tabel 2.2

Tabel 2.2 Literatur Sejenis

No	Judul Penelitian dan Peneliti	Metode	Variabel	Hasil
1	Analisis Performa Website ISI Surakarta dan Universitas Diponegoro  (Widih Lestari, Aris Susanto)	<i>Automated software testing GTmetrix</i>	<i>PageSpeed dan YSlow</i>	Hasil penelitian ini adalah bahwa menandakan website ISI Surakarta Berdasarkan <i>index</i> yang dihasilkan <i>Google</i> masih sangat rendah
2	Analisis Performa Website Menggunakan GTMetrix  (Desmon Christopher Mongkou, Arya Barelaku, Siti Arni)	<i>GTMetrix</i>	<i>Independent Variabel, Dependent Variabel, Web Vitals</i>	Hasil penelitian meneunjukkan bahwa website memiliki performa yang sangat buruk, membutuhkan waktu rata-rata 12,4 detik untuk Fully Loaded Time.
3	Analisis Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analisis  (Azzam Afdhalul Ihsan Ulfa Hidayati, Mardinawati)	WebQual 4.0	<i>Usability, Information Quality, User Satisfaction</i>	Hasil penelitian ini menyatakan Website Tokopedia memiliki kualitas yang baik secara keseluruhan, tetapi terdapat ketimpangan pada beberapa parameter penting, khususnya terkait keamanan data pengguna dan akurasi informasi.
4	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0 Studi Kasus SIPPP Kota Bekasi	Webqual 4.0	<i>Usability, Information Quality, Service Interaction</i>	Hasil Penelitian ini yaitu Website SIPPP dinilai memuaskan secara keseluruhan, dengan dimensi

	(Melati Monica Meilina, Rosi Kusuma Serli)		<i>Quality</i>	Interaction Quality sebagai faktor utama Yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
--	---	--	----------------	---

Penelitian yang telah dijabarkan diatas adalah penelitian-penelitian yang menjadi teori pendukung dan acuan untuk menggunakan metode WebQual 4.0 sebagai tolak ukur untuk menentukan kualitas sebuah *website*, jika dilihat dari penelitian yang dilakukan sebelumnya ketiga variabel yang ada pada WebQual 4.0 yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *website*.