

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* LAZADA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

MOHAMMAD FAIZ AFFANZAKI

09031281924153

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* LAZADA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Studi di Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

Mohammad Faiz Affanzaki

09031281924153

Indralaya, 5 Januari 2023

Pembimbing

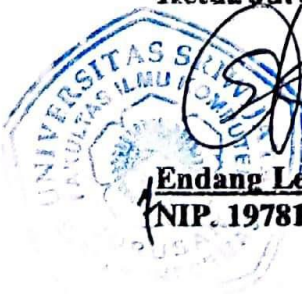


Nabila Rizky Oktadini, M.T.
NIP. 199110102018032001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001



HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Mohammad Faiz Affanzaki

NIM : 09031281924153

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas *Website* Lazada Menggunakan Metode Webqual
4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin : 7%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 5 Januari 2023



Mohammad Faiz Affanzaki
NIM. 09031281924153

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 5 Januari 2023

Nama : Mohammad Faiz Affanzaki

NIM : 09031281324153

Judul : Evaluasi Kualitas *Website* Lazada Menggunakan Metode Webqual
4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T.

2. Ketua Penguji : Apriansyah Putra, M.Kom.

3. Penguji 1 : Ari Wedhasmara, M.TI.

4. Penguji 2 : Dedy Kurniawan, M.Sc



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“There is only one thing that makes a dream impossible to achieve:
the fear of failure.”*

(Paulo Coelho, *The Alchemist*)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Allah SWT
- Kedua orangtua, nenek, abang serta adik tercinta
- Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- Teman-teman seperjuangan sekolah hingga perkuliahan
- Almamater Universitas Sriwijaya yang saya banggakan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur Penulis haturkan kepada Allah SWT atas nikmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Kualitas *Website* Lazada Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” dapat diselesaikan dengan baik.

Selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, kepada:

1. Allah SWT. atas rahmat dan karunia, serta hidayah-Nya sehingga Penulis bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orangtua M. Zaki, S.E. dan Zuryati serta nenek Zuraida yang selalu mendukung, membantu, dan memotivasi, serta selalu mendoakan Penulis tiada henti.
3. Abang M. Aufa Zaki, S.E., dan adik Zaskia Ramadani yang selalu bertanya “*Ai, kapan pulang?*” serta mendukung dan mendoakan Penulis.
4. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta masukan kepada Penulis selama melakukan penyusunan Tugas Akhir.

7. Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan masukan dan bimbingan setiap semester sejak awal perkuliahan.
8. Kak Angga selaku Admin Program Studi Sistem Informasi Reguler yang selalu memberikan kemudahan dalam segala urusan administrasi.
9. Seluruh Dosen Penguji (Bapak Apriansyah Putra, M.Kom., Bapak Ari Wedhasmara, M.TI., dan Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc yang telah membantu membahas dan menyempurnakan isi dari Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada Penulis selama menjalankan perkuliahan.
11. Teman-teman grup *HMM* (Adel, Cici, Ami, Dijah, dan Ila), *Sekitaran Cideng*, dan *Seblak Team* (Sari, Nopal, Ica, Saniya, Ayasa, dan Nahdah), serta pengikut akun *Instagram* kedua Penulis yang telah rela mendengarkan keluh dan kesah Penulis selama menjalankan perkuliahan.
12. Teman-teman grup *Desember Kompre*, *Say It Louder*, dan *Fatimah* (Rizka, Pipit, Jihan, Liwi, Aca, Anabil, Juwi, dan Anin) yang sudah menemani serta memotivasi Penulis agar dapat menyelesaikan penelitian tepat waktu.
13. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Reguler A angkatan 2019 yang Penulis sayangi, khususnya Wanda yang telah banyak membantu Penulis dalam mengurus pemberkasan.

14. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan, Oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi di kemudian hari.

Palembang, 5 Januari 2023

Mohammad Faiz Affanzaki
NIM. 09031281924153

EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* LAZADA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Oleh

Mohammad Faiz Affanzaki

09031281924153

ABSTRAK

Pelanggan *e-commerce* memiliki kesempatan terbatas untuk memeriksa kualitas produk dan mengujinya di situs web. Pengguna yang membeli barang dari situs pemasaran tak dikenal tidak memiliki cara untuk mengetahui kualitas barang dan jasa yang ditawarkan. Maka dari itu, *website* merupakan salah satu elemen yang membantu dan mendorong pelanggan untuk terlibat dalam aktivitas *e-commerce*. Saat ini jumlah pemakai internet di Indonesia menurut we are social, populasi netter Tanah Air mencapai 204,7 juta orang pada 2022 meningkat sebanyak 2,1 juta orang dari tahun 2021. Dengan jumlah pengguna internet yang meningkat tajam ini, pasar *e-commerce* menjadi tambang emas yang sangat potensial bagi sebagian orang yang bisa melihat potensi ke depannya. Lazada merupakan salah satu *e-commerce* dan pionir dalam ekosistem *e-commerce* Asia Tenggara. Lazada menawarkan variasi produk dalam berbagai kategori mulai dari barang elektronik hingga kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan data lalu lintas dan keterlibatan 3 bulan terakhir, jumlah kunjungan atau orang yang mengakses *website* Lazada selama bulan Juni sampai Agustus 2022 mengalami penurunan. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan adanya evaluasi kualitas *website* Lazada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas *website* lazada dan mengetahui nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 serta mengetahui indikator apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Webqual memiliki total 22 indikator pernyataan dari 3 dimensi, diantaranya Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna *website* Lazada.co.id dengan menggunakan teknik sampling yaitu purposive sampling. Pengujian data dilakukan dari hasil penelitian yaitu uji validitas, reliabilitas, dan *paired sample t-test*, kemudian dilanjutkan dengan menganalisis nilai kesenjangan antara persepsi dengan harapan pengguna, *Webqual Index* untuk memperoleh nilai dari kualitas *website*, serta menganalisis hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis yang didapatkan bahwa *website* Lazada.co.id termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan perbaikan.

Kata kunci: Kualitas *Website*, Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA)

EVALUATION OF LAZADA WEBSITE QUALITY USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS

By
Mohammad Faiz Affanzaki
09031281924153

ABSTRACT

E-commerce customers have a limited opportunity to check the quality of the product and test it on the website. Users who buy goods from unknown marketing sites have no way of knowing the quality of the goods and services offered. Therefore, a website is one of the elements that help and encourage customers to engage in e-commerce activities. Currently, the number of internet users in Indonesia according to we are social, the country's netter population reaches 204.7 million people in 2022, an increase of 2.1 million people from 2021. With the number of internet users increasing sharply, the e-commerce market has become a very potential gold mine for some people who can see the potential in the future. Lazada is one of the e-commerce and pioneers in the Southeast Asian e-commerce ecosystem. Lazada offers a variety of products in various categories ranging from electronics to daily necessities. Based on traffic and engagement data for the last 3 months, the number of visits or people accessing the Lazada website during June to August 2022 has decreased. Based on this, it is necessary to evaluate the quality of the Lazada website. The purpose of this study is to measure the quality of the Lazada website and find out the value of the gap between user perceptions and expectations using the Webqual 4.0 method and find out what indicators are priorities to be improved using Importance Performance Analysis (IPA). Webqual has a total of 22 statement indicators from 3 dimensions, including Usability, Quality of Information, and Quality of Service Interactions. This study applies quantitative methods by distributing questionnaires to website users Lazada.co.id using sampling techniques, namely purposive sampling. Data testing was carried out from the results of the study, namely the validity, reliability, and paired sample t-test, then continued by analyzing the value of the gap between perception and user expectations, Webqual Index to obtain value from website quality, and analyzing the results of Importance Performance Analysis (IPA). The results of the analysis obtained that the website Lazada.co.id included in the good category, but there are still several indicators that need to be improved.

Keywords: Website Quality, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Definisi Evaluasi	8
2.2 Definisi Kualitas	8
2.3 Definisi Internet.....	8
2.4 Definisi <i>Website</i>	9
2.5 Definisi <i>E-commerce</i>	9
2.6 Kualitas <i>Website</i>	10
2.7 WebQual 4.0	10

2.8	Importance Performance Analysis (IPA).....	13
2.9	Teknik Pengumpulan Data.....	14
2.10	Populasi	14
2.11	Sampel	16
2.12	Uji Validitas	19
2.13	Uji Reliabilitas	20
2.14	Uji Paired Sample T-Test	20
2.15	Teknik Pengolahan Data	21
	2.15.1 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	21
	2.15.2 <i>Webqual Index</i> (WQI)	21
2.16	Kajian Pustaka	23
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Tahapan Penelitian	26
3.2	Metode Penelitian.....	30
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.4	Metode Pengumpulan Data	31
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	31
	3.5.1 Populasi	31
	3.5.2 Sampel	31
3.6	Instrumen Penelitian.....	33
3.7	Alat Bantu Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum <i>Website</i> Lazada.....	37
4.2	Analisis Demografi	38
	4.2.1 Jenis Kelamin.....	38
	4.2.2 Usia	39

4.2.3	Pendidikan Terakhir	39
4.2.4	Pekerjaan	39
4.2.5	Domisili	40
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.3.1	Uji Validitas	41
4.3.2	Uji Reliabilitas	43
4.4	Uji <i>Paired Sample T-Test</i>	44
4.5	Hasil Pengolahan Data	45
4.5.1	Webqual Index (WQI)	46
4.5.2	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	48
4.5.3	Importance Performance Analysis (IPA)	51
4.6	Interpretasi Hasil dan Pembahasan	53
4.6.1	Hasil dan Pembahasan Analisis Demografi	53
4.6.2	Hasil dan Pembahasan Pengolahan Data	55
4.6.3	Rekomendasi Tingkat Layanan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Tampilan awal <i>website</i> Lazada.co.id.....	37
Gambar 4.2 Diagram Hasil Analisis Jenis Kelamin Responden	38
Gambar 4.3 Diagram Hasil Analisis Usia Responden	39
Gambar 4.4 Diagram Hasil Analisis Pendidikan Terakhir Responden.....	39
Gambar 4.5 Hasil Analisis Pekerjaan Responden	40
Gambar 4.6 Diagram Hasil Analisis Domisili Responden.....	40
Gambar 4.7 Grafik Gap antara Nilai Importance dan Performance	51
Gambar 4.8 Hasil Importance Performance Analysis (IPA)	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Webqual 4.0	12
Tabel 2.2 Kriteria Reliabilitas.....	20
Tabel 2.3 Interpretasi Tingkat Kualitas <i>Website</i>.....	23
Tabel 2.4 Tinjauan Pustaka	24
Tabel 3.1 Instrumen Pernyataan Kuesioner.....	33
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Penilaian Aktual.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Harapan	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Aktual.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Paired Sample T-Test	44
Tabel 4.6 Hasil Analisis <i>Webqual Index (WQI)</i>.....	46
Tabel 4.7 Hasil Analisis Nilai Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	49
Tabel 4.8 Pengelompokkan Indikator terhadap Kuadran IPA.....	53
Tabel 4.9 Rekomendasi Kuadran I.....	59
Tabel 4.10 Rekomendasi Kuadran II	60
Tabel 4.11 Rekomendasi Kuadran III.....	61
Tabel 4.12 Rekomendasi Kuadran IV	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B: Data Responden	A-1
Lampiran C: Jumlah Pengunjung Lazada (Juni 2022 S/D Agustus 2022)..	B-1
Lampiran D: Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia Pada Tahun 2022..	C-1
Lampiran E: Hasil Pengecekan <i>Software Ithenticate/Turnitin</i>.....	D-1
Lampiran F: Form Perbaikan Ujian Komprehensif	E-1
Lampiran G: Kartu Konsultasi	F-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) telah berkembang pesat dan memainkan peran penting dalam keberadaan manusia selama beberapa dekade terakhir. Teknologi informasi mendukung hampir semua aktivitas manusia sehari-hari. Secara khusus, didukung baik di sektor ekonomi dan perbankan dalam pemrosesan bisnis yang terjadi di dalam perusahaan. Hampir semua perusahaan, besar dan kecil, menggunakan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan yang diperlukan untuk meningkatkan layanan komersial yang dilaksanakan. Membuat proses lebih cepat dan lebih tepat adalah salah satu tanggung jawab yang paling jelas dari teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi yang efisien meningkatkan fleksibilitas dan menurunkan pengeluaran tak terduga. Akibatnya, arus bisnis lebih terorganisir dan terpusat. Untuk mendorong individu agar merasa perlu menggunakan teknologi informasi di tempat kerja, perusahaan perlu lebih efisien dalam waktu dan uang mereka. Berbagai aplikasi dan layanan untuk *e-business*, *e-commerce*, *e-banking*, dan aktivitas *online* lainnya telah dimungkinkan oleh perkembangan TI dan kebutuhan tersebut.

E-commerce menggabungkan prosedur bisnis dengan teknologi informasi untuk memungkinkan perusahaan dan pelanggan bertransaksi secara online. Pelanggan yang berbelanja *online* akan mengevaluasi ketidakpastian dan risiko bila dibandingkan dengan transaksi jual beli tradisional, menunjukkan bahwa perilaku pelanggan *e-commerce* sedikit berbeda dari perilaku pembeli tradisional. menurut (Furkonudin, Suryadi, & Darmanto, 2016).

Dalam *e-commerce*, berbagai taktik telah digunakan, termasuk promosi pengiriman gratis, teknik belanja *flash sale*, diskon atau *cashback* berulang, dan banyak lainnya. Karena konsumen tidak perlu lagi mengunjungi toko secara fisik, pembelian melalui internet kini dianggap lebih menguntungkan daripada belanja *offline*. Konsumen dapat membandingkan produk hanya dengan mencarinya di ponsel atau perangkat elektronik lainnya karena tersedia begitu banyak pilihan.

Pelanggan *e-commerce* memiliki kesempatan terbatas untuk memeriksa kualitas produk dan mengujinya di situs web. Pengguna yang membeli barang dari situs pemasaran tak dikenal tidak memiliki cara untuk mengetahui kualitas barang dan jasa yang ditawarkan. Maka dari itu, *website* merupakan salah satu elemen yang membantu dan mendorong pelanggan untuk terlibat dalam aktivitas *e-commerce* (Adellia & Abdillah, 2020).

Saat ini jumlah pemakai internet di Indonesia menurut *we are social*, populasi *netter* Tanah Air mencapai 204,7 juta orang pada 2022 meningkat sebanyak 2,1 juta orang dari tahun 2021 (Kemp, 2022). Dengan jumlah pengguna internet yang meningkat tajam ini, pasar *e-commerce* menjadi tambang emas yang sangat potensial bagi sebagian orang yang bisa melihat potensi ke depannya

Lazada merupakan salah satu *e-commerce* terbesar dan terkemuka di Asia Tenggara. Sebagai pionir dalam ekosistem *e-commerce* Asia Tenggara, melalui *platform marketplace* yang didukung berbagai layanan pemasaran unik, layanan data, dan lainnya. Lazada menawarkan variasi produk dalam berbagai kategori mulai dari barang elektronik hingga barang keperluan rumah tangga, mainan, mode, perlengkapan olahraga dan kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan data lalu lintas dan keterlibatan 3 bulan terakhir yang dikutip dari www.similarweb.com, jumlah

kunjungan atau orang yang mengakses *website* Lazada selama bulan Juni sampai Agustus 2022 mengalami penurunan sebesar 2,7 juta pengunjung, dengan rincian penurunan dari bulan Juni ke Juli sebesar 1,2 juta pengunjung dan penurunan dari bulan Juli ke Agustus sebesar 1,5 juta pengunjung (SimiliarwebLTD, 2022). Dari hasil data tersebut dapat dilihat bahwa terdapat masalah yang mengakibatkan *website* Lazada mengalami penurunan pengunjung.

Kualitas web penting diperiksa dan diketahui guna mengumpulkan data tentang kepuasan dan kepercayaan pelanggan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan (Ismail & Al-Bahri, 2019). Kualitas sebuah *website e-commerce* dapat mempengaruhi jumlah pelanggan yang memutuskan untuk berbelanja *online* di *e-commerce*. Untuk mengetahui tinggi rendahnya kualitas suatu *website* ditentukan adanya suatu standar. Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu *website* adalah metode WebQual 4.0. WebQual 4.0 digunakan dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi dari sudut pandang pengguna atau pengunjung *website*. *Website Quality 4.0* atau model WebQual 4.0 menggunakan 3 dimensi utama, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*. Jika nilai kualitas sebuah *website* tinggi, sebagaimana ditentukan dari nilai perhitungan *Webqual Index*, maka *website* tersebut dikatakan baik (Adellia & Abdillah, 2020).

Untuk mengetahui lebih detail tentang indikator mana yang telah atau belum memenuhi harapan penggunanya digunakan teknik analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA). Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi elemen atau karakteristik penting yang harus ditunjukkan organisasi untuk memuaskan

pengguna berdasarkan persepsi dan harapan mereka terhadap situs web (Barus, Suprpto, & Herlambang, 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas *Website* Lazada Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas *website* Lazada.co.id berdasarkan persepsi pengguna?
2. Apakah persepsi dan ekspektasi atau harapan pengguna terhadap kualitas *website* Lazada.co.id terdapat kesenjangan?
3. Rekomendasi apa yang akan diberikan guna meningkatkan kualitas *website* Lazada.co.id

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan sesuai dengan penjelasan pada subbab latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, yaitu:

1. Melakukan evaluasi terhadap kualitas *website* Lazada berdasarkan persepsi dan harapan penggunanya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.

2. Mengetahui nilai kesenjangan antara tingkat harapan atau ekspektasi pengguna terhadap layanan situs web yang ideal dengan persepsi pengguna terhadap *website* Lazada.
3. Mengetahui indikator-indikator Webqual 4.0 yang harus diprioritaskan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas *website* Lazada.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat ditawarkan oleh penelitian ini sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan peningkatan maupun perbaikan di masa yang akan datang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menawarkan lebih banyak informasi serta bahan bacaan bagi orang-orang yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang pendekatan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis untuk menilai kualitas situs web yang baik dan akurat

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah yang dikaji yakni:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas *website* Lazada
2. Responden untuk penelitian ini yaitu pengguna *website* Lazada.co.id yang berperan sebagai pembeli yang menetap di wilayah kota Palembang.
3. Data yang akan digunakan dan diolah didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner secara online dengan menggunakan google form.

4. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu berupa pemanfaatan model Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* untuk mengevaluasi kualitas *website* Lazada.co.id.
5. Penelitian ini bersifat evaluatif yang menghasilkan saran atau rekomendasi untuk penyempurnaan dimana tidak melakukan implementasi terhadap hasil evaluasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam pembuatan skripsi, terdapat sistematika penulisan yang dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, serta sistematikan penulisan.

2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori sebagai dasar acuan dan penunjang pada penelitian serta digunakan dalam penyusunan penelitian terhadap *website* Lazada.co.id. Teori yang digunakan diantaranya evaluasi, kualitas, internet, *website*, *e-commerce*, Webqual 4.0, IPA, populasi, sampel, uji validitas dan reliabilitas, uji *paired sample t-test*, teknik pengolahan data, serta kajian pustaka.

3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijabarkan terkait tahapan penelitian, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel

penelitian, instrumen penelitian, serta alat bantu penelitian yang dipergunakan saat penelitian.

4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai profil Lazada, dan membahas hasil analisis yang meliputi hasil analisis demografi, hasil validitas, reliabilitas, dan *paired sample t-test*, hasil pengolahan data, interpretasi dan hasil pengkajian yang berkaitan dengan kualitas *website* yang didapatkan berdasarkan analisis kesenjangan, WQI, dan *Importance Performance Analysis*.

5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjabarkan kesimpulan serta saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil evaluasi untuk pihak Lazada.

6. DAFTAR PUSTAKA

7. LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

- Adellia, & Abdillah, L. A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode WebQual 4.0 . *Journal of Software Engineering Ampera*, 144-159.
- Ahmadi, C., & Hermawan, D. (2013). *E-Business & E-Commerce*. Yogyakarta: Andi.
- Apriyanti, W., Erni, Syahlanisyiam, M., Anggraini, Y., Gunawan, S., Arinanto, R. T., . . . L, A. A. (2022). Sosialisasi Mengenai Penggunaan Internet yang Sehat di Pondok Yayasan Domyadhu. *Abdi Jurnal Publikasi*, 1(1), 13-17.
- Arafah, M., & Maslihatin, T. (2018). Analisa Kualitas Website Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) Di Kota Makassar Dengan Menggunakan Webqual Modifikasi. *Inspiration: : Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 119-128.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryadita, H., Widyastuti, D., & Wardani, N. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 29-35.
- Asmara, J. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 1-7.
- Astiti, K. A. (2017). *Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: ANDI.

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, III(2), 114-127.
- Barus, E. E., Suprpto, & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(4), 1483-1491.
- Devitasari, D., Wati, T., & Sarika, S. (2021). Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 6(1), 57-66.
- Fatmala, W. S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175-183.
- Furkonudin, F., Suryadi, E., & Darmanto, D. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Blibli.com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online. *SEMANTIKAMEDIA ONLINE*, 4.
- Guritno, S., Sudaryono, & Rahardja, U. (2011). *Theory and Application of IT Research (Metodologi Penelitian Teknologi Informasi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gustina, L., Novita, W., & Triadi, Y. (2022). Pengaruh E-Commerce Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 4(1), 152-161.

- Hasanov, J., & Khalid, H. (2015). The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach. *ELSEVIER*, 382-389.
- Hendarti, H., Christian, T. L., Permatasari, A., Maryani, & Nindito, H. (2017). Evaluation of Web Information System National Land Agency to Improve User Satisfaction. *International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 39-43.
- Ismail, & Al-Bahri, F. P. (2019). WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) : Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 3(2), 52-58.
- Kadar, J. A., Napitupulu, D., & Jati, R. K. (2017). Analysis of factors influencing the quality of intranet website based on WebQual approach case study in agency X. *International Conference on Science in Information Technology (ICSITech)*, 526-532.
- Kemp, S. (2022, Februari 15). *DATA REPORTAL*. Retrieved Januari 8, 2023, from DIGITAL 2022: INDONESIA: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>
- Lazada. (n.d.). *Home Page Lazada*. Retrieved November 27, 2022, from [Lazada.co.id | Jual Beli Terbaik di Indonesia: https://www.lazada.co.id/](https://www.lazada.co.id/)
- Margono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muhani, & Sabillah, H. S. (2022). Pengaruh Celebrity Endorser, Brand Image, Word of Mouth, Kualitas Website, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Tokopedia. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(3), 1114-1127.

- Mulyanto, A., Malahayati, Syaka, A. K., & Yanuarto, M. (2021). Analisis Kualitas Website Integrated Lab Journal Menggunakan Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 8(2), 405-419.
- Muslihudin, M., & Jupon, R. (2021). Launching dan Pelatihan Penerapan Website. *Jurnal PkM Pemberdayaan Masyarakat*, 96-101.
- Muthmainnah, S., Slamet, L., & Sriwahyuni, T. (2016). Analisis Kualitas Layanan Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id Menggunakan Metode Webqual4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Ekstrakurikuler). *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 4(2), 70-74.
- Pamungkas, R. A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Muklhisin, A., & Aziza, R. F. (2019). Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 17-23.
- Ravis, M., Muhammad, G., & Arman, M. (2019). Perbandingan Performansi Single Web Server Dan Multi Web Server Dengan Metode Paired Sample T Test. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)*, 8(2), 116-123.
- Saputri, S. M., & Dewi, A. O. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN EZPROXY DALAM MENGAKSES JURNAL ELEKTRONIK BAGI MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DIPONEGORO. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 7(1), 38-54.

- Shia, B. C., Chen, M., Ramadansyah, A. D., & Wang, S. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on Aliexpress Site in . *American Journal of Industrial and Business Management*, 117-128.
- SimiliarwebLTD. (2022, September 1). *lazada.co.id Traffic Analytics & Market Share*. Retrieved September 18, 2022, from Similiarweb: <https://www.similarweb.com/website/lazada.co.id>
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiarso. (2001). *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarsi, D. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Usaha Mandiri Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia (JENIUS)*, 1(2), 1-24.
- Syahputri, K., Rizky, I., Siregar, I., & Syardhi, O. C. (2021). Analysis of website service quality with webqual 4.0 integration method. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1122.
- Widodo, I. F., Priyadi, Y., & Riskiana, R. R. (2021). Analisis dan Evaluasi Website Layanan Jasa Menggunakan Webqual 4.0 dan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) (Studi Kasus: Coredinatelab.id). *Jurnal Teknologi Informasi Techno.Com*, 20(4), 589-601.
- Wijaya, I. G., Triandini, E., Kabnani, E. T., & Arifin, S. (2021). E-Commerce Website Service Quality and Customer Loyalty Using Webqual4.0 with

Importance Performances Analysis, And Structural Equation Model: An Empirical Study in Shopee. *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 7(2), 107-124.

Yulandari, A., Winarno, W. W., & Nasiri, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Citec Journal*, 5(2), 174-179.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17-23.