

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS WEBSITE REDDOORZ.COM DAN AIRYROOMS.COM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(STUDI PADA PENGGUNA WEBSITE REDDOORZ.COM DAN AIRYROOMS.COM DI KOTA BANDUNG)

COMPARATIVE ANALYSIS OF THE QUALITY OF WEBSITE REDDOORZ.COM AND AIRYROOMS.COM USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(STUDY ON REDDOORZ.COM AND AIRYROOMS.COM WEBSITE USERS IN BANDUNG CITY)

Djodi Fadhlyllah Yogarekso¹, Tri Indra Wijaksana²

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Universitas Telkom

¹djodi69yogatekso@gmail.com, ²triindrawijaksana@gmail.com

Abstrak

Kehadiran dan perkembangan internet yang sangat pesat di Indonesia mempermudah berbagai aktivitas seluruh masyarakat Indonesia tak terkecuali juga bisnis perhotelan. Hal ini dimanfaatkan oleh beberapa perusahaan untuk membuka bisnis OTA (Online Travel Agency). Dengan bekerjasama dengan hotel berbudget terjangkau, Reddoorz dan Airyrooms hadir untuk mempermudah masyarakat mencari hotel dengan harga terjangkau. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kondisi kualitas website Reddoorz.com dan Airyrooms.com dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (IPA), dan mengetahui perbedaan kualitas dari kedua website. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan 3 dimensi di dalamnya yaitu Usability, Information Quality dan Service Interaction. Sumber data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 responden di Bandung yang pernah mengakses dan atau melakukan pembelian kamar online di kedua website tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Beda Mann-Whitney. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa skor total kinerja website reddoorz.com adalah sebesar 75,62% sedangkan skor total kinerja website airyrooms.com adalah sebesar 80,91%. Melihat dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan kedua website tersebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis pada website Reddoorz.com terdapat gap sebesar 3,9 dan Airyrooms.com sebesar 2,26%. yang berarti harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama pengguna tapi kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan uji Mann-Whitney pada sub variabel Usability dan Service Interaction menunjukkan hasil $< 0,05$ yang artinya terdapat perbedaan kualitas yang signifikan pada website Reddoorz.com dan Airyrooms.com.

Kata kunci: Webqual, Importance Performance Analysis (IPA), Mann Whitney

Abstract

The presence and rapid development of the internet in Indonesia facilitates various activities for all Indonesian people, including the hotel business. This has been used by several companies to open an OTA (Online Travel Agency) business. By working with affordable budget hotels, Reddoorz and Airyrooms are here to make it easier for people to find affordable hotels. The purpose of this study was to determine the quality conditions of Reddoorz.com and Airyrooms.com websites by using the webqual 4.0 method and importance performance analysis (IPA), and to know the difference in quality of the two websites. This type of research is descriptive qualitative using the Webqual 4.0 method with 3 dimensions in it, namely Usability, Information Quality and Service Interaction. The data source was obtained by distributing questionnaires to 200 respondents in Bandung who had accessed and / or made room purchases online at the two websites. The data analysis technique used is the Mann-Whitney Difference Test. This study shows the results that the total score on the website performance of reddoorz.com is 75.62% while the total score on the website performance of airyrooms.com is 80.91%. Seeing from these results, it can be concluded that the two websites are included in both categories. Based on the analysis results on the Reddoorz.com website there is a gap of 3.9 and Airyrooms.com of 2.26%. which means it must be fixed immediately because it is the user's top priority but its performance is still far from the user's expectations. Based on the hypothesis test using the Mann-Whitney test on Usability and Service Interaction sub variables showed results <0.05 , which means there are significant differences in quality on the website Reddoorz.com and Airyrooms.com.

Keywords: Webqual, Importance Performance Analysis (IPA), Mann Whitney

1. Pendahuluan

Saat ini, Industri pariwisata semakin menjadi idola di Indonesia. Hal ini terlihat dari performanya yang semakin meningkat setiap tahun. Grafiknya sangat kontras bila dibandingkan komoditas lain, seperti minyak, gas, batu bara, dan kelapa sawit yang terus merosot. Pada 2016, devisa pariwisata mencapai 13,5 miliar dollar AS per tahun. Padahal, pada 2015 pariwisata masih ada di peringkat keempat sebagai sektor penyumbang devisa terbesar. Pada 2017, sumbangan devisa dari sektor pariwisata melesat menjadi sekitar 16,8 miliar dollar AS. Angka ini diprediksi akan meningkat 20 persen menjadi sekitar 20 miliar dollar AS pada 2018. (liputan6. 2018)

Meningkatnya performa industri pariwisata di Indonesia juga disebabkan oleh kontribusi industri perhotelan yang berkembang pesat. Keberadaan hotel menjadi sangat dimungkinkan menjadi salah satu sarana penunjang penting bahkan bisa disebut sebagai sarana pokok kepariwisataan) sehingga para wisatawan yang datang/berkunjung di suatu tempat akan terpenuhi akomodasinya. Semakin pesatnya perkembangan pariwisata berarti pula akan menggairahkan aktivitas di bidang perhotelan. (kompasiana.com. 2015) Sebagai informasi, saat ini jumlah hotel berbintang ini sudah ada sekitar 2.300 hotel dan 290 kamar. Sementara untuk non-berbintang, saat ini jumlahnya mencapai sekitar 285.000 kamar dari sekitar 16.000 hotel non-berbintang di seluruh Indonesia. (okezone. 2018) Melihat prospek ini, sejumlah pemain di industri perhotelan pun tengah berlomba dengan meluncurkan konsep hotel budget yang lebih terjangkau atau sering kita dengar dengan sebutan budget hotel. Dengan bekerjasama dengan hotel berbudget terjangkau, Reddoorz dan Airyrooms hadir untuk mempermudah masyarakat mencari hotel dengan harga terjangkau.

RedDoorz merupakan jaringan penginapan budget onlinedengan pertumbuhan tercepat di Asia Tenggara. Dengan lebih dari 500 properti yang tersebar di Indonesia, Filipina, Vietnam, dan Singapura. Berfokus pada perkembangan penginapan dan distribusi penjualan secara online, RedDoorz akan memilih properti yang berpotensi untuk bekerja sama secara langsung dan terikat komitmen dengan brand RedDoorz. Setelah meningkatkan kualitas penginapan secara permanen untuk memenuhi standar utama – seperti kelengkapan fasilitas, tanggung jawab RedDoorz tidak berhenti sampai disitu saja. RedDoorz juga bertanggung jawab untuk membantu penjualan kamar secara online dan offline – termasuk penjualan skala besar seperti corporate sales program. (RedDoorz, 2017) . Begitu juga dengan Airyrooms yang adalah perusahaan teknologi yang mengelola kamar-kamar berkualitas dengan harga terjangkau, atau secara teknis, AiryRooms merupakan jaringan akomodasi budget virtual yang bermitra dengan berbagai hotel budget terbaik di seluruh Indonesia (Airyrooms, 2016).

tahun 2019 Reddoorz memperoleh sekitar USD140 juta sejak didirikan pada tahun 2015 dan menjadi jaringan hotel pertama yang mencapai penempatan 600.000 kamar per bulan dalam ranah akomodasi terjangkau pada September 2019. RedDoorz berjalan sesuai rencana untuk mencapai satu juta kamar yang ditempati per bulan pada akhir tahun 2019 (beritamometer.com, 2019). Sedangkan Airyrooms mencatatkan pertumbuhan hingga sepuluh kali lipat untuk pemesanan penginapan sepanjang Ramadan dan libur Hari Raya Idul Fitri 2019. Pertumbuhan ini menjadi rekor tertinggi dibandingkan periode libur Lebaran di tahun-tahun sebelumnya. Menilik tingkat okupansi selama periode tersebut, para mitra properti Airy kategori flagship meraih antara 70%-100% okupansi. Dari segi lokasi, selama periode libur Lebaran 2019, jumlah reservasi tertinggi terhadap properti Airy berada di area Jabodetabek, Bali, Yogyakarta, Bandung, dan Surabaya (marketeters.com, 2019).

Namun setelah penulis melakukan survey berupa kusioner kepada 30 orang kepada masing masing website reddoorz.com dan airyrooms.com ditemukan beberapa ketidakpuasan akan kualitas kedua website tersebut. Contoh dari survey tersebut seperti pada website reddoorz.com yang dimensi Information Qualitynya bila dirata-ratakan ada sebanyak 22,8% responden tidak setuju terhadap indikator-indikator yang menyatakan bahwa website tersebut memiliki information quality yang baik, yang mana artinya website tersebut masih memiliki banyak kekurangan pada dimensi tersebut dan website airyrooms.com yang pada dimensi Service Interaction Quality rata-rata sebanyak 26,1% responden tidak setuju terhadap indikator-indikator yang menyatakan bahwa website tersebut memiliki Service Interaction Quality yang baik, yang mana artinya website tersebut masih memiliki banyak kekurangan pada dimensi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam suatu karya ilmiah berupa tugas akhir berjudul **“Analisis Perbandingan Kualitas Website Reddrooz.com Dan Airyrooms.com Dengan Menggunakan Metode Webwual 4.0 Dan Importance Perfomance Analysis (IPA) “**.

2. Kerangka Teoritis

2.1 Website

Menurut Abdullah (2018:2) terdapat tiga jenis website yaitu statis, dinamis dan interaktif. Website statis yaitu website yang isinya tidak diperbaharui secara berkala, sehingga kontennya akan selalu sama dari waktu ke waktu. Website dinamis yaitu jenis website yang isinya terus diperbaharui secara terus menerus oleh pemilik website atau pengelola website. Website dinamis banyak digunakan oleh perusahaan yang beraktivitas banyak dengan menggunakan internet. Yang terakhir, yaitu website interaktif yang pada dasarnya termasuk dalam kategori website dinamis, dimana isi dari website tersebut selalu diperbaharui dari waktu ke

waktu. Namun, informasinya tidak hanya dapat diubah oleh pengelola website tetapi dapat dilakukan oleh pengguna website itu sendiri.

2.2 WebQual

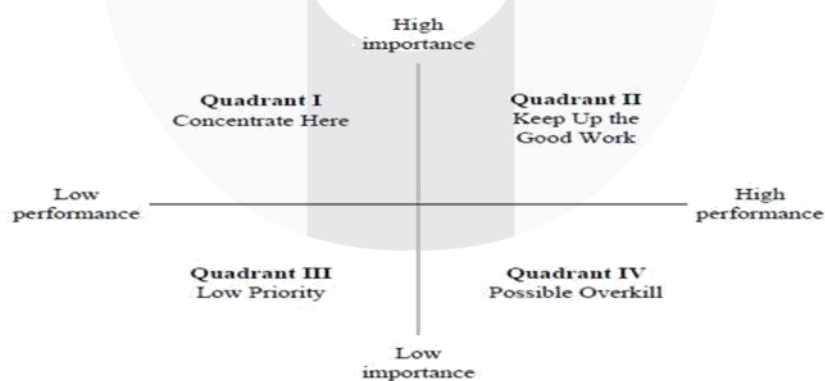
WebQual atau Website Quality adalah metode pengukuran kualitas suatu website yang telah dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen (2002). WebQual telah berkembang hingga menjadi empat versi, versi terbaru WebQual yaitu WebQual 4.0.

WebQual 4.0, menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah Usability, Information Quality dan Service Interaction Quality. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (actual) dan tingkat harapan (ideal), website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal rendah. Berikut penjelasan dari ketiga dimensi yang terdapat pada WebQual 4.0 menurut Barnes dan Vidgen (2002) :

- Kategori Usability, berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kecocokan desain yang disampaikan kepada pengguna. (Barnes dan Vidgen, 2002) Contoh lainnya seperti penampilan web, kemudahan dalam penggunaan, penanganan antara halaman dan transmisi pesan yang diperlukan dan gambar ke pengguna.
- Kategori Information Quality, dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. (Barnes dan Vidgen, 2002) Information Quality mengacu terhadap kualitas konten website dan relevansi informasi terhadap tujuan pengguna, seperti tingkat akurasi, konteks, format/bentuk, dan relevansi informasi. (Yaghoubi, et al. 2011).
- Kategori Service Interaction Quality berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website (Barnes dan Vidgen, 2002). Contoh dari interaksi yang dimaksud ialah masalah tentang transaksi, keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs website.

2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis atau (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Metode tersebut diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1997) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai quadrant analysis. Dengan membagi dimensi menjadi 4 kuadran dengan importance pada x-axis dan performance pada y-axis. Hasil analisa dari 4 kuadran tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan anjuran kepada pihak manajemen.

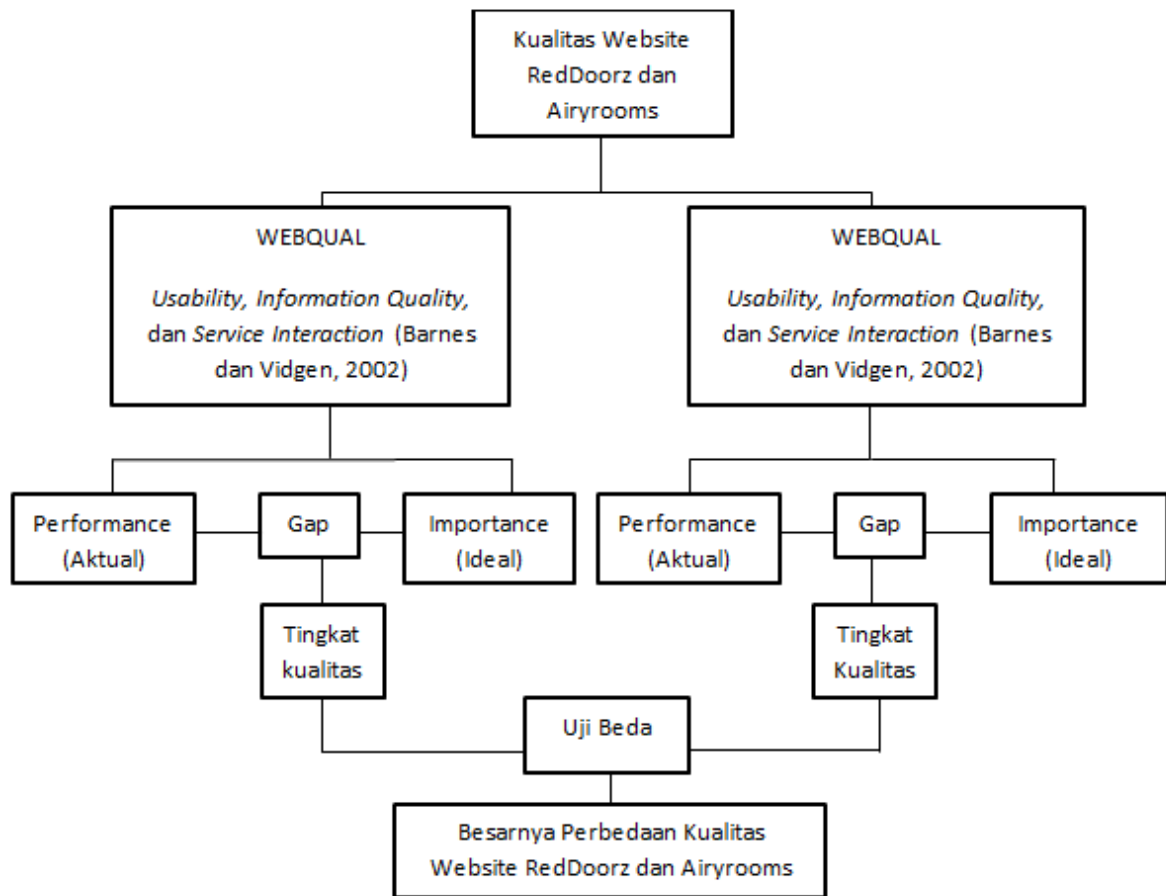


Gambar 1 Framework IPA

Sumber: (Wong, Hideki & George, 2011: 21)

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori-teori di atas maka terbentuk sebuah kerangka pemikiran yang akan di teliti oleh peneliti dapat dilihat sebagaimana Gambar 1



Gambar 2 Kerangka Pemikiran
Sumber : Olahan Penulis

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiono, 2013:134).Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.Dalam penelitian ini hipotesisnya adalah “Apakah terdapat perbedaan kualitas website RedDoorz dan website Airyrooms.”

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah memesan atau sekedar mengunjungi website reddoorz.com dan airyrooms.com di Bandung yang tidak diketahui jumlahnya.

Penelitian ini menggunakan 100 responden untuk setiap objek penelitian yaitu reddoorz.com dan airyrooms.com.

3.2 Teknik analisis

Untuk mendapatkan presentase dari persepsi para pengguna yang pernah membuka *website* Reddoorz.com dan Airyrooms.com peneliti menggunakan analisis deskriptif. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dengan 5 (lima) jawaban yang dapat dipilih yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju, dan sangat setuju yang harus dipilih oleh setiap responden.

Analisis kesenjangan (*gap*) untuk menjawab rumusan masalah “bagaimanakah tingkat kualitas *website* reddoorz.com dilihat dari kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang diinginkan (*ideal*) dan kualitas yang dirasakan (*aktual*)?” dilakukan analisis kesenjangan (*gap*).

Untuk menjawab rumusan masalah “indikator kualitas *website* mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan” dilakukan analisis *Importance-Performance*.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1.1 Hasil Pembobotan Skala Reddoorz.com

No	Dimensi	Indikator	Kinerja	Kepentingan
1	Information Quality	Saya merasa <i>website</i> menampilkan informasi dengan akurat	3,84	3,81
2		Saya <i>website</i> menampilkan informasi yang dapat dipercaya	4,07	3,92
3		Saya merasa <i>website</i> menampilkan informasi yang sebenarnya	4,02	3,97
4		Saya merasa <i>website</i> menampilkan informasi yang relevan	4,03	3,90
5		Saya merasa <i>website</i> menampilkan informasi yang mudah dimengerti	4,09	4,03
6		Saya merasa <i>website</i> memiliki tingkat kedetailan yang tepat	3,97	3,66
7		Saya merasa <i>website</i> menampilkan format yang sesuai	3,91	4,18
8	Usability	Saya merasa mudah dalam mengoperasikan <i>website</i>	3,71	3,61
9		Saya merasa Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti	3,84	3,76
10		Saya merasa mudah untuk bernavigasi didalam <i>website</i>	3,72	3,82
11		Saya merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan	3,62	4,03

(bersambung)

(sambungan)

No	Dimensi	Indikator	Kinerja	Kepentingan
12	Usability	Saya merasa <i>website</i> memiliki tampilan yang menarik	3,70	3,89
13		Saya merasa desain <i>website</i> sudah sesuai dengan jenis <i>website</i>	3,64	4,06
14		Saya merasa <i>website</i> memiliki daya saing dengan <i>website</i> lain yang sejenis (<i>airyrooms</i> , <i>oyo</i> , <i>zenroom</i>)	3,63	3,78
15		Saya merasa <i>website</i> memberikan pengalaman <i>positive</i> setelah mengunjungi <i>website</i>	3,67	3,68
16	Service Interaction	Saya merasa <i>website</i> memiliki reputasi yang baik	3,58	4,14
17		Saya merasa <i>website</i> menjamin dalam keamanan bertransaksi	3,56	4,22
18		Saya merasa <i>website</i> menjamin keamanan informasi pribadi	3,79	4,22
19		Saya merasa <i>website</i> memberikan ruang personalisasi untuk mengedit informasi	3,74	4,20
20		Saya merasa <i>website</i> memberikan rasa komunitas sesama user	3,51	4,19
21		Saya merasa <i>website</i> memberikan kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan	3,60	4,21
22		Saya merasa <i>website</i> melaksanakan pelayanan dengan sesuai	3,86	4,05
Rata – Rata			3,77	3,96

Tabel 4.8 Nilai rata Pembobotan Indikator Website Reddoorz.com

Dari data tabel diatas terlihat bahwa nilai bobot rata-rata keseluruhan indicator kinerja adalah 3,77 dan indicator kepentingan adalah 3,96. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan nilai antara kualitas yang disarankan atau kualitas actual dengan yang diinginkan atau kualitas ideal.

4.1.2 Hasil Pembobotan Skala Airyrooms.com

No	Dimensi	Indikator	Kinerja	Kepentingan
1	Information Quality	Saya merasa website menampilkan informasi dengan akurat	4,33	4,28
2		Saya website menampilkan informasi yang dapat dipercaya	4,09	4,22
3		Saya merasa website menampilkan informasi yang sebenarnya	3,83	4,22
4		Saya merasa <i>website</i> menampilkan informasi yang relevan	3,94	4,33
5		Saya merasa <i>website</i> menampilkan informasi yang mudah dimengerti	4,09	4,13
6		Saya merasa website memiliki tingkat kedetailan yang tepat	3,89	3,96
7		Saya merasa <i>website</i> menampilkan format yang sesuai	4,01	4,04
8	Usability	Saya merasa mudah dalam mengoperasikan <i>website</i>	3,80	4,23
9		Saya merasa Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti	3,98	4,34
10		Saya merasa mudah untuk bernavigasi didalam <i>website</i>	3,99	4,34
11		Saya merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan	3,96	3,97
12		Saya merasa <i>website</i> memiliki tampilan yang menarik	3,91	4,04
13		Saya merasa desain <i>website</i> sudah sesuai dengan jenis website	4,14	3,95
14		Saya merasa <i>website</i> memiliki daya saing dengan website lain yang sejenis (airyrooms, oyo, zenroom)	4,37	4,08
15		Saya merasa <i>website</i> memberikan pengalaman positive setelah mengunjungi <i>website</i>	4,40	4,52
16	Service Interaction	Saya merasa website memiliki reputasi yang baik	3,62	4,29
17		Saya merasa website menjamin dalam keamanan bertransaksi	4,04	3,78
18		Saya merasa website menjamin keamanan informasi pribadi	4,10	4,02
19		Saya merasa <i>website</i> memberikan ruang personalisasi untuk mengedit informasi	4,20	4,37
20		Saya merasa <i>website</i> memberikan rasa komunitas sesama user	4,19	3,86
21		Saya merasa website memberikan kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan	3,97	4,01

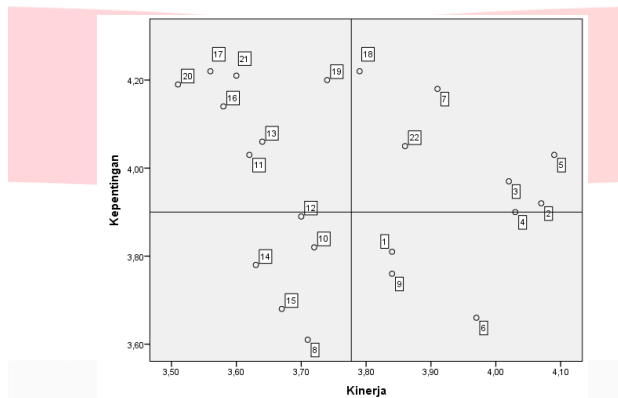
22		Saya merasa <i>website</i> melaksanakan pelayanan dengan sesuai	4,18	4,54
Rata – Rata			4,04	4,16

Tabel 4.9 Nilai rata Pembobotan Indikator Website Airyrooms.com

Dari data tabel diatas terlihat bahwa nilai bobot rata-rata keseluruhan indicator kinerja adalah 4,04 dan indicator kepentingan adalah 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan nilai antara kualitas yang disarankan atau kualitas actual dengan yang diinginkan atau kualitas ideal.

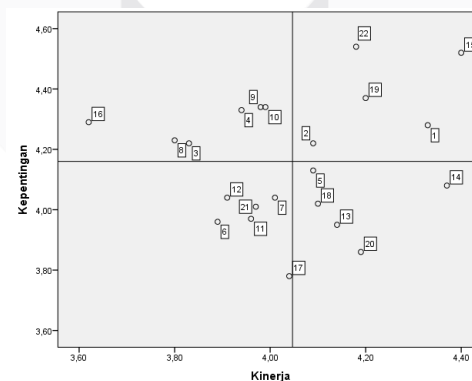
4.1.3 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menjawab rumusan masalah “indikator kualitas website mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pelanggan dan mana saja yang membutuhkan perbaikan” hasil dari analisis IPA menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari 4 (empat) kuadran.



Gambar 3.1 Grafik Matrix IPA Reddoorz.com
(Sumber:Data Diolah dari IBM SPSS Stastitics 22)

Dari hasil perhitungan grafik matriks IPA pada website Reddoorz.com, masih terdapat tujuh indikator (indikator webqual no 11, no 13, no 16, no 17, no 19, no 20, dan no 21) berada pada kuadran I yang berarti harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama pengguna tapi kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna.



Gambar 3.2 Grafik Matrix IPA Airyrooms.com
(Sumber:Data Diolah dari IBM SPSS Stastitics 22)

Dari hasil perhitungan grafik matriks IPA pada website Airyrooms.com, masih terdapat enam indikator (indikator webqual no 3, no 4, no 8, no 9, no 10, dan no 16) berada pada kuadran I yang berarti harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama pengguna tapi kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna.

4.2 Hasil Uji Hipotesis

4.2.1 Uji Normalitas

menurut Soentjoyo at all (2013:60) : “uji normalitas ialah untuk melihat suatu data berdistribusi normal atau tidak. Adapun untuk menguji normalitas data menurut Soentjoyo at all (2013:60) dapat menggunakan uji kolmogorov-smirnov yang tersaji berikut ini:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Webqual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	89,43
	Std. Deviation	6,996
Most Extreme Differences	Absolute	,141
	Positive	,084
	Negative	-,141
Test Statistic		,141
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 4.16 Uji Normalitas

(Sumber: Data Diolah dari IBM SPSS Statistics 22)

Berdasarkan hasil uji normalitas, dapat dilihat dari tabel 4.16 bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) ialah 0,00, dengan demikian jika $\text{sig} > 0,05$ dapat dinyatakan bahwa data yang tersedia tidak terdistribusi secara normal, oleh karena data yang tidak terdistribusi normal, maka teknik uji beda yang dapat digunakan ialah uji beda Mann-Whitney.

4.2.2 Hasil Uji Hipotesa pada 3 Subvariabel Webqual

Berikut output dari data yang telah diolah, yang berisikan informasi mengenai mean dari total 200 responden:

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
IQ Airyrooms.com - IQ Reddoorz.com	Negative Ranks	80 ^a	76,59	6127,50
	Positive Ranks	100 ^b	101,63	10162,50
	Ties	20 ^c		
	Total	200		
US Airyrooms.com - US Reddoorz.com	Negative Ranks	57 ^d	75,82	4322,00
	Positive Ranks	132 ^e	103,28	13633,00
	Ties	11 ^f		
	Total	200		
SI Airyrooms.com - SI Reddoorz.com	Negative Ranks	71 ^g	83,95	5960,50
	Positive Ranks	113 ^h	97,87	11059,50
	Ties	16 ⁱ		
	Total	200		

Tabel Karakteristik Data Variabel Webqual

dengan demikian maka hipotesis H0 pada subvariabel Information Quality diterima yang artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada subvariabel Information Quality dalam kualitas website reddoorz.com dan airyrooms.com menurut pendapat konsumen.

	webqual
Mann-Whitney U	18314,000
Wilcoxon W	38414,000
Z	-1,466
Asymp. Sig. (2-tailed)	,143

a. Grouping Variable: Kelompok

Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis Sub Variabel Information Quality

dengan demikian maka hipotesis H0 pada subvariabel Usability ditolak yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan pada subvariabel Usability dalam kualitas website reddoorz.com dan airyrooms.com menurut pendapat konsumen.

	webequal
Mann-Whitney U	17458,000
Wilcoxon W	37558,000
Z	-2,211
Asymp. Sig. (2-tailed)	,027

a. Grouping Variable: Kelompok

Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Sub Variabel Usability

) dengan demikian maka hipotesis H0 pada subvariabel Service Interaction ditolak yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan pada subvariabel Service Interaction dalam kualitas website reddoorz.com dan airyrooms.com menurut pendapat konsumen.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil keputusan sebagai berikut:

1. Dapat disimpulkan website reddoorz.com maupun airyrooms.com termasuk dalam kategori baik.
2. Bahwa website Reddoorz.com memiliki gap sebesar 3,9%. Selain itu dari hasil perhitungan grafik matriks IPA, masih terdapat tujuh indikator yang berada pada kuadran I yang berarti harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama pengguna tapi kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna.
3. Website Airyrooms.com sudah masuk dalam kategori baik dengan skor 80,91%, sedangkan pengguna mengharapkan kinerja Airyrooms.com pada range 83,17%. Sehingga terdapat gap sebesar 2,26%. Selain itu dari hasil perhitungan grafik matriks IPA, masih terdapat enam indikator berada pada kuadran I yang berarti harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama pengguna tapi kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna.
5. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan uji Mann-Whitney pada sub variabel *Usability* dan *Service Interaction* menunjukkan hasil $< 0,05$ yang artinya terdapat perbedaan kualitas yang signifikan pada website Reddoorz.com dan Airyrooms.com.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Rohi. 2015. *Web Programing is Easy*. Jakarta: Elek Media Komputindo
- Barnes S, Vidgen, R. (2002). *An Integrative Approach to the Assesement of E-Commerce Quality*. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 3, No. 3, 2002.
- Darmawan Deni, S.Pd., M.Si. Dr., (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayatullah, Priyanto, dan Jauhari Khairul Kawistara. (2017). *Pemrograman WEB*. Bandung. Informatika Bandung.
- Indrawan, R. & Yaniawati, P. (2014). *Metode Penelitian : Kuanititatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen , Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung:Refika Aditama.
- Laudon, K.C., & Laudon, J.P. (2007). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital (Edisi 10)*. Terjemahan Chriswan Sungkono & Machmudin Eka P. Jakarta: Salemba Empat.
- Laudon, Kenneth. dan Traver, Carol Guercio. (2012). *E-commerce 2012 business.Technology, society*. Eight edition. United States: Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Martila, J.A. and J.C. James, 1997. *Importance-Performance Analysis*, *Journal of Marketing* 41, 77-99.
- Marwanto, A. (2015). *Marketing Sukses*. Yogyakarta: Kobis
- Nugroho, S.A. (2016). *E-Commerce; Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- O'Brien, James A. dan George M. Marakas. (2010). *Management Information Systems. Eight Edition*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business Edisi 14*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Hotlan. 2014. *Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop* *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 8 (2). 55-61.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Lengkap dengan Perbandingan Perhitungan Manual % SPSS*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sujarweni V. Wiratna. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunjoyo, et al. (2013). *Aplikasi Spss Untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Wagiran.(2013). *Model Penguatan Soft Skills Dalam Mewujudkan Calon Guru Kejuruan Profesional Berkarakter*.Jurnal:Kependidikan, 7(2), hlm. 199-217.
- Wong, M.S., Hideki, N., & George, P. (2011).*The Use Of Importance Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-Government Service. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*.Chile:Universidad de Talca.