

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dengan perkembangan teknologi pada zaman modern sekarang ini yang sangat membantu di segala aspek kehidupan kita. Saat ini teknologi sudah menjadi kebutuhan di dalam kehidupan kita dan teknologi juga mengurangi kesalahan yang di sebabkan oleh manusia dalam berbagai bidang agar proses yang di lakukan bisa jadi lebih efisien dan efektif. Dan teknologi juga mempermudah dalam penyampaian informasi.

Salah satu teknologi yang sering kita temui dan kita gunakan ialah website. Pada dunia bisnis sudah banyak sekali perusahaan yang menggunakan website sebagai media penyampaian informasi mereka. Namun masih banyak website-website yang penyampaian informasinya masih tidak berkualitas. Yang mana syarat informasi berkualitas ialah : akurat, tepat waktu, relevan, ekonomis, dan mudah.

Elevenkomputer sendiri merupakan sebuah toko yang menjual bermacam perlengkapan elektronik seperti: komputer, printer, laptop, monitor dan lain-lain. Dan toko tersebut memiliki website sebagai media penyampaian informasi mereka yaitu www.elevenkomputer.com, selain website, elevenkomputer juga memiliki toko fisik yang beralamat Jl. Gatot Subroto, No.07, Jambi.

Permasalahan yang di temukan pada website elevenkomputer ini adalah tampilan yang terlalu biasa dan iklan yang terlalu besar dan beberapa fungsi yang masih membingungkan, sehingga masyarakat masih susah menggunakan

websitenya. Untuk itu maka perlu di tinjau langsung kepada masyarakat dalam menentukan kualitas dari website tersebut sehingga bisa menentukan apa yang sebenarnya di butuhkan atau yang di harapkan masyarakat dalam menggunakan website elevenkomputer untuk kualitas website tersebut.

Metode *WebQual* ialah salah satu metode yang mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Ada tiga area atau dimensi yang diinginkan pengguna yaitu kemudahan pengguna (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*). (Sanjaya, 2012). Metode IPA kemudian diikutsertakan dalam analisis ini karena metode ini mendukung dalam pengolahan data. Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel webqual dan menunjukkan analisa kesesuaian antara kinerja website dan harapan pengguna.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik mengangkat penelitian tentang **“Analisis Kualitas Layanan Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Pada Elevenkomputer”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah adalah salah satu tahap diantara beberapa tahap penelitian yang berperan penting dalam kegiatan penelitian. Maka, berdasarkan dari latar belakang masalah maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial)?
2. Adakah pengaruh variabel *Information Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial)?

3. Adakah pengaruh variabel *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial)?
4. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara simultan)?
5. Diantara ketiga variabel (*Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*), variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tidak keluar dari topik pembahasan tentang analisis kualitas layanan website, maka penulis membuat batasan masalah, diantara lain :

1. Website yang di analisis adalah website Eleven Komputer
2. Metode yang di gunakan untuk analisis kualitas website adalah *WebQual* dan untuk memenuhi harapan pengguna ialah *Importance Performance Analysis*
3. Responden di ambil dari orang-orang yang pernah mengakses website Eleven Komputer

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adakah pengaruh variabel *Usability Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial).
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel *Information Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial).
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial).
4. Mengetahui adakah pengaruh variabel *Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara simultan).
5. Mengetahui apakah diantara ketiga variabel (*Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality*), variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Maka penulis mempunyai beberapa manfaat yang dapat di peroleh yaitu:

1. Manfaat bagi Elevenkomputer

- Mendapatkan masukan kualitas layanan pada website elevenkomputer
- Membantu meningkatkan kualitas layanan website

2. Manfaat bagi pengguna

- Bisa lebih mudah dalam menggunakan website

3. Manfaat bagi penulis

- Penulis bisa mendapatkan ilmu dan menyelesaikan tugas akhir

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan laporan ini akan diuraikan menjadi enam bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar gambaran terhadap masalah yang sedang dibahas seperti Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan di khususkan pembahasan teori- teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal, dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencangkup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan website Elevenkomputer

BAB IV ANALISIS

Berisi analisis kualitas layanan website dengan menggunakan metode webqual 4.0.

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan pembahasan dari hasil analisis metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) yang dilakukan oleh peneliti.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang di peroleh dari tahap – tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan website yang akan datang.