ANALISIS KUALITAS SISTEM WEBSITE LETTERBOXD MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE WEBQUAL DENGAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN MODEL KANO

Hilmi Mahira Hestiafin dan Sulistyo Puspitodjati*

Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok, Jawa Barat, 16424
mahirahilmi34@gmail.com, sulistyo@staff.gunadarma.ac.id
* Corresponding Author

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan jejaring sosial berdampak pada berbagai industri, termasuk jejaring sosial dalam bidang hiburan termasuk perfilman. Letterboxd merupakan salah satu jejaring sosial yang ditujukan bagi para pecinta film, dengan layanan utama berupa pencatatan, penyusunan daftar film, berbagi ulasan dan aktivitas menonton. Pengelolaan kualiats sistem pada website Letterboxd sebagai platform jejaring sosial perlu dianalisis guna memastikan kinerja dengan harapan pengguna. Terdapat sejumlah aspek pada sistem yang belum memenuhi harapan pengguna, seperti interface yang kurang efisien dan navigasi yang membingungkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem website Letterboxd, dengan mengintegrasikan metode WebQual dengan IPA (Importance Performance Analysis) dan Model Kano. Metode WebQual digunakan untuk menentukan dimensi dan atribut yang dinilai, sementara Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano digunakan sebagai alat analisis data. Hasil integrasi dari kedua pendekatan data analisis tersebut menunjukkan bahwa kinerja sistem website Letterboxd belum memenuhi harapan pengguna, terdapat 18 dari 23 atribut yang perlu menjadi prioritas perbaikan dan pengembangan sistem. Terutama dalam dimensi information quality seluruh atributnya menunjukkan hasil yang belum memuaskan, sehingga perlu diperhatikan untuk meningkatkan sistem website Letterboxd seacara keseluruhan.

Kata Kunci: *WebQual, IPA, Model Kano, Letterboxd*

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman di era globalisasi telah memberikan dampak signifikan terhadap kehidupan sehari-hari, khususnya melalui kemajuan teknologi. Saat ini, di Indonesia pelaku industri hiburan perfilman mulai banyak memanfaatkan teknologi digital yang sedang berkembang untuk memproduksi dan mempublikasikan film mereka [1]. Penikmat hiburan terutama film, mempunyai sebutan untuk komunitas nya yaitu sinefil, komunitas ini memiliki wawasan yang mendalam tentang dunia perfilman, dan intensitas tinggi dalam menonton film, dan kemampuan memberikan penilaian secara kritis [2].

Di Indonesia, khususnya pulau jawa menjadi episentrum komunitas film Indonesia, Jawa Barat menjadi komunitas film Indonesia terbanyak berjumlah 35, diikuti Yogyakarta 20 komunitas [3]. Dalam hal ini Letterboxd menjadi platform untuk melayani audiensnya, yaitu komunitas pecinta film untuk berkumpul di atap yang sama dengan mengembangkan aspek budaya tradisional sinefil di era digital untuk para pecinta film kontemporer [4].

Letterboxd sebagai jejaring sosial khusus film masih tergolong sederhana dan dalam tahap berkembang. Sejak pertama kali dirilis, media ini belum menunjukkan peningkatan yang cukup dalam jumlah keanggotaan atau pertumbuhan pengguna [5]. Dalam beberapa tahun terakhir Letterboxd hanya mengalami sedikit perubahan. Seperti, penyesuaian kecil dan perbaikan pada situs, daripada perubahan yang agresif. Menurut [6] fitur interaksi antar pengguna di Letterboxd masih terbatas, sehingga pengguna menyarankan agar tampilan antarmuka (user interface) perlu ditingkatkan dan diperbarui.

Permasalahan lainnya seperti tata letak visual yang tidak efisien membuat pengguna kesulitan berpindah bagian di situs tersebut, ukuran font yang terlalu kecil, dan rasio kontras warna yang tidak sesuai dengan petunjuk WCAG [7], dan Letterboxd saat ini juga belum memiliki sistem rekomendasi berdasarkan preferensi pengguna [5]. Oleh

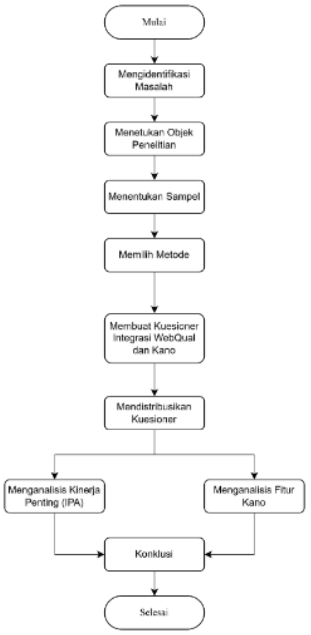
karena itu hal seperti ini berdampak langsung pada tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Patut disayangkan karena, Letterboxd mempunyai potensi yang besar untuk film entusias dan film kritik untuk menyampaikan kritik dan saran akan suatu film, berdiskusi, dan menyimpan catatan film yang sudah dilihat.

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis performa dari situs website Letterboxd. Metode Webqual akan dijadikan evaluasi untuk menentukan kebutuhan yang dibutuhkan berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas website, dengan pengukurannya yang dikategorikan menjadi Usability Quality, Information Quality, dan Service Intercation [8,9]. Kemudian Model Kano, dan Importance Performance Analysis (IPA) sebagai alat analisis data untuk mengukur kualitas website, dan mengidentifikasi kemungkinan yang akan diperbaiki.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini disusun melalui beberapa tahapan yang meliputi, identifikasi permasalahan, penentuan objek dan sampel, penyusunan kuesioner yang mengintegrasikan metode WebQual dan Model Kano, serta pendistribusian kuesioner kepada sampel sebagai responden, selanjutnya, data yang diperoleh dilakukan analisis menggunakan Kinerja Penting (IPA), dan Kano. Alur metode penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. *Alur metode penelitian*

Sampel

Populasi dalam penelitian ini didasarkan pada data yang diperoleh dari Variety pada tahun 2025, tercatat bahwa pada akhir tahun 2024, jumlah pengguna Letterboxd telah mencapai sekitar 17.000.000 pengguna secara global. Data ini menjadi dasar penelitian dalam menentukan populasi pengguna Letterboxd. Berikut merupakan rumus Slovin untuk menentukan sampel, dengan batas toleransi kesalahan 10% :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \qquad (1)$$

Keterangan :
n = Jumlah besaran sampel
N = Jumlah besaran populasi (17.000.000)
e = tingkat kepercayaan/ketepatan yang di-inginkan = 10%

$$n = \frac{17.000.000}{1 + 17.000.000(0,1)^2}$$
$$n = \frac{17.000.000}{1 + 17.000.000(0,01)}$$
$$n = \frac{17.000.000}{1 + 170.000}$$
$$n = 99,9994$$

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non probabilitas *accidental sampling.* Responden dipilih

melalui pendistribusian kuesioner kepada pengguna website Letterboxd yang dijumpai peneliti, baik melalui media sosial maupun kontak pribadi. Setiap individu yang menggunakan website Letterboxd dan bersedia mengisi kuesioner dapat menjadi responden. Sehingga setiap individu yang menggunakan *website* Letterboxd dan bersedia mengisi kuesioner dapat menjadi responden penelitian

Pilihan Metode

Pilihan metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi, WebQual sebagai acuan untuk menentukan dimensi kualitas *website*, serta Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kano sebagai alat analisis.

Kuesioner WebQual dan Kano

Pernyataan kuesioner penelitian ini terdiri dari 23 butir pertanyaan sebagai instrumen yang mencakup tiga dimensi WebQual. Ketiga dimensi tersebut adalah yaitu: 1) dimensi *Usability* atau Kegunaan, 2) dimensi *Information Quality* atau Kualitas Informasi, dan 3) *Service Interaction Quality* atau Kualitas Interaksi Layanan.

Kuesioner ini terdiri dari 4 bagian, yaitu Kuesioner WebQual yang mencakup *performance* dan *Importance,* serta Kuesioner Kano yang mencakup *function* dan *dysfunctional.*

Kriteria penilaian dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Untuk kuesioner WebQual bagian *performance* menggunakan skala likert dengan nilai seperti tabel 1. Dan untuk kusioner WebQual bagian *Importance* menggunakan skala likert dengan nilai seperti tabel 2.

Kuesioner *functional* dan *dysfunctional* Kano menggunakan skala liker dengan nilai seperti tabel 3.

Tabel 1.*Skala likert performance*

Kategori	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 2. *Skala likert Importance*

Kategori	Skala
Sangat Penting	5
Penting	4
Netral	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	1

Tabel 3. *Skala likert functional dan dysfunctional kano*

Kategori	Skala
Sangat Tidak Menyukainya	5
Saya Masih Bisa Menerima	4
Saya Netral	3
Seharusnya Memang Seperti Itu	2
Saya Menyukainya Seperti Itu	1

Pertanyaan kuesioner integrasi WebQual dan Model Kano dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4*. Pertanyaan kuesioner (lihat pada lampiran)*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil kuesioner berdasarkan karakteristik responden, 87,8% sebagian besar adalah pelajar atau mahasiswa yang masuk dalam kategori usia 17 sampai 22 tahun. Selain itu, mayoritas responden telah menggunakan website Letterboxd selama lebih dari enam bulan, sehingga dianggap memiliki pengalaman yang memadai untuk menilai kualitas sistem pada website tersebut. Dengan total responden sebanyak 115 responden.

Uji Instrumen

Tahap ini merupakan proses pengujian instrumen penelitian, yang mencakup uji validitas dan realibilitas. Pengolahan data pada tahap ini dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25.

Uji validitas untuk melihat apakah instrumen penelitian, berupa kuesioner pada

penelitian ini, mampu secara tepat mengukur variabel yang hendak diteliti. Tabel 5 menunjukkan hasil validitas dari 23 atribut, dengan nilai 0.4 - 0.8. Dari df = 113, dan uji signifikasi 0.01, menghasilkan r tabel 0.2393, dan dinyatakan atribut kuisioner dikatakan valid, jika r hitung > r tabel.

Uji reabilitas yang dilakukan melalui nilai Cronbach's Alpha, untuk mengetahui tingkat seberapa intrumen kuesioner dapat diandalkan (reliable). Nilai Cronbach's Alpha ≥ 0.6, adalah nilai yang menunjukkan bahwa intrumen dapat diandalkan. Tabel 6 menunjukkan hasil uji realibilitas lebih dari > 0.6. Maka 23 item yang diuji dinyatakan reliabel.

Analisis Kinerja Penting (IPA)

Tahap ini merupakan proses analisis data menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) setelah proses pengumpulan data kuesioner selesai dilakukan. Dilakukan analisis, yang terdiri dari **analisis GAP** dan analisis Kuadran IPA.

Tahap analisis GAP dilakukan untuk mengukur kualitas sistem website Letterboxd dengan membandingkan rata–rata skor performance (kinerja) dengan rata–rata skor importance (kepentingan) guna memperoleh selisih di antara keduanya. Adapun perhitungan GAP disajikan sebagai berikut:

$$Qi(GAP) = Perf(i) - Imp(i) \quad (2)$$

Keterangan :
Qi (GAP) = Tingkat GAP
Perf(i) = Rerata performa performance)
Imp(i) = rerata kepentingan (importance)

Tabel 5. *Uji validitas*
(lihat pada lampiran)

Tabel 6. *Uji realibilitas*
(lihat pada lampiran)

Tabel 7. *Analisis GAP*
(lihat pada lampiran)

Jika hasil nilai GAP bernilai ≥ 0 (positif), maka kinerja sistem website Letterboxd dapat dinyatakan baik, dan jika nilai GAP bernilai ≤ 0 (negatif), maka kinerja sistem website Letterboxd dinilai belum mampu memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan hasil Tabel 7 sebagian besar atribut bernilai negatif, selisih GAP terbesar -0.79 atribut SI7.

Tahap analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mengidentifikasi indikator pertanyaan (nomor item) yang perlu menjadi prioritas perbaikan, berdasarkan dua dimensi utama, yaitu performance (kinerja) dan importance (kepentingan). Nilai rata–rata dari kedua tingkat performance (kinerja) dan importance (kepentingan) tersebut dianalisis menggunakan Importance Performance Matrix (IPA). Sumbu-X IPA mewakili kinerja, sementara sumbu-Y IPA menunjukkan harapan. Gambar 2 menunjuk-kan hasil dari analisis kuadran IPA penelitian, berdasarkan 23 pertanyaan (nomor item) kedalam empat kuadran.

- Kuadran I (Prioritas Utama):

Atribut yang perlu menjadi prioritas, diantaranya, Website Letterboxd memiliki tampilan yang menarik (U5), Website Letterboxd menyediakan informasi yang akurat (IQ1), Website Letterboxd menyediakan informasi yang relevan (IQ4), Website Letterboxd menyediakan informasi yang detail (rinci) (IQ6), dan Website Letterboxd aman dalam menyimpan informasi pribadi (SI3).

- Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang perlu mempertahankan prestasi diantaranya, Website Letterboxd mudah digunakan (U4), Website Lettterboxd sesuai sebagai website jaringan sosial (U6), Website Letterboxd memiliki pengalaman positf (U8), Website Letterboxd menyediakan informasi yang terpercaya (IQ2), Website Letterboxd menyediakan informasi yang mudah dimengerti (IQ5), Website Letterboxd menampilkan informasi dengan format yang sesuai (IQ7), Website Letterboxd memiliki reputasi yang baik (SI1), dan Keseluruhan tampilan website Letterboxd baik (O1).

- Kuadran III (Prioritas Rendah)

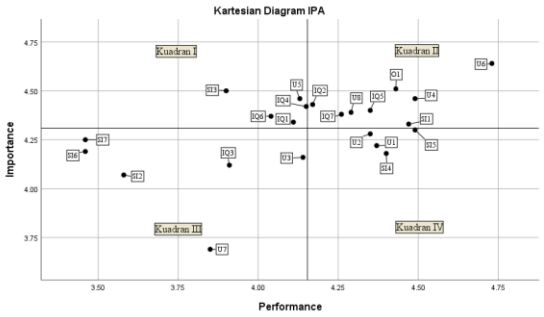
Atribut yang menjadi prioritas rendah diantaranya, Website Letterboxd mudah di navigasikan (U3), Website Letterboxd menunjukkan nilai kompetensi (U7), Website Letterboxd memberikan informasi yang tepat waktu (IQ3), Website Letterboxd aman dalam melakukan transaksi (SI2), Dapat berkomunikasi dengan pengelola Letterboxd

jika ada keluhan (SI6), dan Keluhan akan disampaikan dan ditangani sesuai dengan yang dijanjikan (SI7).

- Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut berlebihan tidak terlalu penting, tetapi kinerjanya bagus diantaranya, Website Letterboxd mudah dipelajari dan dioperasikan (U1), Interaksi dengan website Letterboxd jelas dan mudah dimengerti (U2), Website Letterboxd memberikan pengalaman yang terasa personal (SI4), Website Letterboxd memberikan rasa memiliki komunitas (SI5).

Dalam analisis kuadran IPA, atribut yang perlu dijadikan prioritas utama untuk memperbaiki sistem website Letterboxd didominasi oleh dimensi Information Quality.



Gambar 2. *Kuadran IPA*

Analisis Fitur Kano

Tahap ini merupakan proses analisis data menggunakan pendekatan Model Kano setelah proses pengumpulan data kuesioner selesai dilakukan. Terdiri dari analisis model kualitas dua arah dan analisis indeks peningkatan kualitas kano.

Analisis Model Kualitas Dua Arah, kemudian dilakukan untuk mengukur kualitas sistem *website* Letterboxd. Dengan memetakan jawaban responden menggunakan Tabel Evaluasi Kano (Tabel 8) guna mengklasifikasikan setiap atribut ke dalam kategori tertentu berdasarkan kombinasi respon terhadap pertanyaan functional dan dysfunctional.

Terdapat enam kategori dalam analisis Model Kualitas Dua Arah, yaitu: A (Atrractive), M (Must – Be Quality), O (One - Dimensional Quality), I (Indifferent Quality), R (Reverse), Q (Questionable Quality). Tabel 3.6 menyajikan hasil klasifikasi responden berdasarkan pertanyaan kuesioner WebQual dengan pendekatan Model Kano.

Berdasarkan hasil tersebut, website Letterboxd memperoleh 2 kategori, kategori one – dimentional qualities yang mencakup 22 atribut, dan Indifferent qualities yang terdiri dari 1 atribut.

Tabel 8. *Tabel evaluasi Kano*
(lihat pada lampiran)

Tabel 9. *Hasil analisis Kano model dua arah*
(lihat pada lampiran)

Tabel 10. *Hasil analisis indeks peningkatan kualitas Kano*
(lihat pada lampiran)

Tahap analisis Indeks Peningkatan Kualitas Kano dilakukan untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan (*Satisfaction Index - SI*) berdasarkan klasifikasi atribut yang diperoleh dari Model Kano. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi suatu atribut dalam meningkatkan kepuasan pengguna apabila atribut tersebut tersedia, serta seberapa besar ketidakpuasan pengguna apabila atribut tersebut tidak disediakan.

Berdasarkan Tabel 10 dilakukan perhitungan untuk menghasilkan nilai indeks kepuasan pelanggan (*Satisfaction Index - SI*) dan nilai indeks ketidakpuasan pelanggan (Customer's Dissatisfaction - DI), sebagai berikut :

$$SI = \frac{A + O}{A + O + M + I} \quad (3)$$

$$DI = \frac{O + M}{A + O + M + I} \quad (4)$$

Tabel 10 menunjukkan hasil perhitungan nilai indeks kepuasan pelanggan (*Satisfaction Index - SI*) dan nilai indeks ketidakpuasan pelanggan (Customer's Dissatisfaction - DI).

Jika nilai SI berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Semakin tinggi nilainya mendekati 1, semakin besar kontribusi atribut tersebut terhadap peningkatan kepuasan pengguna, dan jika nilai DI semakin mendekati nilai -1, semakin besar kontribusi atribut tersebut terhadap ketidakpuasan pengguna.

Lima (5) atribut yang dapat menjadi prioritas utama untuk memperbaiki sistem *website* Letterboxd, diantaranya U2, SI3, U4, U8, IQ2.

Analisa Keseluruhan

Mayoritas responden telah menggunakan *website* Letterboxd selama lebih dari 6 bulan (37.4%). Pengalaman penggunaan yang lebih lama juga dapat mempengaruhi presepsi responden terhadap kualitas sistem dan kemudahan penggunaan. Pengguna yang telah terbiasa menggunakan *platform* tersebut, umumnya memiliki pemahaman yang lebih mendalam terhadap fitur, navigasi, serta alur layanan yang tersedia. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dianggap mempresentasikan pengalaman penggunaan yang telah memiliki tingkat keterbiasaan terhadap *website* Letterboxd.

Selanjutnya, hasil analisis yang dilakukan melalui integrasi metode WebQual dan Model Kano, menunjukkan atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas sistemnya. Atribut tersebut yaitu, pada dimensi *usability*: U2 (Interaksi dengan *website* letterboxd jelas dan dimengerti), U3 (*Website* letterboxd mudah di navigasikan), U4 (*Website* letterboxd mudah digunakan), U5 (*Website* letterboxd memiliki tampilan yang menarik), U6 (*Website* letterboxd sudah sesuai sebagai *website* jaringan sosial pecinta film), dan U8 (*Website* letterboxd memiliki pengalaman yang positif dalam menggunakannya.

Sementara pada dimensi *information quality,* atribut yang perlu dilakukan perbaikan adalah IQ1 (*website* letterboxd menyediakan informasi yang akurat), IQ2 (*Website* letterboxd menyediakan informasi yang terpercaya, IQ3 (*Website* letterboxd memberikan informasi yang tepat waktu, IQ4 (*Website* letterboxd menyediakan informasi yang relevan), IQ5 (*Website* letterboxd menyediakan informasi yang mudah dimengerti), IQ6 (*Website* letterboxd menyediakan informasi yang detail (rinci) IQ67 (*Website* letterboxd menampilkan informasi dengan format yang sesuai.

Atribut yang juga ditemukan untuk diperbaiki adalah pada dimensi *service interaction,* yaitu: SI2 (*website* letterboxd aman dalam melakukan transaksi), SI3 (*Website* letterboxd aman dalam menyimpan informasi pribadi), SI6 (Dapat berkomunikasi dengan pengelola letterboxd jika ada keluhan), SI7 (Keluhan akan disampaikan dan ditangani sesuai dengan yang dijanjikan). Serta secara keseluruhan pun berdasarkan integrasi Metode WebQual dengan IPA dan Model Kano menyarankan perbaikan pada keseluruhan tampilan website Letterboxd (O1).

PENUTUP

Hasil integrasi metode WebQual, IPA, dan Model Kano, menunjukkan bahwa 18 dari 23 atribut perlu mendapatkan perhatian dalam upaya perbaikan dan pengembangan kualitas sistem *website* Letterboxd. Hasil analisis kesenjangan (GAP) secara keselurahan menghasilkan nilai negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas sistem *website* Letterboxd belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, analisis kuadran IPA menghasilkan 5 atribut yang disarankan untuk menjadi perhatian utama dalam perbaikan sistem kualitas *website* dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara, analisis Model Kano menghasilkan mayoritas atribut yang berada pada kategori *one dimensional*.

Pengembangan lebih lanjut berdasarkan temuan tersebut secara ringkas dapat ditingkatkan pada aspek *user interface* (UI) dan *user experience* (UX), melalui perbaikan navigasi yang sederhana, penampilan tata letak yang lebih efisien, dan peningkatan kualitas interaksi pengguna. Saran untuk penelitian selanjutnya, adalah melakukan analisis lanjutan yang lebih mendalam, antara lain, dengan memperluas aspek demografi responden, seperti frekuensi penggunana fitur-fitur tertentu, serta mempertimbangkan latar belakang dan minat responden terhadap penggunaan fitur-fitur Letterboxd dengan melakukan pemilihan kriteria responden yang tepat, serta menyebarkan kuesioner secara lebih spesifik contohnya kepada suatu komunitas pecinta film dan pengguna aktif yang menggunakan fitur–fitur *website* Letterboxd secara keseluruhan. Aspek demografi yang mendalam tersebut bertujuan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hasil anlisa sistem.

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. Muhlisiun, "Budaya Menonton Film: Teknologi Digital dan Katalisasi COVID-19 Menuju (Siklus) Layar Personal," *IMAJI Film Fotogr. Telev. Media Baru*, vol. 13, no. 3, hlm. 176–189, Des 2022, doi: 10.52290/i.v13i3.80.

[2] D. H. Suwarto, B. Setiawan, dan G. J. Adikara, "The Fragmentation of Indonesian Film Audience," *J. Komun. Malays. J. Commun.*, vol. 37, no. 1, hlm. 74–87, Mar 2021, doi: 10.17576/JKMJC-2021-3701-05.

[3] Y. Pusparisa, "Mayoritas Komunitas Film Indonesia Ada di Jawa," 30 Maret 2021.

[4] D. Yavuz, "Understanding Letterboxd Users: The Platform's Influence On Film Consumption And Cinephilia In The Digital Age," İhsan Doğramacı Bilkent University Ankara, 2024.

[5] S. C. Aishwvarya, "Optimasi Model Sistem Rekomendasi Film Dengan Neural Network (Studi Kasus: Platform LETTERBOXD)," Universitas Islam Indonesia, 2022.

[6] M. Jessica, "UI/UX Case Study: Redesigning Letterboxd's Web and App." [Daring]. Tersedia pada: https://medium.com/@mjess.ux/ui-ux-case-study-redesigning-letterboxds-web-and-app-87c180d414da

[7] K. Mishra, "Letterboxd Redesign: Improving the user experience of a social film discovery platform." [Daring]. Tersedia pada: https://medium.com/ @khushi.pro/letterboxd-redesign-improv ing-the-user-experience-of-a-social-film-discovery-platform-1b94a404ae09

[8] F. Arnes dan Y. Hanum, "Website Quality Evaluation of Visitor Satisfaction (Case Study: SBMPTN website)," vol. Volume 4, no. Issue 3, hlm. 241–245, 2019.

[9] Rindani, Fiena & Puspitodjati, Sulistyo. (2020). Integration of Webqual Method to Importance Performance Analysis and Kano Model to Analyze System Quality of E-Government: Case Study LAPOR!. Jurnal Sistem Informasi. 16. 1-17. 10.21609/jsi.v16i2.937.

Lampiran:

Tabel 4. *Pertanyaan kuesioner*

Dimensi	Kode Item	Pertanyaan
Usability	U1	*Website* letterboxd mudah dipelajari dan dioperasikan
	U2	Interaksi dengan *website* letterboxd jelas dan dimengerti
	U3	*Website* letterboxd mudah dinavigasikan
	U4	*Website* letterboxd mudah digunakan
	U5	*Website* letterboxd memiliki tampilan yang menarik
	U6	*Website* letterboxd sudah sesuai dengan *website* jaringan sosial pecinta film
	U7	*Website* letterboxd menyampaikan rasa kompetensi

Dimensi	Kode Item	Pertanyaan
	U8	*Website* letterboxd memberikan pengalaman yang positif
Infromation Quality	IQ1	*Website* letterboxd menyediakan informasi yang akurat
	IQ2	*Website* letterboxd menyediakan informasi yang terpercaya
	IQ3	*Website* letterboxd memberikan informasi yang tepat waktu
	IQ4	*Website* letterboxd menyediakan informasi yang relevan
	IQ5	*Website* letterboxd menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	IQ6	*Website* letterboxd menyediakan informasi yang detail (rinci)
	IQ7	*Website* letterboxd menampilkan informasi dengan format yang sesuai
Service Interaction	SI1	*Website* letterboxd memiliki reputasi yang baik
	SI2	*Website* letterboxd aman dalam melakukan transaksi
	SI3	*Website* letterboxd aman dalam menyimpan informasi pribadi
	SI4	*Website* letterboxd memberikan pengalaman yang terasa personal
	SI5	*Website* letterboxd memberikan rasa memiliki komunitas
	SI6	Dapat berkomunikasi dengan pengelola letterboxd jika ada keluhan
	SI7	Keluhan akan disampaikan dan ditangani sesuai dengan yang dijanjikan
Overall view	O1	Keseluruhan tampilan *website* letterboxd baik

Tabel 5. *Uji validitas*

No. Item	WebQual Rhitung		Kano Rhitung		*r* tabel	Keterangan
	Performance	***Importance***	***Functional***	***Dysfunctional***		
U1	0.422	0.593	0.884	0.820	0.2393	Valid
U2	0.539	0.626	0.909	0.873	0.2393	Valid
U3	0.546	0.675	0.808	0.739	0.2393	Valid
U4	0.452	0.619	0.811	0.831	0.2393	Valid
U5	0.402	0.503	0.898	0.789	0.2393	Valid
U6	0.374	0.526	0.903	0.839	0.2393	Valid
U7	0.412	0.405	0.710	0.751	0.2393	Valid
U8	0.603	0.603	0.919	0.884	0.2393	Valid
IQ1	0.652	0.662	0.898	0.853	0.2393	Valid
IQ2	0.684	0.672	0.912	0.866	0.2393	Valid
IQ3	0.592	0.673	0.909	0.838	0.2393	Valid

IQ4	0.624	0.640	0.912	0.892	0.2393	Valid
IQ5	0.601	0.641	0.912	0.871	0.2393	Valid
IQ6	0.494	0.635	0.888	0.870	0.2393	Valid
IQ7	0.665	0.679	0.908	0.893	0.2393	Valid
SI1	0.492	0.557	0.877	0.806	0.2393	Valid
S12	0.547	0.609	0.731	0.722	0.2393	Valid
SI3	0.629	0.643	0.919	0.858	0.2393	Valid
SI4	0.387	0.626	0.783	0.788	0.2393	Valid
SI5	0.423	0.631	0.870	0.820	0.2393	Valid
SI6	0.571	0.677	0.860	0.819	0.2393	Valid
SI7	0.574	0.624	0.883	0.847	0.2393	Valid
O1	0.497	0.610	0.882	0.851	0.2393	Valid

Tabel 6. *Uji realibilitas*

WebQual Cronbach's Alpha		**Kano Cronbach's Alpha**		**Jumlah Item**	**Keterangan**
Performance	*Importance*	*Functional*	*Dysfunctional*		
0.881	0.921	0.985	0.979	23	Realibel

Tabel 7. *Analisis GAP*

Dimensi	**No. Item**	**Rata–Rata *Performance* (Kinerja)**	**Rata–Rata *Importance* (Kepentingan)**	**GAP**
Usability	U1	4.37	4.22	0.15
	U2	4.35	4.28	0.07
	U3	4.14	4.16	-0.02
	U4	4.49	4.46	0.03
	U5	4.13	4.46	-0.33
	U6	4.73	4.64	0.09
	U7	3.85	3.69	0.16
	U8	4.29	4.39	-0.10
Information Quality	IQ1	4.11	4.34	-0.23
	IQ2	4.17	4.43	-0.26
	IQ3	3.91	4.12	-0.21
	IQ4	4.15	4.42	-0.27
	IQ5	4.35	4.40	-0.05
	IQ6	4.04	4.37	-0.33

	IQ7	4.26	4.38	-0.12
Service Interaction	SI1	4.47	4.33	0.14
	SI2	3.58	4.07	-0.49
	SI3	3.90	4.50	-0.60
	SI4	4.40	4.18	0.22
	SI5	4.49	4.30	0.19
	SI6	3.46	4.19	-0.73
	SI7	3.46	4.25	-0.79
Overall View	O1	4.43	4.51	-0.08

Tabel 8. *Tabel evaluasi Kano*

		Dysfunctional				
		Like	***Must - be***	***Neutral***	***Live With***	***Dislike***
Functional	*Like*	Q	A	A	A	O
	Must – be	R	I	I	I	M
	Neutral	R	I	I	I	M
	Live With	R	I	I	I	M
	Dislike	R	R	R	R	Q

Tabel 9. *Hasil analisis Kano model dua arah*

Dimensi	**Kode Item**	**Klasifikasi**							
		A	**M**	**O**	**I**	**R**	**Q**	**Total**	**Kategori**
Usability	U1	18	18	53	18	2	6	115	O
	U2	11	16	65	15	5	3	115	O
	U3	12	22	47	28	3	3	115	O
	U4	15	14	63	18	3	2	115	O
	U5	28	10	49	21	2	5	115	O
	U6	21	10	59	22	2	1	115	O
	U7	16	15	28	45	6	5	115	I
	U8	14	19	55	21	2	4	115	O
Information Quality	IQ1	18	25	48	20	2	2	115	O
	IQ2	13	22	53	23	3	1	115	O
	IQ3	20	17	39	33	3	3	115	O
	IQ4	17	22	49	21	3	3	115	O
	IQ5	23	15	51	22	2	2	115	O
	IQ6	20	15	45	28	6	1	115	O
	IQ7	18	20	50	21	4	2	115	O
Service Interaction	SI1	24	15	46	24	2	4	115	O
	SI2	5	25	48	29	4	4	115	O
	SI3	7	21	63	19	3	2	115	O
	SI4	23	13	41	32	2	4	115	O
	SI5	26	10	42	31	4	2	115	O
	SI6	12	25	40	31	4	3	115	O
	SI7	9	23	49	28	4	2	115	O
Overall View	O8	21	13	59	15	4	3	115	O

Tabel 10. *Hasil analisis indeks peningkatan kualitas Kano*

Dimensi	**Kode Item**	***Customers' Satisfaction* (SI)**	***Customers' Dissatisfaction* (DI)**
Usability	U1	0.66	-0.66
	U2	0.71	-0.76
	U3	0.54	-0.63
	U4	0.71	-0.70
	U5	0.71	-0.55
	U6	0.71	-0.62
	U7	0.42	-0.41
	U8	0.63	-0.68
Information Quality	IQ1	0.59	-0.66
	IQ2	0.59	-0.68
	IQ3	0.54	-0.51
	IQ4	0.61	-0.65
	IQ5	0.67	-0.59
	IQ6	0.60	-0.56
	IQ7	0.62	-0.64
Service Interaction	SI1	0.64	-0.56
	SI2	0.50	-0.68
	SI3	0.64	-0.76
	SI4	0.59	-0.50
	SI5	0.62	-0.48
	SI6	0.48	-0.60
	SI7	0.53	-0.66
Overall View	O1	0.74	-0.67

Halaman ini sengaja dikosongkan.