

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti, di antaranya adalah seperti pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Objek	Metode	Hasil
1.	Lailia dkk., (2018)	Website SMK SMTI Padang	Metode <i>WebQual</i> 4.0 dengan variabel <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Interaction Quality</i> .	Hasil <i>Usability Quality</i> terbaik pada kesesuaian jenis website (43,71%), terburuk pada tampilan menarik (20,87%). dan <i>Information Quality</i> terbaik pada penyajian informasi.
2.	Manik dkk., (2017)	Website Politeknik Negeri Sriwijaya	Metode <i>WebQual</i> 4.0 dengan variabel <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Interaction Quality</i> .	Hasil <i>WebQual</i> 4.0 menunjukkan kualitas kegunaan dan informasi berdampak positif, sedangkan kualitas interaksi layanan berdampak negatif.
3.	Kurniawan dkk., (2022)	Website profil SMK Negeri 1 Mandor	Metode <i>WebQual</i> 4.0 dengan variabel <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Interaction Quality</i> .	Hasil penilaian dengan <i>WebQual</i> 4.0 menunjukkan pengguna website sekolah puas. Disarankan mempertahankan aksesibilitas dan informasi, serta meningkatkan kualitas interaksi layanan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Penulis	Objek	Metode	Hasil
4.	Mayangsari dkk., (2019)	<i>Website</i> SMA Negeri 4 Palembang	Metode <i>WebQual</i> 4.0 dengan variabel <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Interaction Quality</i> .	Hasil analisis <i>WebQual</i> 4.0 menunjukkan ketiga variabel signifikan memengaruhi kualitas website SMA Negeri 4 Palembang. Disarankan meningkatkan kualitas untuk memuaskan calon siswa baru.
5.	Arafah dkk., (2013)	<i>Website</i> Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) di Kota Makassar	Metode <i>WebQual</i> 4.0 modifikasi dengan pendekatan kuantitatif deduktif dan analisis GAP.	<i>WebQual</i> 4.0 pada website SMK Makassar menunjukkan perbedaan signifikan, terbesar pada interaksi layanan (-0,98) dan terkecil pada antarmuka pengguna (-0,82).
6.	Jundillah dkk., (2019)	<i>Website e-learning</i> Universitas Stikubank	Metode <i>WebQual</i> ( <i>usability quality</i> , <i>information quality</i> , <i>service interaction quality</i> ) dan IPA (evaluasi kepuasan dan kinerja).	Hasil IPA menunjukkan 86,75% mahasiswa puas dengan website e-learning, namun perlu perbaikan pada petunjuk, akurasi informasi, dan kemudahan komunikasi.
7.	Rerung dkk., (2020)	<i>Website</i> lembaga layanan pendidikan tinggi wilayah IV	Metode <i>WebQual</i> 4.0 dengan variabel <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Interaction Quality</i> .	Website LLDIKTI IV dinilai baik, tapi perlu perbaikan navigasi, pembaruan, dan interaktivitas.

Penelitian pada berbagai *website* pendidikan menggunakan metode *WebQual* 4.0 menunjukkan hasil yang beragam. Lailia dkk. (2018) menemukan bahwa *website* SMK SMTI Padang memiliki kualitas *usability* terbaik pada kesesuaian jenis *website* (43,71%), tetapi tampilan menarik menjadi yang terburuk (20,87%). Manik dkk. (2017) menyimpulkan bahwa kualitas kegunaan dan informasi *website* Politeknik Negeri Sriwijaya berdampak positif, sedangkan interaksi layanan berdampak negatif. Kurniawan dkk. (2022) mencatat tingkat kepuasan pengguna *website* SMK Negeri 1 Mandor dalam kategori puas, dengan saran meningkatkan interaksi layanan. Mayangsari dkk. (2019) menilai ketiga variabel *WebQual* signifikan memengaruhi kualitas *website* SMA Negeri 4 Palembang, dengan saran peningkatan kualitas untuk menarik calon siswa. Arafah dkk. (2013) menemukan perbedaan signifikan antara kondisi aktual dan ekspektasi pengguna pada *website* SMK di Makassar, terutama pada dimensi interaksi layanan (-0,98). Jundillah dkk. (2019) melaporkan bahwa 86,75% mahasiswa Universitas Stikubank puas dengan *website e-learning*, namun perbaikan diperlukan pada petunjuk dan kemudahan komunikasi. Rerung dkk. (2020) menilai *website* lembaga layanan pendidikan tinggi wilayah IV memiliki kualitas baik, meski interaksi layanan perlu ditingkatkan melalui navigasi lebih mudah dan pembaruan informasi rutin.

## **B. Landasan Teori**

### *1. Website*

*Website* adalah halaman informasi yang tersedia melalui Internet yang dapat didistribusikan ke seluruh dunia selama terhubung ke jaringan internet. Secara *terminologi*, *website* merujuk pada kumpulan halaman situs yang biasanya terorganisir dalam sebuah domain atau subdomain, yang terletak di dalam *World Wide Web* (WWW) (Yadi, 2018).

### *2. Analisis GAP*

Gap analisis adalah metode strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan antara nilai kepentingan (*importance*) dan

nilai kinerja (*performance*). Kualitas sebuah *website* dianggap baik jika nilai gap Qi lebih besar dari 0. Namun, jika nilai gap Qi kurang dari 0, maka kualitas *website* tersebut dinilai belum memenuhi harapan pengguna (Berlian dkk., 2021).

### 3. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Menurut Martilla & James (1977), *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode untuk mengukur persepsi orang terhadap karakteristik tertentu dari suatu tempat, masalah, atau program. Teknik ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan menggunakan IPA, peneliti dapat membuat keputusan dan menetapkan prioritas sumber daya dengan memahami bagaimana pengguna menilai pentingnya dan kepuasan mereka terhadap atribut tertentu dari suatu program atau fasilitas (Laura dkk., 2016).

