

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Website Sriwijaya Post

Sriwijaya Post merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang penerbitan surat kabar. Ada beberapa surat kabar lokal yang terbit sampai tahun 1985 namun tidak mampu terbit secara rutin, karena itulah timbul gagasan untuk menerbitkan surat kabar harian di Sumatera Selatan.

Pada tanggal 26 April 1983 dibentuklah PT. Sriwijaya Perdana oleh Ir. M Soleh Thamrin dan Ny. RA Nur Aisyah, yang akan menerbitkan Harian Sriwijaya Post. PT. Sriwijaya Perdana mengajukan permohonan ke Departemen Penerangan untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Penerbitan Pers (SIUPP), dan pada tanggal 22 Juni 1987 surat penerbitan ini turun dengan nomor 233/SK/MENPEN/SIUPP/A.7/1987. Harian Sriwijaya Post pertama kali diterbitkan pada tanggal 12 Oktober 1987, pada penerbitan perdana, Harian Sriwijaya Post hadir 8 halaman dengan 9 kolom dan dicetak di Percetakan Siguntang Mahameru dengan tiras sekitar 3000 eksemplar yang daerah pemasarannya meliputi 10 Daerah tingkat II di Sumatera Selatan

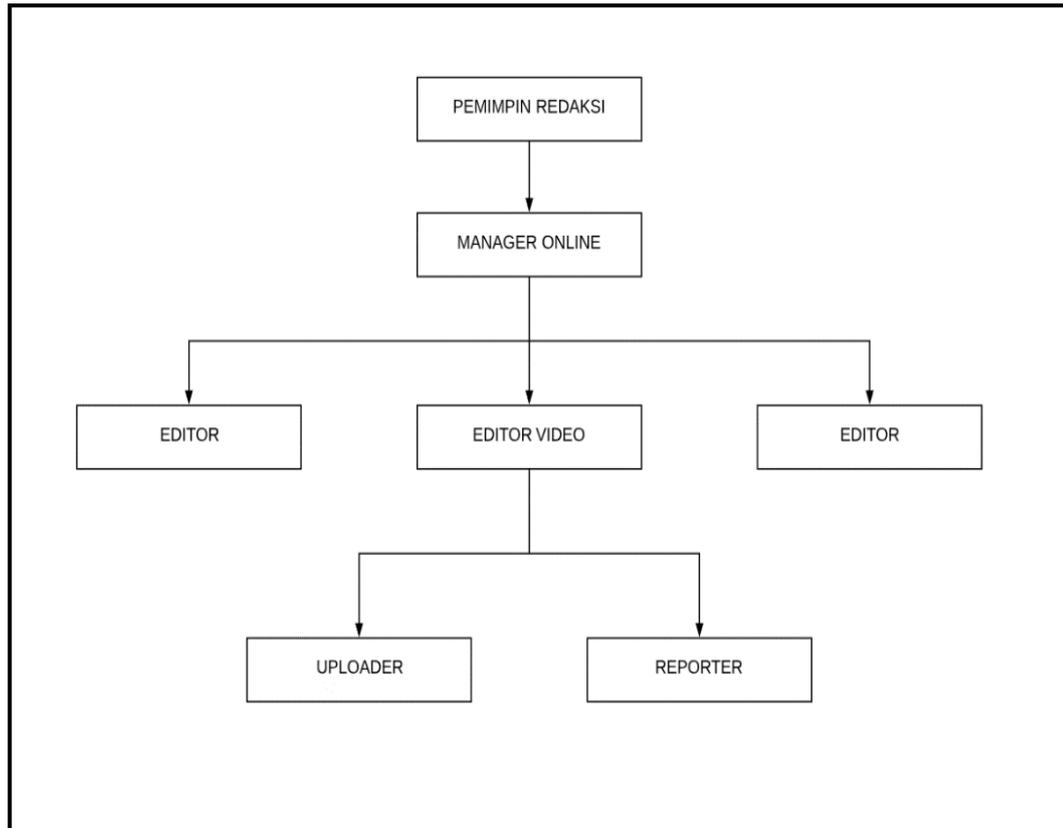
Pada tanggal 2 April 1988 diadakan kerjasama antara PT. Sriwijaya Perdana dan Kompas Gramedia (KG). Selanjutnya diadakan perubahan pengasuh dengan Sk Menpen No.1083/Ditjen PPG/IK/88 tanggal 31 Agustus 1988, dengan susunan pengasuh yaitu Pemimpin Umum/Redaksi di pegang oleh Ir. M.Soleh Thamrin dan Pemimpin Perusahaan di pegang oleh Ir. Lukas Widjaya. Sejak

dimulainya kerjasama dengan KG, Sriwijaya Post yang dikelola dengan manajemen baru melakukan perubahan produk pemasaran dan SDM yang lebih professional.

Pada tanggal 9 Juni 1997, Harian Sriwijaya Post terbit kembali, dengan perubahan pengasuh sesuai dengan surat Menpen No. Jo.85/Ditjen PPG/K/1997 tanggal 6 juni 1997. Setelah melakukan beberapa kali pergantian pengasuh, saat ini Susunan Pengasuh Harian Sriwijaya Post adalah H.Derman Darmo sebagai Pemimpin Umum dan Hadi Prayogo sebagai Pemimpin Redaksi/Perusahaan.

Sejak tahun 2008, Sriwijaya Post tidak hanya hadir sebagai media cetak. Sriwijaya Post juga menyediakan informasi/berita ter-update dengan memanfaatkan perkembangan teknologi internet. *Website* Sriwijaya Post berdiri pada tanggal 14 Oktober 2008. Berdirinya *website* Sriwijaya Post dilandasi oleh perkembangan dunia digital yang semakin maju, maka dari itu pihak Sriwijaya Post memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi didalam *website* .

Website Sriwijaya Post adalah sebuah sistem informasi yang berisikan informasi maupun berita terkini yang ada di Sumatera Selatan yang dapat di akses di portal *sripoku.com* atau *palembang.tribunnews.com*. dengan visitor sebanyak 450 ribu per-hari dan juga Sriwijaya Post juga menghadirkan informasi terkini melalui media social diantaranya Facebook, Twitter, dan Instagram. Alasan di buatnya *website* Sriwijaya Post adalah memberikan berita terkini yang ada di Sumatera Selatan dan sekitarnya serta bertujuan untuk mensupport edisi koran cetak, efisiensi biaya dan mengambil pangsa pasar iklan.



(Sumber: Sriwijaya Post :2019)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Online Sriwijaya Post

1. Tampilan Halaman *website* Sriwijaya Post

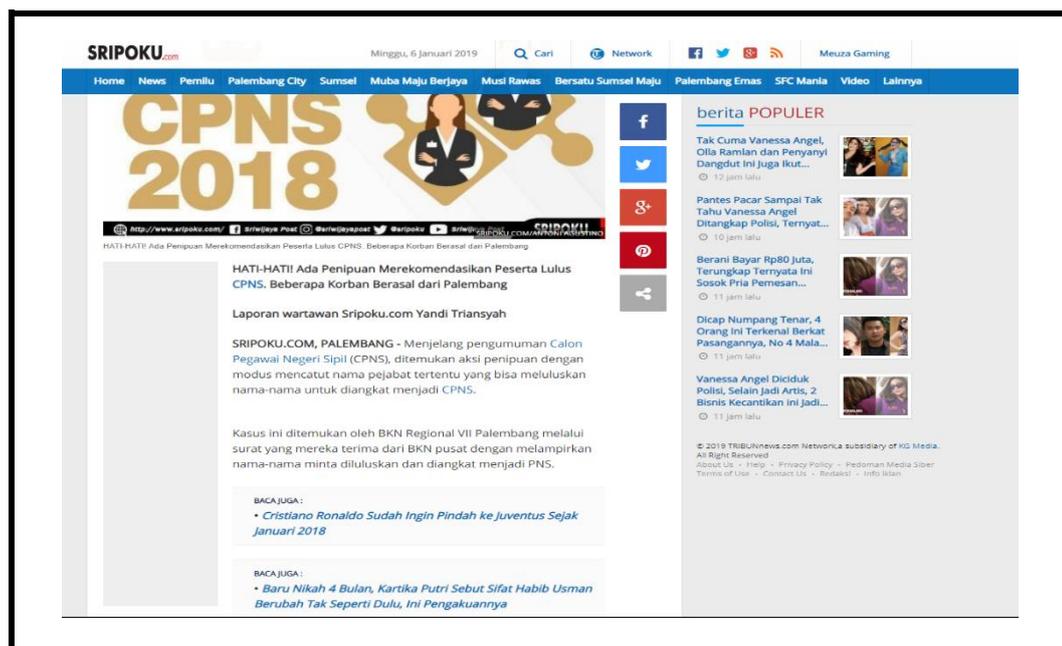
Pada tampilan halaman ini terdapat menu-menu yang ditawarkan kepada pengunjung seperti menu News, menu Pemilu, menu Palembang City , menu Sumsel dan menu-menu lainnya agar lebih mudah mencari berita yang ingin dilihat berupa postingan, selanjutnya terdapat berita-berita yang ditampilkan yang terkini dan berita-berita populer ditunjukkan pada gambar 4.2 berikut.



Gambar 4.2 Tampilan Halaman Utama Website Sriwijaya Post

2. Tampilan artikel website Sriwijaya Post

Pada tampilan halaman ini terdapat isi dari berita yang ditampilkan dalam bentuk artikel berupa teks dan gambar yang mendukung isi dari berita tersebut ditunjukkan pada gambar 4.3 berikut.



Gambar 4.3 Tampilan Halaman Artikel Website Sriwijaya Post

4.1.2 Visi & Misi Perusahaan

Menjadi kelompok usaha Media Regional terbaik di Indonesia dengan struktur keuangan yang solid melalui usaha berbasis pengetahuan yang senantiasa bertransformasi untuk menciptakan masyarakat terdidik, tercerahkan, menghargai kebhinekaan, adil dan sejahtera.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan pekerjaan, umur, jenis kelamin, pendidikan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas tentang kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Berikut akan dijelaskan tentang deskripsi responden pada penelitian ini:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk membedakan responden laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	60
Perempuan	40
Total	100

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah responden antara laki-laki dan perempuan berbeda sangat jauh yaitu responden laki-laki sebanyak 60 orang sedangkan responden perempuan sebanyak 40 orang. Menunjukkan bahwa jumlah rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki, karena pada saat penyebaran kuesioner rata-rata responden yang mengisi kuesioner berjenis kelamin laki-laki. Berikut ini gambar diagram chart persentase responden berdasarkan jenis kelamin:



Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Berdasarkan Umur Responden

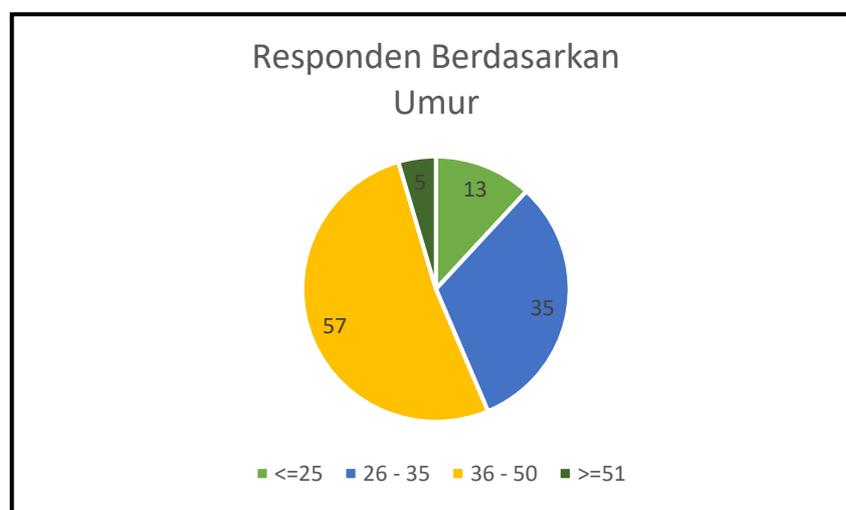
Keragaman responden berdasarkan umur terdapat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
<=25	13	13%
26 – 35	35	35%
36 - 50	57	57%
>=51	5	5%
Total	100	100%

Berdasarkan karakteristik umur responden, pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden yang rentang umur <25 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 13%, responden dengan rentang umur 26-35 tahun sebanyak 35

orang dengan persentase 35%, responden dengan rentang umur 36-50 tahun sebanyak 47 orang dengan persentase 57%, responden dengan rentang umur >51 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dipengaruhi oleh responden dari *website* Sriwijaya Post kota Palembang dengan mayoritas rata-rata berusia dengan rentang umur 36 tahun sampai 50 tahun. Berikut ini gambar diagram chart persentase responden berdasarkan umur:



Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Umur

3. Berdasarkan Pendidikan

Keragaman responden berdasarkan pendidikan terdapat pada tabel 4.3

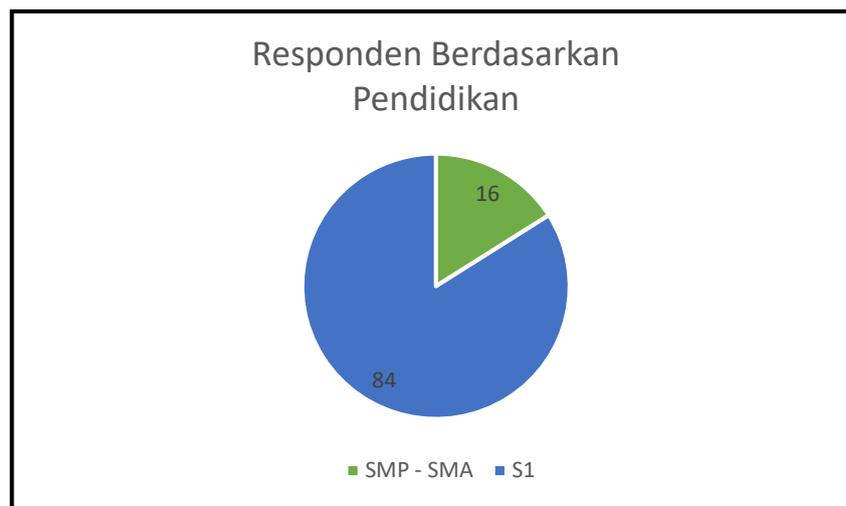
berikut:

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMP - SMA	16	16%
S1	84	84%
Total	100	100%

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan SMP sampai SMA sebanyak 16 orang dengan persentase 16% dan responden dengan pendidikan S1 sebanyak

84 orang dengan persentase 84%. Pendidikan terbanyak yaitu S1, hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dipengaruhi oleh responden dari *website* Sriwijaya Post kota Palembang dengan mayoritas rata-rata responden berpendidikan S1. Berikut ini gambar diagram chart persentase responden berdasarkan jenis pendidikan:



Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan

4. Berdasarkan Pekerjaan

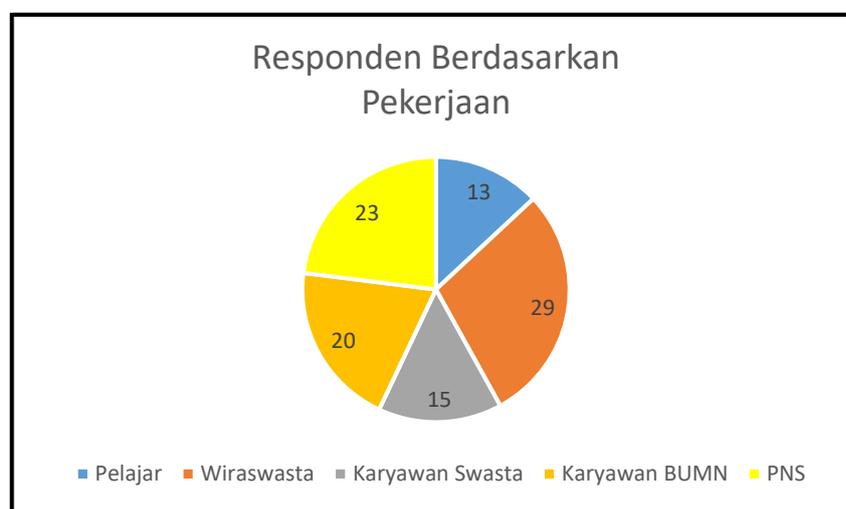
Keragaman responden berdasarkan pekerjaan terdapat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar	13	13%
Wiraswasta	29	29%
Karyawan Swasta	15	15%
Karyawan BUMN	20	20%
PNS	23	23%
Total	100	100%

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden, pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan pelajar sebanyak 13 orang dengan persentase 13%, responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 29 orang dengan

persentase 29%, responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 15 orang dengan persentase 15% , responden dengan pekerjaan karyawan BUMN sebanyak 20 orang dengan persentase 20% dan responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 23 orang dengan persentase 23%. Pekerjaan terbanyak yaitu Wiraswasta, hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dipengaruhi oleh responden dari *website* Sriwijaya Post kota Palembang dengan mayoritas rata-rata responden bekerja sebagai wiraswasta. Berikut ini gambar diagram chart persentase responden berdasarkan pekerjaan:



Gambar 4.7 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian

Dari kuisioner yang telah disebar kepada 100 sampel, maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka dilakukan rekap jawaban berdasarkan variabel *Website Quality (Webqual) 4.0* yang terdiri dari *Usability Quality* (Kualitas Penggunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Services Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi) dan *Overall* (Keseluruhan). Berikut akan dibahas mengenai rekapitulasi pada *importance* terlebih dahulu:

1. Variabel *Usability Quality* pada *Importance*

Pada tabel 4.5 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *usability quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Usability Quality*

No	Pernyataan	Skala Likert							Jumlah
		STB (1)	TB (2)	ATB (3)	N (4)	AB (5)	B (6)	SB (7)	
1.	<i>Website</i> Sriwijaya Post mudah dioperasikan	0	0	0	0	0	81	19	619
2.	Interaksi antara <i>website</i> Sriwijaya Post dengan pengguna jelas dan mudah di pahami	0	0	0	0	1	71	28	627
3.	Pengguna merasa mudah bernavigasi dalam <i>website</i> Sriwijaya Post (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i>)	0	0	0	0	1	73	26	625
4.	<i>Website</i> Sriwijaya Post mudah diakses	0	0	0	0	0	65	35	635
5.	<i>Website</i> Sriwijaya Post memiliki tampilan yang menarik	0	0	0	0	1	73	26	625
6.	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> Sriwijaya Post tepat	0	0	0	0	0	73	27	627
7.	<i>Website</i> Sriwijaya Post memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap	0	0	0	0	0	65	35	635
8.	<i>Website</i> Sriwijaya Post menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	0	0	0	0	0	74	26	626
Jumlah skor hasil									5019

Dari tabel 4.5 pernyataan variabel *usability quality* terdiri dari 8 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *usability quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuisisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel *Usability Quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase
1	Sangat tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	0	0%
5	Agak Baik	5	3	0,375%
6	Baik	6	575	71,875%
7	Sangat Baik	7	222	27,75%
Total			800	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			5019	

Dari tabel 4.6 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0%, responden menjawab agak baik sebesar 0,375%, responden menjawab baik sebesar 71,875% dan menjawab sangat baik sebesar 27,75%, dapat dilihat dari diagram chart pada gambar 4.8 berikut:



Gambar 4.8 Diagram Chart Variabel *Usability Quality*

Menurut (Sugiyono, 2017:99) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 800$$

$$= 5600$$

- 2) Jumlah skor dari hasil penelitian = 5019

- 3) Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{5019}{5600} \times 100\% = 89,625\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0	800	1600	2400	3200	4000	4800	5019	5600
	STB	TB	ATB	N	AB	B		SB

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 5019 terletak pada daerah sangat baik.

2. Variabel *Information Quality* pada *Importance*

Pada tabel 4.7 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *information quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Information Quality*

No	Pernyataan	Skala Likert							Jumlah
		STB (1)	TB (2)	ATB (3)	N (4)	AB (5)	B (6)	SB (7)	
9.	<i>Website</i> Sriwijaya Post Menyediakan informasi yang akurat	0	0	0	0	0	67	33	633
10.	<i>Website</i> Sriwijaya Post menyediakan informasi yang dapat dipercaya	0	0	0	0	0	70	30	630
11.	<i>Website</i> Sriwijaya Post menyediakan informasi yang tepat waktu / <i>up to date</i>	0	0	0	0	0	64	36	636
12.	<i>Website</i> Sriwijaya Post Memberikan informasi yang relevan	0	0	0	0	0	86	14	614
13.	<i>Website</i> Sriwijaya Post Memberikan informasi yang mudah dimengerti	0	0	0	0	0	73	27	627
14.	<i>Website</i> Sriwijaya Post Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	0	0	0	0	0	77	23	623
15.	<i>Website</i> Sriwijaya Post Menampilkan informasi dalam format yang sesuai	0	0	0	0	1	71	28	627
Jumlah skor hasil									4390

Dari tabel 4.7 pernyataan variabel *information quality* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *information quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase
1	Sangat tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	0	0%
5	Agak Baik	5	1	0,143%
6	Baik	6	508	72,572%
7	Sangat Baik	7	191	27,285%
Total			700	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			4390	

Dari tabel 4.8 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0%, responden menjawab agak baik sebesar 0,143%, responden menjawab baik sebesar 72,572% dan menjawab sangat baik sebesar 27,285%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.9 Diagram Chart Variabel *Information Quality***

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 700$$

$$= 4900$$

- 2) Jumlah skor dari hasil penelitian = 4390

3) Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{4390}{4900} \times 100\% = 89,591\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0	700	1400	2100	2800	3500	4200	4390	4900
	STB	TB	ATB	N	AB	B		SB

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 4390 terletak pada daerah sangat baik.

3. Variabel *Services Interaction Quality* pada *Importance*

Pada tabel 4.9 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *services interaction quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sbb:

Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Services Interaction Quality*

No	Pernyataan	Skala Likert							Jumlah
		STB (1)	TB (2)	ATB (3)	N (4)	AB (5)	B (6)	SB (7)	
16.	<i>Website</i> Sriwijaya Post memiliki reputasi yang baik	0	0	0	0	0	70	30	633
17.	<i>Website</i> Sriwijaya Post aman dari virus	0	0	0	0	1	72	27	630
18.	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya	0	0	0	0	2	81	17	636
19.	<i>Website</i> Sriwijaya Post memberikan ruang untuk personalisasi (menyediakan fitur seleksi berita)	0	0	0	0	1	73	26	614
20.	<i>Website</i> Sriwijaya Post menyediakan ruang untuk komunitas	0	0	0	0	1	65	34	627
21.	<i>Website</i> Sriwijaya Post kota Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	0	0	0	0	0	82	18	623
22.	<i>Website</i> Sriwijaya Post menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	0	0	0	0	0	62	38	627
Jumlah skor hasil									4385

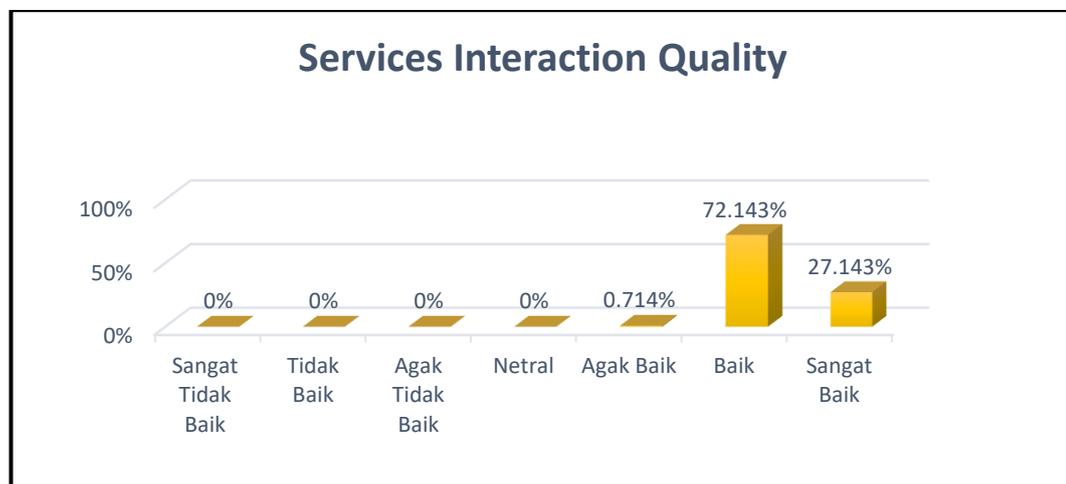
Dari tabel 4.9 pernyataan variabel *services interaction quality* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *services*

interaction quality berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel *Services Interaction Quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase
1	Sangat tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	0	0%
5	Agak Baik	5	5	0,714%
6	Baik	6	505	72,143%
7	Sangat Baik	7	190	27,143%
Total			700	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			4385	

Dari tabel 4.10 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0%, responden menjawab agak baik sebesar 0,714%, responden menjawab baik sebesar 72,143% dan menjawab sangat baik sebesar 27,143%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



Gambar 4.10 Diagram Chart Variabel *Services Interaction Quality*

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 700$$

$$= 4900$$

- 2) Jumlah skor dari hasil penelitian = 4385
- 3) Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{4385}{4900} \times 100\% = 89,49\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0	700	1400	2100	2800	3500	4200	4385	4900
	STB	TB	ATB	N	AB	B		SB

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 2962 terletak pada daerah sangat baik.

4. Variabel *Overall* pada *Importance*

Pada tabel 4.11 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *overall*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Overall*

No	Pernyataan	Skala Likert							Jumlah
		STB (1)	TB (2)	ATB (3)	N (4)	AB (5)	B (6)	SB (7)	
23.	Website Sriwijaya Post kota Palembang secara keseluruhan baik	0	0	0	0	2	58	40	638
Jumlah skor hasil									638

Dari tabel 4.11 pernyataan variabel *services interaction quality* terdiri dari 1 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *services overall* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12 Distribusi frekuensi variabel *overall*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase
1	Sangat tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	0	0%
5	Agak Baik	5	2	2%
6	Baik	6	58	58%
7	Sangat Baik	7	40	40%
Total			100	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			638	

Dari tabel 4.12 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0%, responden menjawab agak baik sebesar 2%, responden menjawab baik sebesar 58% dan menjawab sangat baik sebesar 40%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.11 Diagram Chart Variabel *Overall***

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 100$$

$$= 700$$

- 2) Jumlah skor dari hasil penelitian = 638

3) Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{638}{700} \times 100\% = 91,14\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0	100	200	300	400	500	600	638	700
	STB	TB	ATB	N	AB	B		SB

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 638 terletak pada daerah sangat baik.

5. Variabel *Usability Quality* pada *Perfomance*

Pada tabel 4.13 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *usability quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Usability Quality*

No	Pernyataan	Skala Likert							Jumlah
		STB (1)	TB (2)	ATB (3)	N (4)	AB (5)	B (6)	SB (7)	
1.	<i>Website</i> Sriwijaya Post mudah dioperasikan	0	0	0	0	26	55	19	593
2.	Interkasi antara <i>website</i> Sriwijaya Post dengan pengguna jelas dan mudah di pahami	0	0	0	1	25	48	26	599
3.	Pengguna merasa mudah bernavigasi dalam <i>website</i> Sriwijaya Post (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i>)	0	0	0	1	33	41	25	590
4.	<i>Website</i> Sriwijaya Post mudah diakses	0	0	0	0	17	52	31	614
5.	<i>Website</i> Sriwijaya Post memiliki tampilan yang menarik	0	0	0	1	23	52	24	599
6.	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> Sriwijaya Post tepat	0	0	0	0	19	57	24	605
7.	<i>Website</i> Sriwijaya Post memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap	0	0	0	0	23	43	34	611
8.	<i>Website</i> Sriwijaya Post menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	0	0	0	0	20	56	24	604
Jumlah skor hasil									4815

Dari tabel 4.13 pernyataan variabel *usability quality* terdiri dari 8 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *usability quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel *Usability Quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase
1	Sangat tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	3	0,375%
5	Agak Baik	5	186	23,25%
6	Baik	6	404	50,5%
7	Sangat Baik	7	207	25,875%
Total			800	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			4815	

Dari tabel 4.14 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,375%, responden menjawab agak baik sebesar 23,25%, responden menjawab baik sebesar 50,5% dan menjawab sangat baik sebesar 25,875%, dapat dilihat dari diagram chart pada gambar 4.12 berikut:



Gambar 4.12 Diagram Chart Variabel *Usability Quality*

Menurut (Sugiyono, 2017:99) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 800$$

$$= 5600$$

- 2) Jumlah skor dari hasil penelitian = 4815

- 3) Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{4815}{5600} \times 100\% = 85,982\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0	800	1600	2400	3200	4000	4800	4815	5600
	STB	TB	ATB	N	AB	B		SB

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 4815 terletak pada daerah sangat baik.

6. Variabel *Information Quality* pada *Performance*

Pada tabel 4.15 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *information quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Information Quality*

No	Pernyataan	Skala Likert							Jumlah
		STB (1)	TB (2)	ATB (3)	N (4)	AB (5)	B (6)	SB (7)	
9.	<i>Website Sriwijaya Post Menyediakan informasi yang akurat</i>	0	0	0	0	13	55	32	619
10.	<i>Website Sriwijaya Post menyediakan informasi yang dapat dipercaya</i>	0	0	0	0	22	49	29	607

No	Pernyataan	Skala Likert							Jumlah
		STB (1)	TB (2)	ATB (3)	N (4)	AB (5)	B (6)	SB (7)	
11.	Website Sriwijaya Post menyediakan informasi yang tepat waktu / <i>up to date</i>	0	0	0	0	18	51	31	613
12.	Website Sriwijaya Post Memberikan informasi yang relevan	0	0	0	0	25	61	14	589
13.	Website Sriwijaya Post Memberikan informasi yang mudah dimengerti	0	0	0	0	22	51	27	605
14.	Website Sriwijaya Post Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	0	0	0	0	19	59	22	603
15.	Website Sriwijaya Post Menampilkan informasi dalam format yang sesuai	0	0	0	1	24	48	27	601
Jumlah skor hasil									4237

Dari tabel 4.15 pernyataan variabel *information quality* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *information quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.16 berikut ini:

Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel *Information Quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase
1	Sangat tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	1	0,143%
5	Agak Baik	5	143	20,429%
6	Baik	6	374	53,428%
7	Sangat Baik	7	182	26%
Total			700	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			4237	

Dari tabel 4.16 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,143%, responden menjawab agak baik sebesar 20,429%, responden menjawab baik sebesar 53,428% dan menjawab sangat baik sebesar 26%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



Gambar 4.13 Diagram Chart Variabel *Information Quality*

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor ideal

$$\begin{aligned} \text{Skor ideal} &= 7 \times 700 \\ &= 4900 \end{aligned}$$

- 2) Jumlah skor dari hasil penelitian = 4237
- 3) Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{4237}{4900} \times 100\% = 86,469\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0	700	1400	2100	2800	3500	4200	4237	4900
	STB	TB	ATB	N	AB	B		SB

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 4237 terletak pada daerah sangat baik.

7. Variabel *Services Interaction Quality* pada *Perfomance*

Pada tabel 4.17 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *services interaction quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sbb:

Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Services Interaction Quality*

No	Pernyataan	Skala Likert							Jumlah
		STB (1)	TB (2)	ATB (3)	N (4)	AB (5)	B (6)	SB (7)	
16.	<i>Website</i> Sriwijaya Post memiliki reputasi yang baik	0	0	0	0	25	46	29	604
17.	<i>Website</i> Sriwijaya Post aman dari virus	0	0	0	1	29	45	25	594
18.	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya	0	0	0	2	26	57	15	585
19.	<i>Website</i> Sriwijaya Post memberikan ruang untuk personalisasi (menyediakan fitur seleksi berita)	0	0	0	1	25	48	26	599
20.	<i>Website</i> Sriwijaya Post menyediakan ruang untuk komunitas	0	0	0	1	20	47	32	610
21.	<i>Website</i> Sriwijaya Post kota Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	0	0	0	0	21	61	18	597
22.	<i>Website</i> Sriwijaya Post menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	0	0	0	0	14	48	38	624
Jumlah skor hasil									4213

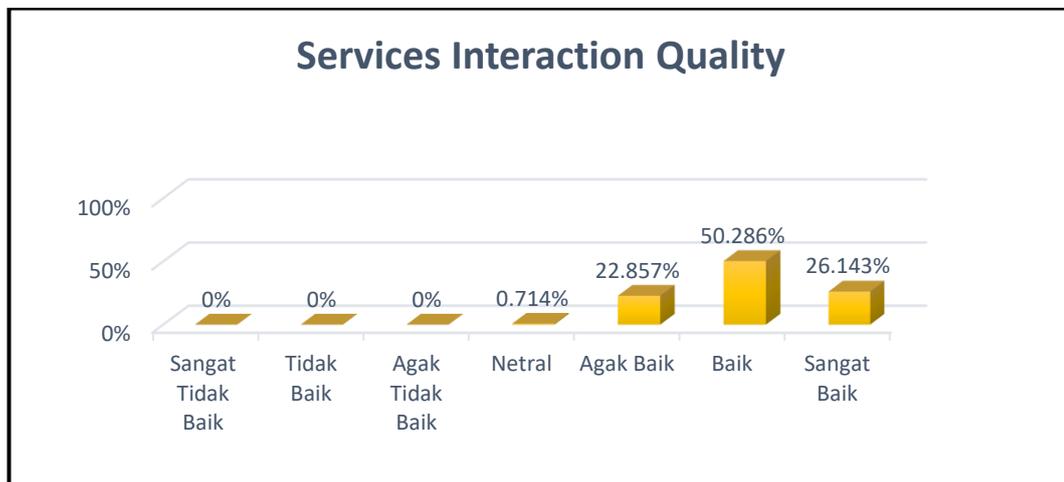
Dari tabel 4.17 pernyataan variabel *services interaction quality* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *services interaction quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.18 berikut ini:

Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel *Services Interaction Quality*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase
1	Sangat tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	5	0,714%
5	Agak Baik	5	160	22,857%
6	Baik	6	352	50,286%

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase
7	Sangat Baik	7	183	26,143%
Total			700	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			4213	

Dari tabel 4.18 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,714%, responden menjawab agak baik sebesar 22,857%, responden menjawab baik sebesar 50,286% dan menjawab sangat baik sebesar 26,143%, dapat dilihat dari diagram chart pada gambar 4.10 berikut:



Gambar 4.14 Diagram Chart Variabel *Services Interaction Quality*

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 700$$

$$= 4900$$

- 2) Jumlah skor dari hasil penelitian = 4213

- 3) Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{4213}{4900} \times 100\% = 85,95\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0	700	1400	2100	2800	3500	4200	4213	4900
	STB	TB	ATB	N	AB	B		SB

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 4213 terletak pada daerah sangat baik.

8. Variabel *Overall* pada *Perfomance*

Pada tabel 4.19 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *overall*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Overall*

No	Pernyataan	Skala Likert							Jumlah
		STB (1)	TB (2)	ATB (3)	N (4)	AB (5)	B (6)	SB (7)	
23.	<i>Website Sriwijaya Post kota Palembang secara keseluruhan baik</i>	0	0	0	0	2	58	40	638
Jumlah skor hasil									638

Dari tabel 4.19 pernyataan variabel *services interaction quality* terdiri dari 1 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *services overall* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.20 berikut ini:

Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Variabel *Overall*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase
1	Sangat tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	2	2%
5	Agak Baik	5	16	16%
6	Baik	6	46	46%
7	Sangat Baik	7	36	36%
Total			100	100%
Jumlah skor dari hasil penelitian			616	

Dari tabel 4.20 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 2%, responden menjawab agak baik sebesar 16%, responden menjawab baik sebesar 46% dan menjawab sangat baik sebesar 36%, dapat dilihat dari diagram chart pada gambar 4.11 berikut:



Gambar 4.15 Diagram Chart Variabel Overall

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 7 \times 100$$

$$= 700$$

- 2) Jumlah skor dari hasil penelitian = 6616

- 3) Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{616}{700} \times 100\% = 88\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

0	100	200	300	400	500	600	616	700
	STB	TB	ATB	N	AB	B		SB

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 616 terletak pada daerah sangat baik.

Berdasarkan penilaian responden terhadap dimensi *Importance* dan *Performance* pada *website* Sriwijaya Post kota Palembang, berikut analisis dimensi *Importance* atas variabel *Webqual* 4.0 dan dimensi *Performance* atas variabel *Webqual* 4.0 akan penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Pada variabel *usability quality* dimensi *importance* responden menjawab 89,625% sangat baik dan pada dimensi *performance* 85,982% menyatakan sangat baik dengan *website* Sriwijaya Post kota Palembang.
2. Pada variabel *information quality*, dimensi *importance* responden menjawab 89,591% sangat baik dan pada dimensi *performance* 86,469% menyatakan sangat baik dengan *website* Sriwijaya Post kota Palembang.
3. Pada variabel *service interaction quality* dimensi *importance* responden menjawab 89,49% sangat baik dan pada dimensi *performance* 85,95% menyatakan sangat baik dengan *website* Sriwijaya Post kota Palembang.
4. Pada variabel *overall*, dimensi *importance* responden menjawab 91,14% sangat baik dan pada dimensi *performance* 88% menyatakan sangat baik dengan *website* Sriwijaya Post kota Palembang.

Setelah peneliti mengetahui tingkat persentase perhitungan kualitas *website* Sriwijaya Post kota Palembang berdasarkan variabel *Webqual* 4.0, kemudian digunakan perhitungan persentase secara keseluruhan. Perhitungan persentase keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Variabel Keseluruhan *Importance*

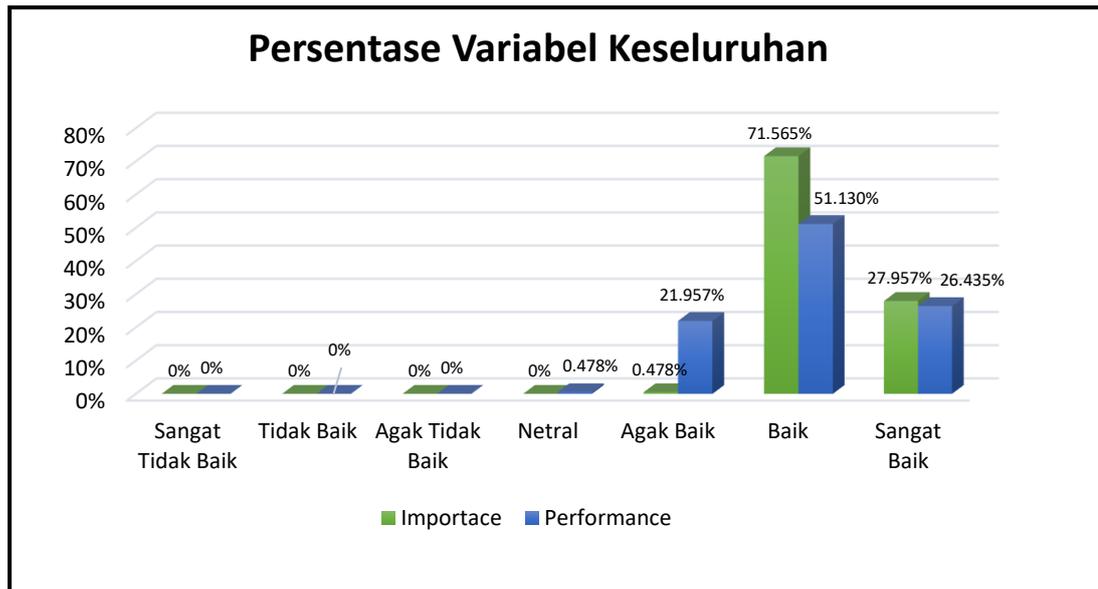
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	0	0%
5	Agak Baik	5	11	0,478%
6	Baik	6	1646	71,565%
7	Sangat Baik	7	643	27,957%
Total			2300	100%

Pada tabel diatas diperoleh data dari keseluruhan *variabel webqual 4.0* dalam pernyataan *importance* responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0%, responden menjawab agak baik sebesar 0,478%, responden menjawab baik sebesar 71,565% dan menjawab sangat baik sebesar 27,957%.

Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Variabel Keseluruhan *Performance*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0%
2	Tidak Baik	2	0	0%
3	Agak Tidak Baik	3	0	0%
4	Netral	4	11	0,478%
5	Agak Baik	5	505	21,957%
6	Baik	6	1176	51,130%
7	Sangat Baik	7	608	26,435%
Total			2300	100%

Pada tabel 4.22 diperoleh data dari keseluruhan *variabel webqual 4.0* dalam pernyataan *performance* responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,478%, responden menjawab agak baik sebesar 21,957%, responden menjawab baik sebesar 51,130% dan menjawab sangat baik sebesar 26,435%. Berikut pada gambar 4.16 merupakan gambar hasil persentase variabel secara keseluruhan baik dari pernyataan *importance* dan *performance* :



Gambar 4.16 Persentase Variabel Keseluruhan

Setelah mendapatkan hasil dari persentase variabel secara keseluruhan peneliti kemudian melakukan klasifikasi berdasarkan skala likert. Kemudian peneliti melakukan analisis data dengan melihat rata-rata dari jawaban responden sebelum menentukan rata-rata peneliti menentukan interval dari jawaban, dengan menggunakan persamaan rumus statistika. Adapun panjang interval berdasarkan perhitungan nilai rentangnya dan rumus panjang kelas interval yaitu:

$$i = \frac{r}{k}$$

Ket: i = interval

r = nilai terbesar – nilai terkecil

k = jumlah nilai

Dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut:

$$i = \frac{r}{k} = \frac{7-1}{7} = 0,857$$

Setelah dilakukan perhitungan maka diperoleh panjang kelas interval dari setiap interval adalah 0,857. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23 Panjang Interval Pada Skala Likert

Rentang Nilai	Skala Interval	Keterangan
1 - 1,857	1	Sangat Tidak Penting / Sangat Tidak Baik
1,86 - 2,7	2	Tidak Penting / Tidak Baik
2,7 - 3,56	3	Agak Tidak Penting / Agak Tidak Baik
3,6 - 4,46	4	Netral
4,5 - 5,36	5	Agak Penting / Agak Baik
5,4 - 6,26	6	Penting / Baik
6,27 - 7	7	Sangat Penting / Sangat Baik

Setelah data sudah didapat rata-rata per item, peneliti kalkulasikan kembali dengan mencari rata-rata dan didapatkan hasil perhitungan kuisisioner variabel *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality* dan *overall*. Hasil perhitungan kuisisioner *website* Sriwijaya Post kota Palembang berupa perhitungan kuisisioner *importance* dan perhitungan kuisisioner *performance*. Dapat dilihat pada tabel 4.24 dan tabel 4.25:

Tabel 4.24 Hasil Keseluruhan Data *Importance*

No	Variabel	Hasil Perhitungan Rata-rata	Skala Interval	Skala Likert	Hasil Keseluruhan
1	<i>Usability Quality</i>	6,19	6	6 (Penting)	9 (Penting) dan 14 (Sangat Penting)
2		6,27	7	7 (Sangat Penting)	
3		6,25	6	6 (Penting)	
4		6,35	7	7 (Sangat Penting)	
5		6,25	6	6 (Penting)	
6		6,27	7	7 (Sangat Penting)	
7		6,35	7	7 (Sangat Penting)	
8		6,26	6	6 (Penting)	
9	<i>Information Quality</i>	6,33	7	7 (Sangat Penting)	
10		6,3	7	7 (Sangat Penting)	
11		6,36	7	7 (Sangat Penting)	
12		6,14	6	6 (Penting)	
13		6,27	7	7 (Sangat Penting)	
14		6,23	6	6 (Penting)	
15	6,3	7	7 (Sangat Penting)		
16	<i>Service Interaction Quality</i>	6,3	7	7 (Sangat Penting)	
17		6,26	6	6 (Penting)	
18		6,15	6	6 (Penting)	
19		6,3	7	7 (Sangat Penting)	
20		6,33	7	7 (Sangat Penting)	
21		6,18	6	6 (Penting)	
22		6,4	7	7 (Sangat Penting)	
23	<i>Overall</i>	6,38	7	7 (Sangat Penting)	

Pada tabel 4.24 sebanyak 9 atribut memiliki rentang nilai 6 yaitu penting dan 14 atribut memiliki rentang nilai 7 yaitu sangat penting. Selanjutnya akan dibahas atribut yang ada pada performance di tabel 4.25:

Tabel 4.25 Hasil Keseluruhan Data *Performance*

No	Variabel	Hasil Perhitungan Rata-rata	Skala Interval	Skala Likert	Hasil Keseluruhan
1	Usability Quality	5,93	6	6 (Baik)	23 (Baik)
2		5,99	6	6 (Baik)	
3		5,9	6	6 (Baik)	
4		6,14	6	6 (Baik)	
5		5,99	6	6 (Baik)	
6		6,05	6	6 (Baik)	
7		6,11	6	6 (Baik)	
8		6,04	6	6 (Baik)	
9	Information Quality	6,2	6	6 (Baik)	
10		6,07	6	6 (Baik)	
11		6,13	6	6 (Baik)	
12		5,89	6	6 (Baik)	
13		6,05	6	6 (Baik)	
14		6,03	6	6 (Baik)	
15	6,01	6	6 (Baik)		
16	Service Interaction Quality	6,04	6	6 (Baik)	
17		5,94	6	6 (Baik)	
18		5,85	6	6 (Baik)	
19		5,99	6	6 (Baik)	
20		6,1	6	6 (Baik)	
21		5,97	6	6 (Baik)	
22		6,24	6	6 (Baik)	
23	Overall	6,16	6	6 (Baik)	

Berdasarkan pada tabel 4.25 terlihat bahwa rata-rata responden memiliki tingkat persepsi kualitas layanan yang berada pada rentang nilai 6 yang berarti baik.

Tabel 4.26 Rata-rata, Standar Deviasi dan Standar Error Untuk Seluruh Responden (n = 100)

No	Deskripsi	Importance			Performance		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	Mean	Std. Deviation	Std. Error
1	U1	6,19	0,394	0,039	5,93	0,671	0,067
2	U2	6,27	0,468	0,047	5,99	0,745	0,075
3	U3	6,25	0,458	0,046	5,90	0,785	0,078
4	U4	6,35	0,479	0,048	6,14	0,682	0,068
5	U5	6,25	0,458	0,046	5,99	0,718	0,072
6	U6	6,27	0,446	0,045	6,05	0,657	0,066
7	U7	6,35	0,479	0,048	6,11	0,751	0,075
8	U8	6,26	0,441	0,044	6,04	0,665	0,067
9	I1	6,33	0,473	0,047	6,19	0,647	0,065
10	I2	6,30	0,461	0,046	6,07	0,714	0,071
11	I3	6,36	0,482	0,048	6,13	0,691	0,069
12	I4	6,14	0,349	0,035	5,89	0,618	0,062

No	Deskripsi	Importance			Performance		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	Mean	Std. Deviation	Std. Error
13	I5	6,27	0,446	0,045	6,05	0,702	0,070
14	I6	6,23	0,423	0,042	6,03	0,643	0,064
15	I7	6,27	0,468	0,047	6,01	0,745	0,075
16	SI1	6,30	0,461	0,046	6,04	0,737	0,074
17	SI2	6,26	0,463	0,046	5,94	0,763	0,076
18	SI3	6,15	0,411	0,041	5,85	0,687	0,069
19	SI4	6,25	0,458	0,046	5,99	0,745	0,075
20	SI5	6,33	0,493	0,049	6,10	0,745	0,075
21	SI6	6,18	0,386	0,039	5,97	0,627	0,063
22	SI7	6,38	0,488	0,049	6,24	0,683	0,068
23	O1	6,38	0,528	0,053	6,16	0,762	0,076

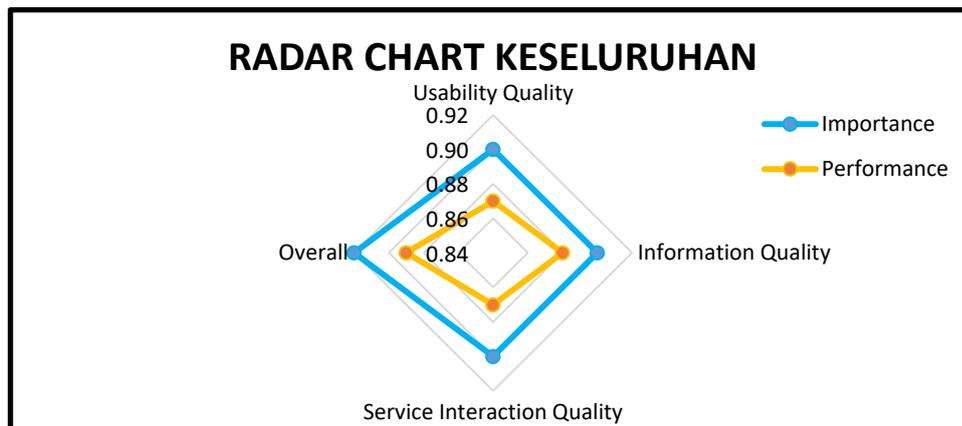
Dari hasil tabel 4.26 maka dapatlah dicari nilai *max. score*, *weight score* dan WQI pada tabel 4.27 menunjukkan hasil dari *max. score*, *weight score*, dan WQI dari setiap *website*. *Max score* didapat berdasarkan hasil dari rata-rata nilai seluruh pertanyaan dikalikan dengan 7, dimana 7 adalah nilai tertinggi yang terdapat pada skala likert. Sedangkan untuk *weight score* didapat dari hasil perkalian dari nilai seluruh pernyataan dikalikan dengan bobot skala pertanyaan menurut responden. *Webqual Index* (WQI) adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. Cara mencari WQI adalah pembagian antara nilai *weight score* dibagi dengan *max. Score*. Dengan menggunakan WQI, patokan akan kualitas sebuah sistem dapat dilihat berdasarkan bobot kepentingan dan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner.

Tabel 4. 27 Max Score, Wgt Score dan WQI

No	Deskripsi	Max Score Importance	Improtance		Max Score Performance	Performance	
			Wgt. Score	WQI		Wgt. Score	WQI
1	U1	43,33	38,47	0,89	41,51	35,61	0,86
2	U2	43,89	39,53	0,90	41,93	36,43	0,87
3	U3	43,75	39,27	0,90	41,3	35,42	0,86
4	U4	44,45	40,55	0,91	42,98	38,16	0,89
5	U5	43,75	39,27	0,90	41,93	36,39	0,87
6	U6	43,89	39,51	0,90	42,35	37,03	0,87
7	U7	44,45	40,55	0,91	42,77	37,89	0,89
8	U8	43,82	39,38	0,90	42,28	36,92	0,87
Usability Quality		351,33	316,53	0,90	337,05	293,85	0,87
9	I1	44,31	40,29	0,91	43,33	38,73	0,89

No	Deskripsi	Max Score Importance	Importance		Max Score Performance	Performance	
			Wgt. Score	WQI		Wgt. Score	WQI
10	I2	44,1	39,9	0,90	42,49	37,35	0,88
11	I3	44,52	40,68	0,91	42,91	38,05	0,89
12	I4	42,98	37,82	0,88	41,23	35,07	0,85
13	I5	43,89	39,51	0,90	42,35	37,09	0,88
14	I6	43,61	38,99	0,89	42,21	36,77	0,87
15	I7	43,89	39,53	0,90	42,07	36,67	0,87
Information Quality		307,3	276,72	0,90	296,59	259,73	0,88
16	SI1	44,1	39,9	0,90	42,28	37,02	0,88
17	SI2	43,82	39,4	0,90	41,58	35,86	0,86
18	SI3	43,05	37,99	0,88	40,95	34,69	0,85
19	SI4	43,75	39,27	0,90	41,93	36,43	0,87
20	SI5	44,31	40,31	0,91	42,7	37,76	0,88
21	SI6	43,26	38,34	0,89	41,79	36,03	0,86
22	SI7	44,66	40,94	0,92	43,68	39,4	0,90
Service Interaction Quality		306,95	276,15	0,90	294,91	257,19	0,87
23	O1	44,66	40,98	0,92	43,12	38,52	0,89
Overall		44,66	40,98	0,92	43,12	38,52	0,89

Dari hasil pada tabel 4. 27 dapat di gambarkan dalam bentuk radar chart pada gambar 4. 17 sebagai berikut:



Gambar 4.17 Radar Chart Keseluruhan

Pada gambar 4.12 menunjukkan bahwa nilai *WIQ importance* pada *website* Sriwijaya Post kota Palembang dilihat dari variabel *usability quality* adalah 0,90, variabel *information quality* adalah 0,90, *service interaction quality* adalah 0,90 dan variabel *overall* adalah 0,92. sedangkan nilai *WIQ performance* pada *website* Sriwijaya Post kota Palembang dilihat dari variabel *usability quality* adalah 0,87, variabel *information quality* adalah 0,88, *service interaction quality* adalah 0,87 dan variabel *overall* adalah 0,89.

4.3 Hasil Pengukuran Kualitas *Website* Sriwijaya Post

4.3.1 Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata *Importance* Dan *Performance*

Untuk mengetahui nilai kualitas website Sriwijaya Post kota Palembang, maka harus mencari nilai rata-rata dari keseluruhan *importance* dan *performance* seperti berikut perhitungannya:

$$\text{Rata-rata } \textit{Importance} / \textit{performance} = \frac{\text{Nilai rata-rata data jawaban responden per variabel}}{\text{jumlah variabel}}$$

Berdasarkan hasil perhitungan dari *importance* tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel *usability quality* adalah sebesar 6,274, *information quality* adalah sebesar 6,271, *service interaction quality* adalah sebesar 6,264, *overall* adalah sebesar 6,380. Untuk mengetahui nilai kualitas *website* Sriwijaya Post kota Palembang dari kualitas yang diharapkan (*Importance*) berikut perhitungannya:

$$\text{Rata-rata } \textit{improtance} = \frac{6,274+6,271+6,264+6,380}{4}$$

$$\text{Rata-rata } \textit{website importance} = 6,297$$

Sedangkan hasil perhitungan dari *performance* tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel *usability quality* adalah sebesar 6,019, *information quality* adalah sebesar 6,053, *service interaction quality* adalah sebesar 6,019, *overall* adalah sebesar 6,160. Untuk mengetahui nilai kualitas *website* Sriwijaya Post kota Palembang dari persepsi kinerja sistem yang dirasakan (*Performance*), berikut perhitungannya:

$$\text{Rata-rata website performance} = \frac{6,019+6,053+6,019+6,160}{4}$$

$$\text{Rata-rata website performance} = 6,063$$

Dari hasil perhitungan rata-rata diatas dapat dilihat bahwa responden memiliki harapan ideal yang tinggi yaitu 6,297 yang berada di skala sangat baik yang artinya responden mengharapkan *website* Sriwijaya Post sangat baik. Sedangkan dilihat dari persepsi kinerja *website* yaitu sebesar 6,063 yang berada di skala baik yang artinya responden merasa bahwa *website* Sriwijaya Post dinilai baik bagi responden akan tetapi responden memiliki harapan yang lebih yaitu sangat baik.

4.3.2 Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP

Untuk mencari rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Sriwijaya Post kota Palembang, berikut perhitungannya:

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i)$$

Berdasarkan pengukuran nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan penilaian kinerja (*performance*) maka di peroleh skor nilai rata-rata kualitas *website* Sriwijaya Post kota Palembang dari tingkat harapan (*Importance*) adalah sebesar 6,297 sedangkan skor nilai rata-rata kualitas *website* Kesbangpol kota Palembang dari tingkat persepsi kinerja sistem (*Performance*) adalah sebesar 6,063. Untuk mengetahui rata-rata nilai kesenjangan (GAP), perhitungannya sebagai berikut:

$$Q_i (\text{Gap}) = 6,063 - 6,297 = -0,234$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Sriwijaya Post kota Palembang menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar $-0,234$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Sriwijaya Post kota Palembang masih belum memenuhi harapan pengguna, maka dari itu perlu adanya perbaikan atau peningkatan dari tiap indikator atau atribut-atribut pernyataan yang akan dicari menggunakan rumus IPA.

Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) dari masing-masing indikator pada tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*) yang dapat dilihat pada tabel 4.28 berikut :

Tabel 4. 28 Nilai Kesenjangan (GAP) tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*)

No	Pernyataan	Skor Rata-Rata		Nilai Kesenjangan (GAP)
		Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	
1	U1	5,93	6,19	-0,26
2	U2	5,99	6,27	-0,28
3	U3	5,90	6,25	-0,35
4	U4	6,14	6,35	-0,21
5	U5	5,99	6,25	-0,26
6	U6	6,05	6,27	-0,22
7	U7	6,11	6,35	-0,24
8	U8	6,04	6,26	-0,22
9	I1	6,19	6,33	-0,14
10	I2	6,07	6,30	-0,23
11	I3	6,13	6,36	-0,23
12	I4	5,89	6,14	-0,25
13	I5	6,05	6,27	-0,22
14	I6	6,03	6,23	-0,2
15	I7	6,01	6,27	-0,26
16	SI1	6,04	6,30	-0,26
17	SI2	5,94	6,26	-0,32
18	SI3	5,85	6,15	-0,3
19	SI4	5,99	6,25	-0,26
20	SI5	6,10	6,33	-0,23
21	SI6	5,97	6,18	-0,21
22	SI7	6,24	6,38	-0,14
23	O1	6,16	6,38	-0,22

4.4 Analisis *Importance Performance Analysis*

4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan penilaian kinerja (*performance*) sehingga diperoleh perhitungan persentase tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *website* Sriwijaya Post kota Palembang. Dengan mengetahui urutan-urutan tersebut maka pihak Sriwijaya Post kota Palembang mengetahui apa-apa saja yang harus ditingkatkan dan apa-apa saja yang harus dipertahakan, sehingga harapan pengguna *website* Sriwijaya Post kota Palembang dapat terpenuhi. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus sebagai berikut (Supranto, 2011:241):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Ket: Tki : Tingkat Kesesuaian responden

Xi : Skor Penilaian Kinerja Perusahaan

Yi : Skor Penilaian Kepentingan Pengguna

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dicari nilai tingkat kesesuaian responden yang di dapat dari hasil bagi antara jumlah total peratribut kinerja (*performance*) dan jumlah total peratribut kepentingan (*importance*) lalu dikalikan dengan 100%, maka hasilnya seperti yang terlihat ditabel 4.29 sebagai berikut:

Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No	Variabel	indikator	Xi	Yi	Tki %	Prioritas
1.	Usability Quality	Website Sriwijaya Post mudah dioperasikan	593	619	95.800%	19
2.		Interkasi antara website Sriwijaya Post dengan pengguna jelas dan mudah di pahami	599	627	95.534%	20

No	Variabel	indikator	Xi	Yi	Tki %	Prioritas	
3.	<i>Usability Quality</i>	Pengguna merasa mudah bernavigasi dalam <i>website</i> Sriwijaya Post (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i>)	590	625	94.400%	23	
4.		<i>Website</i> Sriwijaya Post mudah diakses	614	635	96.693%	4	
5.		<i>Website</i> Sriwijaya Post memiliki tampilan yang menarik	599	625	95.840%	17	
6.		Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> Sriwijaya Post tepat	605	627	96.491%	7	
7.		<i>Website</i> Sriwijaya Post memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap	611	635	96.220%	13	
8.		<i>Website</i> Sriwijaya Post menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	604	626	96.486%	9	
9.		<i>Information Quality</i>	<i>Website</i> Sriwijaya Post Menyediakan informasi yang akurat	619	633	97.788%	2
10.			<i>Website</i> Sriwijaya Post menyediakan informasi yang dapat dipercaya	607	630	96.349%	12
11.	<i>Website</i> Sriwijaya Post menyediakan informasi yang tepat waktu / <i>up to date</i>		613	636	96.384%	10	
12.	<i>Website</i> Sriwijaya Post Memberikan informasi yang relevan		589	614	95.928%	14	
13.	<i>Website</i> Sriwijaya Post Memberikan informasi yang mudah dimengerti		605	627	96.491%	8	
14.	<i>Website</i> Sriwijaya Post Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat		603	623	96.790%	3	
15.	<i>Website</i> Sriwijaya Post Menampilkan informasi dalam format yang sesuai		601	627	95.853%	16	
16.	<i>Service Interaction Quality</i>		<i>Website</i> Sriwijaya Post memiliki reputasi yang baik	604	630	95.873%	15
17.		<i>Website</i> Sriwijaya Post aman dari virus	594	626	94.888%	22	
18.		Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya	585	615	95.122%	21	
19.		<i>Website</i> Sriwijaya Post memberikan ruang untuk personalisasi (menyediakan fitur seleksi berita)	599	625	95.840%	18	
20.		<i>Website</i> Sriwijaya Post menyediakan ruang untuk komunitas	610	633	96.367%	11	
21.		<i>Website</i> Sriwijaya Post kota Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	597	618	96.602%	5	
22.		<i>Website</i> Sriwijaya Post menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	624	638	97.806%	1	
23.		<i>Overall</i>	<i>Website</i> Sriwijaya Post kota Palembang secara keseluruhan baik	616	638	96.552%	6

Tabel 4.29 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada setiap atribut. Tingkat kesesuaian dengan persentase rendah merupakan skala prioritas utama yang harus diperbaiki. Tiingkat kesesuaian dari tiap atribut diperoleh

melalui perbandingan antara *performance* dan *importance* dari 23 atribut pernyataan yang menunjukkan *website* Sriwijaya Post kota Palembang belum memenuhi harapan pengguna karena nilai tingkat kesesuaian masih berada di bawah 100%. Dari tabel 4.29 peringkat tertinggi adalah 97,806% yang merupakan variabel format tentang *website* Sriwijaya Post menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan dalam variabel *services interaction quality*, sedangkan peringkat terendah yaitu 94,400% yang merupakan pengguna merasa mudah bernavigasi dalam *website* Sriwijaya Post (mudah menemukan menu-menu didalam *website*) dalam variabel *usability quality*. Setelah mendapatkan prioritas kepuasan maka dibuatlah sebuah kuadran untuk mengelompokkan atribut-atribut tersebut.

4.4.2 Analisis Kuadran Dalam *Importance Performance Analysis*

Importance performance Analysis (IPA) adalah alat yang digunakan untuk menganalisis *importance* (tingkat kepentingan) dan *performance* (tingkat kinerja) guna mengetahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki dan yang mana yang harus dipertahankan. Langkah pertama untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata setiap atribut *importance* dan *performance*. Berikut ini hasil perhitungan nilai rata-rata skor *importance* dan *performance* dapat dilihat pada tabel 4.30 sebagai berikut:

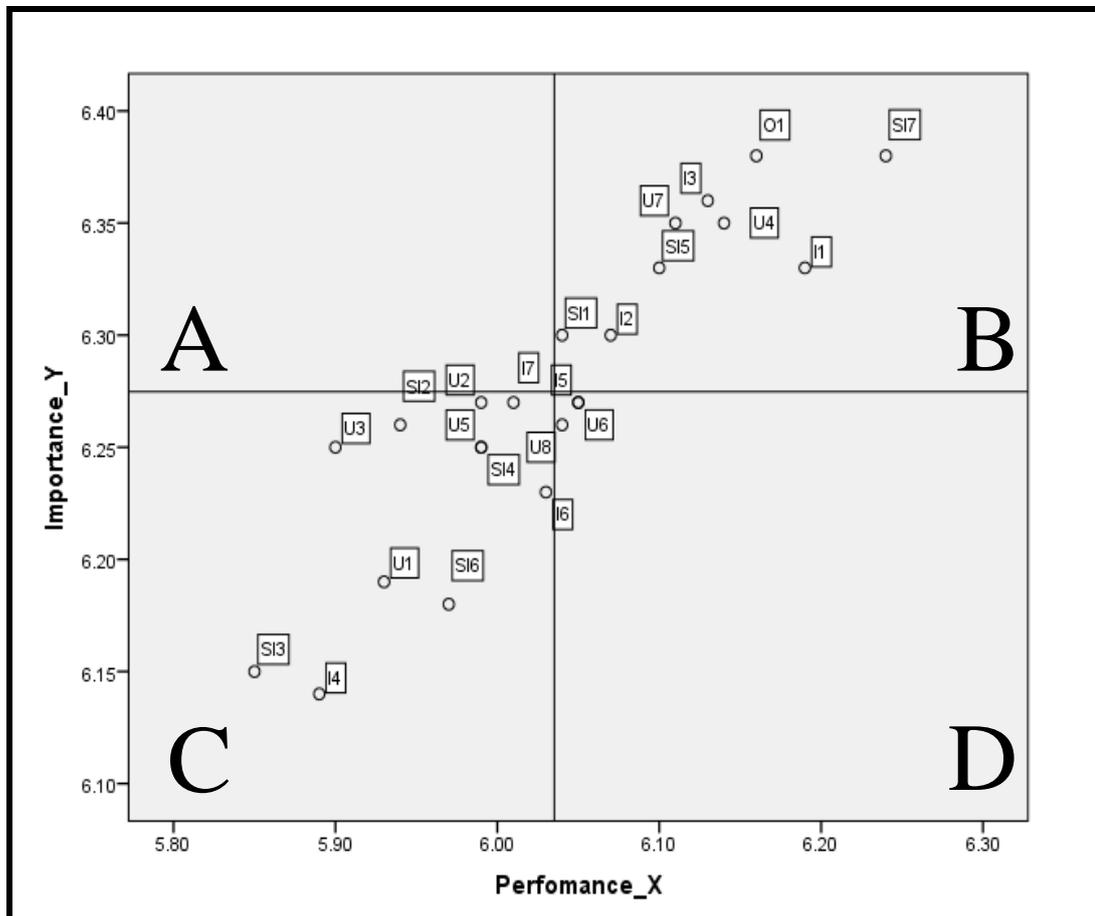
Tabel 4.30 Nilai Rata-Rata *Importance* dan *Performance*

No	Variabel	Atribut	Skor rata-rata Performance (X)	Skor rata-rata Importance (Y)
1.	<i>Usability Quality</i>	<i>Website</i> Sriwijaya Post mudah dioperasikan	5,93	6,19
2.		Interkasi antara <i>website</i> Sriwijaya Post dengan pengguna jelas dan mudah di pahami	5,99	6,27
3.		Pengguna merasa mudah bernavigasi dalam <i>website</i> Sriwijaya Post (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i>)	5,90	6,25
4.		<i>Website</i> Sriwijaya Post mudah diakses	6,14	6,35

No	Variabel	Atribut	Skor rata-rata Performance (X)	Skor rata-rata Importance (Y)
5.	Usability Quality	Website Sriwijaya Post memiliki tampilan yang menarik	5,99	6,25
6.		Penyusunan tata letak informasi dalam website Sriwijaya Post tepat	6,05	6,27
7.		Website Sriwijaya Post memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap	6,11	6,35
8.		Website Sriwijaya Post menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	6,04	6,26
9.	Information Quality	Website Sriwijaya Post Menyediakan informasi yang akurat	6,19	6,33
10.		Website Sriwijaya Post menyediakan informasi yang dapat dipercaya	6,07	6,30
11.		Website Sriwijaya Post menyediakan informasi yang tepat waktu / up to date	6,13	6,36
12.		Website Sriwijaya Post Memberikan informasi yang relevan	5,89	6,14
13.		Website Sriwijaya Post Memberikan informasi yang mudah dimengerti	6,05	6,27
14.		Website Sriwijaya Post Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	6,03	6,23
15.		Website Sriwijaya Post Menampilkan informasi dalam format yang sesuai	6,01	6,27
16.	Service Interaction Quality	Website Sriwijaya Post memiliki reputasi yang baik	6,04	6,30
17.		Website Sriwijaya Post aman dari virus	5,94	6,26
18.		Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya	5,85	6,15
19.		Website Sriwijaya Post memberikan ruang untuk personalisasi (menyediakan fitur seleksi berita)	5,99	6,25
20.		Website Sriwijaya Post menyediakan ruang untuk komunitas	6,10	6,33
21.		Website Sriwijaya Post kota Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	5,97	6,18
22.		Website Sriwijaya Post menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	6,24	6,38
23.	Overall	Website Sriwijaya Post kota Palembang secara keseluruhan baik	6,16	6,38
Total rata – rata			6,035	6,275

Tabel 4.30 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap atribut *importance* dan *performance*, kemudian langkah kedua, dari hasil rata-rata tersebut dibuatlah sebuah diagram *cartesius* untuk melihat atribut mana saja yang akan menempati kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, dan kuadran 4. Diagram *cartesius* merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X , Y), dimana X merupakan rata-rata skor *performance* dari seluruh atribut dan Y adalah rata-rata skor *importance*

seluruh atribut (Supranto, 2011:242). Gambar diagram cartesius dapat dilihat pada gambar 4.18.



Gambar 4.18 Diagram *Cartesius*

Gambar 4.18 merupakan gambar diagram *cartesius* yang terbagi menjadi 4 kuadran. Masing-masing kuadran diisi oleh atribut-atribut yang masuk ke masing-masing kuadran disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata-rata. Berikut akan dijelaskan atribut-atribut yang masuk ke masing masing kuadran:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran A menggambarkan posisi atribut kualitas *website* sebagai prioritas utama karena pengguna merasa tidak puas dengan pelayanan ini dimana kuadran ini menggambarkan tingkat kepentingan/harapan pengguna lebih tinggi

dari rata-rata. Sedangkan tingkat kinerjanya dinilai rendah. Dengan kata lain atribut kualitas *website* dalam kuadran ini dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Sriwijaya Post karena harapan pengguna pada atribut yang ada di kuadran ini dinilai sangat penting namun kinerjanya masih dinilai rendah. Oleh karena itu, pihak Sriwijaya Post kota Palembang harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada atribut yang ada pada kuadran ini agar tercapainya kepuasan pengguna namun pada kuadran ini tidak terdapat atribut yang harus diperhatikan berarti para pengguna *website* Sriwijaya Post sudah merasa puas dan memenuhi kebutuhan pengguna namun tetap harus meningkatkan kinerja agar pengguna tetap merasa puas.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna di atribut ini. Dengan demikian atribut yang masuk dalam kuadran B ini harus dipertahankan. Dalam kuadran ini terdapat 9 atribut kualitas *website* yang kinerjanya harus dipertahankan dan dikerjakan dengan baik karena memiliki nilai yang baik dimata pengguna. Atribut U4 yaitu “*Website* Sriwijaya Post mudah diakses” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,35 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,14. Berarti *website* Sriwijaya Post memberikan pelayanan yang baik pada atribut ini, namun pengguna merasakan kemudahan dalam mengakses *website* Sriwijaya Post dengan kualitas yang baik. Atribut U7 yaitu “*Website* Sriwijaya Post memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,35 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,11, artinya *website* Sriwijaya Post sudah

memberikan fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap sehingga pengguna memberikan penilaian yang baik bagi fasilitas yang di tawarkan *website* Sriwijaya Post. Atribut I1 yaitu “*Website* Sriwijaya Post menyediakan informasi yang akurat” skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,33 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,19. Berarti *website* Sriwijaya Post telah memberikan informasi yang akurat dengan baik dan pengguna *website* Sriwijaya Post merasa puas dengan informasi yang diberikan. Atribut pada I2 yaitu “*Website* Sriwijaya Post menyediakan informasi yang dapat dipercaya” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,30 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,07. Berarti *website* Sriwijaya Post memberikan informasi yang sebenarnya dengan baik dan pengguna *website* Sriwijaya Post merasa puas dengan informasi yang diterima. Atribut SI1 “*Website* Sriwijaya Post memiliki reputasi yang baik” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,30 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,04. Berarti *website* Sriwijaya Post memiliki reputasi yang baik di mata pengguna dan pengguna merasa reputasi dari *website* Sriwijaya Post baik. Atribut SI5 “*Website* Sriwijaya Post menyediakan ruang untuk komunitas” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,33 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,10. Berarti *website* sudah memberikan ruang untuk komunitas yang baik dan pengguna *website* Sriwijaya Post merasa puas dengan ruang untuk komunitas yang telah disediakan. Atribut SI7 “*Website* Sriwijaya Post menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,38 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,24 yang artinya informasi yang diberikan oleh *website* Sriwijaya Post sudah tepat dan benar

sehingga pengguna merasa informasi yang diberikan oleh *website* Sriwijaya Post sangat baik. Oleh karena itu pihak Sriwijaya Post kota Palembang perlu mempertahankan kualitas yang diberikan kepada pengguna *website* Sriwijaya Post kota Palembang pada kuadran ini, karena dinilai penting dan sudah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pengguna dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada pengguna untuk atribut ini, bukan berarti perusahaan bisa mengabaikan atribut pada kuadran ini, kinerja dari atribut pada kuadran ini juga harus diperhatikan dan dikelola dengan baik karena ketidakpuasan bisa berasal dari atribut yang ada di kuadran ini. Pada kuadran ini terdapat 11 atribut yaitu atribut U1 “*Website* Sriwijaya Post mudah dioperasikan” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,19 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 5,93, atribut U2 “Interaksi antara *website* Sriwijaya Post dengan pengguna jelas dan mudah dipahami” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,27 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 5,99, atribut U3 “Pengguna merasa mudah bernavigasi dalam *website* Sriwijaya Post (mudah menemukan menu-menu didalam *website*)” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,25 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 5,90, atribut U5 “*Website* Sriwijaya Post memiliki tampilan yang menarik” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,25 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 5,99, atribut I4 “*Website* Sriwijaya Post Memberikan informasi yang relevan” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,14 dan

performance (tingkat kinerja) sebesar 5,89, atribut I6 “*Website Sriwijaya Post Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat*” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,23 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,03, atribut I7 “*Website Sriwijaya Post Menampilkan informasi dalam format yang sesuai*” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,27 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,01, atribut SI2 “*Website Sriwijaya Post aman dari virus*” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,26 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 5,94, atribut SI3 “*Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya*” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,15 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 5,85, atribut SI4 “*Website Sriwijaya Post memberikan ruang untuk personalisasi (menyediakan fitur seleksi berita)*” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,25 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 5,99, atribut SI6 “*Website Sriwijaya Post kota Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi*” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,18 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 5,97.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki tingkat kepentingan rendah bagi pengguna, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna, oleh karena itu daerah ini disebut daerah berlebih. Atribut U6 yaitu “*Penyusunan tata letak informasi dalam website Sriwijaya Post tepat*” skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,27 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,05, artinya penyusunan tata letak

informasi dalam *website* sudah dirasa tepat oleh pengguna *website* namun pengguna *website* merasa penyusunan tata letak tidak terlalu penting. Atribut U8 yaitu “*Website Sriwijaya Post* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna” skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,26 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,04, artinya pengguna mendapatkan kesan positif (kesan yang baik) pada saat menggunakan *website* Sriwijaya Post namun menganggap tidak terlalu penting. Atribut nomer I5 “*Website Sriwijaya Post* Memberikan informasi yang mudah dimengerti” yang memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat kepentingan) 6,27 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 6,05, dimana pengguna merasa informasi yang mudah dimengerti tidak terlalu penting namun pengguna *website* Sriwijaya Post merasa puas dengan informasi yang telah diberikan. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan persentasenya maka seluruh atribut yang perlu diperbaiki di dimensi yang ada harus segera dilakukan demi kenyamanan pengguna.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa analisis deskriptif kualitas *website* yaitu dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas *website* dilihat dari radar chart menunjukkan *importance* dan *performance* dari nilai *Webqual Index* (WQI)

Berdasarkan nilai WQI pada *website* Sriwijaya Post pada tingkat kepentingan (*importance*) dilihat dari variabel *usability quality* adalah 0,90 yang berarti kualitas kegunaan *website* Sriwijaya Post pada tingkat kepentingan (*importance*) sangat baik dan sudah memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna, nilai WQI pada variabel *information quality* adalah 0,90 yang berarti

kualitas informasi pada *website* Sriwijaya Post pada tingkat kepentingan (*importance*) sangat baik dan sudah memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna, nilai WQI pada variabel *service interaction quality* adalah 0,90 yang berarti kualitas interaksi layanan *website* Sriwijaya Post pada tingkat kepentingan (*importance*) sangat baik dan sudah memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna dan nilai WQI pada variabel *overall* adalah 0,92 yang berarti kualitas keseluruhan *website* Sriwijaya Post pada tingkat kepentingan (*importance*) sangat baik dan sudah memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna. Berdasarkan nilai indeks yang ada maka dimensi *overall* memiliki nilai indeks terbesar yaitu 0,90 artinya dimensi ini memiliki kontribusi paling besar untuk indeks kualitas *website* pada tingkat kepentingan (*importance*). sedangkan *performance* dari nilai WIQ pada *website* Sriwijaya Post kota Palembang dilihat dari variabel *usability quality* adalah 0,87 yang berarti kualitas kegunaan *website* Sriwijaya Post pada tingkat kinerja (*performance*) sangat baik, nilai WQI pada variabel *information quality* adalah 0,88 yang berarti kualitas informasi *website* Sriwijaya Post pada tingkat kinerja (*performance*) sangat baik, nilai WQI pada variabel *service interaction quality* adalah 0,87 yang berarti kualitas interaksi layanan *website* Sriwijaya Post pada tingkat kinerja (*performance*) sangat baik dan nilai WQI pada variabel *overall* adalah 0,89 yang berarti kualitas keseluruhan *website* Sriwijaya Post pada tingkat kinerja (*performance*) sangat baik. Berdasarkan nilai indeks yang ada maka dimensi *overall* memiliki nilai indeks terbesar yaitu 0,90 artinya dimensi ini memiliki kontribusi paling besar untuk indeks kualitas *website* pada tingkat kinerja (*performance*). Jadi nilai WQI keseluruhan variabel pada tingkat kepentingan (*importance*) adalah sebesar 0,91 yang artinya kualitas kinerja

website sangat baik dalam memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna dan pada tingkat kinerja (*performance*) nilai WQI keseluruhan variabel adalah sebesar 0,88 yang artinya kualitas *website* Universitas PGRI Palembang sangat baik. Jadi, berdasarkan nilai WQI keseluruhan variabel pada tingkat kinerja (*performance*) lebih kecil dari pada nilai keseluruhan WQI pada tingkat kepentingan (*importance*) berarti kualitas kinerja *website* Sriwijaya Post belum memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna, maka dari itu pihak pengelola *website* Sriwijaya Post perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas kinerja *website* agar dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Nilai kualitas *webqual index* semakin mendekati 1 maka *website* tersebut semakin baik (Aliy Hafiz, 2017). Berdasarkan besarnya nilai yang didapat bisa disimpulkan indeks kualitas *website* Sriwijaya Post sudah lebih dari cukup karena sudah melebihi nilai indeks 0,50 tapi masih kurang dari baik karena kurang dari nilai 1,0.

2. Kualitas *website* Sriwijaya Post dilihat dari *importance* dan *performance*

Website Sriwijaya Post berdasarkan variabel *usability quality* yang dibutuhkan oleh pengguna. Dari 100 responden yang menjawab, 89,625% menjawab sangat baik dalam dimensi *importance* dan pada dimensi *performance* 85,982% menyatakan sangat baik. Berdasarkan *information quality* yang dibutuhkan oleh pengguna. Dari 100 responden yang menjawab, 89,591% menjawab sangat baik dalam dimensi *importance* dan pada dimensi *performance* 86,29% menyatakan sangat baik. Berdasarkan *service interaction quality* yang dibutuhkan oleh pengguna. Dari 100 responden yang menjawab, 89,49% menjawab sangat baik dalam dimensi *importance* dan pada dimensi *performance*

85,95% menyatakan sangat baik. Berdasarkan *overall* yang dibutuhkan oleh pengguna. Dari 100 responden yang menjawab, 91,14% menjawab sangat baik dalam dimensi *importance* dan pada dimensi *performance* 88% menyatakan sangat baik.

Dari hasil analisis metode IPA tidak terdapat atribut yang harus di tingkatkan, karena pada kuadran A (Prioritas Utama) tidak ada atribut yang dirasakan responden belum baik sedangkan pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) terdapat 9 atribut yang kinerjanya harus di pertahankan dan dikerjakan dengan baik, pada kuadran C (Prioritas Rendah) terdapat 11 atribut dan semua atribut yang ada di kuadran ini dirasakan responden sudah baik. Namun pada Kuadran D (Berlebihan) terdapat 3 atribut yang perlu di perhatikan karena di anggap tidak penting oleh pengguna namun pelayanan yang diberikan sangat baik yaitu: Atribut U6 yaitu “Penyusunan tata letak informasi dalam *website* Sriwijaya Post tepat”. Atribut U8 yaitu “*Website* Sriwijaya Post menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Atribut nomer I5 “*Website* Sriwijaya Post Memberikan informasi yang mudah dimengerti”.

3. Nilai kualitas *website* Sriwijaya Post kota Palembang

Nilai rata-rata kesenjangan (GAP) pada *website* Sriwijaya Post menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,234. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Sriwijaya Post kota Palembang masih belum memenuhi harapan pengguna, maka dari itu perlu adanya perbaikan atau peningkatan dari tiap indikator atau atribut-atribut pernyataan yang akan dicari dan memerlukan perbaikan menggunakan rumus IPA.