

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian WebQual**

WebQual merupakan metode yang memakai Teknik untuk menentukan kualitas website berdasarkan orang atau pengguna yang memakai website tersebut. WebQual sudah di kembangkan dari tahun 1998 dalam periode perkembangannya banyak sekali perubahan yang disusun dalam dimensi dan juga butir pertanyaan dari 4.1 sampai sekarang 4.0. WebQual yang sekarang berkembang adalah servqual yang telah di susun oleh Parasuraman.

Sedangkan WebQual bisa di sebut juga (quality function deployment) QFD terbentuk berdasarkan pada kualitas fungsi yang namanya penyebaran, tahap pengembangan produk berdasarkan jasa implementasi yang menyediakan sarana untuk menidentifikasi yang membawa aspirasi pelanggan agar terjadi proses terstruktur dan disiplin. Dengan adanya aplikasi QFD yang berawal dari keresahan pelanggan berusaha mencari dan menemukan kebutuhan pelanggan dalam memproses evaluasi dalam bentuk dasar kualitas yang di produksi dalam bentuk pelayanan. Dengan adanya QFD maka pengguna dapat menilai kualitas-kualitas website yang di butuhkan pelanggan dalam situs tertentu.

Dalam hal ini WebQual 4.0 mempunyai tiga dimensi yang di kembangkan dari webquel 3.0 tiga dimensi ini dapat di identifikasi menjadi kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan atau bisa di singkat US,IQ,SIQ. WebQuel 4.0 dalam hal ini bayak di gunakan untuk mengetahui yang berkaitan dengan desain suatu website contohnya penampilan, kemudahan dalam menggunakan dan juga navigasi beserta penampilan website yang disampaikan dalam website yang dipergunakan. Dengan adanya hal tersebut maka pengguna menginginkan navigasi yang mudah,ui/ux desain sesuai dengan website yaitu kesuaian jenis informasi dengan format dan tingkat akurasi yang tentu saja relevan. Selanjutnya dilihat dari kualitas layanan merupakan interaksi yang dirasakan oleh pengguna karena penggunalah yang berinteraksi langsung dengan website

tersebut agar pengguna percaya untuk menggunakan website tersebut maka pengembang harus memastikan keamanan informasi, transaksi, pengiriman produk begitu juga dengan personalisasi dan komunikasi dengan pengelola dan pemilik website.

## 2.2. Pengertian Website

**Table 2.1 Pengertian Website Menurut Ahli**

Sumber	Pengertian Website
Gregorius (2000)	Website adalah kumpulan file yang saling terkait dan juga terhubung. Website terdiri dari kumpulan halaman dan halaman dapat disebut juga dengan homepage
Lukmanul Hakim 2004	Website merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen dalam website disebut dengan web page dan link dalam website dapat digunakan oleh pengguna untuk beralih dari satu halaman ke halaman (hypertext) lain baik antar halaman yang disimpan di server yang sama maupun dalam server yang ada di seluruh dunia. Halaman (page) dapat di akses atau di baca melalui browser seperti Google Chrome, Mozilla Firefox dan lain sebagainya.
Azis Sholechul 2013	Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Website juga merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, dan animasi sehingga menarik untuk dikunjungi.
Hidayat 2010	Website adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar, animasi suara atau gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis dan dinamis yang membentuk satu rangkaian saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan terkait.
Abdullah 2015	Website merupakan kumpulan-kumpulan halaman yang terdiri beberapa laman yang didalamnya terdapat informasi digital dalam bentuk gambar, teks, audio, musik dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur atau koneksi internet

### 2.3 Sejarah Website

Website ditemukan pertama kali oleh seorang ilmuwan yang berasal dari nega inggris yang sangat terkenal Bernama Tim Berners Lee, dia merupakan seorang anak yang juga ilmuwan yang sama dengan dirinya yaitu computer dimasa awal dunia komputasi. Dengan adanya website Tim Berners Lee bermaksud untuk memudahkan para peneliti untuk berkomunikasi dan bertukar fikiran dalam pekerjaan mereka. Berikut adalah tiga teknologi dasar website menurut Berners Lee yaitu:

1. Bahasa markup atau format untuk halaman web. Yang biasa di sebut HTML (Hyper Text Markup Language)
2. URI (Uniform Resource Identifier) URI ini berfungsi untuk mengidentifikasi sumber daya yang ada pada web. URI saat ini sering disebut dengan URL (Uniform Resource Locator). merupakan sebuah alamat unik untuk membuka halaman situs.
3. Seseorang untuk mengambil kembali sumber daya yang terkoneksi dengan semua situs web dapat di sebut HTTP (Hypertext Transfer Protocol).
4. CERN resmi menyatakan perilisan website secara gratis Pada tanggal 30 april 1993, CERN adalah laboratorium fisika di Swiss.

### 2.4 Jenis-Jenis Website

Berikut ini adalah website berdasarkan jenisnya:

1. Contoh website Dinamis biasanya adalah toko online dan website internet bangking, dll.website dinamis biasanya di gunakan perusahaan e-commers atau bank karena berisi konten yang selalu berubah setiap hari.
2. Website landing pake bisa di sebut juga website statis karena contennya jarang di perbarui atau jarang dirubah.
3. Website brdasarkan tujuan pengguna
4. Website yang berisi informasi pribadi seseorang atau berisi data diri pengguna biasanya di sebut dengan personal website.

5. Website yang dimiliki oleh perusahaan dinamakan Corporate web karena hanya bisa digunakan oleh karyawan perusahaan tersebut.
6. Website yang mempunyai email, jasa dan banyak layanan berita dapat disebut juga Portal Website.
7. Website yang dapat digunakan, agar dapat digunakan di berbagai media music adalah Media Sharing. Contohnya: Flickr, Youtube, Soundcloud.
8. website yang biasanya digunakan untuk berdiskusi oleh pengguna adalah Forum Website
9. Selain itu ada juga beberapa website yang berfungsi atau berguna untuk pemerintah, e-banking, e-payment, e-procurement dan sebagainya.

## **2.5 Jenis website berdasarkan bahasa pemrograman**

Client Side merupakan salah satu website yang tidak membutuhkan server dalam menjalankan, Client side dapat di akses melalui browser. Sedangkan contoh dari Server Side adalah PHP, ASP website jenis ini harus menggunakan Bahasa pemrograman apabila tidak menggunakan Bahasa pemrograman maka server yang di pakai tidak dapat berfungsi sebagai mana mestinnya karena website jenis ini menggunakan Bahasa pemrograman tergantung pada ketersediaan server yang ada.

### **2.5.1 Fungsi Website**

Berikut adalah fungsi dari sebuah website adalah memberikan informasi. Dimasa sekarang ini website bisa di gunakan sebagai penyebaran berita sebagai platform pemasaran oleh perusahaan kepada pelanggan dengan sangat luas menggunakan internet, sedangkan bagai sebagian orang website di pakai sebagai alat komunikasi yang berfungsi sebagai penyebaran informasi dan juga bisa bermanfaat sebgai bisnis online atau tempat berjualan, berikut adalah beberapa fungsi dari website itu sendiri adalah:

#### **A. Komunikasi**

Website digunakan sebagai alat komunikasi karena bisa di akses dengan platform apa saja menggunakan website. Contohnya adalah whatsapp, twitter, facebook dan instagram.

### **B. Informasi**

Website juga digunakan sebagai sumber informasi yang banyak diakses oleh sebagian orang contohnya adalah website Berita, tidak saja sebagai informasi tetapi website juga dapat sebagai edukasi tutorial, trik dan tips lain-lain.

### **C. Hiburan**

Website juga digunakan sebagai hiburan yang digunakan banyak orang contohnya adalah game online yang bisa dimainkan anak kecil sampai orang dewasa, film dan musik dengan mengakses internet tentu saja agar bisa berjalan baik.

### **D. Transaksi Jual beli Online**

Website juga bisa berhubungan dengan perusahaan, konsumen dan komunitas karena website juga bisa digunakan sebagai bisnis dan transaksi barang dan jasa tertentu.

## **2.5.2 Pengukuran Kualitas Website**

Para peneliti berbicara dengan adanya faktor-faktor dapat mempengaruhi untuk mengetahui suatu gap yang ada dan menjadi bahan acuan (Subiyakto, 2016). Pengukuran suatu website untuk memantau tujuan strategis dengan dilakukan pengukuran yang tentunya sistematis, untuk mengetahui seberapa besar kumulatif dengan alat ukur yang baku untuk mengetahui onyek tertentu.

Beberapa kriteria pengukuran website dari situ dapat di evaluasi tentunya dengan kriteria dari website tersebut.

- A. Ada yang namanya ketepatan yang meliputi tujuan kenapa website tersebut dibuat oleh penulis dengan di buatnya website tersebut maka pembuat harus menyediakan kontak yang dapat di

hubunggi, penulis harus memenuhi syarat untuk penulisan dokumen dalam sebuah website tersebut.

- B. Sumber apa saja yang dapat mempublikasikan website adalah yang pertama kita harus mengecek domain dan juga institusi yang menyebarkan website tersebut.
- C. Dengan di buatnya website ini kita harus mengetahui tujuan dari website ini dibuat dan seberapa detail informasi ada dalam website tersebut.
- D. Pembuatan website dan perbaharuan website dinamakan peredaran
- E. Terakhir adalah ulasan apakah informasi dari website tersebut sudah benar dari apa yang di tampilkan, dan apakah website berisi gambar dan tulisan atau berimbang, apakah mereka melengkapi dari tema website yang di evaluasi benar?

Ada Beberapa metode dalam penukuran suatu website dengan penjelasan sebagai berikut.

1. *Quality Function Deployment* (QFD) adalah salah satu tools yang menyediakan manajemen dan juga tampilan yang menghubungkan secara visual, biasanya berfokus pada kebutuhan pengguna dalam pengembangan produk dalam proses. Dengan adanya QFD maka Cara untuk memastikan berbagai kebutuhan pelanggan yang menjadi suatu pengembangan produk yang menjadi persyaratan dasar dalam QFD sehingga yang di hasilkan menjadi bermutu tinggi. Profesor Yoji Akao mengembangkan QFD pertama kali pada tahun 1960an bermula dari kebutuhan pelanggan yang terkadang tidak dapat di ukur dengan beberapa pertanyaan seperti bagaimana rasanya, bagaimana tampilan website, dan tentu saja daya tahannya.
2. Dilihat dari teori literatur marketing dan sistem informasi *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur sebuah layanan. Pada tahun 1980-an *SERVQUAL* dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas jasa dengan pengukuran dimensi sebagai berikut.; dapat dipercaya

(**Reliability**), daya tanggap (**Responsiveness**), jaminan (**Assurance**), empati (**Empathy**), dan nyata (**Tangibles**) Sedangkan *Reliability* dianjurkan untuk memberikan pelayanan yang dipercaya dan tentu saja harus akurat. Yang diberikan *assurance*. Dengan begitu maka dapat memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan rasa kepercayaan kepada para pengguna. Responsiveness sangat di perlukan untuk membantu pengguna dengan mudah dan tepat dalam mengakses website Adapun perhatian dan kepedulian yang dihadirkan untuk kenyamanan para pengguna yang dinamakan *Empathy*.

3. Webqual 4.0 terdiri dari tiga dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas penggunaan, kualitas interaksi dan kualitas layanan. Dengan adanya WebQual di kembangkan oleh Stuart dan Richard maka WebQual di kembangkan dengan salah satu metode atau juga bisa di sebut tehnik pengukuran kualitas website menurut pengguna ahir yang menggunakan website tersebut.

### 2.5.3 Webqual

WebQual yang menjadi aplikasi dalam penelitian pengukuran suatu website menurut pengguna yang menggunakan atau pengguna WebQual yang di kembangkan para ahli dengan penemunya yaitu (Barnes & Vidgen, 2002), metode ini di teruskan dari pengembangan Servqual yang di gunakan untuk mengukur service quality atau bisa di sebut juga kualitas jasa. Quality Function Development dikembangkan berdasarkan konsep yaitu berdasarkan pada voice of Customer dalam perkembangan dan implementasi. Dengan kesimpulan webqual digunakan berdasarkan persepsi penggunaannya.

1. Webqual 1.0 di kembangkan UK Business School dan juga Standard dengan menghasilkan lima dimensi pertanyaan pada webqual 1.0 dengan jumlah Dua Puluh empat pertanyaan. WebQual 1.0 mempunyai kekurangan karena berfokus pada kualitas informasi sehingga melupakan aspek penting yang lain.

2. Webqual 2.0 dengan berkembangnya WabQual maka dilakukan perbaikan dengan menambahkan interaction Quality yang di kembangkan dari sewvqual. Internal Bookshop adalah salah satu domain yang di terapkan. Salah satu kekurangan WabQual 2.0 Adalah terlalu berokus pada WabQual 1.0 untuk menyempurnakannya sehingga melupakan aspek lainnya yang tidak kalah penting
3. Webqual 3.0 dibagi menjadi 3 area dalam penggunaannya yaitu kegunaan,informasi dan penggunaan pada suatu website. Dengan berkembangnya WebQual 2.0 maka semakin di sempurnakan dengan WebQual 3.0 dengan di kelompokannya Tiga dimensi yang ada dengan instrument membahas tentang kualitas website sebagai sebuah software artefact.
4. Webqual 4.0 adalah penyempurnaan dari WabQual 1.0, 2.0, 3.0 dan terahir Webqual 4.0 pengembangan WabQual 4.0 menjadi lebih simple menjadi 3 dimensi saja yang digunakan dengan hal ini yang lebih di tekankan adalah usability dalam sudut pandang pengguna.



## 2.6 Jurnal Penelitian

**Table 2.1 Jurnal Jurnal Ilmiah**

No.	Sumber	Jurnal Penelitian
1	(S. Barnes and R. Vidgen,1998). <a href="https://media.neliti.com/media/publications/195472-ID-indonesia.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/195472-ID-indonesia.pdf</a>	Metode WebQual merupakan salah satu teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website. Metode WebQual menggunakan pendekatan perception dan importance dari pengguna. Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sistem yang dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari website. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari WebQual versi 4.0. WebQual mengukur mutu website berdasarkan persepsi dari pengguna website. Maka pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner
2	<a href="http://journal.uinjkt.ac.id/index.php">journal.uinjkt.ac.id/index.php</a>	Webqual Index (WQI) adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. 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
3	(Amru dkk :2007) <a href="http://repository.uin-suska.ac.id/3765/3/BAB%20II%20landasan%20teori.pdf">http://repository.uin-suska.ac.id/3765/3/BAB%20II%20landasan%20teori.pdf</a>	Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada webqual tersebut 17 dikembangkan dengan metode Quality function Development (QFD)
4	Sumber <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/299917836.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/299917836.pdf</a>	Website Quality 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 23 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction. Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasar kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website
5	JURNAL ILMIAH MERPATI Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis(IPA) pada Kualitas Situs Detik.com (Diana Apriyani)	Metode Webqual 4.0 adalah salah satu metode yang peneliti gunakan pada penelitian ini dikarenakan metode ini lebih sesuai dengan pokok permasalahan yang akan ditelaah oleh peneliti. Webqual yaitu salah satu metode yang bisa dipakai untuk mengukur dan menganalisa kualitas sebuah website yang dilihat dari persepsi atau pandangan dari pengguna akhirnya [6]. Hasil dari metode ini berfokus terhadap tiga dimensi kualitas website yaitu: usability quality atau kualitas penggunaan, information quality atau kualitas informasi, dan service interaction quality atau kualitas layanan
6	(Barnes dan Vidgen, 2002). <a href="https://repository.dinamik.ac.id/eprint/1949/4/BAB_II.pdf">https://repository.dinamik.ac.id/eprint/1949/4/BAB_II.pdf</a>	Perkembangan metode WebQual mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan kategori/dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah WebQual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction. Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website