

# Analisis Kualitas Layanan Website Lazada Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual

**Nindy Apsari Ardiningrum**

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Jl. Rungkut Madya, Gunung Anyar – Surabaya 60294  
E-mail : [nindyapsra@gmail.com](mailto:nindyapsra@gmail.com)

## ABSTRAK

**Abstract.** *This study attempts to analyze the quality of Lazada retail website services with the aim of knowing the level of satisfaction of website users. Lazada can provide services to the community in the form of convenience when searching for the desired product. However, there are still many users who feel the lack of accurate information from this website. Through the WebQual 4.0 approach, which is one of the techniques for measuring website quality, the assessment will focus on three main dimensions, namely the quality of usability, the quality of information, and the quality of service interactions. By using a descriptive approach, research data collection is done by distributing questionnaires to website users. After that, the data obtained will be analyzed using quantitative analysis. Data processing is done by SPSS to test its validity and reliability. Because it focuses on the perception of the quality of website services, it is expected that the results of this study can be used as feedback in improving the quality of Lazada's website in the future.*

**Keywords:** *Website Service Quality, Webqual, Descriptive Approach, Quantitative Analysis*

**Abstrak.** *Penelitian ini mencoba melakukan analisis terhadap kualitas layanan website retail Lazada dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna website. Lazada dapat memberikan layanan kepada masyarakat dalam bentuk kemudahan ketika melakukan pencarian produk yang diinginkan. Namun, masih banyak juga pengguna yang merasakan kurangnya informasi yang akurat dari website ini. Melalui pendekatan WebQual 4.0 yang merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas website, penilaian akan difokuskan pada tiga dimensi utama yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pengguna website. Setelah itu, data yang didapat akan dianalisa menggunakan analisa kuantitatif. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya. Karena menitikberatkan pada persepsi mutu layanan website, maka diharapkan hasil penelitian ini mampu untuk dijadikan umpan balik dalam peningkatan kualitas website Lazada di masa mendatang.*

**Kata kunci:** *Kualitas Web Servis, Webqual, Pendekatan Deskriptif, Analisa Kuantitatif*

## Pendahuluan

Lazada adalah salah satu situs belanja online yang menawarkan berbagai jenis produk. Mulai dari elektronik, buku, mainan anak, dan perlengkapan bayi, alat kesehatan dan produk kecantikan, peralatan rumah tangga, fashion, serta perlengkapan traveling dan olahraga. Situs ini adalah situs yang memanfaatkan kemajuan teknologi, karena penggunaannya yang mengharuskan dengan akses internet. Karena bentuk informasinya melalui website atau World Wide Web (WWW), semakin memudahkan pengguna dalam melakukan pengkasesan.

Situs ini hadir secara responsif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi mengenai produk-produk yang sekiranya dibutuhkan masyarakat. Berhasil menempati posisi ke 19 di Indonesia menurut Alexa, situs yang beralamatkan [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) ini bisa dikatakan memiliki kualitas yang cukup baik dibandingkan beberapa website toko online lainnya. Namun, kualitas website tidak bisa hanya dinilai begitu saja. Dengan penilaian kualitas website menggunakan metode WebQual, ada

dimensi penilaian khusus yang harus dinilai seperti *usability*, *information quality*, dan *service interaction*.



**Gambar 1 Peringkat Lazada di dunia dan Indonesia**



**Gambar 2 Peringkat Blibli di dunia dan Indonesia**



**Gambar 3 Peringkat Zalora di dunia dan Indonesia**

Berdasarkan uraian diatas, identifikasi masalah yang ada pada website [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id) adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan aspek yang mempengaruhi peningkatan kualitas dari website Lazada?
2. Bagaimana pengaruh dimensi variabel WebQual pada kualitas website Lazada?
3. Bagaimana menilai kepuasan pelanggan terhadap website Lazada?

a. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

4. Untuk mengetahui apakah website Lazada sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna atau belum
5. Untuk mengetahui pengaruh website quality terhadap kepuasan pelanggan

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Kualitas

Menurut Dorothea (2004), konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya [1].

## 2.2. Website

Menurut Gregorius (2000), website merupakan sejalan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait [2]. Hampir mirip dengan Gregorius, Rahmat (2010) mengungkapkan bahwa website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi [3].

## 2.3. WebQual

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas situs berdasarkan persepsi pengguna akhir

## 2.4. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tertulis pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden [4].

## 2.5. Uji Validitas

Sebuah item yang mempunyai korelasi yang positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi juga. Pengujian statistik mengacu pada :

1.  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka tidak valid
2.  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka valid

## 2.6. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner, selanjutnya akan dilakukan uji realibilitas yang bertujuan untuk mengetahui ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi. Dalam pengujian ini terdapat istilah nilai kritis yang telah ditetapkan yaitu 0,6. Adapun acuan dari uji reliabilitas adalah :

- (1) jika nilai  $\alpha > 0,6$  maka reliabel
- (2) jika nilai  $\alpha < 0,6$  maka tidak reliabel

## 3. Metode Penelitian

### 3.1. Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui kepuasan pelanggan menggunakan metode WebQual, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan dengan menggunakan gambaran karakteristik objek, manusia, kelompok, organisasi atau lingkungan. Bisa dikatakan bahwa penelitian dengan pendekatan deskriptif harus bisa menggambarkan situasi yang terkait dengan pertanyaan siapa, apa, kapan, dimana dan bagaimana.

Sedangkan kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis. Metode ini menjelaskan bahwa proses penganalisisan menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel dengan angka melalui prosedur statistik.

### 3.2. Metode

Dengan menerapkan metode pendekatan deskriptif, maka proses pengumpulan data dilakukan dengan cara pengambilan sampel kuesioner secara acak kepada 30 pengguna website Lazada. Adapun daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden adalah meliputi 3 dimensi website *quality*, antara lain seperti pada pada tabel berikut.

**Tabel 1 dimensi website *quality***

Dimensi Kualitas Web	WebQual Item
----------------------	--------------

<b>Usability</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Situs mudah dipelajari dan dioperasikan</li> <li>2. Interaksi dengan situs jelas dan dimengerti</li> <li>3. Situs ini memiliki petunjuk yang jelas</li> <li>4. Situs mudah digunakan</li> <li>5. Situs memiliki tampilan yang menarik</li> <li>6. Desainnya sesuai dengan tipe situsnya</li> <li>7. Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan</li> <li>8. Situs ini membawa dampak yang positif untuk saya</li> </ol>
<b>Information Quality</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan informasi yang akurat</li> <li>2. Memberi informasi yang terpercaya</li> <li>3. Memberi informasi yang tepat waktu/update</li> <li>4. Memberi informasi yang relevan</li> <li>5. Memberi informasi yang mudah dimengerti</li> <li>6. Memberi informasi secara detail</li> <li>7. Memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik</li> </ol>
<b>Service Interaction Quality</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Situs menunjukkan reputasi yang baik</li> <li>2. Situs ini aman untuk melakukan transaksi</li> <li>3. Informasi pribadi tersimpan dengan aman</li> <li>4. Situs tersebut menciptakan kesan personal</li> <li>5. Situs tersebut memiliki komunitas</li> <li>6. Mempermudah untuk berkomunikasi dengan organisasi situs tersebut</li> <li>7. Yakin bahwa pelayanan akan baik sesuai dengan yang dijanjikan</li> </ol>

## . Hasil Dan Pembahasan

### 4.1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan batasan r tabel dengan signifikan 0,05 dan uji 2 sisi. Untuk batasa r tabel dengan  $n = 30$  maka didapatkan r tabel sebesar 0,361 yang berarti jika nilai korelasi lebih dari 0,361 maka item tersebut dianggap valid. Sedangkan jika kurang dari 0,361, maka item dianggap tidak valid.

**Tabel 2. Uji Validitas**

<b>Nama Item</b>	<b><math>r_{xy}</math></b>	<b>Ket</b>
Item 1	0,670	Valid
Item 2	0,410	Valid
Item 3	0,711	Valid
Item 4	0,755	Valid
Item 5	0,741	Valid
Item 6	0,831	Valid
Item 7	0,487	Valid
Item 8	0,846	Valid
<b>Nama Item</b>	<b><math>r_{xy}</math></b>	<b>Ket</b>
Item 1	0,800	Valid
Item 2	0,725	Valid

Item 3	0,693	Valid
Item 4	0,396	Valid
Item 5	0,831	Valid
Item 6	0,250	Tidak Valid
Item 7	0,846	Valid
Item 8	0,598	Valid
<b>Nama Item</b>	<b>r<sub>xy</sub></b>	<b>Ket</b>
Item 1	<b>0,308</b>	Tidak Valid
Item 2	<b>-0,036</b>	Tidak Valid
Item 3	<b>0,145</b>	Tidak Valid
Item 4	<b>0,147</b>	Tidak Valid
Item 5	<b>0,696</b>	Valid
Item 6	<b>0,469</b>	Valid
Item 7	<b>0,093</b>	Tidak Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada dimensi *usability* memiliki indikator yang seluruhnya valid. Sedangkan pada dimensi *information quality* memiliki 7 indikator valid dan 1 indikator yang tidak valid. Dan untuk dimensi *service interaction quality* hampir sebagian besar indikatornya tidak valid dimana hanya terdapat dua indikator yang valid dan 5 lainnya tidak valid. Oleh karena itu, indikator yang memiliki nilai tidak valid, akan dihapus supaya bisa dilanjutkan ke tahapan analisis selanjutnya.

**Tabel 3. Uji Validitas 2**

<b>Nama Item</b>	<b>r<sub>xy</sub></b>	<b>Ket</b>
Item 1	0,670	Valid
Item 2	0,410	Valid
Item 3	0,711	Valid
Item 4	0,755	Valid
Item 5	0,741	Valid
Item 6	0,831	Valid
Item 7	0,487	Valid
Item 8	0,846	Valid
<b>Nama Item</b>	<b>r<sub>xy</sub></b>	<b>Ket</b>

Item 1	0,800	Valid
Item 2	0,725	Valid
Item 3	0,693	Valid
Item 4	0,396	Valid
Item 5	0,831	Valid
Item 7	0,846	Valid
Item 8	0,598	Valid
<b>Nama Item</b>	<b>r<sub>xy</sub></b>	<b>Ket</b>
Item 5	0,696	Valid
Item 6	0,469	Valid

#### 4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasil yang didapat sudah mendapatkan nilai yang tetap atau perlu dilakukan pengulangan.

**Tabel 4. Uji Realibilitas**  
**Cronbach's Alpha N of Items**

762	16
-----	----

Koefisien alpha digunakan sebagai ukuran konsistensi internal. Seperti pada teori yang telah dijelaskan sebelumnya, alpha yang dihasilkan adalah 0,762 yang berarti alpha tersebut  $> 0,6$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa data tersebut layak digunakan.

Dengan demikian, setelah melewati satu putaran, maka ke-16 butir didalam kuesioner tersebut adalah valid dan reliabel. Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Model analisis regresi dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang melibatkan lebih dari dua variabel.

### 5. Kesimpulan Dan Saran

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan mengenai pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode webqual, dapat disimpulkan mengenai hal-hal sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas website Lazada adalah dimensi usability, information quality, dan service interaction quality
2. Kualitas informasi yang disediakan oleh website dianggap masih kurang memberikan kepuasan pada pelanggan
3. Kualitas interaksi antara website dengan pelanggan juga masih sangat jauh dari harapan dan keinginan pelanggan.

#### 5.2. Saran

1. Hendaknya pengelola situs website lebih mempertimbangkan kualitas isi dari website seperti kejujuran dari setiap produk yang dijual ataupun kelengkapan informasi mengenai suatu produk.
2. Analisa kepuasan ini alangkah baiknya jika dilanjutkan dengan cara membandingkan hasil kepuasan pelanggan tahun ini dengan tahun-tahun berikutnya.

**Daftar Pustaka**

- Ariani, Dorothea Wahyu, Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas). Yogyakarta: Andi Offset. 2004
- Agung, Gregorius. "Tips & Trik Membuat Efek Spesial Website dengan Dreamweaver 4". Elex Media Komputindo, Jakarta: 2000
- Hidayat, Rahmat. Cara Praktis Membangun Website Gratis. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2004
- Manik, Agnes, Salamah, Irma, dkk. Metode WebQual 4.0 untuk Evaluasi Kualitas Website Politeknik Negeri Sriwijaya. Palembang: Prosiding SNATIF Ke-4. 2007