

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring perkembangan era teknologi dan informasi yang pesat pada saat ini, pengaruhnya menjadi semakin besar. Informasi telah menjadi alat media yang didukung oleh perkembangan teknologi, membentuk suatu alat komunikasi elektronik yang menggunakan jaringan internet (Andre & Gianina Tileng, 2019). Internet dalam perkembangan teknologi masa kini sudah menjadi hal umum bagi kebutuhan sebagian besar manusia. Bahkan, penggunaan internet saat ini tidak lagi memandang usia, melainkan telah meresap ke semua kalangan. Berbagai media informasi saat ini berguna untuk menggabungkan informasi penting untuk pengguna, seperti situs web (Sinuraya *et al.*, 2019).

Situs web adalah sarana komunikasi *online* yang memanfaatkan internet untuk menyebarkan informasi. Umumnya, situs web menyediakan informasi dalam bentuk teks, gambar, video, atau elemen interaktif lainnya.. Situs web dibuat untuk berbagai tujuan, mulai dari memberikan informasi, menjual produk atau layanan, berbagi pengetahuan, hingga memfasilitasi interaksi antara pengguna (Ayuning Hidayah & Suliyanto, 2019). Dengan berkembangnya teknologi internet, Situs web kini telah menjadi sarana utama untuk berkomunikasi, berbagi informasi, dan bahkan melakukan transaksi jual beli di toko online (Candiwan & Wibisono, 2021).

Dalam sebuah toko *online*, kualitas situs web tidak hanya sekadar elemen tambahan, melainkan menjadi fondasi utama kesuksesan bisnis. Sebuah situs web yang dibuat dengan baik dan berfungsi optimal tidak hanya menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna, tetapi juga meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap merek tersebut (Purwandani & Syamsiah, 2021). Dengan memastikan navigasi yang intuitif, tampilan visual yang menarik, serta kecepatan dan kinerja yang optimal, toko *online* dapat membangun hubungan yang kokoh dengan pelanggan. Pengalaman pengguna yang positif akan menciptakan peluang untuk retensi pelanggan yang lebih tinggi, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan,

yang paling penting, meningkatkan konversi dan pendapatan bisnis secara keseluruhan (Ayuning Hidayah & Suliyanto, 2019).

Fitinline.com adalah salah satu toko *online* berbasis situs web yang dimiliki oleh CV. Wahana Tiara Nugratama. Situs web ini didirikan pada tahun 2016 dan beroperasi dalam industri produksi busana di Indonesia. Fitinline.com menyediakan bahan baku untuk produksi busana serta materi pembelajaran tentang pembuatan pakaian. Istofani Api Diany sebagai pemilik utama CV. Wahana Tiara Nugratama dan situs web Fitinline.com menyatakan bahwa situs web Fitinline.com memiliki beberapa kekurangan, seperti gaya situs web yang dianggap kurang sesuai untuk saat ini, halaman situs web yang masih sulit dipahami oleh pengunjung, dan bahasa di situs web yang belum stabil. Istofani Api Diany juga mengaku bahwa belum adanya penelitian yang meneliti tentang kualitas situs web Fitinline.com.

Berdasarkan informasi tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang menganalisis pengaruh kualitas situs web terhadap kepuasan pengguna menggunakan model Webqual 4.0. Model Webqual 4.0 dipilih karena menyediakan kerangka pernyataan yang komprehensif untuk menganalisis tiga dimensi kualitas situs web, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Candiwan & Wibisono, 2021). Analisis dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh masing-masing dimensi yang terdapat dalam model Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai apa saja faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna situs web Fitinline.com dan memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan kualitas situs web guna meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Pemilik situs web Fitinline.com mengakui adanya beberapa kekurangan di dalam situs webnya dan menyatakan bahwa belum ada penelitian mendalam terhadap kualitas situs web Fitinline.com.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Sejauh mana pengaruh dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang terdapat dalam model Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna situs web Fitinline.com.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang terdapat dalam dimensi model Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna situs web Fitinline.com.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Dengan memahami pengaruh kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna situs web Fitinline.com, manajemen dapat merancang strategi pengembangan yang lebih efektif dan efisien terhadap situs web Fitinline.com.