



ANALISIS KUALITAS WEBSITE CINEPOLIS DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 & IPA

Johanes Fernandes Andry¹, Joshua Putra², Steffi Kristianti³, Yonatan⁴, Kevin Christianto⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bunda Mulia

Jl. Lodan Raya No.12, Ancol, Kec. Pademangan, Kota Jkt Utara, DKI Jakarta 14430

1jandry@bundamulia.ac.id, 2s31190064@student.ubm.ac.id, 3s31190016@student.ubm.ac.id,

4s31190021@student.ubm.ac.id, 5kevin.hikoza@gmail.com

Abstract

One example of IT development is the process of ordering Cinepolis tickets which can be done online through the website. Cinepolis itself is the fourth largest cinema network in the world operating in about 13 countries including Indonesia. However, in the current Cinepolis website there are still shortcomings, especially in terms of website quality. Therefore, the author analyzes the quality of the Cinepolis website using the WebQual 4.0 and IPA methods to determine the quality of the current Cinepolis ticket booking website. IPA itself is use to determine which characteristics are useful or may need to be improved to increase user satisfaction with the Cinepolis website. This study has a purpose to evaluate the quality of the Cinepolis web with the help of the WebQual 4.0 method, which emphasizes usability, interactivity, and service. The results from this paper are the results of hypothesis testing and the results of the analysis of the distribution of science diagrams. The results of hypothesis testing aim to test the hypothesis that the researcher has made. The results of the analysis of the distribution of the IPA diagram aim to explain which aspects of the Cinepolis web should be improved, maintained or reduced.

Keywords : *Cinepolis, Website Quality, Webqual 4.0, IPA*

Abstrak

Salah satu contoh dari perkembangan TI adalah proses pemesanan tiket Cinepolis yang dapat dilakukan secara *online* melalui *website*. Cinepolis sendiri adalah jaringan bioskop terbesar keempat di dunia yang beroperasi di sekitar 13 negara termasuk Indonesia. Akan tetapi dalam *website* Cinepolis saat ini masih terdapat kekurangan terutama dalam hal kualitas *website*. Oleh sebab itu penulis melakukan analisis kualitas *website* Cinepolis dengan metode *WebQual 4.0* dan IPA untuk mengetahui kualitas *website* pemesanan tiket milik Cinepolis saat ini. IPA sendiri digunakan untuk menentukan karakteristik mana yang bermanfaat atau mungkin perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap *website* Cinepolis. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan evaluasi kualitas *web* Cinepolis dengan bantuan metode *WebQual 4.0*, yang menekankan pada *usability*, *interactivity*, dan *service*. Hasil dari penelitian ini berupa hasil pengujian hipotesis dan hasil analisis distribusi diagram IPA. Hasil pengujian hipotesis bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah peneliti buat. Hasil analisis distribusi diagram IPA bertujuan untuk menjelaskan aspek mana saja dari web Cinepolis yang harus ditingkatkan, dipertahankan atau dikurangi.

Kata kunci : *Cinepolis, Kualitas Website, Webqual 4.0, IPA*



1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) adalah hal yang memungkinkan orang untuk menghasilkan, memodifikasi, menyimpan, mengirimkan, dan/atau berbagi informasi [1]. Teknologi informasi dan komunikasi yang terkadang disebut dengan ICT berkembang pesat dan telah merambah berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat dapat memproses, menghasilkan, mengirim, atau menerima semua hal kapan dan dimana saja, tampaknya tanpa memperhatikan batasan waktu atau ruang. Perkembangan teknologi informasi saat ini yang sering digunakan adalah pemesanan tiket nonton bioskop secara *online* melalui *website*. Selama perangkat terhubung ke jaringan internet, situs *web*, yang merupakan halaman informasi, dapat dikunjungi dari mana saja [2]. *E-commerce* adalah praktik melakukan transaksi bisnis dengan memanfaatkan teknologi saat ini, termasuk pembelian, penjualan, dan penawaran untuk penjualan barang dan jasa [3]. Cinepolis merupakan salah satu jaringan bioskop yang cukup besar dan populer di dunia juga telah mengadopsi ICT, sehingga konsumen dapat melakukan pemesanan tiket dan *snack* secara *online*. Pemesanan tiket yang dilakukan secara *online* melalui *website* dapat sangat membantu masyarakat.

Kualitas *website* selalu meningkat dengan adanya penambahan komponen-komponen yang digunakan pada *website*, perkembangan ini berjalan seiring dengan kemajuan teknologi *website* [4]. Masyarakat yang melakukan transaksi *online* akan memperhatikan kualitas situs *web*, masyarakat menginginkan *website* yang lengkap dan membantu pekerjaannya karena jika tidak maka mereka tidak akan menggunakan *website* tersebut lagi [5]. Antarmuka *website* Cinepolis Indonesia diubah pada bulan November 2019 dengan ide baru dan tetap mempertahankan tujuan utama. Aplikasi Cinepolis sebelumnya telah menuai banyak kritik dari pengguna, mulai dari tampilannya yang ketinggalan zaman dan fungsionalitasnya yang buruk yang membuat konsumen tidak dapat memesan tiket [6]. Tetapi *website* Cinepolis saat ini juga masih terdapat kekurangan seperti fitur *website* yang kurang membantu dalam hal pemilihan lokasi saat pesanan tiket.

Untuk melihat kualitas *website* pemesanan tiket milik Cinepolis saat ini, penulis melakukan analisis kualitas *website* Cinepolis menggunakan *WebQual 4.0*. *WebQual 4.0* sendiri adalah salah satu alat untuk mengevaluasi kualitas dari suatu situs web [7]. *WebQual 4.0* dapat mengidentifikasi 5 dimensi kualitas *website*, yakni: kepercayaan, kegunaan, informasi, desain, dan empati [8]. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan skala Likert untuk menilai kepuasan pengguna di situs web. Penulis menggunakan metode IPA untuk mengukur hubungan antara keinginan pelanggan dengan kualitas layanan [9].

Menggunakan *WebQual 4.0* dan IPA, penulis memeriksa situs *web* Cinepolis untuk penulisan ini. Metode atau strategi yang paling umum untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir adalah *WebQual*. *WebQual* merupakan kemajuan dari *ServQual*, yang fungsinya sama yaitu menilai kualitas layanan *online*. *Servqual* didirikan pada tahun 1998, *WebQual* telah berinteraksi dengan banyak pihak untuk mempersiapkan dimensi dan pertanyaannya [10], [11]. *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan karakteristik mana yang bermanfaat atau mungkin perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan klien [12]. Penulisan ini bertujuan mengevaluasi kualitas situs web Cinepolis menggunakan metode *WebQual 4.0*, yang menekankan pada *usability*, *interactivity*, dan *service*. Manfaat dari penulisan ini adalah untuk memberikan pendapat tentang seberapa baik situs web Cinepolis kepada konsumen, serta perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan untuk situs web Cinepolis Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Cinepolis

Cinemaxx berdiri pada tahun 2014 dibawah naungan PT Cinemaxx Global Pasifik dengan Lippo Group sebagai pemegang saham. atau yang biasa dikenal dengan Cinemaxx [13]. Pada bulan Desember 2019, saham cinemaxx dibeli oleh Cinepolis, sehingga Cinemaxx resmi berganti nama menjadi Cinepolis Indonesia. Layanan yang ditawarkan oleh Cinemaxx mendapat layanan lebih saat berganti nama menjadi Cinepolis [14]. Berlokasi di 13 negara, Cinepolis adalah jaringan



bioskop terbesar keempat di dunia, dan terbesar di Amerika Latin [15].

2.2. WebQual

Teknik untuk mengevaluasi kualitas situs web disebut WebQual. WebQual mengambil inspirasi dari ide *Quality Function Deployment* (QFD). WebQual dibuat berdasarkan pandangan pengguna akhir dari sebuah situs web di bawah gagasan QFD, yang didasarkan pada suara konsumen [16]. Ide dasar dibalik *Quality Function Development* adalah WebQual, prosedur sistematis untuk menyediakan alat identifikasi dan komunikasi pendapat pelanggan melalui tahap-tahap perumusan serta penegakan hasil produksi. Sejak tahun 1998, WebQual telah digunakan dan dikembangkan, dimensi serta variabelnya juga telah mengalami banyak modifikasi. WebQual awalnya dikembangkan sebagai WebQual 1.0 lalu dikembangkan menjadi WebQual 4.0 [17].

Tabel 1. Pertanyaan WebQual 4.0 [18]

Usability	<ul style="list-style-type: none"> - Easy to learn and operate (UQ01) - Interaction with the site is clear and understandable (UQ02) - The site is easy to navigate (UQ03) - The site is easy to use (UQ04) - Attractive appearance (UQ05) - Appropriate to the type of site (UQ06) - Conveys a sense of competency (UQ07) - Positive Experience (UQ08)
Information Quality	<ul style="list-style-type: none"> - Provides accurate information (IQ09) - Provides believable information (IQ10) - Provides timely information (IQ11) - Provides relevant information (IQ12) - Easy to understand information (IQ13) - Information at the right level of detail (IQ14) - Information in appropriate format (IQ15)

Service	- Good reputation (SI16)
Interaction	- Information feels secure (SI17)
	- Sense of personalization (SI18)
	- Sense of community (SI19)
	- Confident that good/services will be delivered as promised (SI20)
	- Overall view of the Website (SI21)

2.3. IPA

Importance Performance Analysis (IPA) dipublikasikan pada tahun 1977 oleh Martilla dan James. Tujuan IPA adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna dengan tingkat prioritas peningkatan kualitas sistem [19]. Hasil analisa menyeluruh IPA berkisar dari mengukur tingkat kepuasan pengguna hingga mendapatkan atribut sistem yang perlu perbaikan dan atribut yang harus dipertahankan [20].

Hasil Analisis IPA akan dikelompokkan kedalam kuadran yang digambarkan seperti pada Gambar 1.



Gambar 1 : Kuadran IPA [21]

Kuadran 1 adalah kuadran dimana atribut sistem yang sangat penting bagi user tapi pada kenyataannya masih belum sesuai dengan harapan. Kuadran 2 adalah kuadran dimana atribut sistem yang penting menurut user sudah terpenuhi kinerjanya sehingga atribut sistem tersebut perlu dipertahankan. Kuadran 3 adalah kuadran dimana atribut sistem tidak sesuai dengan user tetapi tidak memberikan dampak yang terlalu signifikan pada user. Kuadran 4 adalah kuadran yang berisi atribut user yang dianggap kurang penting, sehingga dianggap berlebihan. Atribut sistem yang berada pada kuadran 4 perlu dikurangi untuk memperkecil biaya perusahaan [22].

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Gambaran umum dari Diagram alir Penelitian diperlihatkan pada gambar 2, yang terdiri dari Analisa saat ini, studi literatur dan Pengembangan, Pengujian hipotesis. Metode ini sangat tepat dalam Penelitian menganalisis kualitas website cinepolis dengan metode webqual dan IPA.

3.1.1 Analisis Saat Ini

Tahapan pertama adalah melakukan Analisa terhadap *Website Cinepolis* di Jakarta, narasumber dari mahasiswa di 3 institusi perguruan tinggi yang pernah mengakses *website* tersebut.

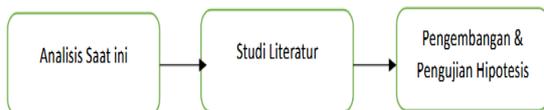
3.1.2 Studi literatur

Tahapan kedua adalah melakukan studi literatur terhadap beberapa jurnal baik nasional dan internasional terkait Penelitian ini.

3.1.3 Pengembangan dan Pengujian Hipotesis

Fase terakhir adalah Pengembangan dan Pengujian Hipotesis, hal ini dilakukan untuk mendukung Penelitian ini apakah mempunyai pengaruh atau tidak.

Tahapan-tahapan pada penulisan seperti pada gambar 3 diawali dengan identifikasi masalah, menyebarkan kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, menganalisis data, pengujian hypothesis, serta membuat kesimpulan dan saran.

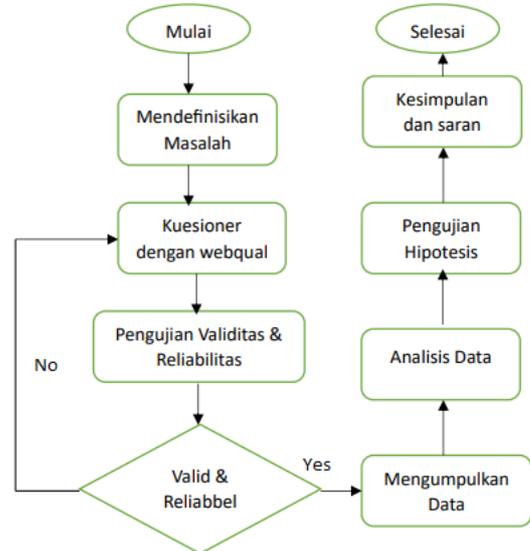


Gambar 2: Diagram Alir Penelitian

3.2. Mendefinisikan Masalah

Pada tahap pertama, penulis menentukan objek yang akan diteliti, melakukan identifikasi masalah, merumuskan masalah, meninjau literatur, membuat metode penulisan, dan menentukan variabel penulisan.

3.3. Kuesioner dengan WebQual



Gambar 3 : Tahapan Penelitian [10]

Penulisan ini menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan pengambilan data kuantitatif deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk mengkarakterisasi objek penulisan di masa sekarang berdasarkan fakta saat ini untuk kemudian dianalisis / diinterpretasikan [23]. Fakta-fakta yang penulis kumpulkan akan digunakan sebagai data penulisan penulis. Untuk pengambilan data primer digunakan teknik kuesioner yang penulis sebarakan secara daring menggunakan bantuan *Google Form*, sedangkan untuk data sekunder diambil dari sumber jurnal, buku dan penulisan terdahulu.

3.4. Pengujian Validity & Reliability

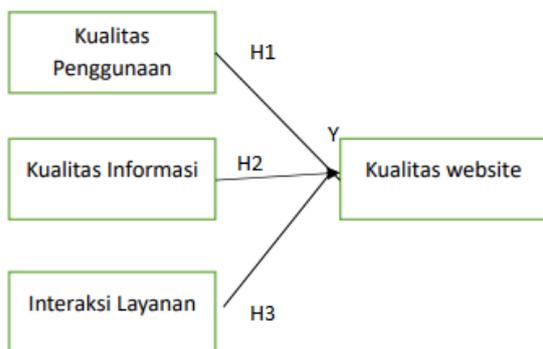
Pada tahap ini data yang digunakan penulis dilakukan uji validitas dan reliabilitas data terlebih dahulu sebab dalam penulisan kuantitatif kesimpulan yang baik diperoleh dari instrumen penulisan kuantitatif yang tepat [24]. Jika data yang dilakukan uji coba belum valid dan reliabel maka Penulis akan menambahkan data dari kuesioner dan melakukan uji coba ulang.

3.5. Data Collection & Data Analysis

WebQual 4.0 dan juga IPA digunakan pada penelitian ini agar penulis dapat menganalisis data yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil analisis didapatkan dengan bantuan SPSS untuk memproses data.

3.6. *Pengujian Hypothesis*

Uji hipotesis antara persepsi dan harapan pengguna digunakan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi untuk mengetahui kebenaran temuan dari analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* [10]. Hipotesa yang dikaji bisa dilihat pada gambar 4. *Testing Hypothesis*



Gambar 4 : Testing Hypothesis

1. H1, Ada perbedaan yang signifikan antara performa dan harapan responden terhadap kualitas kegunaan pada kualitas layanan situs web Cinepolis.
2. H2, Ada perbedaan yang signifikan antara performa dan harapan responden terhadap kualitas informasi pada kualitas layanan situs web Cinepolis.
3. H3, Ada perbedaan yang signifikan antara performa dan harapan responden terhadap

interaksi layanan pada kualitas layanan situs web Cinepolis.

3.7. **Kesimpulan & Saran**

Tahap ini adalah membuat kesimpulan dari pengujian hipotesis penelitian tentang kualitas website Cinepolis menggunakan webqual & IPA serta memberikan saran yang berguna terhadap website tersebut.

4. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. **Mendefinisikan Masalah**

Kualitas dari pada suatu situs web dipengaruhi oleh layanan website yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service interaction*. Penulis akan menganalisis ketiga layanan tersebut pada situs web Cinepolis dibantu dengan metode IPA dalam menentukan layanan mana yang harus diperbaiki, dimana hal ini akan menjadi titik ukur dalam paper ini.

4.2. **Kuesionnaire Menggunakan Webqual**

Kuesioner ini dibagikan dan diisi oleh sebanyak 40 responden yang dimana sebanyak 34 responden merupakan pengguna website Cinepolis, dan sebanyak 6 responden bukan pengguna Cinepolis.

4.3. **Validitas**

Hal pertama yang harus dilakukan dalam sebuah penulisan adalah menguji validitas data, sehingga dapat ditentukan apakah informasi yang diperoleh sudah akurat dengan apa yang sebenarnya terjadi. Uji validitas yang diuji dapat dilihat pada Tabel 2. Uji Validitas.

Tabel 2. Uji Validitas

Attribute	R Count Performance	Description Performance	R Count Importance	Description Importance
UQ01	0.709	VALID	0.664	VALID
UQ02	0.769	VALID	0.622	VALID
UQ03	0.815	VALID	0.769	VALID
UQ04	0.856	VALID	0.813	VALID
UQ05	0.796	VALID	0.695	VALID
UQ06	0.641	VALID	0.503	VALID
UQ07	0.762	VALID	0.881	VALID
UQ08	0.694	VALID	0.817	VALID
IQ09	0.688	VALID	0.629	VALID



IQ10	0.680	VALID	0.637	VALID
IQ11	0.760	VALID	0.797	VALID
IQ12	0.839	VALID	0.826	VALID
IQ13	0.846	VALID	0.798	VALID
IQ14	0.897	VALID	0.869	VALID
IQ15	0.721	VALID	0.803	VALID
SI16	0.845	VALID	0.775	VALID
SI17	0.830	VALID	0.721	VALID
SI18	0.765	VALID	0.482	VALID
SI19	0.753	VALID	0.539	VALID
SI20	0.677	VALID	0.823	VALID
SI21	0.738	VALID	0.745	VALID

Membandingkan r hitung dengan tabel r yang berasal dari tabel Product Moment r dua arah dengan tingkat signifikansi 1% dan n = 34 adalah bagaimana tes validitas dilakukan. Untuk df = 32 (df = n-2) nilai r tabel adalah 0,4357. Item pertanyaan kuesioner dapat digolongkan sebagai sah jika r count > r table. Item pertanyaan kuesioner tidak dapat digolongkan sebagai sah jika r count < r table. Akibatnya, untuk dapat diklasifikasikan

sebagai sah maka setiap item yang dimaksud harus memiliki nilai lebih besar dari 0,4357.

4.4. Reliabilitas

Reabilitas merupakan kondisi dimana data yang diteliti bersifat konsisten dan stabil. Menggunakan koefisien Cronbach Alpha adalah bagaimana tes reliabilitas dilakukan. Apabila nilai Cronbach Alpha yang didapatkan > 0,6 berarti item yang diuji sudah reliabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Attribute	Cronbach's Alpha Performance	Description Performance	Cronbach's Alpha Importance	Description Importance
UQ	0.922	VALID	0.934	VALID
IQ	0.936	VALID	0.923	VALID
SI	0.882	VALID	0.835	VALID

4.5. Pengujian Hypothesis

Pengujian hipotesis dapat didefinisikan metode pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang diberikan. Hypothesis Testing dilakukan dengan menggunakan uji hipotesis

Paired Samples t-Test dimana masing-masing dimensi dalam WebQual yang diuji adalah usability quality, information quality, service interaction. Hypothesis Testing yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4. Hypothesis Testing.

Tabel 4. Hypothesis Testing

Attribute	T Count	T Table	Sig
Usability Quality	2.025	2.039	0.051
Information Quality	2.507	2.039	0.017
Service Interaction	2.724	2.039	0.010

Karena nilai signifikansi $> 0,05$ dan t hitung $< t$ -tabel, hasil uji hipotesis untuk kualitas kegunaan menunjukkan bahwa h_{01} diterima dan h_{a1} ditolak. Ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang jelas antara performa dan harapan responden terhadap usability quality pada kualitas layanan website Cinepolis.

Karena nilai signifikansi $< 0,05$ dan t hitung $> t$ -tabel, hasil uji hipotesis untuk kualitas informasi menunjukkan bahwa h_{02} ditolak dan h_{a2} diterima. Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang jelas antara performa dan harapan responden terhadap *information quality* pada kualitas layanan website Cinepolis.

Karena nilai signifikansi $< 0,05$ dan t hitung $> t$ -tabel, hasil uji hipotesis untuk interaksi layanan menunjukkan bahwa h_{03} ditolak dan h_{a3} diterima. Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang jelas antara performa dan harapan responden terhadap *service interaction* pada kualitas layanan situs web Cinepolis.

4.6. Analisis Atribut Distribusi

Penulisan kemudian dilanjutkan dengan menggunakan software SPSS untuk melakukan analisis distribusi karakteristik dalam diagram Cartesian yang dihasilkan.

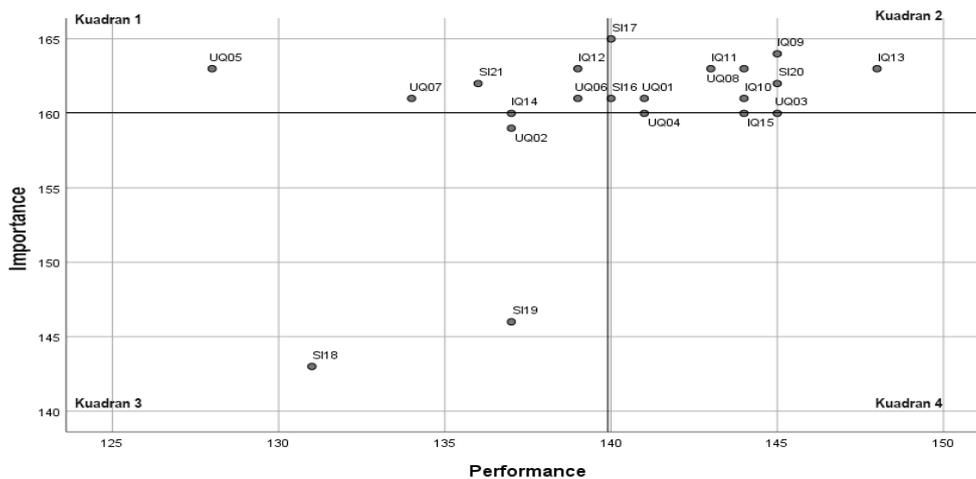
Dalam IPA, pemetaan dibagi menjadi 4 kuadran untuk mengetahui kualitas dari website yang diuji.

Kuadran 1 adalah *concentrate here*, atribut yang ada dalam kuadran 1 adalah *Attractive design* (UQ05), *Suitable for the type of site*(UQ06), *Demonstrates competence* (UQ07), *Provides relevant informations* (IQ12), dan *Overall view of the website* (SI21).

Kuadran 2 adalah *keep up the good work*, atribut yang ada dalam kuadran 2 adalah *Simple to use and learn* (UQ01), *Positive Interaction* (UQ08), *Give truthful information* (IQ09), *Give accurate information* (IQ10), *Give accurate information* (IQ11), *Clearly explained information* (IQ13), *Good reputation* (SI16), *Information feels secure* (SI17), dan *Possessing faith that products or services will be provided as promised* (SI20).

Kuadran 3 adalah *low priority*, atribut yang ada dalam kuadran 3 adalah *The website's interaction is simple to understand.* (UQ02), *details with the appropriate amount of granularity* (IQ14), *Sense of personalization* (SI18), dan *Place for community* (SI19).

Kuadran 4 adalah *possible overkill*, atribut yang ada dalam kuadran 4 adalah *The website is simple to use.* (UQ03), *Using the website is simple.*(UQ04), dan *information presented in the right format* (IQ15).



Gambar 5. Hasil Atribut Distribusi Dari Diagram Cartesian



5. KESIMPULAN DAN SARAN

Mempertimbangkan dari apa yang telah ditulis, penulis menyimpulkan hasil analisis yang penulis lakukan terhadap *website* Cinepolis Indonesia berfokus terhadap kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan yang disediakan. Menggunakan Uji T dapat dipastikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara *performance* dan *importance* kualitas informasi dan interaksi layanan, sedangkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara *performance* dan *importance* kualitas kegunaan pada *website* Cinepolis Indonesia, hal ini menunjukkan bahwa responden masih belum puas terhadap kualitas informasi dan interaksi layanan yang tersedia. Riset ini memiliki limitasi terhadap responden yang mayoritasnya merupakan mahasiswa dari Universitas Bunda Mulia.

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode IPA untuk menentukan variabel mana yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh Website Cinepolis dapat disimak pada Gambar 5 Hasil Atribut dari Diagram Cartesien. Dari diagram ini penulis dapat memberikan saran perbaikan pada website Cinepolis terkait atribut-atribut yang ada dalam kuadran 1 dan 3.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kadir, Abdul., and T. Wahyuni., "Pengenalan Teknologi Informasi," p. 45, 2013.
- [2] R. Hidayatullah, "Pembuatan Desain Website Sebagai Penunjang Company Profile CV. Hensindo.," pp. 11–25, 2016, [Online]. Available: http://sir.stikom.edu/id/eprint/2329/5/BAB_III.pdf.
- [3] J. F. Andry, G. Juliawan, and J. Wijaya, "Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakan Webqual Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakan," vol. 4, no. February, pp. 33–38, 2019.
- [4] H. Ran, W. Zhuo, and X. Jianfeng, *Web quality of agile web development*. 2009.
- [5] J. T. Baiin, "Pengaruh Kualitas Website Pada Perceived Trust Dan Niat Beli Ulang: Pengujian Efek Moderasi Variabel Website Brand Dan Persepsi Nilai," *Sereal Untuk*, no. 2000, pp. 9–24, 2016.
- [6] R. Fasabuma, H. Tolle, and S. H. Wijoyo, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Heuristic Evaluation (HE)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 4, pp. 1324–1332, 2020.
- [7] J. F. Andry, Y. Yuda, H. Pratama, and A. Veru, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada E-Commerce JD.ID," *J. Ilm. Teknol. Inf. Terap.*, vol. 4, no. 3, p. 221, 2018.
- [8] H. E Tamer and A. M Abeer, "Customer participation in online co-creation experience: the role of e-service quality," *J. Res. Interact. Mark*, vol. 9, no. 4, pp. 313–336, 2015.
- [9] Herawati and D. W. Suryono, "Analysis Service Quality With Method Importance Performance Analysis (IPA) On Transjakarta Bus," pp. 1–20, 2020, [Online]. Available: [http://repository.stei.ac.id/2677/2/21150000246_Artikel Inggris_2020..pdf](http://repository.stei.ac.id/2677/2/21150000246_Artikel%20Inggris_2020..pdf).
- [10] J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, p. 23, 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- [11] A. Hermanto, Supangat, and F. Mandita, "Evaluasi Usability Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi SerQual dan Webqual," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 1, pp. 33–39, 2017.
- [12] F. R. Wilujeng and R. Kusumo, "Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Ind. Eng. Manag. Syst.*, vol. 11, no. 2, pp. 64–69, 2018.
- [13] F. Hapsari and E. Nahartyo, "Analisis Strategi Bersaing PT Cinemaxx Global Pasifik dalam Industri Bioskop di Indonesia," Universitas Gadjah Mada, 2017.
- [14] H. A. Prameswari, Y. T. Mursityo, and H. M. Az-zahra, "Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan User Interface pada Aplikasi Mobile Cinepolis Indonesia



- menggunakan Metode Usability Testing” vol. 4, no. 12, pp. 4329–4338, 2020.
- [15] A. Borbolla-Albores, “Cinépolis México: Prospects for International Growth in the Entertainment Industry.,” *Reverse Entrep. Lat. Am.*, 2019, doi: https://doi.org/10.1007/978-3-319-94466-1_4.
- [16] W. Gata and H. O. Gilang, “Analysis of information system quality of service on BSI Academy’s environment using webqual methods, importance performance analysis and fishbone,” *J. Theor. Appl. Inf. Technol.*, vol. 95, no. 2, pp. 229–241, 2017.
- [17] I. G. N. S. Wijaya, E. Triandini, E. T. G. Kabnani, and S. Arifin, “E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee,” *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 107–124, 2021, doi: [10.26594/register.v7i2.2266](https://doi.org/10.26594/register.v7i2.2266).
- [18] A. Izadi, “Evaluating health service quality: using importance performance analysis,” *Int. J. Health Care Qual. Assur.*, vol. 30, no. 7, pp. 656–663, 2017.
- [19] S. F. Amalia and W. Sastika, “Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence Bandung,” *J. Manaj. Pemasaran, Univ. Telkom, e-Proceeding Appl. Sci.*, vol. 4, no. 2, p. 313, 2018.
- [20] Syaifullah, I. G. P. S. Wijaya, and A. Y. Husodo, “Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Fakultas Teknik Universitas Mataram,” *J-COSINE*, vol. 40, 2018.
- [21] I. P. A. Prayudha, M. Sudarma, and I. B. A. Swamardika, “Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual dan IPA,” *Maj. Ilm. Teknol. Elektro*, vol. 20, no. 2, p. 203, 2021, doi: [10.24843/mite.2021.v20i02.p04](https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p04).
- [22] D. Vanesa, F. Firman, and H. A. Mesta, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Kaji. Manaj. Dan Wirausaha*, vol. 2, no. 1, p. 28, 2020.
- [23] S. Siregar, *Metode Penulisan Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama*. K E N C A N A, 2017.
- [24] D. Budiastuti and A. Bandur, *Validitas dan Reliabilitas Penulisan*. 2018.