

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi WhatsApp Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan IPA

Raihan Albani Hermawan^{1*}, Syahrhani², Ahmad Fachrurrozi³

¹⁻³ Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik & Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

*Penulis Korespondensi: raihanalbanih@gmail.com

Abstract. WhatsApp application is a digital communication platform operating in the field of information and communication services. Its service provides instant messaging, voice calls, video calls, and document sharing features to facilitate interaction among users. One of the main factors in maintaining the existence of the WhatsApp application is the level of user satisfaction. User satisfaction can be measured objectively through system quality evaluation based on the real perception and expectation of the community. To assess the quality of these services in a measurable manner, a quantitative study was conducted using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) methods as research instruments. The data collection method in preparing this Final Project used a structured questionnaire distributed to a sample of respondents, supported by observation and literature review. The data analysis method used was quantitative analysis with statistical testing, which includes validity testing, reliability testing, conformity analysis, and gap analysis. This study performed quantification stages by measuring numerical data on Webqual 4.0 dimensions, namely Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality, which were further mapped into the IPA Cartesian diagram. This quantitative analysis is crucial to be conducted because it generates accurate and measurable data regarding which service attributes become the main priority to be improved or maintained. By conducting this quantitative analysis, the resulting impact is the availability of real data-based recommendations for improving the quality of WhatsApp application services to maintain user loyalty sustainably.

Keywords: WhatsApp; Webqual 4.0; Importance Performance Analysis; User Satisfaction; Service Quality.

Abstrak. Aplikasi WhatsApp merupakan platform komunikasi digital yang bergerak di bidang jasa layanan informasi dan komunikasi. Layanannya menyediakan fitur pesan instan, panggilan suara, panggilan video, serta berbagi dokumen untuk mempermudah interaksi antar pengguna. Salah satu faktor utama dalam mempertahankan eksistensi aplikasi WhatsApp adalah tingkat kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna dapat diukur secara objektif melalui evaluasi kualitas sistem berdasarkan persepsi dan harapan riil masyarakat. Untuk menilai kualitas layanan tersebut secara terukur, dilakukan penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrumen metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode pengumpulan data dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan metode kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada sampel responden, didukung dengan observasi serta studi pustaka. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pengujian statistik, yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis kesesuaian, dan analisis kesenjangan (*gap*). Penelitian ini melakukan tahapan kuantifikasi dengan mengukur data numerik pada dimensi Webqual 4.0 yaitu *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan), yang selanjutnya dipetakan ke dalam diagram kartesius IPA. Analisis kuantitatif ini sangat penting untuk dilakukan karena menghasilkan data yang akurat dan terukur mengenai atribut layanan mana saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki atau dipertahankan. Dengan dilakukannya analisis kuantitatif ini, dampak yang diperoleh adalah tersedianya rekomendasi berbasis data riil demi peningkatan kualitas layanan aplikasi WhatsApp agar dapat menjaga loyalitas pengguna secara berkelanjutan.

Kata kunci: WhatsApp; Webqual 4.0; Importance Performance Analysis; Kepuasan Pengguna; Kualitas Layanan.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah cara orang berinteraksi secara global, dengan aplikasi pesan instan menjadi cara komunikasi utama. Di Indonesia, WhatsApp menonjol karena penggunaannya yang luas, kesuksesan yang didorong oleh layanan yang cepat, efisien, dan kaya fitur. Namun, seiring meningkatnya ketergantungan, harapan terhadap kualitas juga meningkat, menjadikan kepuasan pengguna faktor utama dalam kelangsungan platform jangka panjang. (Harits, Abdullah, Bayu Rahayudi, 2021)

Walaupun WhatsApp selalu melakukan pembaruan rutin, *WhatsApp* masih menghadapi berbagai tantangan yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna, terutama isu privasi yang berasal dari cara aplikasi mengelola jutaan data pribadi pengguna, yang semakin rumit dengan seringnya perubahan kebijakan privasi yang menimbulkan pertanyaan tentang transparansi, serta masalah seperti spam dan phishing yang menunjukkan kelemahan dalam sistem keamanannya. (Amaliadanti, Atikah, 2024)

Untuk menilai bagaimana masalah ini memengaruhi persepsi pengguna, diperlukan analisis ilmiah menyeluruh terhadap kualitas layanan *WhatsApp*; penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0, sebuah alat yang dirancang untuk menilai kualitas situs web atau aplikasi dalam tiga dimensi utama: kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kegunaan, yang memungkinkan rincian aspek teknis dan non-teknis *WhatsApp*.

Namun, untuk menghasilkan saran perbaikan yang taktik dan tepat sasaran, ukuran kualitas saja tidak cukup. Karena itu, metode WebQual 4.0 digabungkan dengan metode Analisis Kepentingan-Kinerja (IPA). Metode IPA berfungsi untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan suatu fitur atau kualitas layanan menurut persepsi pengguna (*importance*) dengan kinerja nyata yang dirasakan (*performance*) (Aziz et al., 2023).

Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk menghubungkan perbedaan antara harapan pengguna dan kinerja nyata dari aplikasi WhatsApp. Melalui pendekatan empiris ini, diharapkan dapat disusun rekomendasi strategis bagi pengembang untuk meningkatkan mutu layanan demi menjaga loyalitas pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul: "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *WhatsApp* Menggunakan Metode Webqual 4. 0 Dan IPA".

Berdasarkan kepentingan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menghubungkan perbedaan antara harapan pengguna dan kinerja nyata aplikasi WhatsApp. Melalui pendekatan empiris ini, diharapkan dapat disusun saran strategis bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan demi menjaga loyalitas pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul: "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi WhatsApp Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA".

2. KAJIAN TEORITIS

A. WhasApp Sebagai Aplikasi Pesan Instan

WhatsApp telah menjadi salah satu aplikasi komunikasi yang paling banyak digunakan di kalangan pelajar dan pekerja. Peran aplikasi ini dalam komunikasi interpersonal sangat penting, karena memudahkan interaksi yang cepat dan efisien. Dengan fitur-fitur seperti pesan teks, panggilan suara, dan video, *WhatsApp* memungkinkan penggunanya berkomunikasi secara langsung tanpa batasan waktu dan tempat. Dalam konteks pelajar, penggunaan *WhatsApp* membantu mereka bekerja sama dalam tugas kelompok, berbagi informasi, dan membangun jaringan sosial. Untuk pekerja, *WhatsApp* berfungsi sebagai alat komunikasi yang efisien di tempat kerja. Aplikasi ini memudahkan pertukaran info antar rekan kerja, serta memudahkan diskusi dan koordinasi proyek secara real time (Erlinawati, 2024).

B. Kepuasan Pengguna Whasapp

Kepuasan pengguna terhadap *WhatsApp* Web belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil analisis WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menunjukkan nilai jurang negatif di semua atribut, jadi mengindikasikan bahwa kinerja sistem belum bisa memenuhi harapan pengguna secara menyeluruh. Berdasarkan pemetaan IPA, aspek yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah relevansi dan ketepatan informasi, keamanan data pribadi, aspek perlindungan sistem, serta tampilan keseluruhan situs web. Jadi, bisa disimpulkan bahwa *WhatsApp Web* telah memberikan manfaat fungsional kepada pengguna, tapi masih perlu peningkatan di beberapa dimensi kualitas supaya bisa mencapai tingkat kepuasan pengguna yang lebih baik. (Andry, Johaness Fernandes, 2023).

C. WebQual 4.0

Metode WebQual 4.0 adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini menekankan penilaian

pada tiga dimensi utama, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Dimensi kegunaan digunakan untuk menilai kemudahan penggunaan serta tampilan antarmuka situs web, dimensi kualitas informasi menilai mutu informasi yang disampaikan, sedangkan dimensi kualitas interaksi layanan menilai kualitas interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna. Dengan begitu, WebQual 4.0 bisa digunakan sebagai pendekatan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kualitas situs web dan harapan pengguna secara empiris (Zukanah, Zukanah, Syaifur Rahmatullah Abdul, 2024).

Secara konsep, WebQual 4.0 terdiri dari tiga dimensi utama. Dimensi kemudahan digunakan dipakai untuk menilai seberapa mudah aplikasi dipahami, digunakan, dan memiliki antarmuka yang menarik bagi pengguna. Sedangkan dimensi kualitas informasi menilai kualitas informasi yang diberikan oleh aplikasi, termasuk akurasi, relevansi, kecukupan, kebaruan, dan kemudahan dipahami (Warat, Aprilia, 2023).

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis Kepentingan dan Prestasi (IPA) adalah metode analisis kuantitatif yang digunakan untuk menilai selisih antara tingkat kepentingan suatu atribut menurut responden dan tingkat kinerja yang dirasakan pada atribut itu. Metode ini membantu peneliti memetakan prioritas perbaikan, mempertahankan aspek yang sudah baik, dan mengidentifikasi atribut yang tidak terlalu mendesak untuk ditingkatkan (Nababan, Nikita Br, 2025). Secara akademik, IPA dimulai dari asumsi bahwa kualitas layanan, produk, atau sistem bisa dinilai melalui dua dimensi utama, yaitu kepentingan dan kinerja. Responden diminta untuk menilai setiap atribut, kemudian hasilnya dianalisis untuk melihat apakah kinerja organisasi sudah memenuhi harapan pengguna (Hidayat, Entus, Heri Wibowo, 2021).

Langkah umum dalam IPA Menurut (Warni, Heri, 2023) meliputi: 1) Menentukan atribut yang akan diukur; 2) Menyusun instrumen kuesioner dengan skala Likert untuk aspek kepentingan dan kinerja; 3) Menghitung skor rata-rata setiap atribut; 4) Menentukan tingkat kesesuaian antara importance dan performance; dan 5) Memetakan atribut ke dalam diagram kartesius IPA yang terdiri dari empat kuadran.

Dalam diagram IPA, atribut biasanya dibagi ke dalam empat kuadran menurut (Privanna, Aghnia Azka, Satrio Hadi Wijoyo, 2025) sebagai berikut :

- 1) Kuadran I: prioritas utama, penting tetapi kinerjanya rendah.

- 2) Kuadran II: pertahankan prestasi, penting dan kinerjanya tinggi.
- 3) Kuadran III: prioritas rendah, kurang penting dan kinerjanya rendah.
- 4) Kuadran IV: berlebihan, kurang penting tetapi kinerjanya tinggi.

IPA banyak digunakan dalam penelitian layanan publik, pendidikan, transportasi, sistem informasi, dan kepuasan pengguna karena bisa menunjukkan area yang perlu diperbaiki dengan cepat secara visual dan sistematis.(Sumagita, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Studi ini mengumpulkan data menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan tentang tingkat kepuasan pengguna *WhatsApp*. Metode pengumpulan data dibagi menjadi dua kategori yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Metode analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan uji kualitas instrumen penelitian, Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Kesesuaian (*Inconformity Analysis*), dan Analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validasi

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas setiap item pernyataan pada kuesioner penelitian. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics versi 25* menggunakan metode Pearson Product Moment Correlation. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,246 pada tingkat signifikan 5%, maka item pernyataan dianggap sah dan layak digunakan dalam penelitian.

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
X1.1	Pearson Correlation	1	.350**	.434**	.134	.367**	.275*	.323**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.268	.002	.021	.006
	N	70	70	70	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	.350**	1	.437**	.302*	.281*	.331**	.203
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.011	.019	.005	.092
	N	70	70	70	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	.434**	.437**	1	.393**	.389**	.574**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X1.4	Pearson Correlation	.134	.302*	.393**	1	.498**	.448**	.430**
	Sig. (2-tailed)	.268	.011	.001		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X1.5	Pearson Correlation	.367**	.281*	.389**	.498**	1	.344**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.002	.019	.001	.000		.004	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X1.6	Pearson Correlation	.275*	.331**	.574**	.448**	.344**	1	.609**
	Sig. (2-tailed)	.021	.005	.000	.000	.004		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X1.7	Pearson Correlation	.323**	.203	.560**	.430**	.570**	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.092	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70
TOTALX1	Pearson Correlation	.534**	.570**	.756**	.684**	.727**	.758**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 1 Hasil Uji Validitas XI

Sumber: Output *IBM SPSS Statistics* versi 25, 2026

Berdasarkan hasil di atas, dilakukan uji validitas konstruk menggunakan metode *Pearson Product Moment* terhadap 7 item indikator (X1.1 hingga X1.7) dengan ukuran sampel 70 responden (N = 70). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa semua item indikator valid, karena nilai signifikan (Sig. 2-tailed) masing-masing item adalah 0,000, jauh di bawah ambang $\alpha = 0,05$. Validitas ini diperkuat oleh nilai koefisien korelasi (r hitung) setiap indikator yang berada dalam rentang 0,534 hingga 0,798, di mana semua nilai tersebut secara signifikan melebihi nilai kritis r tabel sebesar 0,235 (pada df = 68 dan tingkat signifikan 5%). Indikator X1.7 tercatat memiliki tingkat validitas paling tinggi dengan kontribusi terbesar terhadap skor keseluruhan (r = 0,798), sedangkan indikator X1.1 memiliki nilai korelasi terendah (r = 0,534) namun masih berada dalam kategori valid. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel ini memiliki ketepatan ukur yang tinggi dan memenuhi prasyarat empiris untuk digunakan pada analisis penelitian tahap selanjutnya.

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.039	.266*	.116	.094	-.028	.038	.158
	Sig. (2-tailed)		.751	.026	.339	.437	.816	.757	.192
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	.039	1	.239*	.571**	.697**	.455**	.569**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.751		.046	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2.3	Pearson Correlation	.266*	.239*	1	.317**	.209	.105	.240*	.319**
	Sig. (2-tailed)	.026	.046		.008	.082	.388	.046	.007
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2.4	Pearson Correlation	.116	.571**	.317**	1	.701**	.486**	.608**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.339	.000	.008		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2.5	Pearson Correlation	.094	.697**	.209	.701**	1	.555**	.716**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.437	.000	.082	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2.6	Pearson Correlation	-.028	.455**	.105	.486**	.555**	1	.594**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.816	.000	.388	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2.7	Pearson Correlation	.038	.569**	.240*	.608**	.716**	.594**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.757	.000	.046	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
TOTALX2	Pearson Correlation	.158	.788**	.319**	.827**	.878**	.720**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.192	.000	.007	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2 Hasil Uji Validitas X2

Sumber: Output *IBM SPSS Statistics* versi 25, 2026

Berdasarkan hasil di atas, dilakukan uji validitas konstruk menggunakan metode Pearson Product Moment terhadap 7 item indikator (X2.1 hingga X2.7) dengan ukuran sampel 70 responden ($N = 70$). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa indikator X2.1 dinyatakan tidak valid, karena nilai signifikansinya sebesar 0,192 (lebih tinggi dari $\alpha = 0,05$) dan nilai koefisien korelasi empirisnya (r hitung = 0,158) berada di bawah nilai kritis r tabel sebesar 0,235 (pada $df = 68$ dan tingkat signifikansi 5%). Sebaliknya, enam indikator lainnya (X2.2 hingga X2.7) dinyatakan valid, dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) berada di bawah batas $\alpha = 0,05$ ($p < 0,05$) serta nilai koefisien korelasi (r hitung) berkisar antara 0,319 hingga 0,878 semuanya melampaui batas minimum r tabel. Indikator X2.5 tercatat memiliki tingkat validitas paling kuat dengan kontribusi tertinggi terhadap skor total ($r = 0,878$), sedangkan indikator X2.3 memiliki korelasi terendah di antara item yang valid ($r = 0,319$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item X2.1 harus digugurkan atau direvisi, sementara indikator X2.2 s.d. X2.7 telah memenuhi prasyarat empiris untuk digunakan pada analisis penelitian tahap selanjutnya.

		Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.223	-.097	-.060	.076	-.030	.274*	.291*
	Sig. (2-tailed)		.063	.422	.623	.534	.804	.022	.014
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3.2	Pearson Correlation	.223	1	.139	-.168	.027	.094	-.022	.462**
	Sig. (2-tailed)	.063		.252	.165	.826	.439	.854	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3.3	Pearson Correlation	-.097	.139	1	.021	.050	.012	-.150	.190
	Sig. (2-tailed)	.422	.252		.865	.682	.921	.217	.116
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3.4	Pearson Correlation	-.060	-.168	.021	1	.303*	.225	.482**	.515**
	Sig. (2-tailed)	.623	.165	.865		.011	.061	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3.5	Pearson Correlation	.076	.027	.050	.303*	1	.355**	.186	.440**
	Sig. (2-tailed)	.534	.826	.682	.011		.003	.124	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3.6	Pearson Correlation	-.030	.094	.012	.225	.355**	1	.388**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.804	.439	.921	.061	.003		.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3.7	Pearson Correlation	.274*	-.022	-.150	.482**	.186	.388**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.022	.854	.217	.000	.124	.001		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
TOTALX3	Pearson Correlation	.291*	.462**	.190	.515**	.440**	.566**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.116	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3 Hasil Uji Validitas XI

Sumber: Output *IBM SPSS Statistics* versi 25, 2026

Berdasarkan hasil di atas, dilakukan uji validitas konstruk menggunakan metode Pearson Product Moment terhadap 7 item indikator (X3.1 hingga X3.7) dengan ukuran sampel 70 responden ($N = 70$). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa indikator X3.3 dinyatakan tidak valid, karena memiliki nilai signifikansi sebesar 0,190 (lebih besar dari $\alpha = 0,05$) dan koefisien korelasi empirisnya (r hitung = 0,190) berada di bawah nilai kritis r tabel yaitu 0,235 (pada $df = 68$ dan tingkat signifikansi 5%). Sebaliknya, enam indikator lainnya (X3.1, X3.2, X3.4, X3.5, X3.6, dan X3.7) dinyatakan sah, dengan nilai signifikan (Sig. 2-tailed) di bawah ambang $\alpha = 0,05$ ($p < 0,05$) dan koefisien korelasi (r kira) antara 0,291 hingga 0,627, yang semuanya melewati nilai kritis (r tabel). Dari item yang sah, indikator X3.7 menunjukkan tingkat keabsahan paling kuat terhadap skor keseluruhan ($r = 0,627$), sedangkan indikator X3.1 memiliki nilai korelasi paling rendah ($r = 0,291$). Kesimpulannya, item X3.3 tidak memenuhi prasyarat empiris sehingga harus digugurkan atau direvisi, sementara enam indikator lainnya layak digunakan untuk analisis statistik pada tahap penelitian selanjutnya.

		Correlations							
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	TOTALY1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.671**	.411**	.636**	.404**	.520**	.684**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y1.2	Pearson Correlation	.671**	1	.420**	.568**	.498**	.450**	.706**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y1.3	Pearson Correlation	.411**	.420**	1	.399**	.415**	.636**	.558**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y1.4	Pearson Correlation	.636**	.568**	.399**	1	.576**	.579**	.641**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y1.5	Pearson Correlation	.404**	.498**	.415**	.576**	1	.618**	.544**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y1.6	Pearson Correlation	.520**	.450**	.636**	.579**	.618**	1	.656**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y1.7	Pearson Correlation	.684**	.706**	.558**	.641**	.544**	.656**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
TOTALY1	Pearson Correlation	.787**	.778**	.692**	.807**	.741**	.815**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4 Hasil Uji Validitas Y1

Sumber: Output *IBM SPSS Statistics* versi 25, 2026

Berdasarkan hasil diatas, dilakukan uji validitas konstruk menggunakan metode *Pearson Product Moment* terhadap 7 item indikator (Y1.1 s.d. Y1.7) dengan ukuran sampel 70 responden (N=70). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa seluruh item indikator dinyatakan valid, karena nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) dari masing-masing item menunjukkan angka 0,000- jauh di bawah ambang batas $\alpha = 0,05$. Validitas konstruk ini diperkuat oleh nilai koefisien korelasi (r hitung) dari setiap indikator yang bergerak dalam rentang 0,692 hingga 0,873. Seluruh nilai tersebut secara signifikan melampaui nilai kritis r tabel sebesar 0,235 (pada df = 68 dan taraf signifikansi 5%). Ditinjau dari kekuatan hubungan, indikator Y1.7 mencatat tingkat validitas paling kuat dengan kontribusi tertinggi terhadap skor total (r = 0,873), sedangkan indikator Y1.3 memiliki koefisien korelasi terendah (r = 0,692) namun tetap berada dalam kategori validitas yang tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel Y1 ini memiliki ketepatan ukur yang sangat baik dan memenuhi prasyarat empiris untuk digunakan pada analisis penelitian tahap selanjutnya.

Uji Coba Reliabilitas

Uji keandalan dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner penelitian. Uji keandalan dilakukan dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics versi 25* menggunakan metode Cronbach's Alpha. Suatu variabel dianggap andal jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Uji keandalan dilakukan pada semua variabel penelitian yang terdiri dari penggunaan aplikasi *WhatsApp* (X1), kemudahan penggunaan (X2), kualitas informasi (X3), dan kepuasan pengguna (Y1). Hasil uji keandalan dapat dilihat pada gambar berikut.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	32

Gambar 5 Uji Reliabilitas

Sumber: Output *IBM SPSS Statistics* versi 25, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Tabel *Case Processing Summary* menunjukkan bahwa seluruh data dari sampel sebanyak 70 responden ($N = 70$) terproses secara utuh (100%), tanpa adanya data yang tereliminasi (*missing data*). Hasil analisis pada tabel *Reliability Statistics* menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar **0,888** untuk total 32 butir instrumen pertanyaan ($N \text{ of Items} = 32$). Berdasarkan kriteria evaluasi psikometri, instrumen penelitian ini dinyatakan **sangat reliabel** karena nilai koefisien yang diperoleh jauh melampaui ambang batas minimum standar yang dipersyaratkan, yaitu sebesar 0,60 atau 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan sebagai alat pengumpul data yang andal untuk analisis penelitian tahap selanjutnya.

Uji Coba Deskriptif

Uji statistik deskriptif dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan karakteristik demografi responden yang menjadi sampel penelitian—seperti distribusi jenis kelamin, variasi pekerjaan, durasi penggunaan aplikasi, hingga preferensi perangkat utama yang digunakan. Melalui penyajian metrik deskriptif berupa frekuensi (f) dan persentase (%), peneliti dapat memetakan latar belakang profil pengguna WhatsApp secara objektif, sehingga pembaca memperoleh konteks yang jelas mengenai validitas representasi sampel terhadap populasi target.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Kegunaan	70	25.00	35.00	31.8571	3.01343
Kualitas Informasi	70	18.00	35.00	28.1714	4.12125
Kualitas Layanan	70	27.00	35.00	31.7286	1.93309
Kepuasan Pengguna	70	21.00	35.00	30.1143	3.81660
Valid N (listwise)	70				

Gambar 6 Hasil Uji Deskriptif

Sumber: Output *IBM SPSS Statistics* versi 25, 2026

Berdasarkan hasil uji deskriptif dilakukan analisis statistik deskriptif untuk menguji kecenderungan jawaban responden terhadap variabel penelitian. Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 26,01 dengan standar deviasi (*standard deviation*) sebesar 3,421 dari total sampel sebanyak 70 responden (N = 70). Sebaran data empiris bergerak dari skor minimum sebesar 14 hingga skor maksimum mencapai 31, dengan nilai varians (*variance*) tercatat sebesar 11,710. Nilai standar deviasi yang relatif kecil dibandingkan dengan nilai *mean* mengindikasikan bahwa variasi jawaban antar-responden cenderung homogen dan data mengelompok di sekitar nilai rata-rata. Secara keseluruhan, metrik deskriptif ini mengonfirmasi bahwa instrumen pengumpulan data memiliki sebaran skor yang stabil dan representatif untuk digunakan dalam pengujian inferensial selanjutnya.

B. Analisis Data Menggunakan Metode IPA

Analisis Tingkat Kesesuaian (Importance-Performance Analysis)

Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Sebutkan Objek Penelitian Anda, misal: Pelayanan Jasa X, maka dilakukan analisis Tingkat Kesesuaian (TKI) untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna.

Adapun contoh perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKI) pada [Sebutkan nama atribut/variabelnya, misal: atribut fasilitas ruang tunggu] adalah sebagai berikut:

$$TKI = \frac{\text{Total Skor Kinerja}}{\text{Total Skor Kepentingan}} \times 100\%$$

$$TKI = \frac{2230}{2108} \times 100\%$$

$$TKI = 105,79\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai Tingkat Kesesuaian (TKI) sebesar 105,79% (atau indeks rasio sebesar 1,05). Hasil ini menunjukkan bahwa nilai TKI telah melewati batas nilai ideal (100% atau > 1).

Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja atau realitas pelayanan yang dirasakan oleh responden (skor 2230) sudah melebihi tingkat kepentingan atau apa yang mereka harapkan (skor 2108). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada atribut ini telah memberikan kepuasan yang sangat baik kepada pengguna, sehingga pihak manajemen hanya perlu mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

Analisis Kesenjangan GAP

Analisis *GAP* dilakukan untuk melihat perbandingan antara nilai kegunaan (harapan) dengan kepuasan (kinerja).

Tabel 1 Hasil GAP

Indikator	Kegunaan	Kepuasan	GAP
X1.1	4.8	4.3	0.5
X1.2	4.7	4.5	0.2
X1.3	4.7	4.4	0.3
X1.4	4.5	4.2	0.3
X1.5	4.4	4.4	0.0
X1.6	4.4	4.1	0.4
X1.7	4.4	4.1	0.0

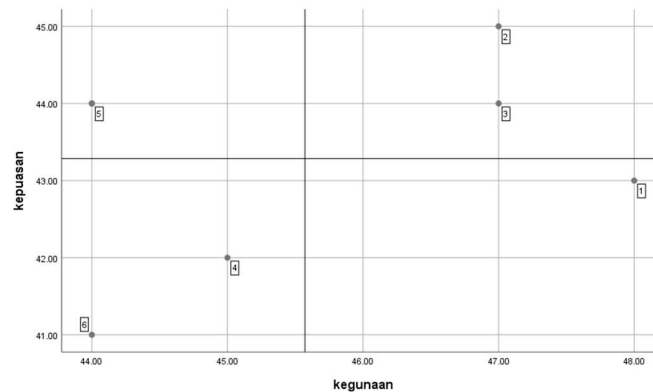
Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil pembahasan sebagai berikut:

- 1) Prioritas Utama Perbaikan: Indikator X1.1 memiliki nilai *GAP* tertinggi sebesar 0,5 (kegunaan 4,8 > kepuasan 4,3), disusul oleh X1.6 dengan *GAP* 0,4. Hal ini menunjukkan kinerja pelayanan pada kedua atribut tersebut masih jauh di bawah harapan konsumen sehingga perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
- 2) Kinerja Perlu Ditingkatkan: Indikator X1.2 (*GAP* 0,2), X1.3 (*GAP* 0,3), dan X1.4 (*GAP* 0,3) juga menunjukkan adanya celah kesenjangan yang menandakan kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.

- 3) Kinerja Ideal (Sempurna): Indikator X1.5 dan X1.7 memiliki nilai *GAP* 0,0. Hal ini menunjukkan kesesuaian sempurna di mana tingkat kepuasan yang dirasakan responden telah terpenuhi secara presisi sesuai nilai kegunaannya, sehingga kinerja ini cukup dipertahankan

Diagram Kartesius

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan atau ekspektasi pengguna (sumbu X) dan tingkat kinerja atau kepuasan yang dirasakan (sumbu Y). Penentuan garis perpotongan vertikal dan horizontal pada matriks kartesius didasarkan pada nilai rata-rata kumulatif (*grand mean*) dari kedua aspek tersebut.



Gambar 7 Hasil Diagram Kartesius

Sumber: Output *IBM SPSS Statistics* versi 25, 2026

Berdasarkan sebaran titik-titik atribut (1 sampai 6) pada kuadran kartesius, berikut interpretasinya:

- 1) Kuadran Atas-Kanan (Kuadran Berprestasi / *Keep Up the Good Work*): Atribut 2 dan 3 berada pada kuadran ini. Ini menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kegunaan yang tinggi sekaligus memberikan kepuasan yang tinggi bagi pengguna. Strategi untuk atribut ini adalah dipertahankan kualitasnya.
- 2) Kuadran Bawah-Kanan (Kuadran Berlebihan / *Possible Overkill*): Atribut 1 berada di kuadran ini. Memiliki tingkat kegunaan/kepentingan yang tinggi, namun tingkat kepuasan berada sedikit di bawah garis rata-rata. Pengguna menganggap ini penting, namun performanya masih perlu dioptimalkan agar tidak menjadi potensi ketidakpuasan.

- 3) Kuadran Atas-Kiri (Kuadran Prioritas Rendah / *Low Priority*): Atribut 5 berada di kuadran ini. Memiliki kepuasan di atas rata-rata namun kegunaannya dinilai rendah oleh pengguna. Alokasi sumber daya pada atribut ini tidak perlu diprioritaskan secara berlebih.
- 4) Kuadran Bawah-Kiri (Kuadran Prioritas Utama / *Concentrate Here*): Atribut 4 dan 6 berada di kuadran ini. Kedua poin ini dinilai memiliki tingkat kegunaan dan tingkat kepuasan yang berada di bawah rata-rata. Atribut di kuadran ini memerlukan perbaikan mendasar karena performanya dinilai kurang memuaskan bagi pengguna.

5. KESIMPULAN

Aplikasi WhatsApp secara umum telah memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mendukung aktivitas komunikasi sehari-hari. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya optimal, karena masih terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aplikasi pada beberapa atribut layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan masih perlu ditingkatkan pada bagian menemukan informasi, fitur membantu komunikasi, kurang menarik untuk digunakan sehari – hari dan WhatsApp kurang mudah digunakan tanpa bantuan orang lain agar sesuai dengan ekspektasi pengguna. Berdasarkan pemetaan menggunakan Diagram Kartesius IPA, atribut-atribut layanan dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kuadran sesuai dengan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Atribut yang berada pada kuadran prioritas utama perlu segera diperbaiki, sedangkan atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi perlu terus dijaga kualitasnya. Metode WebQual 4.0 dan IPA terbukti efektif digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi *WhatsApp* secara sistematis. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembang untuk menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran..

DAFTAR REFERENSI

- Amaliadanti, Atikah, et al. (2024). *Mobile Apps WhatsApp Sebagai Media Komunikasi dan Informasi: Studi Literatur Sistematis*. 35-57.
- Andry, Johanes Fernandes, V. J. A. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna WhatsApp Web Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA*. 546–553.
- Aziz, H., Zulianto, A., Infosecure, T. S., & 2023, undefined. (2023). Analisis Whatsapp Forensic Pada Android Menggunakan Whatsapp Backup. *Jurnal-Pasca.Unla.Ac.Id*, 4(1), 2087–1023.

- Erlinawati, K. S. (2024). *Peran WhatsApp dalam Komunikasi Interpersonal Remaja Desa Soki*. 1–13.
- Harits, Abdullah, Bayu Rahayudi, B. T. H. (2021). *Pengembangan Sistem Informasi Rekrutmen Anggota Organisasi berbasis Web dengan Pemberitahuan dan Konfirmasi Memanfaatkan Simple Mail Transfer Protocol (SMTP), SMS, dan Whatsapp Gateway (Studi Kasus Universitas Brawijaya)*.
- Hidayat, Entus, Heri Wibowo, M. W. W. (2021). *Analisis kualitas pelayanan klinik dengan metode importance performance analysis (IPA)*. 25–28.
- Nababan, Nikita Br, M. A. E. N. (2025). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Kinerja Produk*. 2826-2839.
- Privanna, Aghnia Azka, Satrio Hadi Wijoyo, D. C. A. N. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)*. (Studi Kasus: Departemen Teknik Elektro dan Informatika, Universitas Negeri Malang).
- Sumagita, M. (2025). *Evaluasi Fitur Tugas Akhir Menggunakan Importance Performance Analysis dan End User Computing Satisfaction Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan*.
- Warat, Aprilia, E. Z. (2023). *Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. " KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer 4.2. 841-853.
- Warni, Heri, T. S. (2023). *Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Pada AMIK Bina Sriwijaya Palembang*. 128–134.
- Zukanah, Zukanah, Syaifur Rahmatullah Abdul, A. S. (2024). *Metode WEBQUAL 4.0 untuk Analisis Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta*. 810–817.