

ABSTRAK

Hilmi Mahira Hestiafin, 10121564

ANALISIS KUALITAS SISTEM *WEBSITE* LETTERBOXD MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE WEBQUAL DENGAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN MODEL KANO

Skripsi, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2025.

Kata Kunci : WebQual, IPA, Kano, Letterboxd

XIII + 89 + Lampiran)

Perkembangan teknologi dan jejaring sosial berdampak pada berbagai industri, termasuk jejaring sosial dalam bidang hiburan termasuk perfilman. Letterboxd merupakan salah satu jejaring sosial yang ditujukan bagi para pecinta film, dengan layanan utama berupa pencatatan, penyusunan daftar film, berbagi ulasan dan aktivitas menonton. Pengelolaan kualitas sistem pada *website* Letterboxd sebagai platform jejaring sosial perlu dianalisis guna memastikan kinerja yang dengan ekspektasi pengguna. Terdapat sejumlah aspek pada sistem yang belum memenuhi harapan pengguna, seperti *interface* yang kurang efisien dan navigasi yang membingungkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem *website* Letterboxd, dengan mengintegrasikan metode WebQual dengan IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Model Kano. Metode WebQual digunakan untuk menentukan dimensi dan atribut yang dinilai, sementara *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano digunakan sebagai alat analisis data. Hasil integrasi dari kedua pendekatan data analisis tersebut menunjukkan bahwa kinerja sistem *website* Letterboxd belum memenuhi harapan pengguna, terdapat 18 dari 23 atribut yang perlu menjadi prioritas perbaikan dan pengembangan sistem. Terutama dalam dimensi *information quality* seluruh atributnya menunjukkan hasil yang belum memuaskan, sehingga perlu diperhatikan untuk meningkatkan sistem *website* Letterboxd secara keseluruhan.

Daftar Pustaka (2017-2025)