

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PLATFORM MICROBLOGGING MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS: STUDI KOMPARATIF WEBSITE X (TWITTER) DAN THREADS

SERVICE QUALITY EVALUATION OF MICROBLOGGING PLATFORMS USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS: A COMPARATIVE STUDY OF X (TWITTER) AND THREADS WEBSITES

Gusti Putu Yastika Putra¹, I Gusti Lanang Agung Raditya Putra², I Gusti Ayu Agung Diatri
Indradewi³

Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan,
Universitas Pendidikan Ganesha^{1,2,3}

yastika.putra@student.undiksha.ac.id¹, raditya.putra@undiksha.ac.id², indradewi@undiksha.ac.id³

ABSTRACT

This research aims to evaluate and compare the service quality of microblogging platforms X (Twitter) and Threads by employing the WebQual 4.0 framework, which encompasses three core dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. A quantitative research design was adopted, engaging 100 student participants from Universitas Pendidikan Ganesha who actively used both platforms. Data analysis was conducted through Importance Performance Analysis (IPA) and Paired Sample t-Test using IBM SPSS Statistics 25. Results indicate that the overall mean score for platform X of 4.12 surpasses Threads at 3.78. In the usability dimension, X achieved 4.18 versus 3.85 for Threads; in information quality, X attained 4.10 while Threads recorded 3.72; and in service interaction quality, X reached 4.08 compared to 3.76. The Paired Sample t-Test yielded a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), confirming a meaningful difference between both platforms. IPA mapping reveals that the majority of X attributes reside in Quadrant II (maintain performance), while several Threads attributes remain in Quadrant I (priority for improvement). These findings indicate that X is perceived as having superior quality standards despite Threads being the preferred primary platform in the pre-survey.

Keywords: WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Paired Sample t-Test, website quality, X (Twitter), Threads

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi dan membandingkan kualitas layanan platform microblogging X (Twitter) dan Threads dengan menerapkan kerangka kerja WebQual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction quality. Pendekatan penelitian bersifat kuantitatif dengan melibatkan 100 responden mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha yang aktif menggunakan kedua platform tersebut. Analisis data dilakukan melalui Importance Performance Analysis (IPA) dan uji Paired Sample t-Test menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata keseluruhan platform X sebesar 4,12 melampaui Threads yang memperoleh 3,78. Pada dimensi usability, X meraih 4,18 berbanding 3,85 untuk Threads; pada information quality, X memperoleh 4,10 sedangkan Threads 3,72; dan pada service interaction quality, X mencapai 4,08 berbanding 3,76. Uji Paired Sample t-Test menghasilkan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), mengkonfirmasi perbedaan yang bermakna antara kedua platform. Pemetaan IPA menunjukkan mayoritas atribut X berada di Kuadran II (pertahankan kinerja), sementara beberapa atribut Threads masih berada di Kuadran I (prioritas perbaikan). Temuan ini mengindikasikan bahwa X dinilai memiliki standar kualitas yang lebih tinggi meskipun Threads lebih banyak dipilih sebagai platform utama dalam pra-survei.

Kata Kunci: WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Paired Sample t-Test, kualitas website, X (Twitter), Threads

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah pola distribusi dan konsumsi informasi secara fundamental dalam lingkungan digital. Di Indonesia, berdasarkan data proyeksi The Global Statics (2025), lebih dari 68,9% dari total 277,7 juta penduduk, setara 191,4 juta

jiwa, menggunakan media sosial secara teratur pada tahun 2025. Fenomena ini mendorong berbagai platform digital untuk bersaing dalam memberikan pengalaman layanan terbaik kepada penggunanya.

Di antara berbagai kategori media sosial, platform microblogging merupakan salah satu yang paling dinamis

perkembangannya. Platform jenis ini memungkinkan pengguna menyebarkan ide, opini, dan informasi secara singkat namun cepat (Siregar, 2022). Dua platform microblogging yang menjadi objek penelitian ini adalah X (Twitter) dan Threads. X (Twitter) diluncurkan pada Maret 2006 dan telah menjadi salah satu platform terpopuler dalam penyebaran informasi secara real-time (Suparto & Habibullah, 2021), sementara Threads yang diluncurkan Meta pada Juli 2023 berkembang pesat mencapai 300 juta pengguna aktif bulanan pada tahun 2025 (Adam Connell, 2025).

Evaluasi kualitas website menjadi kebutuhan penting di era persaingan platform digital. WebQual 4.0 merupakan instrumen yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan website berbasis persepsi pengguna, mencakup tiga dimensi: usability, information quality, dan service interaction quality (Wong et al., 2011). Metode ini telah diterapkan pada berbagai penelitian seperti Chandrarani, Giri, & Putra (2024) serta Widhiani, Arthana, & Pradnyana (2018). Selain itu, Importance Performance Analysis (IPA) digunakan sebagai alat pemetaan guna mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan (Gani, Suparni, & Utami, 2020).

Penelitian ini bertujuan: (1) mengukur kualitas website X (Twitter) dan Threads berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0, (2) membandingkan kualitas keduanya secara statistik menggunakan Paired Sample t-Test, dan (3) memetakan atribut layanan melalui IPA untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan. Kebaruan penelitian ini terletak pada objek studi komparatif dua platform microblogging yang belum banyak diteliti secara bersamaan, serta temuan paradoks antara kualitas objektif dan preferensi subjektif pengguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi adalah mahasiswa

Universitas Pendidikan Ganesha yang aktif menggunakan X (Twitter) dan Threads, dengan total populasi 12.925 mahasiswa. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, menghasilkan 100 responden (Antoro, 2024; Sukwika, 2023). Teknik sampling yang diterapkan adalah purposive sampling dengan kriteria pengguna aktif kedua platform minimal tiga bulan terakhir.

Instrumen penelitian terdiri dari 22 butir pernyataan berbasis tiga dimensi WebQual 4.0: Usability Quality (KU1-KU8, 8 indikator), Information Quality (KI1-KI7, 7 indikator), dan Service Interaction Quality (IP1-IP7, 7 indikator), diukur dengan skala Likert 5 poin. Validitas isi diuji dengan Uji Gregory menghasilkan koefisien 1,00 (validitas sangat tinggi). Validitas konstruk diuji dengan Korelasi Product Moment Pearson, dan reliabilitas dengan Cronbach's Alpha (Ghozali, 2018; Setyawan, 2022).

Tahapan penelitian yang dilaksanakan divisualisasikan pada diagram alur berikut ini.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

Analisis data mencakup: (1) statistik deskriptif untuk menghitung nilai rata-rata performance dan importance; (2) Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan atribut ke dalam empat

kuadran; dan (3) Paired Sample t-Test untuk menguji signifikansi perbedaan kualitas antara kedua platform pada taraf kepercayaan 95% (Magdalena & Angela Krisanti, 2019; Wahyuni, 2020).

Tabel 1. Dimensi dan Indikator WebQual 4.0

Dimensi	Kode	Indikator
Usability Quality	KU1-KU8	Kemudahan navigasi, tampilan antarmuka, kecepatan akses, dan pengalaman pengguna
Information Quality	KI1-KI7	Keakuratan, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi yang disajikan
Service Interaction Quality	IP1-IP7	Keamanan, personalisasi, kemudahan komunikasi, dan kepercayaan pengguna

Sumber: Adaptasi dari Wong et al. (2011)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas isi dengan Uji Gregory terhadap 22 butir instrumen menghasilkan koefisien 1,00, yang termasuk kategori validitas sangat tinggi (rentang 0,80-1,00). Uji validitas konstruk dengan Korelasi Product Moment Pearson menunjukkan seluruh indikator valid (r hitung 0,652-0,742 > r tabel). Uji reliabilitas Cronbach's Alpha pada ketiga dimensi menghasilkan nilai di atas 0,70,

sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten (Ghozali, 2018).

Perbandingan Nilai Rata-Rata Kualitas Website

Hasil analisis deskriptif menunjukkan perbedaan yang konsisten antara kualitas X (Twitter) dan Threads pada seluruh dimensi. Platform X secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata 4,12, sedangkan Threads 3,78. Perbandingan per dimensi disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Perbandingan Nilai Rata-Rata Kualitas Website

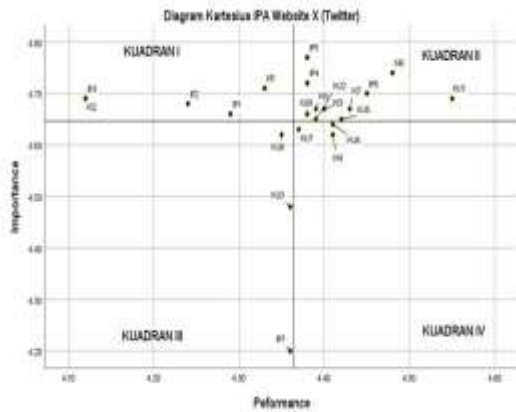
Dimensi	X (Twitter)	Threads	Selisih
Usability Quality	4,18	3,85	+0,33
Information Quality	4,10	3,72	+0,38
Service Interaction Quality	4,08	3,76	+0,32
Rata-Rata Keseluruhan	4,12	3,78	+0,34

Sumber: Data primer diolah, 2025

Temuan ini sejalan dengan penelitian Chandrarani, Giri, & Putra (2024) yang menemukan bahwa platform yang lebih mapan cenderung memiliki skor kualitas yang lebih tinggi berdasarkan penilaian pengguna aktif. Keunggulan X pada dimensi usability mencerminkan kematangan antarmuka dan ekosistem fitur yang telah teruji selama lebih dari 17 tahun beroperasi.

Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Pemetaan IPA dilakukan dengan membagi atribut ke dalam empat kuadran berdasarkan nilai performance (sumbu X) dan importance (sumbu Y). Diagram Kartesius IPA untuk website X (Twitter) dan Threads disajikan pada Gambar 2 dan Gambar 3 berikut.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Website X (Twitter)

Berdasarkan Gambar 2, mayoritas atribut website X (Twitter) terkonsentrasi di Kuadran II (Pertahankan Prestasi), yang mencerminkan keberhasilan platform mempertahankan kinerja pada atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna. Nilai rata-rata performance X mencapai 96,93 dengan importance 105,13, menghasilkan nilai GAP positif rata-rata sebesar +0,28. Atribut KU1 (kemudahan penggunaan secara umum) dan KI6 (keakuratan informasi) menjadi unggulan utama di Kuadran II. Atribut IP3, KI2, IP2, dan KU3 yang berada di Kuadran III (Prioritas Rendah) menunjukkan aspek yang kinerjanya rendah namun tidak dianggap terlalu penting oleh pengguna. Atribut IP7 di Kuadran IV mengindikasikan kinerja baik namun tidak sepenting atribut lain.

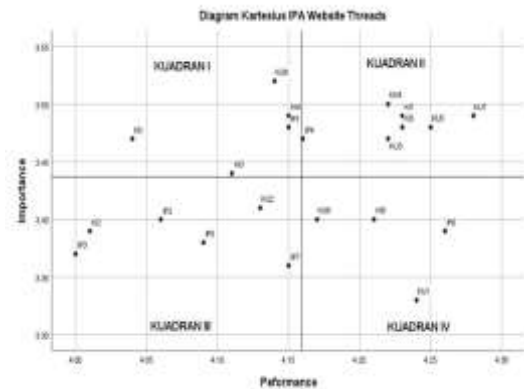
Hasil Uji Paired Sample t-Test

Tabel 3. Hasil Paired Sample t-Test

Variabel	t-hitung	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Performance (X vs Threads)	12,847	0,000	H1 diterima
Importance (X vs Threads)	8,312	0,000	H1 diterima

Sumber: Hasil olah data SPSS 25, 2025

Hasil Paired Sample t-Test pada Tabel 3 menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) untuk kedua variabel performance dan importance, sehingga hipotesis alternatif (H1) diterima. Hal ini mengkonfirmasi bahwa terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara kualitas X (Twitter) dan Threads berdasarkan persepsi mahasiswa Undiksha.



Gambar 3. Diagram Kartesius IPA Website Threads

Berdasarkan Gambar 3, distribusi atribut Threads lebih tersebar dan variatif. Atribut KU8, KI4, dan IP1 yang berada di Kuadran I (Prioritas Utama) mengindikasikan bahwa aspek-aspek tersebut dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya masih di bawah harapan, sehingga perlu mendapat perhatian prioritas dari pengembang Threads. Sementara itu, KU4, KU7, KI7, KI5, KU5, dan KU3 di Kuadran II menunjukkan kinerja yang sudah baik pada atribut yang dianggap penting. Nilai rata-rata performance Threads hanya 91,50 dengan importance 75,66, di mana seluruh indikator menunjukkan nilai GAP negatif rata-rata sebesar -0,72. Temuan ini serupa dengan penelitian Gani, Suparni, & Utami (2020) yang menggunakan IPA untuk mengidentifikasi aspek dengan performa rendah.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Hernando, Priharsari, & Wijoyo (2022) yang menggunakan pendekatan serupa dalam membandingkan kualitas dua platform e-commerce.

Diskusi

Keunggulan X (Twitter) dibandingkan Threads dapat dikaitkan

dengan empat faktor utama. Pertama, tingkat familiaritas dan kebiasaan pengguna; responden yang lebih sering menggunakan X memiliki kepercayaan dan kenyamanan yang lebih tinggi, yang secara langsung memengaruhi penilaian kualitas. Kedua, kematangan fitur; X sebagai platform berusia lebih dari 17 tahun memiliki ekosistem yang jauh lebih matang dibandingkan Threads yang baru beroperasi sejak 2023. Hal ini sejalan dengan temuan Utami, Arthana, & Darmawiguna (2020) bahwa kematangan sistem berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna.

Ketiga, kekayaan ekosistem konten; X memiliki fitur advanced search, tweet threads, dan spaces yang belum sepenuhnya tersedia di Threads. Keempat, persepsi keamanan dan privasi yang lebih terpercaya pada platform X (ByteGain, 2025). Fenomena menarik penelitian ini adalah meskipun X dinilai lebih berkualitas, mayoritas responden pra-survei lebih memilih Threads sebagai platform utama, mengindikasikan gap antara kualitas objektif dan preferensi subjektif yang dipengaruhi faktor tren sosial dan komunitas. Fenomena serupa ditemukan dalam penelitian Sadewa, Sujaya, Gunawan, & Indrawan (2024) pada evaluasi website PPID Undiksha. Implikasi praktis penelitian ini bagi pengembang Threads adalah memprioritaskan perbaikan pada atribut Kuadran I, khususnya aspek kecepatan akses, konsistensi tampilan, dan kemudahan pencarian konten, sebagaimana juga direkomendasikan dalam penelitian Suputera, Pradnyana, & Arthana (2022).

SIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengevaluasi dan membandingkan kualitas layanan X (Twitter) dan Threads menggunakan WebQual 4.0 dan IPA. Simpulan penelitian: (1) X (Twitter) memiliki kualitas keseluruhan lebih tinggi dengan skor 4,12 berbanding 3,78 pada seluruh dimensi; (2) Pemetaan IPA menunjukkan atribut X didominasi Kuadran II (GAP +0,28) sementara Threads memiliki banyak

atribut di Kuadran I (GAP -0,72); (3) Uji Paired Sample t-Test (sig. 0,000 < 0,05) mengkonfirmasi perbedaan signifikan secara statistis; (4) Paradoks ditemukan antara kualitas objektif X yang lebih tinggi dengan preferensi subjektif pengguna yang lebih memilih Threads, mengindikasikan pengaruh faktor sosial dan tren di luar dimensi kualitas teknis.

Keterbatasan penelitian ini adalah cakupan populasi yang terbatas pada mahasiswa Undiksha. Penelitian mendatang disarankan memperluas populasi, mengintegrasikan analisis sentimen ulasan pengguna, serta mengkaji dimensi kualitas tambahan seperti aksesibilitas mobile dan algoritma rekomendasi konten.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam Connell. (2025). 25+ Threads Statistics For 2025 (Users And Growth). Diakses pada: 13 Maret 2025.
<https://adamconnell.me/threads-statistics/>
- Antoro, B. (2024). Analisis penerapan formula Slovin dalam penelitian ilmiah: Kelebihan, kelemahan, dan kesalahan dalam perspektif statistik. *Jurnal Multidisiplin Sosial dan Humaniora*, 3(4), 245-254.
- ByteGain. (2025). Top Social Network Usage Stats & Facts of 2025. <https://bytegain.com/social-network-usage-stats>.
- Cahyono, M. E., & Wijaksana, T. I. (2020). Analisis Perbandingan Kualitas Website Lazada.co.id dan Elevenia Menggunakan WebQual 4.0 dan IPA. *e-Proceeding of Management*, 6(3), 5968-5974.
- Chandrarani, N. P. A. S., Giri, M. K. A., & Putra, I. M. A. (2024). Analisis Perbandingan Kualitas Informasi dari Website dan Instagram RUPBASAN Denpasar Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal RESTI*, 8(2), 234-240.

- Gani, A., Suparni, & Utami, L. A. (2020). Penerapan Metode WebQual 4.0 dan IPA dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 25-34.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hernando, V., Priharsari, D., & Wijoyo, S. H. (2022). Perbandingan Kualitas Website Shopee dan Tokopedia menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(2), 690-699.
- Magdalena, R., & Angela Krisanti, M. (2019). Pengujian Independent Sample T-Test di PT. Merck, Tbk. *Jurnal Tekno*, 16(2), 35-48.
- Raditia, K. R., Indradewi, I. G. A. A. D., & Saskara, G. A. J. (2025). Evaluasi usability sistem informasi magang Undiksha menggunakan heuristic evaluation. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 5(02). <https://doi.org/10.47709/jpsk.v5i02.7065>
- Sadewa, M. Y., Sujaya, M. A. P., Gunawan, I. M. A. O., & Indrawan, G. (2024). Evaluasi pengalaman pengguna website PPID Undiksha menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 5(1), 85-94.
- Setyawan, D. A. (2022). *Buku Petunjuk Praktikum Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpulan Data Menggunakan SPSS*. www.researchgate.net.
- Siregar, H. (2022). Analisis Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Sosialisasi Pancasila. *Pancasila: Jurnal Keindonesiaan*, 1, 71-82.
- Sukwika, T. (2023). Menentukan Populasi dan Sampling. In *Metode Penelitian Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT*. <https://www.researchgate.net/publication/373137498>
- Suparto, D., & Habibullah, A. (2021). Efektivitas Penggunaan Sosial Media X (TWITTER) dalam Penyebaran Informasi dalam Pelayanan Publik. *Indonesian Governance Journal*, 4(2), 161-172.
- Suputera, I. D. N. M., Pradnyana, I. M. A., & Arthana, I. K. R. (2022). Usability testing pada sistem informasi akademik New Generation (SIK-NG) Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan heuristic evaluation. *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 3(1), 15-24.
- The Global Statics. (2025). *Indonesia Social Media Statistics 2025*. <https://www.theglobalstatistics.com/indonesia-social-media-statistics/>
- Utami, N. W., Arthana, I. K. R., & Darmawiguna, I. G. M. (2020). Evaluasi usability pada e-learning Universitas Pendidikan Ganesha dengan metode usability testing. *JANAPATI: Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika*, 9(1), 107-118.
- Wahyuni, M. (2020). *Statistik deskriptif untuk penelitian: Olah data manual dan SPSS versi 25*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Wardana, K. K., Supriathi, N. K. E., Suarka, I. N., Nugraha, G. A. P., Gunawan, I. M. A. O., & Indrawan, G. (2021). Usability testing pada aplikasi mobile E-Ganesha berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. *Jurnal Ilmiah Sinus*, 19(2), 101-110.
- Widhiani, D. A. P. A., Arthana, I. K. R., & Pradnyana, I. M. A. (2018). Analisis user experience pada sistem informasi akademik Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 15(2), 123-132.
- Widyasari, N. P. A. M., Arthana, I. K. R., & Pratiwi, P. Y. (2024). Perbaikan

pengalaman pengguna sistem pendaftaran kembali Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan pendekatan design thinking. *Techno.COM*, 23(1), 75-84.

Wong, M. S., Hideki, N., & George, P. (2011). The use of importance-performance analysis (IPA) in evaluating Japan's e-government services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2), 17-30