



ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus: STIKOM YOS SUDARSO)

Alfonsus Simbolon¹, Muhamad Azrino Gustalika^{2*}, Yohani Setiya Rafika Nur³

¹Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147, e-mail: 19102295@ittelkom-pwt.ac.id

² Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147, e-mail: azrino@ittelkom-pwt.ac.id*

³Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147, e-mail: yohani@ittelkom-pwt.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received Februari 2023

Received in revised form April 2023

Accepted Mei 2023

Available online Juli 2023

ABSTRACT

Websites have an important role in academic management and enhance the reputation of a company or institution. Website service quality is an important factor in education. On university web ranking sites such as webometrics, Indonesia's ranking is relatively low, including universities in Central Java which are ranked in the 1000's. Therefore, this study aims to find the causative factors and analyze the current quality of academic websites.

The Webqual 4.0 method was used in this study to evaluate the quality of websites based on indicators of usability, reliability, novelty and user satisfaction. Importance-Performance Analysis (IPA) is also used to determine indicators that need to be repaired, updated, and maintained based on user perceptions and expectations. This research involved 144 respondents, namely students and staff at STIKOM Yos Sudarso. The results of the study show several indicators that need to be improved on the STIKOM Yos Sudarso website, especially in terms of appearance and quality of information such as novelty and clarity of content. Recommendations from this study include improving the appearance by developing designs and simplifying features. In addition, it is necessary to improve the quality of information by updating information in a timely, accurate and regular manner. Interaction with users also needs to be improved by adding a live chat feature and improving all indicators to build a good website reputation.

Keywords: Website Quality, Academic Website, Satisfaction Analysis, Webqual 4.0, Importance-Performance Analysis

1. Pendahuluan

Berkembangnya teknologi saat ini sangat cepat dari masa ke masa(1). Sebuah situs web adalah sistem yang menyediakan informasi dalam bentuk teks, audio, dan lainnya yang disimpan di server dan diakses melalui *hyperlink*(2). Perguruan tinggi menggunakan *website* sebagai sarana untuk menyediakan informasi dan memberikan layanan akademik(3). Mahasiswa memiliki peran penting dalam mendukung proses akademik di kampus, dan *website* akademik menjadi sarana yang diperlukan terutama dalam hal ini(4). STIKOM Yos Sudarso adalah salah satu perguruan tinggi di Jawa Tengah, tepatnya di Kabupaten Banyumas. Perguruan tinggi ini memiliki *website* akademik sendiri yang dapat diakses melalui <https://www.stikomyos.ac.id/>(5).

Penelitian Hafiz Alifiarga pada tahun 2019 menunjukkan bahwa pengguna Jobstreet merasa puas dengan tingkat kepuasan mencapai 64%. Mereka juga menganggap Jobstreet efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan informasi lowongan kerja, dengan tingkat kepuasan sebesar 81%. Namun, 56% responden menyatakan tampilan situs web Jobstreet jelek, yang sesuai dengan hasil pengujian *Usability Quality. Service Interaction Quality* (SIQ) memiliki tingkat kepuasan sebesar 29,7% dan merupakan faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas *website*. Diikuti oleh *Content* (CON) dengan tingkat kepuasan 28,8%, *Information Quality* (INQ) dengan tingkat kepuasan 21,9%, dan *Usability Quality* (USQ) dengan tingkat kepuasan 16,6%(6). Kajian selanjutnya dilakukan oleh Safira Nur Rahmaini tahun 2018 menunjukkan bahwa semua perguruan tinggi (Universitas Nasional, Universitas Gunadarma, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, STP SAHID, dan STTI I-Tech) memiliki nilai GAP negatif di seluruh variabel kualitas *website*. Universitas Gunadarma memiliki skor GAP terendah -0,29, sedangkan STTI I-Tech memiliki skor GAP tertinggi -0,83. *Website* Universitas Nasional memiliki indeks akademik tertinggi, terutama pada variabel kualitas layanan interaksi. Analisis dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa Universitas Gunadarma membutuhkan perhatian khusus pada indikator 11, 14, dan 21 terkait pemulihan dan masa depan, informasi terkini, informasi mendalam, dan aksesibilitas komunikasi pendidikan tinggi. Indikator 4, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 18, dan 22 terkait kenyamanan, peningkatan kompetensi universitas, informasi yang relevan dan dapat diakses, kepercayaan dan keamanan, serta layanan yang disediakan dianggap positif dari sudut pandang pengguna(3). Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Monica MS pada tahun 2020 menggunakan metode *Webqual* untuk menganalisis *website* Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UIN AR-RANIRY. Studi ini melibatkan 400 responden. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *website* tersebut mencapai 62,9%, menunjukkan bahwa *website* tersebut memenuhi harapan pengguna. Keabsahan data diuji menggunakan perhitungan *R Square* dalam analisis SPSS. Studi ini juga menguji validitas dan reliabilitas dari 19 pertanyaan yang digunakan dalam pendekatan *Webqual 4.0*, serta pengaruh tiga dimensi *Webqual* terhadap kepuasan siswa. Analisis korelasi menunjukkan keterkaitan antara variabel independen (X1, X2, dan X3) dengan variabel dependen (Y) pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.(1)(4).

Kesenjangan analisis yang ada dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian Hafiz Alifiarga pada tahun 2019 hanya menggunakan metode *webqual 4.0*, hasil analisis pada penelitian ini diketahui bahwa *Information quality* yang memiliki kepuasan terhadap variabel ini sangat rendah, ini menjadi variabel yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. selanjutnya adalah penelitian Safira Nur Rahmaini tahun 2018 pada penelitian yang telah dilakukan, responden yang menjadi objek pada penelitian ini hanya dengan mahasiswa, selain itu hasil pada penelitian ini persepsi pengguna pada kelima objek penelitian bernilai negatif yang berarti diharapkan perbaikan pada semua variabel. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Monica MS pada tahun 2020, pada penelitian ini hanya menggunakan metode *webqual 4.0* dan objek

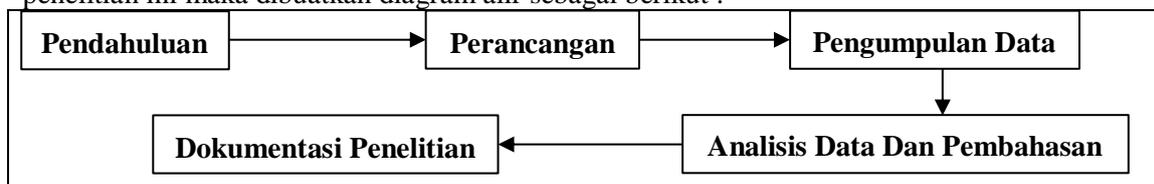
pada penelitian ini hanya dengan mahasiswa, hasil pada penelitian ini membuktikan bahwa persepsi pengguna terhadap semua variabel sangat tinggi, karena kinerja pada setiap variabel memiliki rata-rata 62% bisa dikatakan kualitas *website* saat ini masih kurang baik. Sedangkan penelitian ini penulis menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *Importance-Performance Analysis*, dengan objek respondennya adalah mahasiswa dan dosen dari STIKOM Yos Sudarso.

Menurut hasil observasi penulis, Webometrics adalah salah satu website yang memberikan peringkat untuk perguruan tinggi di seluruh dunia. Data terbaru dari Webometrics tahun 2023 menunjukkan peringkat tertinggi perguruan tinggi di Indonesia ditempati oleh Universitas Indonesia (peringkat 583 dunia pada 21 Mei 2023). Di Jawa Tengah, Universitas Sebelas Maret (UNSOED) berada di peringkat 1967, ITTP berada di peringkat 5177, AMIKOM berada di peringkat 5324, dan STIKOM Yos Sudarso berada di peringkat 22587(7). Inilah yang menjadi alasan untuk melakukan penelitian ini agar mengetahui mengapa hal itu terjadi, penulis akan meneliti seperti tampilan yang kurang menarik, keterlambatan informasi, tidak puasan kebutuhan mahasiswa, dan kesulitan berkomunikasi dengan perguruan tinggi. Pada akhirnya, kepuasan pengguna merupakan penilaian yang didasarkan pada pengalaman mereka.

Tujuan Penelitian ini mengevaluasi kualitas website akademik dan mencari aspek yang perlu diperbaiki dan dipertahankan untuk kepuasan pengguna dan mahasiswa. Metode yang digunakan adalah Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Webqual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna(8). Metode penelitian ini mencakup tiga dimensi, yaitu *Usability*, *Information quality*, dan *Service interaction quality*(9), dengan total 22 pertanyaan. Jika hasil penelitian menunjukkan nilai negatif atau $Q < 0$, itu berarti kualitas layanan saat ini belum memenuhi standar yang diinginkan oleh pengguna, dan tingkat kualitasnya dianggap buruk(10). *Importance-Performance Analysis* adalah teknik analisis yang memberikan gambaran tentang indikator yang menjadi prioritas diperbaiki atau dipertahankan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna, sehingga perbedaan antara kedua pernyataan tersebut dapat diidentifikasi(11). Analisis dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran, dan dengan sumbu x dan y. Jika indikator lebih banyak berada di kuadran A (pertama), itu menunjukkan atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan diperhatikan(12). Setiap dimensi dalam metode *WebQual* 4.0 akan diuji menggunakan tiga variabel dalam metode ini, dengan mempertimbangkan kinerja (*Performance*) *website* saat ini dan harapan pengguna. *Website* yang berkualitas memiliki kinerja yang tinggi dan terdapat kesenjangan antara kinerja saat ini yang dirasakan oleh pengguna dan harapan ideal yang rendah(13).

2. Metode Penelitian

Metode pada penelitian ini dengan menggunakan Webqual 4.0 dan IPA. Untuk memudahkan penelitian ini maka dibuatkan diagram alir sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Diagram Alir Penelitian

2.1. Pendahuluan

Pada tahap awal penelitian ini, penulis mengobservasi website STIKOM Yos Sudarso Purwokerto dari segi tampilan, kinerja, kualitas informasi, tata kelola menu, dan keefektifan. Selanjutnya, dilakukan wawancara dengan mahasiswa di STIKOM Yos Sudarso Purwokerto.

2.2. Tahap Perancangan

Pada tahap ini melakukan perancangan seperti pembuatan kuesioner, menentukan responden yang akan di kumpulkan dan cara melakukan pengumpulan data. Penentuan jumlah responden menggunakan rumus slovin(14), berikut adalah penentuan jumlah responden :

$$= \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Banyaknya Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (misalnya 1%, 5%, 10%).

Maka :

$$n = \frac{300}{(1 + 300(0,10^2))}$$

$$n = \frac{300}{(1 + 300(0,01))}$$

$$n = \frac{300}{1 + 3}$$

$$n = \frac{300}{4}$$

$$n = 75$$

Maka dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, jumlah responden yang dibutuhkan dengan populasi sekitar 300 maka minimal responden yang harus di kumpulkan sebanyak 75 orang.

2.2. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah dengan cara studi pustaka, observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa dan dosen.

2.3. Analisis Dan Pembahasan

Pada penelitian ini menghasilkan uji validitas, reabilitas, kesesuaian, kesenjangan dan diagram kartesius dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran seberapa dapat dipercaya dan otentiknya suatu data(15). Dengan menghitung korelasi antar variabel dan skor gabungannya, dilakukan uji validitas. Menemukan hubungan antara setiap pertanyaan dan skor keseluruhan menggunakan metodologi korelasi adalah salah satu cara untuk menilai validitas konstruk. Angka yang diperoleh dari perhitungan (r_{hitung}) dibandingkan dengan (r_{tabel}) yang diperoleh. Apabila (r_{hitung}) lebih besar dari (r_{tabel}) maka instrumen tersebut valid(16). Dimana (r_{tabel}) dihitung dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Rumus Validasi} \\ \mathbf{Df = N-2} \quad (2)$$

Keterangan :

Df : Tingkat Signifikansi

N : Jumlah Sampel

Uji validitas digunakan untuk menilai kebenaran atau validitas suatu angket dalam mengukur item yang akan diukur, penulis menyimpulkan berdasarkan masukan dari beberapa ahli. Karena kuesioner akan menjadi alat penelitian, hal ini penting.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan seberapa terpercaya alat pengukur sebenarnya. Ketika temuan yang sama dicapai secara konsisten di beberapa tes tanpa mengubah bagian mana pun dari pengukuran, kami mengatakan bahwa pengukuran tersebut dapat diandalkan. Koefisien ketergantungan ditentukan setelah serangkaian tes(17). Koefisien *dependabilitas* dapat dihitung menggunakan beberapa metode, salah satunya adalah

Cronbach's Alpha. *Cronbach's Alpha* adalah ukuran statistik reliabilitas, dan instrumen dengan nilai lebih besar dari 0,6 umumnya dianggap kredibel. Kriteria ketergantungan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Koefisien reliabilitas

Kriteria	Koefisien Reliabilitas
Sangat Tinggi	> 0.9
Tinggi	0.7 – 0.9
Cukup Tinggi	0.4 – 0.7
Kurang Tinggi	0.2 – 0.7
Tidak Reliabel	< 0.2

3. Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk membandingkan skor signifikansi (*importance*) yang diberikan oleh pengguna dengan skor kinerja (*performance*) suatu *website*(14). Tujuan analisis ini adalah untuk menilai seberapa baik situs web memenuhi persyaratan dan harapan pengguna. Dalam studi ini, tingkat keselarasan antara kinerja situs web dan tujuannya ditentukan dengan menggunakan rumus atau metodologi tertentu.

$$Tki \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (3)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian responden

xi = Skor penilaian kinerja

yi = Skor penilaian kepentingan

Kriteria untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna sebagai berikut :

1. Tingkat kesesuaian > 100%, sangat memenuhi kebutuhan dan harapan.
2. Tingkat kesesuaian = 100%, sudah memenuhi kebutuhan dan harapan.
3. Tingkat kesesuaian < 100% tidak memenuhi kebutuhan dan harapan.

4. Kesenjangan

Analisis kesenjangan adalah alat untuk melakukan penilaian sambil mengevaluasi program(18). Untuk membandingkan kepuasan pengguna dan skor kinerja, pendekatan ini digunakan untuk mengukur keduanya. Menghitung masing-masing nilai rata-rata kinerja dan nilai harapan pengguna adalah bagaimana penelitian ini dilakukan. Perhitungan dilakukan dengan mengurangi nilai rata-rata ekspektasi dengan nilai rata-rata penurunan kinerja, dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$Qi(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (4)$$

Keterangan:

Qi(Gap) = Nilai kesenjangan

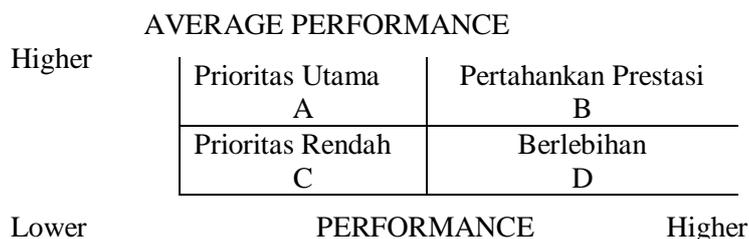
Perf(i) = Tingkat kinerja

Imp(i) = Tingkat kepentingan

Jika nilai Qi (GAP) > 0, menunjukkan bahwa sistem kerja melebihi ekspektasi pengguna, data akan tersedia. Hasil negatif menunjukkan bahwa sistem kerja tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5. Diagram Kartesius

Hasilnya sangat bergantung pada temuan analisis ini. Di mana grafik yang menggambarkan hubungan antara hasil aktual dan hasil yang diinginkan dibangun masing-masing menggunakan sumbu Y dan X(19)s. Analisis kualitas suatu produk atau jasa ditunjukkan pada grafik (derajalt kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C, dan D.



Gambar 2. 2 Diagram Kartesius

Keterangan :

Kuadran A : Dimensi yang dianggap pengguna penting tetapi memberikan layanan yang buruk.

Kuadran B : Dimensi yang sudah sesuai dengan harapan pengguna.

Kuadran C : Dimensi yang dianggap pengguna tidak penting tetapi layanan yang diberikan buruk.

Kuadran D : Dimensi yang dianggap pengguna memberikan layanan yang berlebihan.

Analisis ini membutuhkan rata-rata persepsi pengguna terhadap kinerja dan harapan.

Hasil dari analisis ini akan memberikan mana saja indikator yang perlu diperbaiki dan dipertahankan.

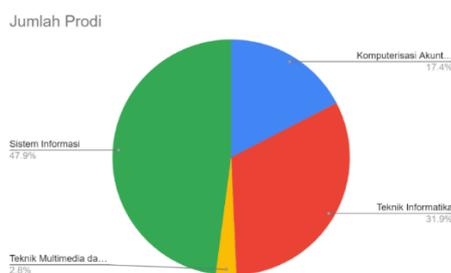
2.3. Dokumentasi Penelitian

Pada tahap akhir ini adalah melakukan penyusunan laporan tugas akhir, membuat lampiran, dan jawaban kuesioner yang sudah disebarakan.

3. Hasil dan Pembahasan**3.1. Demografis hasil pengumpulan data**

Dari pengumpulan data yang sudah dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada mahasiswa dan dosen.

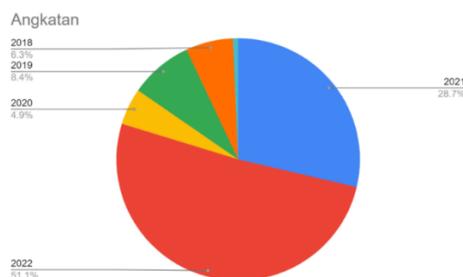
1. Jurusan



Gambar 3. 1 Jurusan

Berdasarkan data yang telah didapatkan, banyaknya responden dari 4 Jurusan yang ada di STIKOM Yos Sudarso adalah Sistem Informasi 47,9% yang berwarna hijau, Komputerisasi Akuntansi 17,4% yang berwarna biru, Teknik Informatika 31,9% yang berwarna merah, dan Teknik Multimedia dan Jaringan 2,8% yang berwarna kuning.

2. Angkatan



Gambar 3. 2 Angkatan

Gambar 3.2 didapatkan banyaknya responden dari angkatan yang ada di perguruan tersebut, datanya adalah dari angkatan 2017 sebanyak 0,7% atau 1 responden, angkatan 2018 sebanyak 6.3% atau 9 responden, angkatan 2019 sebanyak 8.4% atau sebanyak 12 responden, 2020 sebanyak 4.9% atau 7 responden, 2021 sebanyak 28.7%, atau sebanyak 41 responden, 2022 sebanyak 51.1% atau 74 responden.

3.2. Uji Validitas dan Reabilitas

Tujuan dilakukan pengujian ini adalah untuk mengetahui pernyataan responden valid, dan apakah pernyataan responden dapat diandalkan.

1. Uji Validitas
2. Tujuan pengujian ini adalah memastikan apakah instrumen dapat mengukur dengan tepat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan korelasi item-total yang dikoreksi menggunakan metode korelasi *Product Moment Pearson*. Analisis yang digunakan dengan cara membandingkan total dari setiap indikator atau r hitung, dan di korelasikan dengan nilai r tabel. Untuk jumlah sampel 142, r tabel adalah 0.163(20).

Tabel 3. 2 Uji Validitas Kinerja

Variabel	Koefisien Validitas	r tabel	Keterangan
<i>Usability</i>	0.402	0.163	Memenuhi
	0.654	0.163	Memenuhi
	0.723	0.163	Memenuhi
	0.680	0.163	Memenuhi
	0.734	0.163	Memenuhi
	0.622	0.163	Memenuhi
	0.688	0.163	Memenuhi
	0.652	0.163	Memenuhi
<i>Information Quality</i>	0.747	0.163	Memenuhi
	0.680	0.163	Memenuhi
	0.698	0.163	Memenuhi
	0.628	0.163	Memenuhi
	0.705	0.163	Memenuhi
	0.685	0.163	Memenuhi
	0.626	0.163	Memenuhi
<i>Service Interction Quality</i>	0.479	0.163	Memenuhi
	0.643	0.163	Memenuhi
	0.711	0.163	Memenuhi
	0.675	0.163	Memenuhi
	0.724	0.163	Memenuhi
	0.736	0.163	Memenuhi
	0.695	0.163	Memenuhi

Tabel 3. 3 Uji Validitas Harapan

Variabel	Koefisien Validitas	<i>r tabel</i>	Keterangan
<i>Usability</i>	0.670	0.163	Memenuhi
	0.730	0.163	Memenuhi
	0.712	0.163	Memenuhi
	0.637	0.163	Memenuhi
	0.480	0.163	Memenuhi
	0.756	0.163	Memenuhi
	0.693	0.163	Memenuhi
<i>Information Quality</i>	0.751	0.163	Memenuhi
	0.765	0.163	Memenuhi
	0.870	0.163	Memenuhi
	0.841	0.163	Memenuhi
	0.813	0.163	Memenuhi
	0.738	0.163	Memenuhi
	0.833	0.163	Memenuhi
<i>Service Interction Quality</i>	0.811	0.163	Memenuhi
	0.724	0.163	Memenuhi
	0.735	0.163	Memenuhi
	0.747	0.163	Memenuhi
	0.750	0.163	Memenuhi
	0.777	0.163	Memenuhi
	0.742	0.163	Memenuhi
	0.764	0.163	Memenuhi

Maka dari hasil uji validasi data kinerja dan harapan > 0.163 , artinya adalah data pada penelitian ini sudah valid dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

3. Uji Reabilitas

Nilai *Alpha Cronbach* digunakan untuk mengevaluasi dependabilitas. Keandalan indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian ditunjukkan oleh nilai ini.

Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas Kinerja

Variabel	Nilai	Tingkat Reliabilitas
<i>Usability</i>	0.797	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0.803	Reliabel
<i>Service Interction Quality</i>	0.781	Reliabel

Hasil pengolahan data tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel instrumen penelitian saling terkait. Ini mengindikasikan tingkat ketergantungan yang tinggi dalam alat penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian secara konsisten menghasilkan pernyataan yang dapat dibandingkan.

Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas Harapan

Variabel	Nilai	Tingkat Reliabilitas
<i>Usability</i>	0.839	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0.912	Sangat Reliabel
<i>Service Interction Quality</i>	0.869	Reliabel

Semua variabel dalam instrumen penelitian menunjukkan tingkat ketergantungan yang tinggi, sesuai dengan temuan tabel uji reliabilitas prediksi. Oleh karena itu, konsistensi setiap variabel penelitian dalam menghasilkan pernyataan dapat divalidasi. Berdasarkan pengertian

tersebut, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*-nya lebih dari 0,6. Hasil ini mendukung hipotesis tersebut.

3. Hasil Pengolahan data variabel *Webqual* 4.0

Pada metode *Webqual* 4.0 menggunakan tiga variabel, berdasarkan data yang telah dikumpulkan maka, data yang sudah didapat diolah dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, agar mengetahui persepsi responden terhadap *website* yang sedang diteliti. Berikut adalah hasil pengolahan data persentase :

Tabel 3. 6 Persentase responden kinerja

Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	72	2%
Tidak Setuju	2	487	15%
Setuju	3	1841	58%
Sangat Setuju	4	776	25%
Total		3176	100%

Pada tabel dapat dilihat bahwa banyaknya memilih sangat tidak setuju sebanyak 2%, tidak setuju sebanyak 15%, setuju sebanyak 58%, sangat setuju sebesar 25%. Ini membuktikan bahwa banyaknya persepsi terhadap kualitas *website* saat ini menyatakan 58% setuju atau bisa dikatakan puas terhadap kualitas *website*.

Tabel 3. 7 Persentase responden harapan

Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Penting	1	9	0%
Tidak Penting	2	34	1%
Penting	3	1399	44%
Sangat Penting	4	1726	55%
Total		3168	100%

4. Analisis Kesesuaian

Penghitungan persentase kesesuaian antara tingkat kinerja dengan harapan dilakukan berdasarkan penilaian tingkat kinerja dan harapan. Aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas *website* akademik STIKOM Yos Sudarso diprioritaskan berdasarkan seberapa baik memenuhi standar tersebut. Jika Anda familiar dengan istilah-istilah tersebut, Anda dapat membantu STIKOM Yos Sudarso memprioritaskan perbaikan dan pemeliharaan preventif agar *website* akademik sesuai dengan namanya.

Hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 8 Analisis Kesesuaian

Variabel	Xi	Yi	Tki%	Prioritas
US1	3,29	3,59	92%	22
US2	3,21	3,51	91%	21
US3	3,21	3,58	90%	15
US4	2,94	3,52	83%	5
US5	2,47	3,49	71%	1
US6	2,94	3,42	86%	9
US7	2,72	3,39	80%	3
US8	3,01	3,49	86%	11
IQ1	2,96	3,52	84%	6
IQ2	3,15	3,58	88%	12
IQ3	2,76	3,60	76%	2
IQ4	3,22	3,60	89%	13
IQ5	3,19	3,56	90%	16
IQ6	3,11	3,61	86%	10
IQ7	3,20	3,51	91%	19

SQ1	2,92	3,56	82%	4
SQ2	3,19	3,53	90%	17
SQ3	3,23	3,53	91%	20
SQ4	3,10	3,42	91%	18
SQ5	3,14	3,51	90%	14
SQ6	3,01	3,55	85%	7
SQ7	3,03	3,56	85%	8
Total	67,01		77,63	
Mean	3,05		3,53	

Pada pengolahan data kesesuaian ditabel 3.8 memberikan indikator mana saja yang sudah sesuai dan yang tidak sesuai dengan persepsi pengguna. Pada tabel 3.8 juga memberikan indikator mana yang menjadi sangat prioritas perbaikan, yaitu indikator US5 dan diikuti indikator IQ3, selanjutnya US7.

5. Analisis kesenjangan (GAP)

Pengolahan dari data GAP (Kesenjangan) dari semua variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 9 Kesenjangan

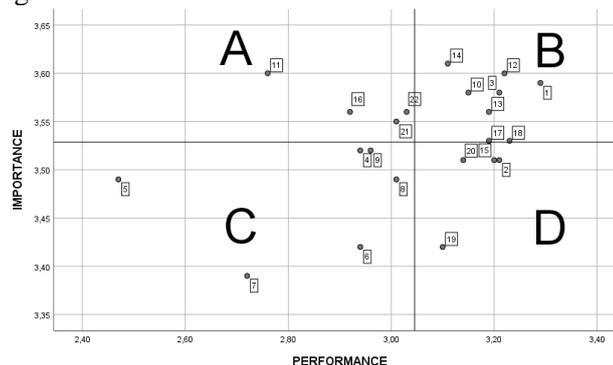
Variabel	Kinerja	Harapan	GAP
<i>Usability</i>	2,97	3,5	-0,53
<i>Information quality</i>	3,08	3,57	-0,49
<i>Service interaction quality</i>	3,09	3,52	-0,43

Dapat dinyatakan bahwa ada kebutuhan untuk layanan dan peningkatan jika GAP negatif. Data dari seluruh variabel *webqual* pada tabel 4.21 di atas menghasilkan nilai GAP sebesar -0,53 untuk variabel *usability*, -0,49 untuk *information quality*, dan -0,43 untuk *service interaction quality*. Dimana jika GAP bernilai negatif maka variabel pada *Webqual 4.0* memerlukan perbaikan.

6. Analisis Kuadran *Importance performance Analysis* (IPA)

Pada langkah selanjutnya, untuk menentukan indikator mana yang perlu ditingkatkan dan mana yang harus dipertahankan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Langkah pertama dalam melakukan analisis kualitas menggunakan kuadran adalah mendapatkan rata-rata setiap signifikansi dan indikator kinerja.

Analisis dengan metode ini menggunakan aplikasi SPSS menggunakan rata-rata semua indikator untuk menunjukkan indikator-indikator dalam kuadran A, B, C, dan D. Kuadran ditentukan berdasarkan rata-rata kinerja (X) dan harapan (Y). Setelah analisis kuadran selesai, dihasilkan sebuah diagram kartesius:



Gambar 3. 3 Diagram Kartesius Pada IPA

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pengguna menghargai karakteristik di Kuadran A sebagai indikator pertanyaan, tetapi layanan *online* belum mencapai harapan mereka. Perbaikan terutama harus difokuskan pada indikator di Kuadran A. Indikator-indikator di Kuadran A termasuk: [diikuti dengan daftar indikator-indikator tersebut :

Tabel 3. 10 Rekomendasi Perbaikan kuadran A

Indikator	Rekomendasi Perbaikan
Menyediakan informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i> (Indikator 11)	Pihak STIKOM Yos Sudarso perlu memberikan informasi terbaru dan cepat kepada mahasiswa agar mereka tidak kehilangan informasi yang penting.
Memiliki reputasi yang baik (Indikator 16)	Pihak STIKOM Yos Sudarso perlu memperbaiki dan mengembangkan layanan website untuk meningkatkan reputasi dan kualitas website.
Memiliki komunitas (Indikator 21)	Pada indikator ini membahas tentang kualitas layanan <i>website</i> harus lebih ditingkatkan agar pengguna merasa menjadi bangga memiliki <i>website</i> akademik yang berkualitas.
Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan admin (Indikator 22)	Pada indikator ini membutuhkan perbaikan bagian kemudahan menghubungi pihak kampus, seperti jika mengalami eror saat menggunakan <i>website</i> , dan jika mengalami lupa <i>password</i> .

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pengguna menilai indikasi di Kuadran B signifikan dan situs web memberikan layanan yang baik dalam area ini. Oleh karena itu, perlu mempertahankan indikasi yang terdapat di Kuadran B. Jika rata-rata nilai kepentingan melebihi titik tengah sumbu Y (*importance*) dan rata-rata nilai kinerja melebihi titik tengah sumbu X (*performance*), indikator-indikator tersebut termasuk dalam Kuadran B. Diharapkan indikasi-indikasi ini tetap ada agar pengguna merasa puas. Indikator-indikator berikut ini termasuk dalam Kuadran B.

Tabel 3. 11 Rekomendasi Perbaikan Kuadran B

Indikator	Rekomendasi Perbaikan
Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan (Indikator 1)	Diharapkan pengelolaan lebih di optimalkan seperti tata letak navigasi, tombol menu.
Situs memiliki petunjuk yang jelas (Indikator 3)	Memastikan adanya petunjuk yang lebih jelas pada <i>website</i> , seperti petunjuk fungsi menu.
Menyediakan informasi yang dapat dipercaya (Indikator 10)	Meningkatkan kebaruan informasi dan informasi yang diberikan diharapkan selalu di perbaharui.
Menyediakan informasi yang relevan (Indikator 12)	Pihak kampus perlu selali meningkatkan layanan <i>website</i>
Menyediakan informasi yang mudah dimengerti (Indikator 13)	Meningkatkan struktur informasi kepada mahasiswa dan dosen dengan poin-poin informasi dan kalimat singkat yang mencakup semua informasi.
Menyediakan informasi secara detail (Indikator 14)	Menyediakan informasi yang lebih jelas, terstruktur dan teratur, dan menyederhanakan ketersediaan menu informasi yang ada.
Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi (Indikator 17)	Meningkatkan protokol keamanan, memperbaharui metode pembayaran yang lebih mudah dan terpercaya.
Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	Memastikan standart keamanan sesuai dengan ketentuan GDPR (<i>General Data Protection</i>

(Indikator 18) *Regulation*), juga disarankan agar keamanan *website* menggunakan sistem autentikasi

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Dalam kuadran C (Prioritas Rendah), indikator-indikator yang dianggap tidak penting oleh pengguna dan pelayanan yang diberikan oleh *website* rendah dalam indikator-indikator tersebut. Berikut adalah analisis untuk setiap indikator yang Anda sebutkan.

Tabel 3. 12 Rekomendasi Perbaikan Kuadran C

Indikator	Rekomendasi Perbaikan
Situs mudah digunakan (Indikator 4)	Pihak kampus sebaiknya menyederhanakan setiap menu-menu yang ada di <i>website</i> sekarang.
Situs memiliki tampilan yang menarik (Indikator 5)	Pengelola <i>website</i> sebaiknya memperbaharui tampilan pada <i>website</i> dan lebih mengkerucutkan setiap tombol pada <i>website</i> .
Desain sesuai dengan tipe situsnya (Indikator 6)	Pengelola <i>website</i> sebaiknya mendesain tampilan yang sesuai dengan <i>website</i> akademik.
Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan (Indikator 7)	Pihak kampus seharusnya meningkatkan layanan <i>website</i> agar dapat dibandingkan dengan <i>website</i> yang lain yang sudah lebih baik.
Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya (Indikator 8)	Karena masih memiliki keluhan terhadap indikator lain maka pengguna belum mendapatkan pengalaman kinerja <i>website</i> .
Menyediakan informasi yang akurat (Indikator 9)	Pengelola sebaiknya menyaring informasi yang akan diberikan sebelum di publikasikan

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D menunjukkan area di mana orang tidak mengharapkan indikator namun menerima layanan yang baik dari perusahaan. Akibatnya, wilayah ini dikenal sebagai daerah surplus. Rata-rata nilai kepentingan indikator pada kuadran ini berada di bawah titik tengah sumbu Y (*importance*), sedangkan rata-rata nilai kinerja berada di atas titik tengah sumbu X (*performance*).

Tabel 3. 13 Rekomendasi perbaikan Kuadran D

Indikator	Rekomendasi Perbaikan
Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti (Indikator 2)	Perusahaan perlu meninjau kembali antarmuka situs mereka untuk memastikan kesederhanaan dan kejelasan interaksi.
Memberikan informasi dalam format yang sesuai (Indikator 15)	Perusahaan perlu mempertimbangkan untuk menyederhanakan format informasi agar lebih mudah dipahami oleh pengguna.
Menciptakan kesan personal (Indikator 19)	Perusahaan perlu mengevaluasi indikator ini dan memastikan bahwa hal tersebut tidak berlebihan.
Memiliki komunitas (Indikator 20)	Perusahaan perlu meninjau kembali bagaimana mereka membangun dan mengelola komunitas.

4. Kesimpulan

1. Pengguna STIKOM Yos Sudarso menganggap perlu perbaikan pada variabel *Usability* terutama tampilan *website*. Pada variabel *Information quality*, prioritas perbaikan adalah menyediakan informasi yang tepat, terbaru, dan akurat. Pada *Service interaction quality*, perbaikan diperlukan untuk meningkatkan reputasi *website* dengan memperbaiki kinerja.

2. Tingkat kepuasan terhadap *website* STIKOM Yos Sudarso sudah puas, tetapi perlu diperbaiki sesuai dengan prioritas yang diidentifikasi menggunakan metode IPA. Prioritas perbaikan pada variabel *Usability* adalah tampilan *website*. Pada variabel *Information quality*, prioritas perbaikan adalah memperbaharui informasi agar cepat dan akurat. Sedangkan pada variabel *Service interaction quality*, prioritas perbaikan adalah memberikan kemudahan komunikasi dengan admin untuk memudahkan pengguna mendapatkan bantuan saat menggunakan *website*.
3. Rekomendasi perbaikan pada *website* STIKOM Yos Sudarso adalah memperbaiki indikator-indikator penting yang masuk ke dalam kuadran A berdasarkan metode IPA. Perbaikan meliputi tampilan *website* agar lebih mudah digunakan dan menarik, peningkatan kualitas informasi agar tepat, terbaru, dan relevan, serta perbaikan interaksi dengan pengguna melalui fitur *chat live* untuk menciptakan kesan personal dan rasa menjadi bagian dari *website*.

References

1. Rosyadi MA, Indartono K. Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *J Ilm Komput Graf*. 2020;14(1):1–13.
2. Laugi S. Sistem Informasi berbasis Web dalam Penyelenggaraan Lembaga Pendidikan. *Shautut Tarb*. 2018;24(1):109.
3. Sumelka W. Analisis kualitas website akademik menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Bull Polish Acad Sci Tech Sci [Internet]*. 2016;64(2):361–72. Available from: <http://dx.doi.org/10.1186/s13662-017-1121-6%0A>
4. MS M. Analisis kualitas website sistem informasi akademik (siakad) UIN Ar-Raniry menggunakan metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa/I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Uin Ar-Raniry) [Internet]. Vol. 2, MONIKA MS. 2009. 255 p.
5. Sudarso SY. YAYASAN KARYA PERUTUSAN [Internet]. 2023 [cited 2023 Jun 27]. Available from: <https://www.stikomyos.ac.id/>
6. HAFIZ ALIFIARGA. Penerapan Metode Webqual 4.0 Pada Pengukuran Kualitas Website Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet). *RepositoryUinjktAcId*. 2019;1–19.
7. Webometrics. Ranking Web Of Universities [Internet]. 2023 [cited 2023 Jun 27]. Available from: <https://www.webometrics.info/en/search/Rankings/indonesia>
8. Barus EE, Suprpto, Herlambang AD. Analisis Kualitas Website *Tribunnews.com* Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *J Pengemb Teknol Inf dan Ilmu Komput*. 2018;2(4):1483–91.
9. AR K, Musfika R, Ilham RA, Yusuf B. Pengukuran Kualitas Penggunaan Website Sistem Pakar Diagnosa Awal Mental Illness Psikosis Dengan Metode WebQual. *Pixel J Ilm Komput Graf*. 2022;15(1):66–82.
10. Rahmawati D, Aulawi H, Kurniawati R. Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada *Pet World*. *J@ti Undip J Tek Ind*. 2023;18(1):21–32.
11. Al-Bahri FP, Ismail. WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner. *J JTik (Jurnal Teknol Inf dan Komunikasi)*. 2019;3(2).
12. Pratama A, Larasati AS, Wulansari A. Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *J Inf Syst Informatics*. 2021;3(3):519–33.
13. Khubaero U, Alfarisi TL, Effendi L, Mandiri UN, Melayu C, Timur J. Pengukuran Kualitas Aplikasi PeduliLindungi Dengan Metode Webqual. 2022;2(1):10–6.
14. Prastiti N, Koeshardianto M, Apriliana R. Pengukuran Kualitas Website Akademik Menggunakan WebQual 4.0 dan IPA untuk meningkatkan Layanan pengguna. *J Simantec*. 2021;10(1):9–16.
15. Janna NM, Herianto. Artikel Statistik yang Benar. *J Darul Dakwah Wal-Irsyad*. 2021;(18210047):1–12.

16. Informatika J, Rizky K, Wardani N, Bina U, Palembang D. Evaluasi layanan kinerja situs dinas pendidikan kota palembang terhadap kepuasan pengguna. J Inform [Internet]. 2021;9(2):10–8. Available from: <https://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/AMIKJI/article/view/141%0Ahttps://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/AMIKJI/article/download/141/107>
17. Mardalena O, Andryani R. Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). J Inf Syst Informatics. 2021;3(4):615–33.
18. Siti Monalisa, Khairul Rizky. Pengukuran kualitas website rumah batik andalan Metode Webqual 4.0 dan Impotance Performance Analysis. J Ilm Rekayasa dan Manaj Sist Inf [Internet]. 2021;07,no.1(1):27–35. Available from: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/10659/6136>
19. Ngulum MC, Indriyanti AD. Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA). J Informatics Comput Sci. 2020;2(01):38–42.
20. Monika M. Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UIN AR-RANIRY Menggunakan metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa/I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Uin Ar-Raniry) كتاب المجامع [Internet]. Vol. 2, MONIKA MS. 2009. 255 p. Available from: ?