

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Fuad Rafi Khamdani^{1*}, Ito Setiawan², Banu Dwi Putranto³

¹²Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto.

³Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto
Jl. Letjend Pol. Soemarto No.127, Watumas, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas,
Jawa Tengah 53127

*Email: fuadrafi26@gmail.com

Abstract

The growing development of information technology makes information technology a very important resource for government and private organizations. The same applies to the university environment in student services. Amikom Purwokerto University is one of the many tertiary institutions that has implemented a web-based academic information system, including in one of its study programs, namely Information Systems. Based on interviews conducted by researchers with one of the lecturers in the Information Systems Study Program at Amikom University, Purwokerto, several problems were identified, such as the lack of regular updating of data and information on the website, the appearance of the website which was less attractive, and the lack of available content. Then, so that the company can be ready to compete with other similar websites, it is necessary to analyze the quality of the website, one of which is using the WebQual 4.0 method which is then assessed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The data were obtained by distributing questionnaires with 3 WebQual 4.0 variables based on the level of performance and the level of user expectations for the 85 samples that have been determined by calculating the Slovin formula. The data obtained is then assessed using the Importance Performance Analysis (IPA) method which produces recommendations to companies for actions that need to be taken on the website in order to improve and maintain the quality of the website. The results of the GAP analysis obtained 9 variables with positive values and 13 variables with negative values. While the results of the IPA analysis obtained variables that have been grouped into 4 quadrants, with 1 variable being the main priority, namely UQ8.

Keywords: *Website Quality Analysis, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang semakin meningkat menjadikan teknologi informasi sebagai sebuah aset yang penting bagi organisasi pemerintah maupun swasta. Perkembangan yang semakin meningkat ini juga menyebabkan lahirnya banyak perusahaan atau organisasi yang menyediakan layanan teknologi informasi (Oktaviana et al., 2022). Hal yang sama berlaku untuk lingkungan universitas yang melayani mahasiswa. Berbagai perguruan tinggi berlomba-lomba menciptakan sebuah sistem sederhana dalam rangka melayani mahasiswa selama menempuh studi (Setiawan & Wp, 2017). Penerapan teknologi di lembaga pendidikan saat ini kebanyakan memiliki website dan internet, hal ini merupakan contoh layanan informasi bagi mahasiswa, dosen, alumni, karyawan bahkan

masyarakat umum (Pamungkas & Saifullah, 2019).

Dengan banyaknya perguruan tinggi yang menggunakan website untuk melayani mahasiswa, menjadikan tantangan bagi setiap perguruan tinggi memperhatikan kualitas sistem website untuk menarik pengguna website. sebuah website dapat dikatakan baik jika semakin banyak pengunjung yang menggunakan website, oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas sistem website supaya pelayanan yang diberikan semakin baik dan meningkatkan kepuasan pengguna (Setyaningsih & Setiawan, 2023). Untuk mempertahankan kualitas website adalah dengan menerapkan pengukuran kualitas website. Webqual 4.0 ialah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas dari sebuah website (Fathoni et al., 2019).

Model Webqual ialah tools untuk mengukur kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan situs web. Ini sering implementasikan untuk mengukur kualitas situs web (Hasanov & Khalid, 2015). Selain itu, pada penelitian ini juga digunakan metode *Importance Performance and Analysis* (IPA), yang mana IPA ialah metode sederhana yang berguna dalam menentukan atribut produk atau layanan yang paling membutuhkan perbaikan untuk kondisi penghematan anggaran yang memungkinkan secara signifikan mengurangi kualitas keseluruhan. Ini kali pertama diusulkan oleh Martilla dan James pada sebuah artikel *Journal of Marketing* tahun 1977 dan sejak itu telah diterapkan dalam berbagai pengaturan (Kulkarni, 2019). Sehingga dengan menggunakan 2 metode tersebut, diharapkan hasilnya dapat dijadikan pedoman oleh organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna.

Universitas Amikom Purwokerto adalah satu dari sekian banyak perguruan tinggi yang telah membangun sistem informasi akademik dengan basis web, termasuk pada salah satu program studinya yakni Sistem Informasi. Melalui situs web ini, mahasiswa dapat mengakses berbagai informasi tentang Prodi Sistem Informasi mulai dari profil prodi, berita seputar kampus, hingga yang menyangkut akademik seperti Kurikulum Prodi Sistem Informasi. Adapun untuk alamat website prodi Sistem Informasi dapat diakses di <https://si.fik.amikompurwokerto.ac.id/>.

Berdasarkan wawancara dengan seorang narasumber yang peneliti lakukan, yakni dosen Prodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto, ditemukan beberapa masalah seperti kurang adanya update data dan informasi secara berkala terhadap website, tampilan website yang kurang menarik, hingga masih minimnya konten tersedia. Selain itu, juga belum ada penelitian yang dilakukan terkait tingkat kualitas website Prodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna untuk mengetahui tingkat layanan website yang diberikan agar pengguna mudah dan nyaman menggunakan layanan website tersebut.

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi atau mengetahui penilaian pengguna akhir secara menyeluruh terhadap penggunaan Website Prodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto, serta guna mengetahui indikator-indikator pada Webqual 4.0 yakni kegunaan, kualitas informasi, keterlibatan layanan dan *importance performance analysis*, yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya.

2. Landasan Teori

2.1 Website

Website ialah sebuah halaman atau kumpulan halaman web yang saling berhubungan dan dapat diakses dari seluruh dunia, selama terhubung jaringan internet. Setiap situs web memiliki alamat unik yang biasa disebut dengan URL (*Uniform Resource Locator*). Website bisa berisi berbagai jenis informasi, seperti teks, gambar, video, maupun audio. Selain itu, website juga dapat berisi fitur interaktif seperti form kontak, komentar, atau chatting.

2.2 Webqual 4.0

Menurut (S.J. Barnes & Vidgen, 2001), Webqual ialah metode yang dapat digunakan guna mengukur kualitas pada layanan sebuah website berdasarkan persepsi pengguna. Metode Webqual adalah evolusi dari metode pendahulunya yakni Servqual yang mana biasa diterapkan dalam penelitian guna mengukur kualitas layanan. (Ariffudin, 2023).

Sejak tahun 1998 Webqual terus mengalami perkembangan dari versi awal hingga kini dengan versi terbarunya yang tentu dibarengi dengan peningkatan kualitasnya. (Setiawati et al., 2022). WebQual 4.0 hasil dari hasil pengembangan WebQual versi 1 hingga 3 dengan mengadopsi pengembangan dari servqual. Pada WebQual versi ini ada 4 variabel yang diuji, yaitu *usability, information, service quality, dan overall*. Adapun penjelasan dari masing-masing variabel diatas, adalah sebagai berikut (Purwandani & Syamsiah, 2021):

a. *Usability Quality* (Kegunaan)

Kualitas kegunaan suatu website didasarkan pada interface, mudahnya navigasi, penempatan informasi, hingga sesuai tampilan dengan jenis website. Mudah digunakan dan desain yang menarik, membantu pengguna untuk dapat mengakses website dengan intens.

b. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Kualitas informasi dapat dinilai dari relevansi atau ketidaksesuaian informasi yang ditampilkan website, apakah informasi yang ditampilkan memiliki akurasi yang tepat dan dapat dipercaya.

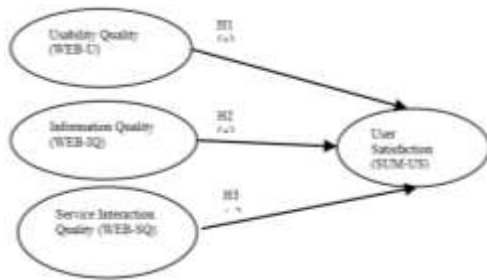
c. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)

Kualitas interaksi layana ialah kualitas layanan interaktif yang diterima user saat mengunjungi website, dan dinyatakan dalam bentuk kepercayaan serta empati.

d. *User Satisfaction /Overall* (Kepuasan Pengguna/ Keseluruhan)

Variabel ini adalah variabel terbatas yang menampilkan interface dari website

dengan menyeluruh.



Gambar 1. Model Konseptual Webqual

Berdasarkan model konseptual pada gambar 1, maka peneliti menyusun hipotesis seperti berikut:

- 1) H1: Bagaimana hubungan antara Usability atau kegunaan (X1) terhadap User Satisfaction atau kepuasan pengguna (Y).
- 2) H2: Bagaimana hubungan hubungan antara Information Quality atau kualitas informasi (X2) terhadap User Satisfaction atau kepuasan pengguna (Y).
- 3) H3: Bagaimana hubungan antara Service Interaction Quality atau kualitas interaksi layanan (X3) terhadap User Satisfaction atau kepuasan pengguna (Y).

2.3 Analisis Kesenjangan (GAP)

Gap Analysis (GAP) ialah metode pengukuran analitik untuk mengidentifikasi kesenjangan antar kategori berdasarkan kinerja dan jkepentingan (Mandias et al., 2021). Cara mencari nilai kesenjangan bisa dihitung dari selisih nilai setiap variabel kualitas Kinerja website dan juga nilai dari setiap variabel kualitas website yang diharapkan oleh responden atau website ideal (Importance) (Nasution et al., 2018).

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) ialah teknik sederhana yang digunakan guna menentukan atribut produk ataupun layanan yang paling butuh perbaikan untuk kondisi pengurangan anggaran, tanpa mengurangi kualitas keseluruhannya secara signifikan. Ini kali pertama diusulkan oleh Martilla dan James pada sebuah artikel *Journal of Marketing* tahun 1977 dan sejak itu telah diterapkan dalam berbagai pengaturan (Kulkarni, 2019).

3. Metode Penelitian

3.1 Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi ialah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat

secara sistematis serta terarah terhadap gejala pada objek penelitian (Pangesti, n.d.). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati Website Prodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.

b. Wawancara

Wawancara ialah metode atau teknik serangkaian pertanyaan diajukan langsung kepada narasumber terkait (Populix.co, n.d.). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada salah satu dosen Prodi Sistem Infomasi Universitas Amikom Purwokerto.

c. Studi Pustaka

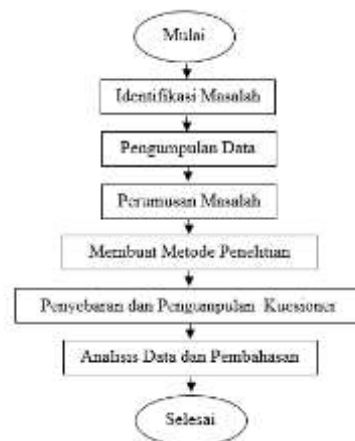
Studi pustaka adalah metode atau teknik pengumpulan data yang bersuber dari buku, laporan, catatan, ataupun internet yang masih memiliki kaitan dengan penelitian (Dwi, n.d.). Melalui studi pustaka, penelitian ini dapat memperoleh data yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang ada dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.

d. Kuesioner

Kuesioner ialah metode atau teknik untuk mengumpulkan data dengan memberikan seperangkat pernyataan atau pernyataan pada orang lain yang bertindak sebagai responden untuk bisa menjawab pertanyaan peneliti (Salma, 2021). Kuesioner berfungsi sebagai tool untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan yang anatinya akan dijadikan sebagai bahan penelitian.

3.2 Konsep Penelitian

Konsep penelitian merupakan salah instrumen dalam sebuah penelitian yang didalamnya memuat alur atau tahapan penelitian itu sendiri. Adapun alur dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 2. Konsep Penelitian

3.3 Penentuan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penentuan atau sampel yakni dengan teknik pengambilan sampel

dengan cara menentukan kriteria masing-masing responden yang telah mengunjungi website tersebut sebagai permulaan. berikut adalah rumus Slovin guna menentukan banyaknya sampel yang diambil nantinya (Sandag et al., 2020).

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)} \tag{1}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = *Margin of error* (Persentase kelonggaran ketelitian sebab kesalahan dalam pengambilan sampel yang bisa diterima sebesar 10 persen atau 0,1).

Dari rumus tersebut, didapatkan jumlah sampel yang digunakan yakni :

$$n = \frac{500}{1 + 500 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = 83,3333333333$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh ukuran sampel yaitu 83,3333333333 dan dibulatkan menjadi 84. Ukuran sampel ini menjadi ukuran minimal untuk menjawab kuesioner. Sedangkan untuk menghitung besarnya proporsi dari setiap unit responden sebagai sampel menggunakan rumus sebagai berikut yang diekpresikan pada persamaan 2 :

$$n1 = \frac{N1}{\sum N} \times n0 \tag{2}$$

Keterangan :

n1 : Banyak sampel tiap-tiap unit

n0 : Banyak sampel seluruh unit

N1 : Banyak populasi tiap unit

EN : Jumlah populasi seluruh unit

Berdasarkan rumus diatas, maka didapatkan besaran sampel yang nantinya digunakan dari tiap unit adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Sampel

No	Responden	Sampel	Jml
1	Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto	$\frac{467}{500} \times 84 = 78,456$	79
2	Dosen Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto	$\frac{33}{500} \times 84 = 5,544$	6
	Jumlah		85

Dari tabel 3.4 diatas dapat kita diketahui bahwa jumlah sampel keseluruhan adalah 85 sampel.

4. Hasil Pembahasan

4.1 Uji Validitas

Estimasi untuk uji validitas survei diketahui r tabel untuk n = 85, sig. α = 10 persen (ambang batas signifikan 10 persen atau 0,1); df: 83. Jika r hitung > r tabel, hal-hal yang ada pada survei dikatakan sah atau valid . Berikut adalah hasil dari dari uji validasi tingkat kinerja serta harapan.

Tabel 2. Uji Validitas Data Tingkat Kinerja

Variable	rhitung	rtabel	Ket.
UQ1	0,924	0,1796	✓
UQ2	0,933	0,1796	✓
UQ3	0,937	0,1796	✓
UQ4	0,901	0,1796	✓
UQ5	0,844	0,1796	✓
UQ6	0,860	0,1796	✓
UQ7	0,882	0,1796	✓
UQ8	0,897	0,1796	✓
IQ1	0,878	0,1796	✓
IQ2	0,899	0,1796	✓
IQ3	0,886	0,1796	✓
IQ4	0,918	0,1796	✓
IQ5	0,880	0,1796	✓
IQ6	0,900	0,1796	✓
IQ7	0,825	0,1796	✓
SIQ1	0,925	0,1796	✓
SIQ2	0,914	0,1796	✓
SIQ3	0,912	0,1796	✓
SIQ4	0,951	0,1796	✓
SIQ5	0,923	0,1796	✓
SIQ6	0,923	0,1796	✓
SIQ7	0,908	0,1796	✓

Keterangan :

✓ = Valid

X = Tidak Valid

Tabel 3. Uji Validitas Pada Tingkat Harapan

Variable	rhitung	rtabel	Ket.
UQ1	0,929	0,1796	✓
UQ2	0,924	0,1796	✓
UQ3	0,908	0,1796	✓
UQ4	0,911	0,1796	✓
UQ5	0,899	0,1796	✓
UQ6	0,882	0,1796	✓

UQ7	0,906	0,1796	✓
UQ8	0,933	0,1796	✓
IQ1	0,887	0,1796	✓
IQ2	0,885	0,1796	✓
IQ3	0,903	0,1796	✓
IQ4	0,859	0,1796	✓
IQ5	0,897	0,1796	✓
IQ6	0,876	0,1796	✓
IQ7	0,896	0,1796	✓
SIQ1	0,873	0,1796	✓
SIQ2	0,931	0,1796	✓
SIQ3	0,931	0,1796	✓
SIQ4	0,906	0,1796	✓
SIQ5	0,930	0,1796	✓
SIQ6	0,930	0,1796	✓
SIQ7	0,859	0,1796	✓

Keterangan:

✓ = Valid

X = Tidak Valid

Berdasarkan tabel 2 dan 3 didapatkan hasil bahwa seluruh item-item pada penelitian ini memiliki nilai yang lebih tinggi dari rtabel. Dengan demikian semua item atau data pada penelitian ini dapat dikatakan Valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Untuk setiap pertanyaan yang dianggap valid, selanjutnya perlu juga dilakukan uji reliabilitas. Apabila Cronbach's Alpha bernilai lebih besar dari 0,60, maka data tersebut dapat dinyatakan reliabel dalam uji reliabilitas. Akan tetapi, data dianggap tidak reliabel jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Pada Tingkat Kinerja

No	Dimensi	Cronbach's Alpha	Kategori
1.	Usability Quality	0,964	Reliabel
2.	Information Quality	0,953	Reliabel
3.	Service Interaction Quality	0,971	Reliabel

Tabel 5. Uji Reliabilitas Pada Tingkat Harapan

No	Dimensi	Cronbach's Alpha	Kategori
1.	Usability Quality	0,971	Reliabel
2.	Information Quality	0,954	Reliabel
3.	Service Interaction Quality	0,966	Reliabel

Berdasarkan dari tabel diatas diperoleh hasil yakni semua nilai Cronbach's Alpha dari tiap-tiap

dimensi mempunyai nilai > 0,60. Dengan demikian semua item atau data pada penelitian ini dapat dikatakan Reliabel.

4.3 Analisis GAP

Analisis GAP ialah nilai kontras atau selisih antara tingkat kinerja situs dan tingkat harapan dari user situs. Pada tahapan ini nilai GAP akan dihitung dari rata-rata tingkat kinerja dan tingkat harapan setiap variabel. Rumus yang dipakai guna menentukan nilai GAP yaitu:

$$Q_i = Performance_i - Importance_i$$

Keterangan:

Q_i = Tingkat GAP

Performance_i = Skor nilai Kinerja

Importance_i = Skor nilai Kepentingan

Nilai positif atau $Q \geq 0$ menunjukkan bahwa suatu indikator memenuhi kualitas yang ideal. Hasil perhitungan analisis GAP ditunjukkan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Nilai GAP

Variabel	Performance		Importance		gap
	Total	Rata-rata	Total	Rata-rata	
UQ1	233	2,741	241	2,835	-0,09
UQ2	231	2,718	228	2,682	0,035
UQ3	217	2,553	222	2,612	-0,06
UQ4	236	2,776	235	2,765	0,012
UQ5	205	2,412	215	2,529	-0,12
UQ6	250	2,941	240	2,824	0,118
UQ7	236	2,776	243	2,859	-0,08
UQ8	216	2,541	236	2,776	-0,24
IQ1	237	2,788	223	2,624	0,165
IQ2	243	2,859	233	2,741	0,118
IQ3	219	2,576	215	2,529	0,047
IQ4	234	2,753	242	2,847	-0,09
IQ5	235	2,765	239	2,812	-0,05
IQ6	210	2,471	215	2,529	-0,06
IQ7	264	3,106	239	2,812	0,294
SIQ1	230	2,706	216	2,541	0,165
SIQ2	214	2,518	223	2,624	-0,11
SIQ3	219	2,576	221	2,6	-0,02
SIQ4	211	2,482	207	2,435	0,047
SIQ5	208	2,447	213	2,506	-0,06
SIQ6	220	2,588	224	2,635	-0,05
SIQ7	228	2,682	246	2,894	-0,21

Berdasarkan Tabel 6, didapatkan hasil bahwasannya sebagian besar variabel bernilai negatif yang artinya variabel tersebut masih belum memenuhi harapan pengguna atau belum memenuhi kualitas ideal dan nantinya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi perusahaan terhadap website. Namun ada juga variabel yang

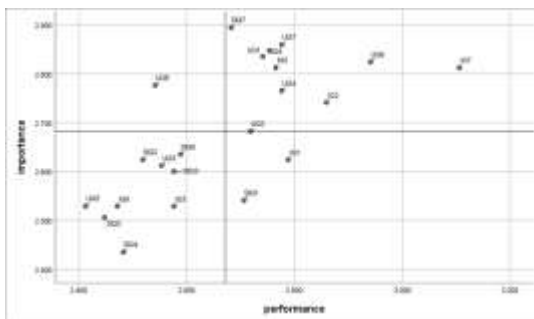
bernilai positif yang mana variabel tersebut sudah memenuhi harapan pengguna atau sudah memenuhi kualitas ideal. Untuk rincian dari variabel yang bernilai positif dan negatif dapat ditunjukkan pada tabel 7 berikut:

Tabel 7. Rincian Variabel Positif dan Negatif

	Variabel					jml
	UQ2	UQ4	UQ6	IQ1	IQ2	
Positif	UQ2	UQ4	UQ6	IQ1	IQ2	9
	IQ3	IQ7	SIQ1	SIQ4		
Negatif	UQ1	UQ3	UQ5	UQ7	UQ8	13
	IQ4	IQ5	IQ6	SIQ2	SIQ3	
	SIQ5	SIQ6	SIQ7			

4.4 Analisis IPA

Analisis IPA dilakukan untuk menunjukkan dinamika setiap indikator berada pada 4 area kuadran diagram. Sehingga nantinya dapat diidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan perusahaan terhadap setiap indikator. Berikut hasil dari pengujian menggunakan kuadran IPA pada gambar 3.



Gambar 3. Hasil Kuadran IPA

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut ini memiliki tingkat estimasi yang dianggap signifikan oleh user akan tetapi kinerjanya rendah atau belum memenuhi harapan, sehingga perlu segera ditingkatkan kinerjanya. Adapun variabel yang perlu ditingkatkan pada kuadran IPA hanya ada 1 yaitu Website memberikan informasi atau pengetahuan tambahan bagi pengguna (UQ8).

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut ini mempunyai tingkat harapan dan performa yang tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwasannya atribut/ Pernyataan tersebut penting serta mempunyai kinerja yang tinggi. Serta wajib untuk dipertahankan pada waktu yang akan datang, karena dinilai sangat penting dan hasilnya dapat dikatakan sangat memuaskan.

Adapun variabel yang tergolong pada kuadran II yaitu sebagai berikut:

- 1) Mudah bagi pengguna untuk berinteraksi didalam website (UQ2)
- 2) Website sistem informasi mudah digunakan (UQ4)
- 3) Desain website prodi sistem informasi sesuai dengan tipikal website layanan pendidikan (UQ6)
- 4) Memiliki informasi yang berguna pada website (UQ7)
- 5) Menyajikan informasi yang cukup jelas pada website (IQ2)
- 6) Adanya relevansi antara informasi website dengan prodi Sistem Informasi (IQ4)
- 7) Informasi pada website mudah dibaca serta dipahami (IQ5)
- 8) Website menyajikan informasi mengenai pendidikan (IQ7)
- 9) Informasi yang disajikan pada website dapat diandalkan (SIQ7)

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut ini mempunyai prioritas rendah, kepentingan dan kinerja juga rendah yang berarti user merasa kinerja pada setiap atribut kurang, tetapi perbaikan tidak perlu menjadi prioritas. Adapun variabel yang tergolong pada kuadran III yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengguna mudah untuk melakukan navigasi pada website (UQ3)
- 2) Tampilan website prodi sistem informasi menarik (UQ5)
- 3) Informasi di dalam website sering diperbarui (IQ3)
- 4) Informasi didalam website detail (IQ6)
- 5) User melakukan aktivitas pada website dengan rasa aman (SIQ2)
- 6) User merasa aman ketika menyampaikan data pribadi (SIQ3)
- 7) Website memiliki tampilan yang menarik untuk dikunjungi (SIQ4)
- 8) Adanya suasana komunitas pada website (bertukar pendapat/diskusi) (SIQ5)
- 9) Adanya kemudahan bagi pengguna dalam memberikan masukan (feedback) kepada pengembang website/sekolah (SIQ6)

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Menurut pengguna keberadaan item di kuadran ini kinerjanya sudah baik, tetapi dirasa terlalu berlebihan dengan apa yang dibutuhkan pengguna karena pengguna tidak terlalu mempunyai harapan terhadap variabel ini sehingga sering kali tidak dianggap keberadaannya oleh user. Adapun variabel yang tergolong pada kuadran IV yaitu sebagai berikut:

- 1) Website menyajikan informasi yang cukup jelas (IQ1)
- 2) Website mempunyai reputasi yang baik (SIQ1)

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

- a. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis kesenjangan (GAP) terdapat 9 variabel bernilai positif atau $Q \geq 0$ dan 13 variabel bernilai negatif atau $Q \leq 0$. Adapun variabel atau indikator dengan nilai kesenjangan terendah yakni UQ8 sebesar -0,24 (Website memberikan informasi atau pengetahuan tambahan bagi pengguna). Hal ini menunjukkan bahwa website prodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto dirasa masih kurang memberikan informasi ataupun pengetahuan tambahan menurut pengguna. Sedangkan variabel atau indikator dengan nilai kesenjangan tertinggi yakni IQ7 (Website menyediakan informasi mengenai pendidikan) sebesar 0,294. Hal ini menunjukkan bahwa website prodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto menurut pengguna telah sesuai dengan menyediakan informasi mengenai pendidikan didalamnya.
- b. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) terdapat satu variabel pada kuadran I yang perlu ditingkatkan dan menjadi prioritas utama yaitu UQ8. Kemudian terdapat 9 variabel pada kuadran II yakni UQ2, UQ4, UQ6, UQ7, IQ2, IQ4, IQ5, IQ7, dan SIQ7 yang mana variabel tersebut perlu dipertahankan kualitasnya. Sedangkan pada kuadran III terdapat 9 variabel yang mana keberadaannya tidak terlalu penting bagi pengguna dan tidak untuk diprioritaskan. Variabel tersebut antara lain UQ3, UQ5, IQ3, IQ6, SIQ2, SIQ3, SIQ4, SIQ5, dan SIQ6. Terakhir pada kuadran IV terdapat 2 variabel yang tingkat kepentingannya tergolong rendah akan tetapi tingkat kinerjanya dapat dikatakan berlebihan sehingga sering diabaikan pengunjung. Variabel tersebut yaitu IQ1 dan SIQ1.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat saran yang diberikan yakni dengan melakukan evaluasi dan pengelolaan pada situs web Prodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto secara berkala dalam rentang waktu tertentu serta melakukan pengembangan untuk mengoptimalkan situs website yang bertujuan guna meningkatkan kualitas website.

References

- Ariffudin, M. (2023). *Apa Itu Website? Pengertian, Fungsi, Sejarah, Unsur, dan Jenisnya*.
<https://www.niagahoster.co.id/blog/pengertian-website/>
- Dwi, L. F. (n.d.). *Studi Pustaka Adalah Referensi Penelitian, Ini Penjelasan Lengkapnya - Nasional Katadata.co.id*. 1 Agustus 2022. Retrieved February 21, 2023, from <https://katadata.co.id/agung/berita/62e773e3da762/studi-pustaka-adalah-referensi-penelitian-ini-penjelasan-lengkapnya>
- Fathoni, F. F., Widowati, S., & Husen, J. H. (2019). Analisis. Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (studi Kasus: Website Kadatuan Koffie.). *EProceedings ...*, 6(2), 8530–8547.
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/download/9822/9683>
- Hasanov, J., & Khalid, H. (2015). The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach. *Procedia Computer Science*, 72, 382–389.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.153>
- Kulkarni, A. (2019). *Importance Performance Analysis*.
<https://www.linkedin.com/pulse/importance-performance-analysis-anand-kulkarni>
- Mandias, G., Septiawan, Y., & Bojoh, M. J. (2021). Analisis. Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA. Terhadap Situs Sla. *Tompaso Methods Of Sla Tompaso*. 7(2), 396–406.
- Nasution, L., Aknuranda, I., & Rachmadi, A. (2018). *Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang)*. 2(11), 4377–4384.
- Oktaviana, L. D., Wardhany, I. G. S., Pradana, N. R. A., & Waluyo, R. (2022). Analisis. Pengaruh. Kualitas Layanan Website PMB. Amikom. Purwokerto Menggunakan Metode Webqual. 4.0. *JATISI. (Jurnal Teknik Informatika. Dan Sistem Informasi)*, 9(3), 2127–2136.
<https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.1681>

- Pamungkas, R., & Saifullah. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22. <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- Pangesti, R. (n.d.). *Apa yang Dimaksud Observasi? Ini Tujuan, Manfaat, dan Jenis-jenisnya*. 19 Desember 2021. Retrieved February 21, 2023, from <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5860988/apa-yang-dimaksud-observasi-ini-tujuan-manfaat-dan-jenis-jenisnya>
- Populix.co. (n.d.). *Teknik Pengumpulan Data Kualitatif & Kuantitatif yang Tepat*. 2021. Retrieved February 21, 2023, from <https://info.populix.co/articles/teknik-pengumpulan-data/>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website. Menggunakan Metode. Webqual 4.0 Studi. Kasus: MyBest E-learning .System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi. (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Salma. (2021). *Teknik Pengumpulan Data: Pengertian, Jenis, dan Contoh*. 21 Desember. 2021. https://penerbitdeepublish.com/teknik-pengumpulan-data/#1_Observasi_Pengamatan
- Sandag, G. A., Makapedua, M., & Tomponu, A. (2020). Analisis Kualitas. Website Pada PT.DAW. Menggunakan Metode. Webqual 4.0. dan Importance Performance Analysis. (IPA). *Jurnal Sistem Dan. Teknologi Informasi (Justin)*, 8(4), 339. <https://doi.org/10.26418/justin.v8i4.42592>
- Setiawan, I., & Wp, M. A. (2017). Analisis User Acceptance E-Skripsi Menggunakan Metode UTAUT Di STMIK Amikom Purwokerto. *Jurnal Komputer Terapan*, 3(2), 159–168. <http://jurnal.pcr.ac.id>
- Setiawati, L., Siti Aulia, E., Cynthia Johan, R., Hadiapurwa, A., & Ardiansah. (2022). Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). *Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 15(1), 84–97.
- Setyaningsih, G., & Setiawan, I. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi transportasi online menggunakan eucs. *The Indonesian*

Journal of Computer Science Research, 2(1), 49–58.