

Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA

Jeki Saputra¹, Satrianansyah², Harma Oktafia Lingga Wijaya*², Taufik Rahman³

^{1,2,3}Universitas Bina Insan Lubuklinggau; Kota Lubuklinggau

^{1,2}Fakultas Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Lubuklinggau

³, Fakultas Komputer, Program Studi Informatika, Lubuklinggau

e-mail: ¹ jekisaputra8896@gmail.com, ²satrianansyah@univbinainsan.ac.id,

*²harmaoktafialingga@univbinainsan.ac.id, ³bunrahman@gmail.com

Abstract

A good website is a website that is in great demand by users and provides good information to its users. One of the website applications that can be seen is in universities. To measure the quality of the XYZ Institute website, indicators that affect the quality of the website are needed from the point of view of educators, lecturers and students. Therefore, the methods used to measure the quality of the XYZ Institute website are the Webqual and IPA methods. The description of this research is whether there is an effect of the quality of the XYZ Institute website on usability indicators. Is there an effect of the quality of the XYZ Institute website on the indicators of information quality (Information Quality, is there an effect of the quality of the XYZ Institute website on the indicators of service interaction quality), and, is there an effect of the quality of the XYZ Institute website on the overall indicators. Is there an influence on the quality of the XYZ Institute website with a comparison the level of importance and level of performance in the IPA method. There is a significant influence between usability, quality information and service interaction quality on user satisfaction both partially and simultaneously. In the IPA method in developing the Institute website XYZLubuklinggan In quadrant I has an important priority where the indicators in quadrant I are indicators X16 and X17 and this quadrant is not in accordance with user expectations and has a high level of importance. In Quadrant II the XYZha Institute website rus maintains the indicators are X4, X8, X10, X12, X14, X16, X18, in quadrant III can ignore a little of importance the indicators are X1, X2, X3, X5, X11, X15, and quadrant IV are considered to have a low level of importance but the level of performance on this website is considered very good for users whose indicators are X6 and X7.

Keywords: Analysis, Website, Webqual, IPA

Abstrak

Website yang baik adalah website yang banyak diminati oleh pengguna serta memberikan informasi yang baik pula terhadap penggunaannya. Salah satu aplikasi website yang dapat dilihat adalah pada perguruan tinggi. Untuk mengukur kualitas website Institut XYZ diperlukan indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas website dari sudut pandang kepada tenaga pendidik, dosen dan mahasiswa. Oleh karena itu metode yang dipakai untuk mengukur kualitas website Institut XYZ yaitu metode Webqual dan IPA. Adapun gambaran dari penelitian ini yaitu Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator kegunaan (Usability). Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator kualitas informasi (Information Quality, adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator kualitas interaksi layanan (service interaction quality), dan Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator keseluruhan (overall). Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ dengan perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada metode IPA. Terdapat Pengaruh yang signifikan antara kegunaan (Usability), Kualitas informasi (Quality Information) dan Interaksi kualitas layanan (service interaction quality) terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan. Pada Metode IPA dalam pengembangan website Institut XYZ Lubuklinggan Pada kuadran I memiliki prioritas



penting dimana dimana indikator yang ada pada kuadran I ini adalah Indikator X16 dan X17 serta kuadran ini belum sesuai dengan harapan pengguna serta memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Pada Kuadran II website Institut XYZ harus mempertahankan indikatornya ialah X4, X8, X10, X12, X14, X16, X18, pada kuadran III dapat mengabaikan sedikit kepentingan nya indikatornya ialah X1, X2, X3, X5, X11, X15, dan kuadran IV dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja pada website ini dinilai sangat baik bagi pengguna yang indikatornya ialah X6 dan X7.

Kata kunci: Analisis, Website, Webqual, IPA

1. PENDAHULUAN

Website atau *world wide web* (WWW) menjadi salah satu aspek penting dalam penyediaan berbagai informasi dari berbagai sumber yang dapat diakses masyarakat dunia. Hal ini menjadikan website sebagai media yang dapat dikembangkan secara pribadi, organisasi dan lainnya, guna memenuhi kebutuhannya. Website sekarang ini tidak hanya dapat di akses melalui komputer tapi juga dapat diakses di handphone. Selain itu website dapat di akses tanpa batasan waktu. Dengan kemudahan ini tentunya penyedia website harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan pengunjungnya agar pengunjung website merasa nyaman untuk mengakses informasi-informasi yang dibutuhkan. Website yang baik adalah website yang banyak diminati oleh pengguna serta memberikan informasi yang baik pula terhadap penggunaannya. Salah satu aplikasi website yang dapat dilihat adalah pada perguruan tinggi. Untuk mengukur kualitas website Institut XYZ diperlukan indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas website dari sudut pandang kepada tenaga pendidik, dosen dan mahasiswa. Oleh karena itu metode yang dipakai untuk mengukur kualitas website Institut XYZ yaitu metode Webqual dan IPA.

Pada metode webqual nantinya akan ada indikator-indikator yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan yang nantinya akan diajukan kepada tenaga pendidik, dosen dan mahasiswa yang di wakili penilaiannya dengan skala likert dan nantinya juga pada metode IPA akan ada perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari sebuah website Institut XYZ yang akan disajikan kedalam diagram Cartesian menggunakan *software* SPSS atau *Statistical Package for the Social Sciences* untuk melihat atribut mana yang harus ditingkatkan maupun dipertahankan. Adapun gambaran dari penelitian ini yaitu Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator *kegunaan (Usability)*. Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator kualitas informasi (*Information Quality*), adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), dan adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator keseluruhan (*overall*). Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ dengan perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada metode IPA.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Metode Webqual

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung [1].

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen (2002). Webqual berdasarkan pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasarkan pada “ voice of customer “ dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, Webqual disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website [2].

2.2. Model IPA (*Importance Peformance Analysis*)

IPA mengabungkan pengukuran factor tingkat kepentingan (Performance) dan tingkat kinerja (Importance) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kemudian nilai rata - rata tingkat kepentingan dan kinerjanya dianalisa menggunakan Importance Peformance Matrix, yang mana sumbu X mewakili kinerja (Importance) sedangkan sumbu Y mewakili kepentingan (Performance)[2].

IPA adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan [3]. Pada Metode IPA Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran. Berdasarkan hasil pengukuran *Importance - Performance* yang memberikan interpretasi yang akan ditampilkan pada gambar [8] :



Gambar 1. Kuadran IPA



- a) Kuadran pertama : *“Priorities for Improvement”* atribut yang berada dalam lingkup kuadran pertama dengan kinerja rendah namun sangat berpengaruh karena memiliki prioritas kepentingan tinggi sehingga menjadi titik penting dalam poin perbaikan kualitas [4].
- b) Kuadran kedua : *“keep ip the good work”* atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sehingga hanya perlu dipertahankan nilainya untuk menjaga kualitas [4].
- c) Kuadran ketiga : *“low priority”* atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sama rendah sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek yang terdapat dalam lingkup kuadran ini [4].
- d) Kuadran keempat : *“Possible Overkill”* atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja yang terlalu tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya sehingga perlunya distribusi pada aspek yang terdapat pada ruang lingkup kuadran lain seperti pada kuadran pertama[4].

2.3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penenitian ini adalah kuantitatif. Variabel pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari metode WebQual 4.0. Penelitian deskriptif ini dilakukan dengan tujuan membuat deskripsi yang sistematis, faktual dan akurat tentang fenomena yang diselidiki dan memiliki fakta, sifat, dan hubungan di antara mereka [5]. Pada Metode IPA nantinya akan mencari perbandingan antara tingkat performa dan kepentingan.

2.3.1. Instrumen Penelitian

Tabel 1. Butir Pertanyaan

| Kategori | Indikator |
|---|---|
| <i>Usability</i> (Kualitas Kegunaan) | Tampilan <i>website</i> mudah dipahami |
| | <i>Website</i> Institut XYZ mudah di oprasikan |
| | Alamat <i>website</i> Institut XYZ mudah ditemukan |
| | Tampilan <i>website</i> Institut XYZ sesuai jenisnya |
| | Interaksi <i>website</i> Institut XYZ jelas dan dapat di mengerti |
| <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | Informasi <i>website</i> Institut XYZ jelas |
| | Informasi <i>website</i> Institut XYZ <i>up to-date</i> |
| | Informasi <i>website</i> Institut XYZ dapat dipercaya |
| | Informasi <i>website</i> Institut XYZ mudah dibaca dan dipahami |
| | Informasi <i>website</i> Institut XYZ dalam format yang sesuai |
| <i>Service Interaction Quality</i> | Kepercayaan yang tinggi pada informasi yang disajikan |
| | Mudah melakukan komunikasi |
| | Mudah memberikan masukan (<i>feed back</i>) |

| Kategori | Indikator |
|----------|--|
| Overall | Suasana yang komunitas |
| | Tampilan situs menarik dalam penggunaan warna dan huruf |
| | Letak penyusunan informasi tepat dalam <i>Website</i> |
| | Tampilan desain <i>Website</i> simpel dan elegan |
| | Tidak terdapat iklan online dalam ampilan <i>website</i> |

2.3.2. Teknik Analisis Data

Untuk Menjawab perumusan masalah mengenai penilaian pengunjung terhadap Website Institut XYZ, dengan menggunakan skala likert sebagai tolak ukur dalam menentukan penilaian pengunjung yakni seperti tabel berikut :

Tabel 2. Tabel Skala Likert

| | |
|---------------------|---|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Ragu-ragu | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis pada penelitian ini, diawali dengan uji coba pengisian kuisioner. Uji coba tersebut dilakukan untuk mengetahui kualitas dari butir-butir pertanyaan yang ada pada instrumen pertanyaan-pertanyaan yang akan di berikan kepada responden. Apabila butir soal yang sudah di uji maka dapat dilihat instrument pertanyaan valid dan reabel atau tidak. Pada uji coba peneliti melakukan kevalidan dan reabilitas butir pertanyaan dengan 30 responden.

3.1. Hasil

a) Uji Validitas

Pengujian butir pertanyaan ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Dalam uji validitas terhadap 30 responden diketahui $N=30$ pada signifikan 5%, di temukan bahwa nilai r tabel dengan $N=30$ signifikasinya 5% ialaha 0,361, sehingga dapat di ambil asumsi bahwa apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir soal tersebut dinyatakan valid secara statistic dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

b) Uji Coba Reabilitas

Dalam penelitian ini, uji coba reabilitas diperhitungkan dengan menggunakan SPSS versi 22 , reabel apabila nilai cronbach's Alpha $> 0,6$.

c) Hasil Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh hubungan yang terjadi antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat adalah secara signifikan secara terpisah. Berikut hasil uji T.

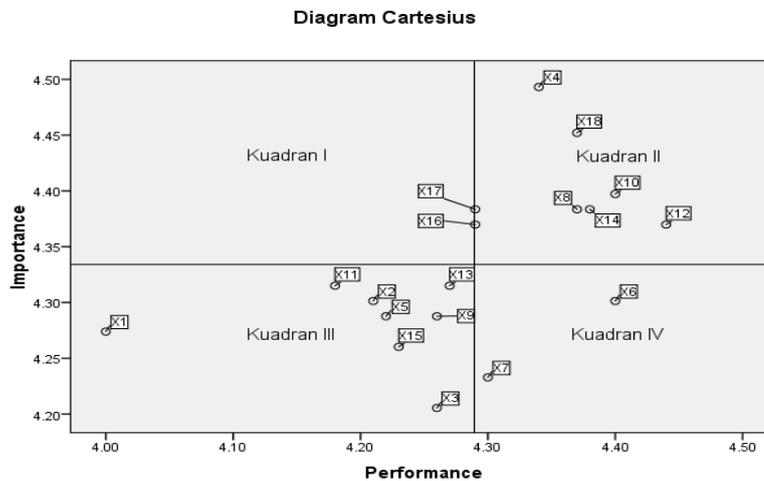
- 1) Hasil Uji T Pada Variabel Kegunaan (X1)
 Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,08 < 0,1 dan nilai t hitung 1.779 > 1.293 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
 - 2) Hasil Uji T Pada Variabel Kualitas Informasi (X2)
 Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,02 < 0,1 dan nilai t hitung 3.147 > 1.293 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
 - 3) Hasil Uji T Pada Variabel Kualitas Interaksi Layanan (X3)
 Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,03 < 0,1 dan nilai t hitung 2.135 > 1.293 maka sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
 - 4) Hasil Uji T Pada Variabel Keseluruhan (X1)
 Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,4 > 0,1 dan nilai t hitung 759 < 1.293 maka sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keseluruhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- d) Hasil Uji F
 Uji F digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh hubungan yang terjadi antara variable-variabl bebas terhadap variabel terikat adalah signifikan secara simultan(bersama-sama). Berikut adalah hasil uji F:
 Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan keseluruhan berdasarkan hasil uji F pada tabel di atas di peroleh nilai F hitung variabel yaitu 22.188 > nilai F tabel (2.50) sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan keseluruhan kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan keseluruhan website Institut XYZ berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- e) Hasil IPA
- 1) Nilai Rata-rata *Performance* dan *Importance*

Tabel 3. Nilai Rata-rata *Performance* dan *Importance*

| Performance | Importance |
|-------------|------------|
| 4 | 4.27 |
| 4.21 | 4.30 |
| 4.26 | 4.21 |
| 4.34 | 4.49 |
| 4.22 | 4.29 |
| 4.4 | 4.30 |
| 4.3 | 4.23 |
| 4.37 | 4.38 |
| 4.26 | 4.29 |
| 4.4 | 4.40 |
| 4.18 | 4.32 |
| 4.44 | 4.37 |

| Performamce | Importance |
|-------------|------------|
| 4.27 | 4.32 |
| 4.38 | 4.38 |
| 4.23 | 4.26 |
| 4.29 | 4.37 |
| 4.29 | 4.38 |
| 4.37 | 5.14 |
| 4.14 | 4.37 |
| 4.29 | 4.45 |
| 4.22 | 4.44 |
| 4.27 | 4.36 |

2) Diagram Kartesius



Gambar 2. Diagram Kartesius

- a) Kuadran I : Indikator X16 dan X17 dimana kuadran ini belum sesuai dengan harapan pengguna serta memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerja renda dan indikator ini di diharapkan menjadi prioritas utama bagi Institut XYZ dalam pengembangan website kedepan.
- b) Kuadran II : X4, X8, X10, X12, X14, X16, X18 pada kuadran ini memiliki tingkat harapan dan tingkat kinerja yang tinggi pun sudah baik. Indikator pada kuadran ini dianggap sudah sesuai dan harus di pertahankan bagi Institut XYZ dalam pengembangan website kedepan.
- c) Kuadran III : X1, X2, X3, X5, X11, X15 pada kuaran ini memiliki tingkat harapan yang rendah dan tingkat kinerja yang tinggi. Pada kualitas indikator ini dapat di pertimbangkan kembali dan dirasa bukan menjadi prioritas utama perbaikan bagi Institut XYZ dalam pengembangan website kedepan.
- d) Kuadran IV : X6 dan X7 pada kuadran ini indikator dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja pada website ini dinilai sangat baik bagi pengguna. Indikator pada

kuadran ini jauh melampaui harapan pengguna dan dapat sedikit diabaikan bagi Institut XYZ dalam pengembangan website kedepan

3.2. Pembahasan

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap website Institut XYZ dibuat untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap website tersebut. Alat utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan 18 pernyataan tentang kualitas layanan dan 4 pernyataan tentang kepuasan pelanggan yang diberikan kepada 73 responden/penggunawebsiteInstitut XYZ Kota Lubuklinggau. Kuesioner ini dirancang menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang diukur melalui 4 variabel yaitu, X_1 : kegunaan (*Usability*), X_2 : kualitas informasi (*Quality Informastion*), X_3 : kualitas interaksi layanan *service interaction quality*), X_4 : keseluruhan (*overall*). Berdasarkan analisis data, hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel adalah valid dan reliabel untuk digunakan pada penelitian. Sebelum membuat analisis alat pengukuran data dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Dengan demikian, data dapat dilakukan analisis selanjutnya untuk menjawab identifikasi masalah yang telah ditetapkan. Berikut adalah pembahasan masing-masing hasil analisis data untuk menjawab Hipotesis yang ditetapkan:

- a) Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator kegunaan (*Usability*).

Berdasarkan analisis pengukuran indikator kegunaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap website Institut XYZ dengan memberikan 22 pernyataan tentang kualitas kegunaan yang diberikan kepada 73 responden(mahasiswa,Dosen,dan Tenaga Pendidik/Staf). Yang telah di olah datanya kedalam SPSS 22 dengan nilai sig untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar $0,08 < 0,1$ dan nilai t hitung $1.779 > 1.293$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- b) Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator kualitas informasi (*Information Quality*)

Berdasarkan analisis pengukuran indikator kualitas informasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap website Institut XYZ dengan memberikan 22 pernyataan tentang kualitas informasi yang diberikan kepada 73 responden(mahasiswa,Dosen,dan Tenaga Pendidik/Staf). Yang telah di olah datanya kedalam SPSS 22 dengan nilai sig untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar $0,02 < 0,1$ dan nilai t hitung $3.147 > 1.293$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- c) Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

Berdasarkan analisis pengukuran indikator kualitas informasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap website Institut XYZ dengan memberikan

22 pernyataan tentang kualitas informasi yang diberikan kepada 73 responden (mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Pendidik/Staf). Yang telah di olah datanya kedalam SPSS 22 dengan nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,03 < 0,1$ dan nilai t hitung $2.135 > 1.293$ maka sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- d) Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ terhadap indikator Keseluruhan (*overall*).

Berdasarkan analisis pengukuran indikator kualitas informasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap website Institut XYZ dengan memberikan 22 pernyataan tentang kualitas informasi yang diberikan kepada 73 responden (mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Pendidik/Staf). Yang telah di olah datanya kedalam SPSS 22 dengan nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,4 > 0,1$ dan nilai t hitung $759 < 1.293$ maka sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keseluruhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- e) Adakah pengaruh kualitas website Institut XYZ dengan perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada metode IPA.

Pada kuadran I memiliki prioritas penting dimana dimana indikator yang ada pada kuadran I ini adalah Indikator X16 dan X17 serta kuadran ini belum sesuai dengan harapan pengguna serta memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Pada Kuadran II website Institut XYZ harus mempertahankan indikatornya ialah X4, X8, X10, X12, X14, X16, X18, pada kuadran III dapat mengabaikan sedikit kepentingan nya indikatornya ialah X1, X2, X3, X5, X11, X15, dan kuadran IV dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja pada website ini dinilai sangat baik bagi pengguna yang indikatornya ialah X6 dan X7.

4. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dari hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan yaitu terdapat Pengaruh yang signifikan antara kegunaan (*Usability*), Kualitas informasi (*Quality Information*) dan Interaksi kualitas layanan (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan. Dan Pada Metode IPA dalam pengembangan website Institut XYZ Lubuklinggan Pada kuadran I memiliki prioritas penting dimana dimana indikator yang ada pada kuadran I ini adalah Indikator X16 dan X17 serta kuadran ini belum sesuai dengan harapan pengguna serta memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Pada Kuadran II website Institut XYZ harus mempertahankan indikatornya ialah X4, X8, X10, X12, X14, X16, X18, pada kuadran III dapat mengabaikan sedikit kepentingan nya indikatornya ialah X1, X2, X3, X5, X11, X15, dan kuadran IV dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja pada website ini dinilai sangat baik bagi pengguna yang indikatornya ialah X6 dan X7

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Napitupulu, A. F. Ariani, and J. A. Kadar, "Analisa Kualitas Website Intra Lipi Berbasis Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis : Studi Kasus Di Satker X," pp. 404-419, 2016.
- [2] O. D. Ariska, A. Kusyanti, and F. A. Bachtiar, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 8, pp. 2595-2603, 2018.
- [3] S. Wibowo, A. Setyanto, and A. Nasiri, "Analisis Kualitas Website Universitas Amikom Yogyakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal Menggunakan Metode Webqual Modifikasi," *Semnasteknomedia Online*, vol. 6, no. 1, pp. 2-13-19, 2018.
- [4] R. A. Pamungkas, E. Alfarishi, E. Aditiarna, A. Mukhlisin, and R. F. Alfa Aziza, "Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysist (IPA)," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 3, no. 1, p. 17, 2019.
- [5] D. A. N. Importance *et al.*, "Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakan Webqual Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakan," vol. 4, no. February, pp. 33-38, 2019.
- [6] H. O. Lingga Wijaya, M.Kom, Y. Yunita, and R. Rusdiyanto, "Evaluasi Kualitas Website Smk N 2 Pertanian Tugumulyo Menggunakan Metode Webqual," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 3, no. 2, pp. 69-76, 2018.
- [7] D. A. Permana, "Karyawan Berbasis Web (Studi pada PT Sumber Abadi Bersama , Gondanglegi , Kabupaten Malang)," vol. 56, no. 1, pp. 20-28.
- [8] R. Tianingrum and H. N. Sopiany, "Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa," pp. 440-446, 2017.
- [9] B. S. Rumengan, A. L. Tumbel, Y. Mandagie, A. Pengaruh, P. Holistik, and D. A. N. Kualitas, "Analisis Pengaruh Pemasaran Holistik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di The Mukaruma Cafe," vol. 8, no. 1, pp. 166-174, 2020.
- [10] S. Moha and S. Loindong, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 575-584, 2016.