

Penerapan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Evaluasi Kualitas Website Akademik

¹Kevin Adiyansah, ²Abednego Dwi Septiadi, ³Dwi Krisbiantoro

^{1,2,3}Sistem Informasi

^{1,2,3}Universitas Amikom Purwokerto

email : ¹kevin.adiyansah020@gmail.com, ²abednego@amikompurwokerto.ac.id,

³dwikris@amikompurwokerto.ac.id

ABSTRACT

Amikom University Purwokerto has an academic service in the form of an academic information system that is used to assist and accelerate the process of academic data processing, namely the Student Service Center. At the student service center there were still some problems such as difficulties for students when filling out study plan cards (KRS), student service center website display that was not responsive when accessed using a smartphone, lecture material that could not be accessed through the student service center, validation in attendance presence that was sometimes problems still occur and the student service center website display is still simple. This study aims to evaluate the quality of the student service center website and find out the value of the gap between the ideal level of expectation and the user's actual perception of the quality of the student service center and to know the indicators that need to be improved and maintained its quality at the student service center. Based on the Webqual 4.0 method with the variables usability, information quality, and service interaction quality and the Importance Performance Analysis (IPA) method with a descriptive research method approach. The results obtained based on the level of performance and the level of importance obtained the results of the gap based on the assessment of the three variables, namely, usability variable of - (0.27), information quality variable of - (0.1) and service interaction quality variable of - (0.22). Based on this it can be concluded that the actual quality or performance of the student service center academic website perceived by the user does not meet the ideal quality desired by the user. The results of the importance performance analysis show that there are 2 indicators that must get top priority in quality improvement and 12 indicators that must be maintained in quality.

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

ABSTRAK

Universitas Amikom Purwokerto mempunyai layanan akademik berupa sistem informasi akademik yang digunakan untuk membantu dan mempercepat proses pengolahan data akademik, yaitu *Student Service Center*. Pada *student service center* masih ditemukan beberapa permasalahan seperti mahasiswa kesulitan ketika melakukan pengisian kartu rencana studi (KRS), tampilan *website student service center* yang belum *responsive* ketika diakses menggunakan smartphone, materi perkuliahan yang belum dapat diakses melalui *student service center*, validasi dalam presensi kehadiran yang terkadang masih terjadi masalah dan tampilan *website student service center* yang masih sederhana. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kualitas *website student service center* dan mengetahui nilai kesenjangan atau gap antara tingkat harapan ideal dengan persepsi aktual pengguna terhadap kualitas *student service center* serta mengetahui indikator-indikator yang perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya pada *student service center*. Berdasarkan metode *Webqual 4.0* dengan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan pendekatan metode penelitian deskriptif. Hasil yang diperoleh berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) didapatkan hasil kesenjangan atau gap berdasarkan penilaian ketiga variabel yaitu, variabel *usability* sebesar -(0,27), variabel *information quality* sebesar -(0,1) dan variabel *service interaction quality* sebesar -(0,22). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual atau kinerja *website akademik student service center* yang dirasakan oleh pengguna belum

memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan terdapat 2 indikator yang harus mendapat prioritas utama peningkatan kualitas dan 12 indikator yang harus dipertahankan kualitasnya.

Kata Kunci - *Importance Performance Analysis*, Kualitas Website, Website Akademik, *Webqual 4.0*

1. Introduction

Teknologi informasi merupakan bagian penting dari kehidupan manusia saat ini. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya digunakan terbatas perorangan saja tetapi lebih luas telah digunakan oleh organisasi termasuk institusi akademik[1]. Salah satu contoh kemajuan teknologi saat ini adalah dengan hadirnya internet[2]. Kemajuan dan perkembangan internet saat ini telah menjadi media berkomunikasi secara bebas. Salah satu pemanfaatan internet adalah dengan munculnya *website*. *Website* adalah *World Wide Web* merupakan sebuah kumpulan dari halaman-halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau bergerak, data animasi suara, video dan atau gabungan dari semuanya dan dapat diakses melalui sebuah *browser* dan menggunakan jaringan internet. *Website* memiliki peran penting bagi sebuah organisasi atau institusi akademik dalam memberikan pelayanan online yang memudahkan bagi para penggunanya. Salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan *website* adalah Universitas Amikom Purwokerto. Dalam menunjang kelancaran aktivitas akademik, Universitas Amikom Purwokerto mempunyai layanan akademik berupa sistem informasi akademik yang digunakan untuk membantu dan mempercepat proses pengolahan data akademik, yaitu *Student Service Center*. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang dilakukan dalam mengidentifikasi masalah, penggunaan *website* akademik *student service center* masih masih ditemukan beberapa permasalahan seperti mahasiswa kesulitan ketika melakukan pengisian kartu rencana studi (KRS), tampilan *website student service center* yang belum *responsive* ketika diakses menggunakan *smartphone*, materi perkuliahan yang belum dapat diakses melalui *student service center*, validasi dalam presensi kehadiran yang terkadang masih terjadi masalah dan tampilan *website student service center* yang masih sederhana. Dari Beberapa permasalahan tersebut cenderung membuat mahasiswa merasa kualitas *student service center* belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan terhadap layanan yang diberikan. Kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting khususnya ketika insitusi akademik berhadapan dengan para pengguna yang membutuhkan kesempurnaan dari layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas layanan merupakan suatu langkah yang harus dilakukan untuk membangun dan meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya dengan mudah sehingga dapat memberikan kepuasan kepada[3]. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas *website* akademik *student service center* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penilaian responden yang dilakukan berdasarkan persepsi aktual dan ideal atau tingkat kepentingan. Tingkat kualitas dapat ditunjukkan dengan mengetahui nilai kesenjangan atau gap antara tingkat harapan pengguna terhadap layanan *student service center* yang ideal dengan persepsi aktual pengguna terhadap kualitas *student service center*. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian kualitas *website student service center* yang kemudian dapat menjadi masukan atau umpan balik bagi pihak pengelola *website student service center* sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan *website student service center* dimasa yang akan datang.

2. Research Method

a. *Webqual 4.0*

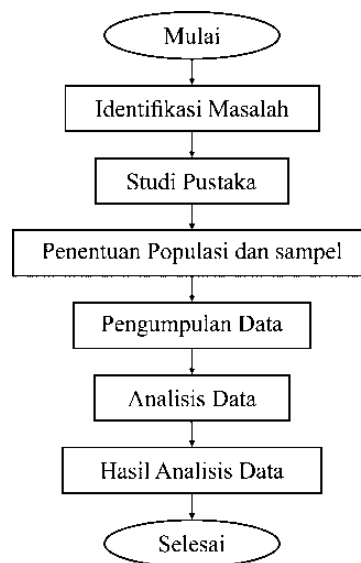
Webqual merupakan salah satu metode pengukuran terhadap kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode *Webqual* merupakan pengembangan dari metode *Servqual* yang

banyak digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa. *Webqual* berbasis pada *Quality Function Deployment* (QFD). Menurut teori *Webqual*, terdapat tiga dimensi inti yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*[4]. Penilaian kualitas layanan *website* dapat dilakukan berdasarkan persepsi pengguna yang terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima oleh pengguna (aktual) dan tingkat kepentingan atau harapan (ideal), suatu *website* dikatakan memiliki kualitas yang baik dapat diketahui dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan nilai kesenjangan atau gap antara persepsi aktual dan ideal yang rendah.

b. *Importance Performance Analysis*

Martilla dan James (1977) menjelaskan bahwa metode *Importance Performance Analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas berdasarkan persepsi pengguna. Fungsi utama dari metode ini adalah untuk menampilkan suatu informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Penilaian atribut menggunakan metode *importance performance analysis* dilakukan dengan analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan atau gap, dan analisis kuadran[5]. Pada diagram kartesius IPA terdapat 4 kuadran yaitu Kuadran I (*high importance dan low performance*), Kuadran II (*high importance dan high performance*), Kuadran III (*low importance dan low performance*), dan Kuadran IV (*low importance dan high performance*).

c. Konsep Penelitian



Gambar 1. Konsep Penelitian

Identifikasi masalah dilakukan pada *website* akademik *Student Service Center* dengan melakukan penyebaran kuisisioner pra penelitian melalui media *google form* terhadap penggunaan *student service center* sehingga didapatkan masalah yang akan diteliti. Studi pustaka dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan *referensi* sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan dengan evaluasi kualitas *website* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* atau penelitian sejenis yang pernah dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa aktif pada Universitas Amikom Purwokerto dengan jumlah mahasiswa sebanyak 2.216 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin*. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus *slovin* dan didukung pandangan Fraenkel dan Wallen (1990) bahwa besaran minimum responden penelitian deskriptif sebesar 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *random sampling*. Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan media daring dengan menggunakan *google form*. Pernyataan pada

kuisisioner dibuat berdasarkan dengan standar *Webqual 4.0* yang telah dibuat menggunakan bahasa yang sederhana dan agar tidak membingungkan responden saat menjawab pertanyaan pada kuisisioner. Pengukuran kuisisioner menggunakan metode *Likert's*. Hasil kuesioner yang didapatkan akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian dilakukan analisis data menggunakan statistik deskriptif. Pada statistik deskriptif dilakukan perhitungan pemusatan data. Kemudian dilakukan *importance performance analysis*, yaitu analisis tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan atau gap, dan analisis kuadran. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program aplikasi Microsoft Excel dan IBM SPSS 24. Selanjutnya, kegiatan yang dilakukan adalah membuat kesimpulan dari hasil evaluasi kualitas *website* akademik *student service center*.

3. Result and Analysis

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan pada indikator kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) dari *website student service center*. Instrument penelitian dinyatakan valid atau layak digunakan apabila nilai r_{Hitung} lebih besar dari r_{Tabel} . Jika r_{Hitung} lebih kecil dari r_{Tabel} maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak layak. Berdasarkan hasil analisis dihasilkan bahwa nilai r_{Hitung} lebih besar dari nilai r_{Tabel} maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian *webqual* pada *performance* dan *importance* dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas dilakukan pada indikator kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) dari *website student service center*. Kriteria pengujian reliabilitas yaitu apabila hasil *cronbach's alpha* lebih besar dari tahap signifikansi 60% atau 0,6 maka instrumen dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis didapat nilai *cronbach's alpha* dari setiap variabel bernilai lebih dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument *webqual* pada *performance* dan *importance* yang digunakan bersifat reliabel.

b. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan pada variabel bagian kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*). Hasil rata-rata pada variabel *usability* tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Rata-Rata Variabel *Usability*

Kode Indikator	Indikator	Perf	Imp
USAB1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>Website Student Service Center</i>	3,67	3,84
USAB2	Interaksi dengan <i>website Student Service Center</i> jelas dan dimengerti	3,63	3,83
USAB3	<i>Website Student Service Center</i> memiliki navigasi atau petunjuk yang jelas	3,40	3,69
USAB4	<i>Website Student Service Center</i> mudah digunakan	3,66	3,86
USAB5	<i>Website Student Service Center</i> memiliki tampilan yang menarik	3,00	3,42
USAB6	Desain <i>website Student Service Center</i> sesuai dengan tipenya (<i>website akademik</i>)	3,49	3,71
USAB7	<i>Website Student Service Center</i> dapat diakses setiap saat	3,14	3,58
USAB8	<i>Website Student Service Center</i> memberikan pengalaman positif bagi pengguna	3,48	3,66
Rata – Rata		3,43	3,70

Tabel 1 menunjukkan nilai rata-rata setiap indikator pada variabel *usability*. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata variabel *usability* pada *performance* sebesar 3,43. Dan nilai rata-rata variabel *usability* pada *importance* sebesar 3,70. Hasil rata-rata pada variabel *information quality* tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Rata-Rata Variabel *Information Quality*

Kode Indikator	Indikator	Perf	Imp
INFQ1	<i>Website Student Service Center</i> menyediakan informasi yang jelas	3,73	3,89
INFQ2	<i>Website Student Service Center</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4,02	3,95
INFQ3	<i>Website Student Service Center</i> menyediakan informasi yang uptodate	3,79	3,93
INFQ4	<i>Website Student Service Center</i> menyediakan informasi yang relevan	3,81	3,93
INFQ5	<i>Website Student Service Center</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti	3,84	3,93
INFQ6	<i>Website Student Service Center</i> menyediakan informasi secara detail	3,71	3,82
INFQ7	<i>Website Student Service Center</i> memberikan informasi dalam format yang sesuai	3,71	3,86
Rata – Rata		3,80	3,90

Tabel 2 menunjukkan nilai rata-rata setiap indikator pada variabel *information quality*. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata variabel *information quality* pada *performance* sebesar 3,80. Dan nilai rata-rata variabel *information quality* pada *importance* sebesar 3,90. Hasil rata-rata pada variabel *service interaction quality* tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Rata-Rata Variabel *Service Interaction Quality*

Kode Indikator	Indikator	Perf	Imp
SIQ1	<i>Website Student Service Center</i> memiliki reputasi yang baik	3,31	3,54
SIQ2	<i>Website Student Service Center</i> memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan akademik (cth: input KRS, input data profile, cek nilai)	3,55	3,85
SIQ3	Pengguna <i>Website Student Service Center</i> merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman	3,75	3,85
SIQ4	<i>Website Student Service Center</i> memberi ruang untuk personalisasi pengguna	3,52	3,65
SIQ5	Setelah menggunakan <i>website Student Service Center</i> , membuat pengguna merasa menjadi bagian dari civitas akademik	3,75	3,82
SIQ6	<i>Website Student Service Center</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak perguruan tinggi	3,14	3,53
SIQ7	<i>Website Student Service Center</i> memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan	3,53	3,86
Rata – Rata		3,51	3,73

Tabel 3 menunjukkan nilai rata-rata setiap indikator pada variabel *service interaction quality*. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata variabel *service interaction quality* pada *performance* sebesar 3,51. Dan nilai rata-rata variabel *service interaction quality* pada *importance* sebesar 3,73.

c. Importance Performance Analysis

1) Analisis Kesesuaian

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengguna yaitu tingkat kesesuaian lebih dari atau sama dengan 100% dapat dinyatakan sesuai atau baik. Apabila tingkat kesesuaian kurang dari 100% artinya dapat dikatakan tidak sesuai atau tidak baik. Hasil analisis tingkat kesesuaian pada variabel *usability* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Tingkat Kesesuaian Variabel *Usability*

Indikator	<i>Performance</i>		<i>Importance</i>		Tki %
	Total Skor	Rata – Rata	Total Skor	Rata - Rata	
USAB1	367	3,67	384	3,84	95,57 %
USAB2	363	3,63	383	3,83	94,78 %
USAB3	340	3,40	369	3,69	92,14 %
USAB4	366	3,66	386	3,86	94,82 %
USAB5	300	3,00	342	3,42	87,72 %
USAB6	349	3,49	371	3,71	94,07 %
USAB7	314	3,14	358	3,58	87,71 %
USAB8	348	3,48	366	3,66	95,08 %
Total Tingkat Kesesuaian					92,84 %

Tabel 4 menunjukkan total nilai persentase tingkat kesesuaian (*Tki*) pada variabel *usability* adalah 92.84%. Nilai tersebut masih dibawah 100%. Nilai persentase terbesar adalah USAB1 yaitu “Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian Website Student Service Center” sebesar 95.57%. Nilai persentase terkecil adalah USAB7 yakni “Website Student Service Center dapat diakses setiap saat” sebesar 87,71%. Hasil analisis tingkat kesesuaian pada variabel *information quality* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut :

Tabel 5. Hasil Tingkat Kesesuaian Variabel *Information Quality*

Indikator	<i>Performance</i>		<i>Importance</i>		Tki %
	Total Skor	Rata – Rata	Total Skor	Rata - Rata	
INFQ1	373	3,73	389	3,89	95,89 %
INFQ2	402	4,02	395	3,95	101,77 %
INFQ3	379	3,79	393	3,93	96,44 %
INFQ4	381	3,81	393	3,93	96,95 %
INFQ5	384	3,84	393	3,93	97,71 %
INFQ6	371	3,71	382	3,82	97,12 %
INFQ7	371	3,71	386	3,86	96,11 %
Total Kesesuaian					97,44 %

Tabel 5 menunjukkan total nilai persentase tingkat kesesuaian (*Tki*) pada variabel *information quality* adalah 97.44%. Nilai tersebut masih dibawah 100%. Terdapat nilai persentase terbesar yang sudah

melebihi nilai 100% adalah INFQ2 yakni “Website Student Service Center menyediakan informasi yang dapat dipercaya” sebesar 101,77%. Nilai persentase terkecil adalah INFQ1 yakni “Website Student Service Center menyediakan informasi yang jelas” sebesar 95,89%. Hasil analisis tingkat kesesuaian pada variabel *service interaction quality* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Tingkat Kesesuaian Variabel *Service Interaction Quality*

Indikator	<i>Performance</i>		<i>Importance</i>		Tki %
	Total Skor	Rata – Rata	Total Skor	Rata - Rata	
SIQ1	331	3,31	354	3,54	93,50 %
SIQ2	355	3,55	385	3,85	92,21 %
SIQ3	375	3,75	385	3,85	97,40 %
SIQ4	352	3,52	365	3,65	96,44 %
SIQ5	375	3,75	382	3,82	98,17 %
SIQ6	314	3,14	353	3,53	88,95 %
SIQ7	353	3,53	386	3,86	91,45 %
Total Kesesuaian					94,06 %

Tabel 6 menunjukkan total nilai persentase tingkat kesesuaian (*Tki*) pada variabel *service interaction quality* adalah 94,06%. Nilai tersebut masih dibawah 100%. Nilai persentase terbesar adalah SIQ5 yakni “Setelah menggunakan website Student Service Center, membuat pengguna merasa menjadi bagian dari civitas akademik” sebesar 98,17%. Nilai persentase terkecil adalah SIQ6 yakni “Website Student Service Center memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak perguruan tinggi” sebesar 88,95%.

2) Analisis Kesenjangan atau Gap

Untuk mengetahui nilai kesenjangan atau gap dapat dilakukan dengan mencari nilai selisih antara kualitas *website* aktual (*performance*) dan ideal (*importance*). Tingkat kualitas *website* yang baik diketahui berdasarkan nilai gap yang bernilai positif atau $Q_i (\text{gap}) \geq 0$. Pernyataan tersebut berarti bahwa kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang diinginkan oleh responden. Dan jika hasil nilai gap bernilai negatif atau $Q_i (\text{gap}) \leq 0$. Maka tingkat kualitas *website* dikatakan kurang dan belum memenuhi keinginan ideal dari responden atau pengguna. Hasil analisis kesenjangan atau gap pada setiap indikator *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Nilai Kesenjangan atau Gap Variabel *Usability*

Kode Indikator	Variabel	Kinerja (Performance)	Kepentingan (Importance)	GAP
USAB1	Usability	3,67	3,84	-0,17
USAB2		3,63	3,83	-0,2
USAB3		3,40	3,69	-0,29
USAB4		3,66	3,86	-0,2
USAB5		3,00	3,42	-0,42
USAB6		3,49	3,71	-0,22
USAB7		3,14	3,58	-0,44
USAB8		3,48	3,66	-0,18
Rata – Rata		3,43	3,70	-0,27

Tabel 7 menunjukkan nilai kesenjangan atau gap pada variabel *usability*. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai selisih atau nilai kesenjangan antara kualitas aktual (*performnace*) dan kualitas ideal (*importance*) pada semua indikator dalam variabel *usability* bernilai negatif. Nilai selisih rata-rata kesenjangan atau gap sebesar $-(0,27)$. Indikator yang memiliki nilai gap terbesar adalah indikator USAB7 yaitu “Website Student Service Center dapat diakses setiap saat” dengan nilai gap sebesar $-(0,44)$.

Tabel 8. Hasil Nilai Kesenjangan atau Gap Variabel *Information Quality*

Kode Indikator	Variabel	Kinerja (Performance)	Kepentingan (Importance)	GAP
INFQ1	Information Quality	3,73	3,89	-0,16
INFQ2		4,02	3,95	0,07
INFQ3		3,79	3,93	-0,14
INFQ4		3,81	3,93	-0,12
INFQ5		3,84	3,93	-0,09
INFQ6		3,71	3,82	-0,11
INFQ7		3,71	3,86	-0,15
Rata – Rata		3.80	3.90	-0.1

Tabel 8 menunjukkan nilai kesenjangan atau gap pada variabel *information quality*. Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa nilai rata-rata selisih atau nilai kesenjangan antara kualitas aktual (*performnace*) dan kualitas ideal (*importance*) pada indikator *information quality* bernilai negatif yaitu sebesar $-(0,1)$. Terdapat indikator yang bernilai gap positif yaitu indikator INFQ2 yaitu “Website Student Service Center menyediakan informasi yang dapat dipercaya” dengan nilai kesenjangan 0,07. Indikator yang memiliki nilai gap terbesar adalah indikator INFQ1 yaitu “Website Student Service Center menyediakan informasi yang jelas” dengan nilai gap sebesar $-(0,16)$.

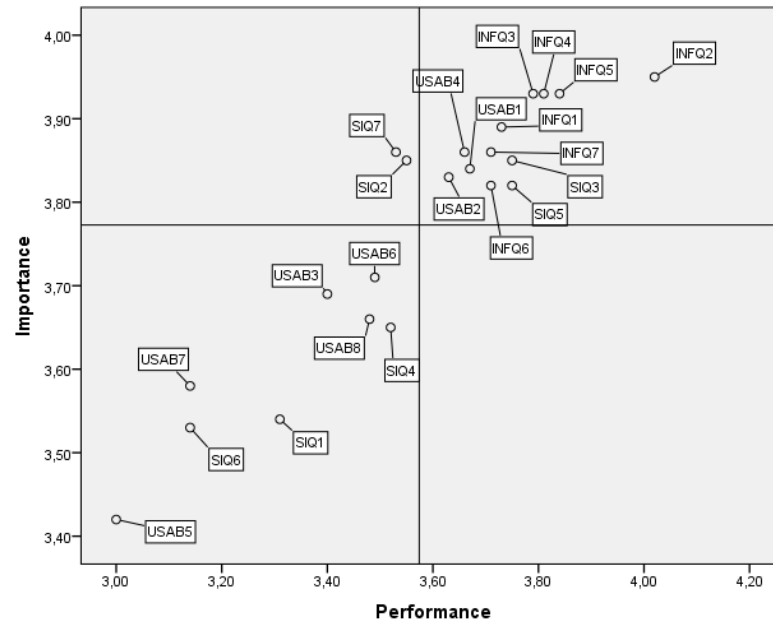
Tabel 9. Hasil Nilai Kesenjangan atau Gap Variabel *Service Interaction Quality*

Kode Indikator	Variabel	Kinerja (Performance)	Kepentingan (Importance)	GAP
SIQ1	Service Interaction Quality	3,31	3,54	-0,23
SIQ2		3,55	3,85	-0,3
SIQ3		3,75	3,85	-0,1
SIQ4		3,52	3,65	-0,13
SIQ5		3,75	3,82	-0,07
SIQ6		3,14	3,53	-0,39
SIQ7		3,53	3,86	-0,33
Rata – Rata		3,51	3,73	-0,22

Tabel 9 diatas menunjukkan nilai kesenjangan atau gap pada variabel *service interaction quality*. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai selisih atau nilai kesenjangan antara kualitas aktual (*performnace*) dan kualitas ideal (*importance*) pada semua indikator dalam variabel *service interaction quality* bernilai negatif. Nilai selisih rata-rata kesenjangan atau gap sebesar $-(0,22)$. Indikator yang memiliki nilai gap terbesar adalah indikator SIQ6 yaitu “Website Student Service Center memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak perguruan tinggi” dengan nilai gap sebesar $-(0,39)$.

3) Analisis Kuadran

Hasil yang ditunjukkan berdasarkan analisis kuadran nantinya akan digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas *website student servic center*. Berikut merupakan gambar analisis kuadran pada *website student service center*.



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan Gambar 2 ditunjukkan hasil pemetaan indikator pada variabel *Webqual 4.0* berdasarkan skala prioritasnya dengan metode *importance performance analysis* sebagai berikut :

- Kuadran I (*high importance dan low performance*) : Indikator yang termasuk dalam kuadran I adalah indikator yang dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya rendah (prioritas utama) sehingga perlu segera ditingkatkan yaitu indikator SIQ2 dan indikator SIQ7.
- Kuadran II (*high importance dan high performance*) : Indikator yang termasuk dalam kuadran II adalah indikator yang dianggap penting oleh pengguna dan kinerjanya sudah baik berdasarkan persepsi pengguna yaitu indikator USAB1, USAB2, USAB4, INFQ1, INFQ2, INFQ3, INFQ4, INFQ5, INFQ6, INFQ7, SIQ3, dan indikator SIQ5.
- Kuadran III (*low importance dan low performance*) : Indikator yang termasuk dalam kuadran III adalah indikator yang dianggap kurang atau tidak penting dan kinerjanya juga tidak terlalu baik oleh pengguna yaitu indikator USAB3, USAB5, USAB6, USAB7, USAB8, SIQ1, SIQ4, dan indikator SIQ6.
- Kuadran IV (*low importance dan high performance*) : Indikator yang termasuk dalam kuadran IV adalah indikator yang dianggap kurang penting oleh pengguna namun kinerjanya berlebihan. Pada hasil pemetaan indikator menggunakan analisis kuadran *importance performance analysis* tidak terdapat indikator yang memiliki kinerja yang berlebihan pada kuadran IV.

4. Conclusion

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas *website* akademik *Student Service Center* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analisis*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil tingkat kesesuaian pada *website student service center* pada variabel *usability* sebesar 92,84%, pada variabel *information quality* sebesar 97,44% dan pada variabel *service interaction quality* sebesar 94,06%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas aktual (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna belum sesuai dengan kualitas ideal (*importance*) yang diharapkan.

2. Hasil tingkat kesenjangan atau gap pada *website student service center* pada variabel *usability* sebesar $-(0,27)$, pada variabel *information quality* sebesar $-(0,1)$ dan pada variabel *service interaction quality* sebesar $-(0,22)$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas aktual (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna belum memenuhi kualitas ideal (*importance*) yang diharapkan.
3. Hasil analisis kuadran *importance performance analysis* pada *website student service center* adalah sebagai berikut :
 - a) Kuadran I (*high importance dan low performance*)
Kuadran I terdapat 2 indikator yang dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya rendah dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah indikator SIQ2 dan indikator SIQ7.
 - b) Kuadran II (*high importance dan high performance*)
Kuadran II terdapat 12 indikator yang dianggap sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan harus dipertahankan kinerja atau kualitasnya yaitu indikator USAB1, USAB2, USAB4, INFQ1, INFQ2, INFQ3, INFQ4, INFQ5, INFQ6, INFQ7, SIQ3, dan indikator SIQ5.
 - c) Kuadran III (*low importance dan low performance*)
Kuadran III terdapat 8 indikator yaitu USAB3, USAB5, USAB6, USAB7, USAB8, SIQ1, SIQ4, dan indikator SIQ6 merupakan indikator pada variabel *usability* dan *service interaction quality* yang juga perlu menjadi perhatian bagi pengelola *website student service center*.

Saran bagi pengelola *website student service center* adalah harus tetap memepertahankan atau menjaga dan meningkatkan kualitas *website* yang berada pada kuadran yang sudah mendekati kategori baik yaitu pada kuadran II, serta perlu memperhatikan indikator-indikator yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Pihak pengelola harus terus mengevaluasi *website student service center* dan melakukan peningkatan pada variabel dan indikator yang belum memenuhi harapan pengguna untuk meningkatkan kualitas yang diharapkan oleh pengguna.

References

- [1] A. Masthori, H. A. Nugroho, and R. Ferdiana, "Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website pemerintah Daerah The Use of Modified Webqual Method in Evaluation of Website Service Quality of Local Government," vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2016.
- [2] B. S. Santoso and M. F. Anwar, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus," *Natl. Conf. Inf. Technol. Tech. Eng.*, 2015.
- [3] D. B. Napitupulu, "Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan Webqual Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach," vol. 14, no. 1, pp. 51–64, 2016.
- [4] M. J. Roche, A. L. Pincus, M. R. Lukowitsky, K. S. Ménard, and D. E. Conroy, "An integrative approach to the assessment of narcissism," *J. Pers. Assess.*, vol. 95, no. 3, pp. 237–248, 2013.
- [5] R. Mohebifar, H. Hasani, A. Barikani, and S. Rafiei, "Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance–performance Analysis Method," *Osong Public Heal. Res. Perspect.*, vol. 7, no. 4, pp. 233–238, 2016.