



## Analisis Kualitas *Website* Sistem Langitan Umaha Dengan *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*

Arista Pratama<sup>1</sup>, Adelia Sefri Larasati<sup>2</sup>, Anita Wulansari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

Email: <sup>1</sup>aritapratama.si@upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>adelialarasati16@gmail.com,

<sup>3</sup>anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id

### Abstrak

Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan melalui penerapan sistem informasi akademik. Berdasarkan hal tersebut, Universitas Maarif Hasyim Latif (Umaha) membangun Sistem Langitan. Sistem Langitan merupakan sistem informasi akademik yang berbasis *website* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja asalkan tersambung dengan koneksi internet. Dengan adanya sistem informasi akademik mahasiswa dapat mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas *website* Sistem Langitan Umaha dengan menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan *Webqual* sebagai dasar pembuatan kuesioner dan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai alat analisa berupa *Gap Analysis* dan kuadran kartesius. Penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 340 responden yang merupakan mahasiswa aktif di Universitas Maarif Hasyim Latif. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa *gap analysis* keseluruhan bernilai 0,13 yang menunjukkan hasil dari kinerja *website* Sistem Langitan sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Namun masih ada beberapa indikator yang belum memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh bawah 7 indikator berada di kuadran pertama yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena kualitas *website* belum memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. 8 indikator berada di kuadran kedua yang kualitasnya sudah sesuai dengan harapan dan kepentingan pengguna sehingga hanya perlu mempertahankan kualitas yang sudah ada. 5 indikator berada di kuadran ketiga yang dikembangkan sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna sehingga hanya perlu mempertahankan kualitas yang sudah ada. 7 indikator berada di kuadran keempat ini kinerjanya cenderung berlebihan sehingga disarankan untuk memfokuskan pengembangan atau perbaikan tingkat kinerja indikator di kuadran pertama.

**Kata Kunci:** Sistem Akademik, *Webqual*, *Importance Performance Analysis*



## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan, dan pemerintahan untuk menunjang aktivitas dan menyelesaikan permasalahan. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang strategis untuk menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, dan memberikan informasi guna meningkatkan kualitas dalam proses pengambilan keputusan [1]. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi juga berpengaruh dalam bidang pendidikan khususnya perguruan tinggi. Sistem informasi akademik merupakan salah satu penerapan teknologi informasi di perguruan tinggi.[2].

Sistem Langitan Umaha merupakan sistem informasi akademik yang berupa *website*. Sistem Langitan ini memudahkan mahasiswa Umaha untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Sistem Langitan terdiri dari 9 *menu*, yaitu Biodata, Akademik, Dosen, Keuangan, Evaluasi, Kemahasiswaan, Informasi, Bursa Kerja, dan *Game* Indonesia H.E.B.A.T. Namun beberapa menu diatas apabila diklik tidak memunculkan informasi apapun sehingga beberapa pengguna *website* Sistem Langitan merasa bahwa informasi yang disampaikan kurang memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu diperlukan evaluasi untuk menunjang kinerja *website* Sistem Langitan Umaha. Suatu sistem yang baik adalah sistem yang dievaluasi berdasarkan sudut pengguna akhir (*user satisfaction*)[3]. Maka hal itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaan *website*. Dalam mengevaluasi kualitas *website*, terdapat beberapa metode salah satunya yaitu *Webqual* 4.0. *Webqual* 4.0 dikembangkan oleh Barnes & Vidgen(2003) dengan skala pengukuran yang sudah tervalidasi untuk mengukur kualitas layanan *website*, sehingga *Webqual* 4.0 menjadi metode yang paling banyak diterima dan diaplikasikan oleh beberapa peneliti [4]. *Webqual* 4.0 memiliki tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*[5]. Untuk mengidentifikasi secara spesifik indikator-indikator yang sudah maupun belum memenuhi harapan pengguna maka digunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* Metode (IPA) pertama kali dikenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1997 sebagai sebuah teknik analisis deskriptif. Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang harus ditingkatkan kinerjanya untuk memenuhi kepuasan pengguna pada sebuah organisasi atau perusahaan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat persepsi (*performance*) dan tingkat kepuasan/kepentingan (*importance*) dalam grafik dua dimensi [6]. IPA dapat memberikan gambaran kepada perguruan tinggi mengenai kualitas website mereka dengan melihat kuadran hasil analisis IPA berdasarkan indikator - indikator yang ada pada *Webqual* 4.0. Hal ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa IPA memiliki kelebihan dibandingkan

dengan metode lainnya, karena dapat menunjukkan atribut-atribut yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna [7].

Penelitian sebelumnya yang membahas pula tentang *Webqual* 4.0 dan IPA dengan judul “*Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website*”. Penelitian ini berfokus untuk mengkaji kualitas dari *website* Lazada. Untuk mengevaluasi kualitas *website* penelitian ini menggunakan *Webqual* 4.0. IPA digunakan oleh peneliti untuk melihat bagaimana cara Lazada menjaga ekspektasi pengguna *website*. Hasil analisis *website* Lazada menggunakan *Webqual* 4.0 yang berfokus pada *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* menunjukkan bahwa *Webqual* 4.0 dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan pengguna akhir dari pengguna *website*, hal ini dikarenakan hasil statistik deskriptif menunjukkan semua variabel memiliki skor rata-rata lebih >3. Sehingga semua variabel memiliki nilai positif signifikan. Selain itu IPA juga dapat diandalkan dalam menentukan tingkat kepentingan kinerja dari berbagai indikator *Webqual* 4.0 yang mempengaruhi situs *website* Lazada agar sesuai dengan harapan pengguna [8].

Penelitian lainnya dilakukan dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Portal Jurnal Brawijaya dan *Website Student Journal Universitas Brawijaya* Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil bahwa pengguna *website* kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan dan pada kuadran IPA juga membutuhkan beberapa perbaikan lagi untuk menunjang kualitas *website*. Sehingga metode *Webqual* 4.0 dan IPA dapat diandalkan untuk menilai kualitas *website* Portal Jurnal dan *Student Journal Universitas Brawijaya* [9]. Penelitian selanjutnya dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Situs Kaskus”. Penelitian tersebut menganalisis kualitas *website* Kaskus berdasarkan dimensi pada *Webqual* 4.0 dan IPA. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas *website* Kaskus belum sesuai dengan harapan pengguna, hal ini dikarenakan terdapat perbedaan *gap analysis* pada penilaian *performance* dan *importance*. Berdasarkan kuadran IPA, dimensi *information quality* yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki [10].

Penelitian lainnya dengan judul “Evaluasi Kualitas *Website* Simontasi Unesa Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas *website* Simontasi Unesa belum sesuai dengan harapan pengguna. Berdasarkan kuadran IPA, ada beberapa indikator yang harus diperbaiki terutama indikator yang terletak pada kuadran I menjadi prioritas utama dalam perbaikan [11]. Penelitian yang lainnya dengan judul “*Measuring User Assessments and Expectations: The Use of WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) to Evaluate the Quality of School Website*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja dan harapan pengguna *website* SMK Muhammadiyah 1 Banjarmasin. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa

kualitas website belum sesuai dengan harapan pengguna, hal ini dikarenakan terdapat kesenjangan keseluruhan antara importance dan performance. Tampilan website juga kurang menarik sehingga perlu adanya perbaikan [12].

## 2. METODELOGI PENELITIAN

### 2.1. Model Konseptual

Model konseptual pada penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0 yang dikembangkan berdasarkan konsep *Quality Function Development* (QFD) dan dikembangkan oleh Barnes & Vidgen (2002). *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. *Webqual* sudah mengalami beberapa kali pengembangan, hingga saat ini *Webqual* telah mencapai versi 4.0. *Webqual* 4.0 terdiri dari tiga dimensi yaitu kualitas penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi dan kualitas layanan (*Service Interaction Quality*) [5].

### 2.2. Hipotesis Penelitian

Menjawab kebenaran dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) sekaligus menjawab hipotesis dimensi apapun maka dilakukan uji T antara *importance* dan *performance* dari pengguna untuk mengetahui kualitas. Hipotesis yang akan diuji yaitu :

- H1: Ada perbedaan yang signifikan antara *importance* dan *performance* pengguna. Variabel *usability* pada kualitas *Website* Sistem Langitan Umaha adalah signifikan.
- H2: Ada perbedaan yang signifikan antara *importance* dan *performance* pengguna, Variabel *information quality* pada kualitas *Website* Sistem Langitan Umaha adalah signifikan.
- H3: Ada perbedaan yang signifikan antara *importance* dan *performance* pengguna, variabel *service interaction quality* pada kualitas *Website* Sistem Langitan Umaha adalah signifikan.
- H4: Ada perbedaan yang signifikan antara *importance* dan *performance* pengguna, Variabel *user satisfaction* pada kualitas *Website* Sistem Langitan Umaha adalah signifikan.

### 2.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [13]. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Strata-1, D4 dan D3 Universitas Maarif Hasyim Latif (Umaha) dengan jumlah populasi sebanyak 2.239 mahasiswa.

Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan teknik Slovin dengan tingkat ketelitian yang digunakan adalah 95% dengan *error* sebesar 5% [13]. Penelitian ini menggunakan skala likert 5 tingkat. Perhitungan menggunakan Slovin menghasilkan sampel sebesar 340 dan dihitung kembali dengan teknik *proportional stratified random sampling* karena penelitian ini memiliki 12 program studi dan 4 angkatan tahun masuk, sehingga dari masing-masing program studi dan angkatan diambil sampel yang dianggap dapat mewakili penelitian ini. Berikut ini adalah hasil perhitungan:

Tabel 1. Sampel Setiap Program Studi dan Angkatan

Program Studi	Sampel	2017	2018	2019	2020
S1 Teknik Mesin	24	5	4	7	8
S1 Teknik Informatika	32	9	7	8	7
S1 Teknik Industri	42	8	10	11	13
S1 DKV	23	3	5	7	6
S1 Ilmu Hukum	30	5	4	9	12
S1 Manajemen	81	16	20	19	26
S1 Kewirausahaan	2			1	1
S1 Akuntansi	24	8	7	7	4
D4 Analisis Kesehatan	31	5	4	7	14
D4 Analisis Kesehatan	43	1	16	7	10
D3 Akuntansi	5		2	16	1
D4 Teknik Komputer	3				3

## 2.4. Instrumen Pertanyaan

Tabel 2. Instrumen Pernyataan

No.	Variabel	Sumber	Kode	Instrumen Pernyataan
1	Usability	[8]	U1	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha mudah untuk dioperasikan
			U2	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha dapat bekerja baik dan mudah dimengerti
			U3	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu didalam <i>website</i> )
			U4	Alamat <i>Website</i> Sistem Langitan Umaha mudah untuk diakses
			U5	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha memiliki tampilan yang atraktif atau menarik

No.	Variabel	Sumber	Kode	Instrumen Pernyataan
			U6	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>Website</i> Sistem Langitan Umaha tepat
			U7	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap
			U8	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna
2	<i>Information Quality</i>	[8]	I1	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha menyediakan informasi yang jelas
			I2	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha menyediakan informasi yang dapat dipercaya
			I3	Penyajian informasi dalam <i>Website</i> Sistem Langitan Umaha selalu <i>up to date</i>
			I4	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha menyediakan informasi yang relevan
			I5	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha memberikan informasi data yang akurat
			I6	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha menyajikan informasi yang detail
			I7	Informasi dalam <i>Website</i> Sistem Langitan Umaha disajikan dengan format yang sesuai
3	<i>Service Interaction Quality</i>	[8]	Q1	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha memiliki reputasi yang baik
			Q2	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha aman dari virus
			Q3	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data pribadi
			Q4	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha memberikan ruang untuk personalisasi
			Q5	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha memberikan ruang untuk komunitas

No.	Variabel	Sumber	Kode	Instrumen Pernyataan
4	<i>User Satisfaction</i>		Q6	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak admin
			Q7	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan
			Q8	<i>Website</i> Sistem Langitan Umaha secara keseluruhan baik
		[14]	US1	Saya puas bahwa <i>Website</i> Sistem Langitan Umaha memenuhi kebutuhan informasi
			US2	Saya puas dengan efisiensi <i>Website</i> Sistem Langitan Umaha
			US3	Saya puas dengan efektivitas <i>Website</i> Sistem Langitan Umaha
			US4	Secara keseluruhan saya puas dengan <i>Website</i> Sistem Langitan Umaha

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini meliputi pembahasan karakteristik demografi responden, uji validitas dan realibilitas, dan pengujian hipotesis, *gap analysis* dan *Importance Performance Analysis*.

#### 3.1. Demografi Responden

Data demografi responden pada penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, program studi, dan angkatan. Data karakteristik responden ini digunakan untuk mengetahui latar belakang responden penelitian. Berikut penjelasan lebih detailnya :

##### a. Usia

**Tabel 3.** Usia

Usia	Jumlah
<20 tahun	113
20-24 tahun	216
25-29 tahun	9
>30 tahun	2

## b. Jenis Kelamin

**Tabel 4.** Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	150
Perempuan	190

## c. Program Studi

**Tabel 5.** Program Studi

Program Studi	Jumlah
D3 Teknik Komputer	3
D3 Akuntansi	5
D3 Analisis Kesehatan	43
D4 Analisis Kesehatan	32
S1 Teknik Informatika	31
S1 DKV	21
S1 Manajemen	81
S1 Akuntansi	26
S1 Ilmu Hukum	30
S1 Teknik Mesin	24
S1 Teknik Industri	41
S1 Teknik Kewirausahaan	2

## d. Angkatan

**Tabel 6.** Angkatan

Angkatan	Jumlah
2017	60
2018	80
2019	93
2020	107

**3.2. Uji Validitas dan Realibilitas**

## a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan apa yang akan diukur [15].

**Tabel 7.** Uji Validitas *Webqual*

Variabel	Indikator	r tabel	<i>Webqual Importance</i>	Keterangan	<i>Webqual Performance</i>	Keterangan
<i>Usability</i>	U1	0,113	0,606	Valid	0,743	Valid
	U2	0,113	0,648	Valid	0,762	Valid



Variabel	Indikator	r tabel	Webqual Importance	Keterangan	Webqual Performance	Keterangan
Information Quality	U3	0,113	0,651	Valid	0,663	Valid
	U4	0,113	0,630	Valid	0,712	Valid
	U5	0,113	0,608	Valid	0,656	Valid
	U6	0,113	0,621	Valid	0,670	Valid
	U7	0,113	0,677	Valid	0,716	Valid
	U8	0,113	0,716	Valid	0,762	Valid
	I1	0,113	0,716	Valid	0,710	Valid
	I2	0,113	0,737	Valid	0,680	Valid
	I3	0,113	0,643	Valid	0,621	Valid
	I4	0,113	0,713	Valid	0,656	Valid
	I5	0,113	0,653	Valid	0,615	Valid
	I6	0,113	0,664	Valid	0,673	Valid
	I7	0,113	0,696	Valid	0,684	Valid
	Q1	0,113	0,718	Valid	0,613	Valid
Service Interaction Quality	Q2	0,113	0,682	Valid	0,651	Valid
	Q3	0,113	0,615	Valid	0,680	Valid
	Q4	0,113	0,655	Valid	0,616	Valid
	Q5	0,113	0,614	Valid	0,622	Valid
	Q6	0,113	0,675	Valid	0,622	Valid
	Q7	0,113	0,682	Valid	0,671	Valid
	Q8	0,113	0,691	Valid	0,716	Valid
	US1	0,113	0,675	Valid	0,701	Valid
User Satisfaction	US2	0,113	0,699	Valid	0,707	Valid
	US3	0,113	0,707	Valid	0,670	Valid
	US4	0,113	0,672	Valid	0,710	Valid

Uji validitas dilakukan dengan perbandingan antara  $r$  hitung dan  $r$  tabel dimana nilai  $r$  tabel diperoleh dari  $r$  *product moment person* dengan tingkat signifikansi 5% dengan  $n = 340$ . Nilai  $r$  tabel untuk ( $Df = n-2$ ),  $Df = 338$  adalah 0,113. Jika  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka item pertanyaan kuesioner valid. Di Sebaliknya jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka item pertanyaan kuisisioner tidak valid. Oleh karena itu, setiap indikator masuk pertanyaan tentang atribut layanan yang dinilai harus memiliki nilai di atas 0,113 agar valid [16]. Hasil dari uji validitas menunjukkan semua hasil dari *webqual* pada *importance* dan *performance* menunjukkan  $> 0,113$  sehingga item-item pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan valid

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel [15].

**Tabel 8.** Uji Reliabilitas *Webqual*

	<i>Cronbach's alpha</i>
<i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	0.952
<i>Webqual</i> pada <i>Performance</i>	0.954

Nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar dari 0,60 [18]. Pada penelitian nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga dinyatakan reliabel.

### 3.3. Pengujian Hipotesis

Teknik pengujian dalam pengujian hipotesis menggunakan *Paired Samples t-Test* dimana uji hipotesisnya masing-masing dimensi menurut *Webqual 4.0 : Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction* pada Tabel 9. Berikut ini adalah hasil dari pengujian hipotesis:

**Tabel 9.** Hasil Uji Hipotesis *Paired Samples T-test*

Variabel	Presepsi	Mean	T	Std Deviation	Std Error Mean	Sig. (2- tailed)
<i>Usability</i>	<i>Performance</i>	32.092	4.021	3.479	0.188	0.000
	<i>Importance</i>	32.144				
<i>Information Quality</i>	<i>Performance</i>	28.091	-.018	2.956	0.160	0.985
	<i>Importance</i>	28.094				
<i>Service Interaction Quality</i>	<i>Performance</i>	32.164	-	3.212	0.174	0.000
	<i>Importance</i>	32.882				
<i>User Satisfaction</i>	<i>Performance</i>	15.488	-	0.919	0.498	0.000
	<i>Importance</i>	15.900				

**H1 : Usability :** Hasil pengukuran kualitas variabel *usability* menunjukkan bahwa selisih nilai *mean to performance* adalah 32.092 dan *importance* adalah 32.144. Hasil perhitungan statistik T menunjukkan nilai 4.021 dan signifikansi dari 0.000, karena hasil signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa terdapat perbedaan *performance* dan *importance* responden mengenai variabel *usability* terhadap kualitas layanan *website* Sistem Langitan Umaha signifikan dan hipotesis H1 diterima.

**H2 : Information Quality :** Hasil pengukuran kualitas variabel *information quality* menunjukkan bahwa selisih nilai *mean to performance* adalah 28.091 dan *importance* adalah 28.091. Hasil perhitungan statistik T menunjukkan nilai -.018 dan signifikansi dari 0.985, karena hasil signifikansi sebesar  $0.985 < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat perbedaan *performance* dan *importance* responden mengenai variabel *information quality* terhadap kualitas layanan *website* Sistem Langitan Umaha tidak signifikan dan hipotesis H2 ditolak.

**H3 : Service Interaction Quality :** Hasil pengukuran kualitas variabel *service interaction quality* menunjukkan bahwa selisih nilai *mean to performance* adalah 32.164 dan *importance* adalah 32.882. Hasil perhitungan statistik T menunjukkan nilai -4.119 dan signifikansi dari 0.000, karena hasil signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa terdapat perbedaan *performance* dan *importance* responden mengenai variabel *service interaction quality* terhadap kualitas layanan *website* Sistem Langitan Umaha signifikan dan hipotesis H3 diterima.

**H4 : User Satisfaction :** Hasil pengukuran kualitas variabel *user satisfaction* menunjukkan bahwa selisih nilai *mean to performance* adalah 15.488 dan *importance* adalah 15.900. Hasil perhitungan statistik T menunjukkan nilai -8.261 dan signifikansi dari 0.000, karena hasil signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa terdapat perbedaan *performance* dan *importance* responden mengenai variabel *user satisfaction* terhadap kualitas layanan *website* Sistem Langitan Umaha signifikan dan hipotesis H4 diterima.

### 3.4. Gap Analysis

*Gap analysis* atau analisis kesenjangan adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. Analisis dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual *website*. Dari hasil perhitungan tersebut nantinya dapat dilihat jika hasilnya menunjukkan positif atau  $Q_i (\text{GAP}) > 0$  maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau  $Q_i (\text{GAP}) < 0$  maka kinerja sistem saat ini tidak sesuai dengan harapan pengguna [19].

**Tabel 10.** Hasil *Gap Analysis*

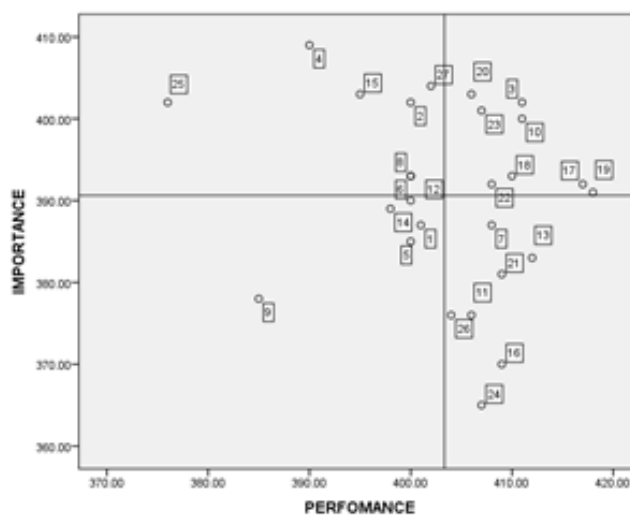
Indikator	Importance (Y)	Perfomance (X)	GAP
U1	3.87	4.01	0.14
U2	4.02	4.00	-0.02
U3	4.02	4.11	0.09
U4	4.09	3.90	-0.19
U5	3.85	4.00	0.15
U6	3.93	4.00	0.07
U7	3.87	4.08	0.21
U8	3.93	4.00	0.7
I1	3.78	3.85	0.07
I2	4.00	4.11	0.11
I3	3.76	4.06	0.30
I4	3.90	4.00	0.10
I5	3.83	4.12	0.29
I6	3.89	3.98	0.09
I7	4.03	3.95	-0.08

Q1	3.70	4.09	0.39
Q2	3.92	4.17	0.25
Q3	3.93	4.10	0.17
Q4	3.91	4.18	0.27
Q5	4.03	4.06	0.03
Q6	3.81	4.09	0.23
Q7	3.92	4.08	0.16
Q8	4.01	4.07	0.06
US1	3.65	4.07	0.42
US2	4.02	3.76	-0.26
US3	3.76	4.04	0.28
US4	4.02	4.04	0.02
<b>Avarage</b>	<b>3.90</b>	<b>4.03</b>	<b>0.13</b>

Hasil *Gap Analysis* menunjukkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (GAP) keseluruhan pada *website* Sistem Langitan Umaha menunjukkan hasil positif yaitu sebesar 0,13. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Sistem Langitan Umaha sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna.

### 3.5. Importance Performance Analysis

Grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran dimana sumbu X menggambarkan atribut *performance* dan sumbu Y menggambarkan atribut *importance*, pemetaan dilakukan menjadi 4 kuadran untuk semua atribut yang mempengaruhi kualitas *website* [20].



**Gambar 1.** Kuadran Kartesius *Importance Performance Analysis*

#### A. Kuadran Pertama

Kuadran pertama menggambarkan bahwa pengguna menganggap indikator tersebut penting namun pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan pengguna. Sehingga sangat diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas indikator yang terletak pada kuadran pertama, salah satunya dengan cara meningkatkan kinerja indikator tersebut. Indikator yang masuk pada kuadran pertama ialah indikator U2, U4, U6, U8, I7, US2, dan US4

#### B. Kuadran Kedua

Kuadran kedua menggambarkan indikator yang dianggap penting oleh pengguna, sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna atribut ini sehingga perlu mempertahankan apa yang telah dicapai. Dengan demikian indikator yang masuk dalam kuadran kedua ini harus dipertahankan kualitasnya. Indikator yang masuk pada kuadran kedua ialah indikator U3, I2, Q2, Q3, Q4, Q5, Q7, dan Q8.

#### C. Kuadran Ketiga

Kuadran ketiga menggambarkan indikator yang dianggap tidak penting oleh pengguna dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada pengguna indikator ini. Indikator yang terletak pada kuadran ini merupakan indikator yang memiliki tingkat kinerja rendah namun tingkat kepentingan juga rendah sehingga tidak diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas. Indikator yang masuk pada kuadran ketiga ialah indikator U1, U5, I1, I4, dan I6.

#### D. Kuadran Keempat

Kuadran keempat menggambarkan wilayah dimana indikator yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat kepentingannya rendah sehingga kualitas pada indikator ini cenderung berlebihan dan disarankan untuk mengalokasikan tingkat kinerja pada indikator di kuadran pertama. Indikator yang masuk pada kuadran keempat ialah indikator U7, I3, I5, Q1, Q6, US1 dan US3.

### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas *website* Sistem Langitan Umaha berdasarkan *GAP Analysis* menunjukkan tingkat kinerja *website* Sistem Langitan Umaha sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. jika berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa kualitas *website* Sistem Langitan Umaha secara keseluruhan sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna, namun ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi kinerjanya karena tidak sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna yaitu indikator yang berada pada kuadran pertama. Indikator U2, U4, U6, U7, I7, US2 dan US4.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. A. Santosa, *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu Mahasiswa Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Akuntansi Di STIE Perbanas Surabaya*. 2013.
- [2] S. Aswati, N. Mulyani, Y. Siagian, and A. Z. Syah, "Peranan Sistem Informasi Dalam Perguruan Tinggi," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 79–86, 2015, [Online]. Available: [http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/file/download\\_file/1466](http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/file/download_file/1466).
- [3] N. Qotrun and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik," *J. Inform. Upgris*, vol. 1, no. 1, pp. 122–131, 2015.
- [4] S. Barnes and R. Vidgen, *Data Triangulation in Action: Using Comment Analysis to Refine Web Quality Metrics*. Regensburg, Germany, 2005.
- [5] S. Barnes and R. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research," vol. 3, pp. 114–127, 2002.
- [6] safira nur Rahmaini, *analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (IPA)*, vol. 15, no. April. 2018.
- [7] L. D. Anggraini, P. Deoranto, and D. M. Ikasari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and," *J. Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2015, [Online]. Available: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>.
- [8] J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, p. 23, 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- [9] 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.*, vol. 2, no. 8, pp. 2595–2603, 2018.
- [10] 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.*, no. September, pp. 1–8, 2015, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/281497362> Diakses tanggal 1 Novemver 2019.
- [11] M. C. Ngulum, "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," pp. 38–43.
- [12] A. A. Syahidi and A. N. Asyikin, "Measuring User Assessments and

- Expectations: The Use of WebQual 4 . 0 Method and Importance-Performance Analysis ( IPA ) to Evaluate the Quality of School Websites,” vol. 4, no. 1, pp. 76–89, 2019.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung, 2011.
- [14] J. H. Wu and Y. M. Wang, “Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean’s model,” *Inf. Manag.*, vol. 43, no. 6, pp. 728–739, 2006, doi: 10.1016/j.im.2006.05.002.
- [15] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP, 2009.
- [16] S. - and H. B. Santoso, “Analisis Kualitas E-Learning dalam Pemanfaatan Web Conference sebagai Media Belajar Mahasiswa,” *SAINTEKBU*, vol. 9, no. 2, pp. 27–37, May 2017, doi: 10.32764/saintekbu.v9i2.114.
- [17] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ke-7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [18] Kurniawan and Albert, “SPSS Serba-Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat Dan Mudah,” 2011.
- [19] T. Diana Bakti, S. Rakhmat, and S. H. NAsution, *Pengantar Ekonomi Makro*. 2010.
- [20] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-performance analysis,” 1986.