

Pengukuran Kualitas Website Program Studi Teknik Industri UNSOED Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Salma Zulfana Azzahra^{1*}, Katon Muhammad²

^{1,2} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Jenderal Soedirman,
Jl. Raya Mayjen Sungkono Km. 5, Purbalingga, Jawa Tengah, Indonesia

*E-mail: salma.azzahra023@mhs.unsoed.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas website Program Studi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas website dalam memenuhi harapan pengguna dan mengidentifikasi indikator-indikator yang masih perlu ditingkatkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, metode WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website Program Studi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Kemudian digunakan metode IPA untuk menentukan prioritas perbaikan dengan memetakan setiap indikator ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil pengukuran menggunakan WebQual 4.0 menunjukkan bahwa kualitas website belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, yang ditunjukkan oleh nilai kinerja yang lebih rendah dari nilai kepentingan serta terdapat *gap* negatif pada sebagian besar indikator. Berdasarkan hasil pemetaan IPA, terdapat beberapa indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, indikator tersebut yaitu indikator yang berkaitan dengan kelengkapan informasi, kebaruan informasi, dan kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang difokuskan pada pembaruan konten dan informasi setiap minggu, penyesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna, menambahkan penjelasan yang lebih rinci untuk informasi yang ada pada website, dan melakukan evaluasi terhadap kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, Kualitas Website, WebQual 4.0, Website Program Studi

1. Pendahuluan

Saat ini, teknologi menjadi penunjang utama dalam sebagian besar aktivitas manusia, termasuk dalam program studi perguruan tinggi yang memanfaatkan website sebagai alat untuk berbagi informasi [1]. Pemanfaatan website sebagai media layanan mahasiswa oleh berbagai perguruan tinggi menciptakan tantangan tersendiri bagi institusi perguruan tinggi untuk terus mengoptimalkan kinerja sistem website agar mampu menarik minat pengguna [2]. Kualitas website pada dasarnya dapat dinilai melalui tingkat intensitas kunjungan. Sehingga semakin banyak pengguna yang mengakses menunjukkan website tersebut mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna, dengan demikian perguruan tinggi perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem website secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pengguna [3]. Salah satu indikator utama keberhasilan sistem adalah tingkat kepuasan yang dicapai oleh pengguna dalam penggunaannya [4].

Universitas Jenderal Soedirman telah mengembangkan sistem informasi akademik berbasis web. Pada Prodi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman, website berfungsi sebagai media layanan yang dikelola sekaligus dikembangkan oleh program studi. Saat ini, dalam penggunaannya, website sering mengalami kendala teknik, salah satunya yaitu sering *down* atau tidak dapat diakses dalam waktu tertentu, serta informasi yang tidak diperbarui periodik. Masalah tersebut akan berdampak pada kenyamanan pengguna sehingga dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas website.

Selain itu, selama penggunaannya, website belum pernah dilakukan pengukuran kualitas secara formal yang menyebabkan pihak pengelola website belum memiliki acuan terhadap aspek yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan proses evaluasi secara menyeluruh dengan melakukan pengukuran terhadap kualitas website Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara komprehensif.

Dalam pengukuran kualitas website Prodi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman digunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode WebQual 4.0 merupakan salah satu metode yang dirancang untuk mengukur serta menganalisis kualitas sebuah website melalui sudut pandang dan pengalaman pengguna [5]. Pada WebQual 4.0 terdapat tiga dimensi utama yang diidentifikasi, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) [6]. Untuk memperkuat hasil penelitian dalam mengidentifikasi indikator yang harus diprioritaskan guna meningkatkan kualitas layanan website, maka dilakukan analisis tambahan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA menghasilkan gambaran menyeluruh yang dapat dijadikan dasar untuk peningkatan kualitas dan pengembangan website secara berkelanjutan [7].

Penelitian terdahulu [4][15] yang telah menerapkan metode WebQual 4.0 dan IPA untuk mengukur kualitas website di antaranya adalah penelitian yang dilakukan memperlihatkan bahwa kualitas website pada suatu organisasi pendidikan masih belum memenuhi ekspektasi, melalui metode IPA, penelitian ini juga mampu menentukan atribut-atribut yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna. Selanjutnya penelitian [2] menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja pada beberapa variabel yang menunjukkan variabel tersebut belum memenuhi kualitas yang diharapkan, analisis IPA juga mengidentifikasi satu variabel utama sebagai prioritas utama untuk ditingkatkan dan dilakukan perbaikan. Dari hasil penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa kombinasi WebQual 4.0 dan IPA dapat memberikan gambaran dalam mengevaluasi sekaligus memberikan rekomendasi peningkatan kualitas website. Oleh karena itu, metode WebQual 4.0 dan IPA digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas website dari sudut pandang pengguna serta dapat menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas website, sehingga diharapkan akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas website saat ini dan sebagai bahan pertimbangan bagi prodi Teknik Industri untuk mengembangkan kualitas website prodi.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan diperoleh melalui hasil kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert, sehingga menghasilkan data yang dapat diolah dan dianalisis secara statistik melalui *software* SPSS. Sumber data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna website Prodi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur, seperti buku dan jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

2.1 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, peneliti mengumpulkan referensi dari buku dan jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian sehingga diperoleh landasan teori yang dapat menunjang topik penelitian seperti kualitas, website, Prodi Teknik Industri Unsoed, metode WebQual 4.0, dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap website Program Studi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman dan wawancara langsung dengan pihak terkait untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai masalah utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

2.3 Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih menggunakan prosedur tertentu [8]. Populasi dalam penelitian ini akan diasumsikan tidak terbatas karena jumlah pengguna website Prodi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman tidak diketahui secara pasti. Dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan tenaga, maka jumlah sampel ditentukan melalui perhitungan menggunakan rumus *Cochran* sebagai berikut [9]:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Tingkat kepercayaan 95%

p = Proporsi keberhasilan

q = Proporsi kegagalan

e = Tingkat kesalahan (*margin of error* sebesar 10%)

Maka:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 \approx 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel penelitian terdiri atas 97 responden. Dalam pengambilan sampel digunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti agar sesuai dengan tujuan penelitian [10]. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah individu yang pernah menggunakan atau mengakses website Prodi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman minimal satu kali dalam 6 bulan terakhir.

2.4 Instrumen Penelitian

Penelitian menggunakan kuesioner yang disusun mengacu pada model WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh [11]. WebQual 4.0 merupakan instrumen untuk mengukur kualitas layanan website menurut persepsi pengguna melalui tiga dimensi utamanya. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 19 indikator pernyataan yang meliputi 8 pernyataan mengenai dimensi *usability*, 7 pernyataan mengenai dimensi *information quality*, dan 3 pernyataan mengenai dimensi *service interaction quality* dan 1 dimensi *Overall*. Instrumen WebQual 4.0 yang digunakan pada kuesioner ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Pernyataan WebQual 4.0

Dimensi	Indikator	Kode
<i>Usability</i>	Website mudah untuk dipelajari penggunaannya	U1
	Interaksi dengan website jelas dan dapat dipahami	U2
	Website memiliki navigasi yang mudah untuk dicari	U3
	Website dapat dioperasikan dengan mudah	U4
	Website memiliki desain antarmuka yang menarik	U5

Dimensi	Indikator	Kode
Information Quality	Desain website sesuai dengan jenis situs	U6
	Website memiliki kemampuan yang baik	U7
	Website memberikan pengalaman positif untuk pengguna saat mengakses informasi	U8
	Website menyediakan informasi yang akurat	IQ1
	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	IQ2
	Website menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	IQ3
	Website menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	IQ4
	Informasi pada website disajikan dengan cara yang mudah dipahami	IQ5
	Website menampilkan informasi yang lengkap dan detail	IQ6
	Website menyajikan informasi dalam format dan tata letak yang terstruktur	IQ7
Service Interaction Quality	Website memiliki kredibilitas yang baik (sebagai sumber informasi resmi dan terpercaya)	SQ1
	Website memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna	SQ2
	Website memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara mudah dengan pihak pengelola website	SQ3
Overall	Secara keseluruhan, pengguna merasa puas dalam menggunakan website ini	O1

Penelitian ini menggunakan skala Likert 1-5 untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja. Skala kepentingan berkisar dari 1 (sangat tidak penting) hingga 5 (sangat penting), sedangkan skala kinerja berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

2.5 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria sampel penelitian. Kuesioner yang telah disusun berdasarkan instrumen WebQual 4.0 dengan dilengkapi dua aspek penilaian akan disebarluaskan secara daring melalui Google Form.

2.6 Pengolahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner yang telah diberikan [12]. Kuesioner dapat dinyatakan valid apabila setiap pertanyaannya mampu mengungkapkan secara tepat variabel yang ingin diukur

oleh kuesioner tersebut [13]. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan melalui analisis korelasi *Pearson Product Moment* yang diolah menggunakan *software* SPSS. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel [13]. Nilai r tabel dapat diketahui dari tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur seberapa relatif konsisten kuesioner yang diberikan apabila digunakan berulang kali pada kondisi yang sama [12]. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* menggunakan *software* SPSS. Kuesioner dinyatakan reliabel ketika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Sebaliknya, nilai *Cronbach's Alpha* yang kurang dari 0,6 menunjukkan kuesioner tidak memenuhi kriteria reliabilitas [2].

2.7 Analisis Data

a. Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian berfungsi untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap kinerja website yang disediakan [14]. Perhitungan analisis kesesuaian dilakukan dengan rumus berikut:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

Tki = Nilai kesesuaian

x_i = Skor kinerja (*performance*)

y_i = Skor kepentingan (*importance*)

Nilai kesesuaian yang kurang dari 100% menunjukkan bahwa kinerja website dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, sedangkan nilai yang sama atau lebih dari 100% menunjukkan bahwa kinerja website telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna [14].

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan (*gap analysis*) digunakan untuk mengidentifikasi selisih antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) pada setiap indikator kualitas website [12]. Besarnya nilai kesenjangan dihitung menggunakan rumus berikut:

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{performance}(i) - \text{importance}(i) \quad (3)$$

Keterangan:

$Q_i(\text{Gap})$ = Nilai kesenjangan

Performance (i) = Nilai rata-rata kinerja (*performance*)

Importance (i) = Nilai rata-rata kepentingan (*importance*)

Apabila *gap* bernilai positif, berarti kinerja website melebihi harapan pengguna. Sebaliknya, jika *gap* bernilai nol menunjukkan bahwa kinerja website dinilai telah sesuai dengan harapan pengguna, sedangkan *gap* yang bernilai negatif menunjukkan bahwa kinerja website masih belum sesuai dengan harapan pengguna [12].

c. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA dilakukan dengan memetakan nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata kinerja ke dalam diagram kartesius IPA yang terbagi menjadi empat kuadran [2]. Posisi indikator dalam kuadran tersebut digunakan untuk menentukan strategi peningkatan kualitas layanan website.

2.8 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan disusun berdasarkan hasil analisis kuadran IPA. Indikator yang masuk dalam Kuadran I (*Priorities for Improvement*) menjadi fokus utama perbaikan karena menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi tetapi

kinerjanya masih tergolong rendah. Rekomendasi disusun dengan mengacu pada aspek *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang perlu ditingkatkan.

3. Hasil dan pembahasan

Hasil penelitian diperoleh melalui pengolahan data kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden. Berikut merupakan hasil dan pembahasan dari

3.1 Responden Penelitian

Berdasarkan penyebaran kuesioner melalui Google Form, diperoleh total responden sebanyak 99 orang yang pernah mengakses website prodi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman dalam 6 bulan terakhir. Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan status responden, jenis kelamin, usia, dan frekuensi mengakses website.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	Keterangan	Persentase (%)
Status	Mahasiswa aktif	56
	Calon mahasiswa	32
	Orang tua calon mahasiswa	12
Jenis Kelamin	Perempuan	60
	Laki-laki	40
Usia	< 18 tahun	22
	18 – 25 tahun	66
	> 35 tahun	12
Frekuensi Mengakses Website	Sangat sering (hampir setiap hari)	3
	Kadang-kadang (2-3 kali dalam sebulan)	9
	Jarang (1-2 kali dalam 3 bulan)	28
	Sangat jarang (1-2 kali dalam 6 bulan)	60

Dari Tabel 2 diketahui bahwa responden didominasi oleh mahasiswa aktif dan jenis kelamin perempuan, dengan mayoritas berada pada rentang usia 18-25 tahun, serta memiliki frekuensi mengakses website yang sangat jarang (1-2 kali dalam 6 bulan).

3.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji valid atau tidaknya kuesioner yang telah diberikan. Pada penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada 99 responden dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$), sehingga dapat diketahui nilai r tabel sebesar 0,195. Hasil uji validitas untuk tingkat kinerja dan kepentingan ditunjukkan pada Tabel 2 dan Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Indikator	r -table	Nilai Korelasi	Keterangan
U1	0,195	0,402	Valid
U2		0,394	Valid
U3		0,387	Valid
U4		0,451	Valid
U5		0,544	Valid
U6		0,548	Valid

Indikator	<i>r-table</i>	Nilai Korelasi	Keterangan
U7		0,529	Valid
U8		0,560	Valid
IQ1		0,371	Valid
IQ2		0,298	Valid
IQ3		0,443	Valid
IQ4		0,598	Valid
IQ5		0,370	Valid
IQ6		0,570	Valid
IQ7		0,492	Valid
SQ1		0,376	Valid
SQ2		0,523	Valid
SQ3		0,443	Valid
O1		0,544	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Indikator	<i>r-table</i>	Nilai Korelasi	Keterangan
U1		0,403	Valid
U2		0,444	Valid
U3		0,514	Valid
U4		0,541	Valid
U5		0,360	Valid
U6		0,374	Valid
U7		0,545	Valid
U8		0,613	Valid
IQ1		0,590	Valid
IQ2	0,195	0,630	Valid
IQ3		0,732	Valid
IQ4		0,723	Valid
IQ5		0,552	Valid
IQ6		0,725	Valid
IQ7		0,591	Valid
SQ1		0,495	Valid
SQ2		0,601	Valid
SQ3		0,251	Valid
O1		0,617	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner tingkat kinerja dan kepentingan pada Tabel 2 dan Tabel 3, diketahui bahwa seluruh indikator untuk tingkat kinerja dan kepentingan dinyatakan valid karena nilai korelasi seluruh indikator lebih besar dari 0,195.

3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*. Dalam metode *Cronbach's Alpha*, data dapat dinyatakan reliabel ketika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Hasil perhitungan nilai *Cronbach's Alpha* pada kuesioner aspek kinerja dan aspek kepentingan ditunjukkan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Kuesioner	Cronbach's	Batasan	Keterangan
Kinerja	0,802	0,6	Reliabel
Kepentingan	0,859		Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk kedua kuesioner > 0.6 , sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua kuesioner reliabel atau layak.

3.4 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian ini, metode IPA digunakan untuk menganalisis kinerja website berdasarkan persepsi pengguna dengan cara membandingkan tingkat kinerja dan kepentingan setiap indikator, sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan. Tahapan yang dilakukan sebagai berikut:

a. Analisis Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan dengan membandingkan nilai *performance* dan nilai *importance* menggunakan rumus tingkat kesesuaian seperti yang ditunjukkan pada persamaan (2). Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari setiap indikator ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai Tingkat Kesesuaian

Indikator	Xi	Yi	Tki (%)
U1	405	440	92,05
U2	389	407	95,58
U3	381	420	90,71
U4	424	433	97,92
U5	314	357	87,96
U6	389	371	104,85
U7	357	420	85,00
U8	381	442	86,20
IQ1	397	429	92,54
IQ2	429	426	100,70
IQ3	290	420	69,05
IQ4	336	438	76,71
IQ5	393	407	96,56
IQ6	310	427	72,60
IQ7	393	367	107,08
SQ1	415	419	99,05
SQ2	335	442	75,79
SQ3	311	361	86,15
Mean			89,81

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 89,81%, nilai tersebut masih berada di bawah 100%, yang menunjukkan bahwa kinerja website masih belum memenuhi harapan pengguna secara optimal. Namun, terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai tingkat kesesuaian relatif tinggi dan telah memenuhi harapan pengguna. Indikator dengan nilai tingkat kesesuaian yang rendah menunjukkan bahwa indikator tersebut perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas website.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap*)

Perhitungan kesenjangan dilakukan untuk mengetahui selisih antara nilai kepentingan (*importance*) dan nilai kinerja (*performance*) menggunakan rumus nilai kesenjangan (*gap*) seperti yang ditunjukkan pada persamaan (3). Hasil perhitungan kesenjangan dari setiap indikator ditunjukkan pada Tabel 7.

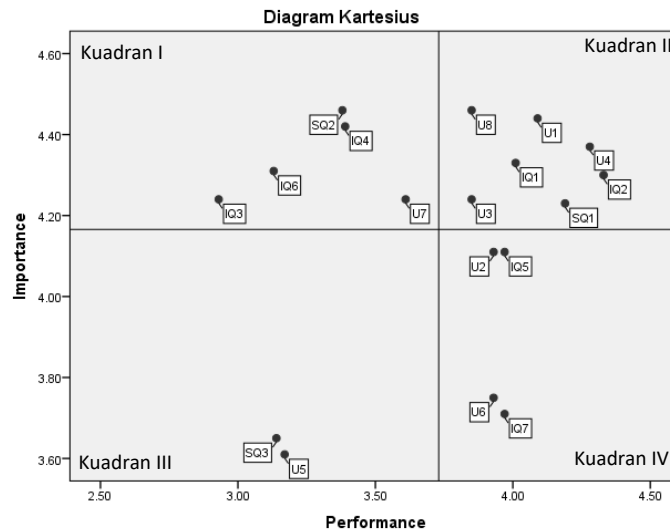
Tabel 7. Nilai Kesenjangan

Indikator	Performance	Importance	Qi (Gap)
U1	4,09	4,44	-0,35
U2	3,93	4,11	-0,18
U3	3,85	4,24	-0,39
U4	4,28	4,37	-0,09
U5	3,17	3,61	-0,43
U6	3,93	3,75	0,18
U7	3,61	4,24	-0,64
U8	3,85	4,46	-0,62
IQ1	4,01	4,33	-0,32
IQ2	4,33	4,30	0,03
IQ3	2,93	4,24	-1,31
IQ4	3,39	4,42	-1,03
IQ5	3,97	4,11	-0,14
IQ6	3,13	4,31	-1,18
IQ7	3,97	3,71	0,26
SQ1	4,19	4,23	-0,04
SQ2	3,38	4,46	-1,08
SQ3	3,14	3,65	-0,51
Mean			-0,44

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai rata-rata gap sebesar -0,44 yang menunjukkan bahwa kinerja website belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna. Secara keseluruhan, sebagian besar indikator memiliki nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pengguna. Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator yang memiliki *gap* bernilai positif, yang menunjukkan bahwa pada aspek tertentu kinerja website telah mampu memenuhi harapan pengguna.

c. Analisis Kuadran IPA

Dari hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, setiap indikator dipetakan ke dalam diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Pemetaan ini dilakukan guna mengetahui prioritas perbaikan berdasarkan posisi indikator dalam masing-masing kuadran. Hasil pemetaan indikator ke dalam kuadran IPA ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan Gambar 1, hasil pemetaan menunjukkan terdapat 5 indikator pada kuadran I, 7 indikator pada kuadran II, 2 indikator pada kuadran III, dan 4 indikator pada kuadran IV. Indikator yang berada pada kuadran I menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dikarenakan memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi memiliki kinerja yang rendah. Sementara itu, indikator pada kuadran II menunjukkan kinerja yang sudah sesuai dengan harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan, indikator pada kuadran III tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga prioritasnya rendah, sedangkan indikator pada kuadran IV kinerjanya melebihi tingkat kepentingan sehingga dapat dipertimbangkan untuk mengalokasikan sumber daya ke kuadran lain yang memiliki prioritas lebih tinggi. Sesuai dengan hasil kuadran IPA, maka yang menjadi fokus perbaikan dan memerlukan rekomendasi perbaikan yaitu indikator yang terdapat pada kuadran I.

3.5 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan disusun berdasarkan hasil pemetaan kuadran IPA, sehingga fokus utama perbaikan merupakan indikator yang berada pada kuadran I. Adapun rekomendasi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Rekomendasi Perbaikan

Indikator	Rekomendasi Perbaikan
Website memiliki kompetensi yang baik (U7)	Peningkatan kompetensi website dapat dilakukan dengan penyediaan informasi yang lebih lengkap, terstruktur, dan mudah dipahami oleh pengguna.
Website memberikan informasi yang <i>up to date</i> (IQ3)	Pihak pengelola website Prodi Teknik Industri Unsoed perlu melakukan pembaruan informasi dan konten setiap minggu dengan cara menetapkan jadwal <i>update</i> rutin agar informasi yang ditampilkan merupakan informasi terbaru dan relevan bagi pengguna.
Website memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna (IQ4)	Pihak pengelola website Prodi Teknik Industri Unsoed perlu melakukan penyesuaian konten website dengan kebutuhan utama pengguna, seperti mahasiswa, calon mahasiswa, dan orang tua calon mahasiswa.

Indikator	Rekomendasi Perbaikan
Website menampilkan informasi yang lengkap dan detail (IQ6)	Informasi pada website perlu ditingkatkan kelengkapannya dengan menambahkan penjelasan yang lebih rinci, sehingga pengguna website tidak perlu mencari informasi tambahan dari sumber lain. Penyajian informasi juga perlu disusun secara sistematis agar lebih mudah dipahami.
Website memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna (SQ2)	Perlu dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, dapat dikembangkan fitur pencarian atau navigasi yang lebih efektif agar pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan.

4. Kesimpulan

Kualitas website Program Studi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, dapat dilihat dari nilai kinerja yang masih berada di bawah tingkat kepentingan. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan sebagian besar indikator memiliki gap negatif. Selain itu, tingkat kesesuaian yang diperoleh juga masih berada di bawah nilai 100%, sehingga diperlukan upaya peningkatan. Selanjutnya, hasil pemetaan kuadran IPA menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang berada pada kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, karena indikator-indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya rendah. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan yaitu U7, IQ3, IQ4, IQ6, dan SQ2. Berdasarkan hasil tersebut, rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan kualitas informasi yang lebih lengkap dan akurat, penyesuaian konten website dengan kebutuhan pengguna, pembaruan informasi dan konten setiap minggu, serta pengembangan fitur pencarian atau navigasi. Dengan penerapan rekomendasi tersebut, diharapkan mampu memenuhi harapan pengguna dan kualitas website dapat meningkat.

Daftar Pustaka

- [1] E. Sasmita Susanto, F. Idifitriani, R. Rodianto, and S. Asyfinawati, "Analisis Kualitas Website Teknik Informatika Universitas Teknologi Sumbawa Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Media J. Inform.*, vol. 15, no. 1, p. 70, 2023, doi: 10.35194/mji.v15i1.3180.
- [2] F. R. Khamdani and I. Setiawan, "Analisis Kualitas Layanan Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 8, no. 2, pp. 43–50, 2023, doi: 10.33884/jrsi.v8i2.7264.
- [3] G. Setyaningsih, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Eucs," *Indones. J. Comput. Sci. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 49–58, 2023, doi: 10.59095/ijcsr.v2i1.31.
- [4] N. Prastiti, M. Koeshardianto, and R. Apriliana, "Pengukuran Kualitas Website Akademik Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (Ipa) Untuk Peningkatan Layanan Pengguna (Studi Kasus : Universitas Trunojoyo Madura)," *J. Simantec*, vol. 10, no. 1, pp. 9–16, 2021, doi: 10.21107/simantec.v10i1.12168.
- [5] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, no. April 2020, p. 34, 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.

- [6] R. Handika, M. Hasbi, and T. Susyanto, "Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *J. Ilm. SINUS*, vol. 20, no. 2, p. 67, 2022, doi: 10.30646/sinus.v20i2.618.
- [7] I. Salamah, Lindawati, Asriyadi, and M. Fadhli, "Quality Measurement Evaluation of the POLSRI Learning Management System Website Using Importance Performance Analysis (IPA) Method," *Proc. 4th Forum Res. Sci. Technol.*, vol. 7, pp. 428–431, 2021, doi: 10.2991/ahe.k.210205.072.
- [8] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITO Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.
- [9] T. Utama, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Keywords : Product Quality ; Purchase Decision .," pp. 311–317, 2022.
- [10] J. Ani *et al.*, "Tokopedia Di Kota Manado The Influence Of Brand Image , Promotion And Service Quality On Consumer Purchase Decisions On Tokopedia E-Commerce In Manado City Oleh : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen *Jurnal EMBA* Vol . 9 No . 2 April 2021 , Hal . 663-674," vol. 9, no. 2, pp. 663–674, 2021.
- [11] S. Barnes and R. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research," *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002, [Online]. Available: <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf>
- [12] R. D. Shofi and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 52–60, 2022, doi: 10.26740/jeisbi.v3i3.46904.
- [13] A. Pratama, A. S. Larasati, and A. Wulansari, "Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 3, pp. 519–533, 2021, doi: 10.51519/journalisi.v3i3.172.
- [14] N. R. D. Pujiastuti and P. H. Suwardi, "Evaluasi Kualitas Website Program Studi Informatika Menggunakan Framework Webqual 4.0 dengan Metode Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)," *Sainteks*, vol. 20, no. 1, p. 83, 2023, doi: 10.30595/sainteks.v20i1.15288.
- [15] M. A. K. A. Fahreza, S. H. Wijoyo, & I. S. E. Maghfiroh, "Analisis kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi kasus website XYZ Laboratorium Teknik Universitas Brawijaya". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 9, no. 10, 2025.