

Optimasi Layanan Digital Akademik: Analisis Kualitas WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* pada Institut Kosgoro

Optimising Digital Academic Services: WebQual 4.0 Analysis and Importance Performance Analysis at Institut Kosgoro

Jihan Abdullah^{a,1,*}, Dharmayanti^{a,2}

^a Teknik Informatika, Universitas Gunadarma, Jakarta, Indonesia

¹ abdullahjihan666@gmail.com; ² dharmayanti@staff.gunadarma

*corresponding author

Informasi Artikel	ABSTRAK
Diserahkan : 18 Maret 2026 Diterima : 14 Mei 2026 Direvisi : 13 Agustus 2026 Diterbitkan : 31 Agustus 2026 Kata Kunci: WebQual IPA Website Kepuasan Pengguna	Metode WebQual 4.0 adalah salah satu instrumen atau teknik pengukuran kualitas situs berdasarkan dengan persepsi pengguna akhir sedangkan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) adalah model multiatribut yang dapat digunakan untuk mempelajari kinerja organisasi. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) digunakan untuk melihat indikator kualitas apa saja yang telah sesuai keinginan pengguna dan atribut apa saja yang perlu diperbaiki. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 350 sampel yaitu mahasiswa, tenaga pengajar dan masyarakat umum melalui <i>google formulir</i>. Model pengujian yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 20 butir pernyataan, seluruh butir dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel sebesar 0,105. Nilai r-hitung berada pada rentang 0,196–0,523. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,624 sehingga instrumen dinyatakan reliabel berdasarkan batas minimum 0,60 yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) menunjukkan terdapat 4 atribut pada Kuadran I (prioritas utama), 7 atribut pada Kuadran II (pertahankan kinerja), 4 atribut pada Kuadran III (prioritas rendah), dan 5 atribut pada Kuadran IV (berlebihan).
Keywords: WebQual IPA Website User Satisfaction	ABSTRACT The WebQual 4.0 method is an instrumen or technique for measuring website quality based on end-user perception, while the Importance Performance Analysis (IPA) method is a multi-attribute model that can be used to study organizational performance. Importance Performance Analysis (IPA) is used to see which quality indicators have met user expectations and which attributes need improvement. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 350 samples, namely students, teaching staff, and the general public through Google Forms. The testing models used were Validity Test, Reliability Test, and Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the validity test on the 20 items, all items were deemed valid as the calculated r-value was greater than the table r-value of 0.105. The calculated r-values ranged from 0.196 to 0.523. The results of the reliability test showed a Cronbach's Alpha value of 0.624; the instrument was therefore deemed reliable based on the minimum threshold of 0.60 used in this study. The results of the Importance-Performance Analysis (IPA) indicated that there were 4 attributes in Quadrant I (top priority), 7 attributes in Quadrant II (maintain performance), 4 attributes in Quadrant III (low priority), and 5 attributes in Quadrant IV (excessive).

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



I. Pendahuluan

Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam pengembangan suatu bisnis karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam konteks layanan berbasis website, kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh informasi yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan website. Kualitas website dapat dilihat melalui beberapa

aspek, antara lain *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Ketiga dimensi tersebut menjadi dasar dalam WebQual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian Putra dan Yulianto mengenai website perguruan tinggi menunjukkan bahwa evaluasi kualitas website perlu dilakukan secara berkelanjutan karena website tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian dari citra institusi di ruang digital. Model ini menekankan bahwa kualitas antarmuka, kejelasan informasi, serta kualitas interaksi layanan digital menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna terhadap sebuah website [1].

Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 (IBI-K57) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta berbasis teknologi dan pembaharuan yang juga mengikuti perkembangan teknologi informasi, memiliki enam program studi yaitu prodi manajemen, akuntansi, administrasi bisnis, informatika dan sistem informasi sehingga mampu bersaing dengan perguruan tinggi lain dalam hal pemberian layanan informasi kepada mahasiswa melalui media internet yaitu website. Sejauh ini belum begitu banyak perguruan tinggi yang melakukan pengukuran terhadap kualitas websitenya, pengukuran kualitas website sangat penting dilakukan untuk meningkatkan tingkat penggunaan pada website. Website perguruan tinggi berfungsi tidak hanya sebagai media informasi, tetapi juga sebagai representasi kualitas layanan institusi di mata pengguna. Oleh karena itu, pengukuran kualitas website menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan efektivitas penyampaian informasi dan peningkatan kepuasan pengguna. Penelitian Safitri et al. juga menunjukkan bahwa evaluasi website perguruan tinggi melalui WebQual 4.0 dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *usability*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi yang dirasakan pengguna serta membantu menentukan aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan melalui IPA [2].

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu sistem, semakin berkualitas informasi mengenai produk atau jasa yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 yang beralamat pada <https://www.ibi-k57.ac.id/> [3] menjadi salah satu sarana utama dalam penyampaian informasi akademik, administrasi, maupun layanan publik kepada seluruh pemangku kepentingan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kualitas layanan website untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta menentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan.

Website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 yang beralamat pada <https://www.ibi-k57.ac.id/> [3] masih dalam tahap pengembangan. Selama digunakan, belum dilakukan pengukuran secara khusus untuk mengetahui tingkat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna serta tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja setiap atribut website. Kondisi tersebut menyebabkan belum diketahui secara empiris aspek website mana yang telah memenuhi harapan pengguna dan aspek mana yang masih memerlukan perbaikan. Penelitian Murdoko dan Jatnika pada website LLDikti Region III menunjukkan bahwa pengukuran kualitas website menggunakan WebQual 4.0 dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana website memenuhi harapan pengguna, sedangkan IPA dapat mengidentifikasi indikator yang dianggap penting tetapi memiliki kinerja rendah sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan [4]. Dengan demikian, pengukuran terhadap website IBI-K57 diperlukan untuk memperoleh gambaran berbasis data mengenai kualitas website dan menentukan aspek yang perlu ditingkatkan.

Dalam melakukan evaluasi tersebut, pemilihan metode yang tepat menjadi hal yang sangat penting agar hasil yang diperoleh akurat dan relevan dengan karakteristik layanan digital. Dibandingkan dengan metode lain seperti SERVQUAL atau *Customer Satisfaction Index (CSI)*, WebQual 4.0 dinilai lebih relevan dalam konteks evaluasi website karena secara khusus dirancang untuk mengukur kualitas layanan berbasis pengalaman pengguna digital melalui *dimensi usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Oleh karena itu, WebQual 4.0 lebih adaptif dalam merepresentasikan karakteristik layanan berbasis web dibandingkan metode konvensional yang umumnya berorientasi pada layanan tatap muka.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dapat digunakan secara bersama untuk mengevaluasi kualitas website dan menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Putra dan Yulianto melakukan evaluasi website penerimaan mahasiswa baru menggunakan WebQual 4.0 dan IPA dan menunjukkan bahwa evaluasi kualitas website perguruan tinggi perlu dilakukan secara berkelanjutan karena website merupakan bagian dari citra institusi di ruang digital [1]. Penelitian tersebut juga menggunakan tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, dalam menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna.

Penelitian Salsabilla et al. menunjukkan bahwa dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dalam WebQual 4.0 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

website [5]. Temuan tersebut memperkuat bahwa kualitas website tidak hanya berkaitan dengan tampilan dan kemudahan penggunaan, tetapi juga dengan kualitas informasi serta kualitas interaksi yang dirasakan pengguna.

Pada konteks perguruan tinggi, Safitri et al. menggunakan WebQual 4.0 dan IPA untuk mengevaluasi kualitas website pendidikan tinggi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kombinasi kedua metode dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut website yang dianggap penting oleh pengguna tetapi memiliki kinerja yang belum optimal, sehingga dapat menjadi dasar penentuan prioritas perbaikan [2].

Penelitian Adhigamika et al. juga menggunakan WebQual 4.0 dan IPA untuk mengevaluasi website akademik. Hasilnya menunjukkan adanya atribut yang perlu diperbaiki dan atribut yang perlu dipertahankan berdasarkan persepsi serta harapan pengguna [6]. Sementara itu, Murdoko dan Jatnika menemukan bahwa kualitas website pada lingkungan pendidikan tinggi masih memiliki beberapa indikator yang berada pada Kuadran I, yaitu indikator yang dianggap penting oleh pengguna tetapi memiliki kinerja rendah [4]. Temuan tersebut menunjukkan bahwa IPA dapat digunakan tidak hanya untuk menggambarkan posisi atribut, tetapi juga sebagai dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas website.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 dan IPA untuk mengevaluasi kualitas website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui kondisi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna serta mengidentifikasi atribut yang perlu dipertahankan dan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih terarah bagi pengelola website IBI-K57 dalam meningkatkan kualitas layanan informasi digital.

II. Metode

Proses penelitian kualitas layanan website pada Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 melibatkan beberapa alur penelitian, yang dijelaskan berikut ini:

Tahapan alur penelitian yang dilaksanakan mulai dari:

A. Penentuan Instrumen Penelitian

Instrumen yang cocok untuk digunakan sebagai metode agar dapat menghasilkan hasil yang diharapkan, diantaranya adalah dengan menentukan responden, melalui rumus yang telah ditetapkan, menyebarkan kuesioner dengan target yang telah ditentukan, dan analisis data dilakukan menggunakan metode validitas serta reabilitas untuk mengetahui seberapa valid dan konsisten pertanyaan kuesioner yang disebarkan, serta WebQual 4.0 & *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai metode yang digunakan untuk mencapai sebuah hasil dan kesimpulan yang diharapkan. Model WebQual 4.0 dikembangkan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna dan telah banyak digunakan dalam penelitian evaluasi kualitas sistem informasi berbasis web karena mampu menggambarkan pengalaman pengguna secara komprehensif.[5].

Data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur serta memiliki tingkat konsistensi yang baik [7]. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan website yang perlu diprioritaskan perbaikannya berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengguna [8].

B. Penentuan Responden

Adapun penentuan responden yang ditentukan dapat diketahui menggunakan rumus slovin dengan populasi yang telah diketahui adalah 2800 orang/mahasiswa yang terdaftar aktif pada Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957. Maka dengan data tersebut jumlah sampel sebagai batas minimal dihitung dengan menggunakan rumus dan menghasilkan responden yang diambil sebanyak 350 untuk dijadikan sampel. Penggunaan rumus Slovin umum digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk memperoleh sampel yang representatif terhadap populasi.

1) Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisi *survey* penggunaan website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 kepada 350 pengguna. Data responden yang terkumpul berjenis data kuantitatif berupa angka yang akan diolah untuk dilakukan proses analisis. Data kuantitatif dipilih karena memungkinkan dilakukan analisis statistik untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel secara objektif dan terukur [9].

Tabel 1. Informasi Dataset

Kategori	Jumlah
Mahasiswa	280
Tenaga Pengajar	48
Masyarakat Umum	22
TOTAL	350

Responden dalam penelitian ini tidak seluruhnya berasal dari mahasiswa aktif. Sebanyak 22 responden berasal dari kategori masyarakat umum. Keterlibatan masyarakat umum dalam penelitian ini didasarkan pada karakteristik website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 yang berfungsi sebagai media informasi institusi dan dapat diakses oleh pengguna di luar mahasiswa aktif. Masyarakat umum yang menjadi responden merupakan pengguna yang pernah mengakses website IBI-K57 untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan institusi, seperti profil perguruan tinggi, program studi, informasi akademik, kegiatan institusi, maupun informasi penerimaan mahasiswa.

Dengan demikian, masyarakat umum dalam penelitian ini diposisikan sebagai pengguna eksternal website, bukan sebagai pengguna sistem akademik internal. Keikutsertaan mereka relevan untuk menilai aspek website yang bersifat publik, terutama dari sisi *usability* dan *information quality*. Namun, untuk aspek yang berkaitan dengan interaksi layanan yang bersifat khusus bagi mahasiswa, persepsi responden eksternal perlu diinterpretasikan secara hati-hati karena mereka tidak memiliki tingkat akses dan pengalaman penggunaan yang sama dengan mahasiswa aktif

2) Uji Validitas

Adapun uji validitas yang dilakukan yaitu dengan menguji data yang telah dikumpulkan. Pengujian butir pertanyaan ini dengan menggunakan aplikasi SPSS. Dalam uji validitas terhadap 350 responden diketahui $n = 350$, maka $df = n - 2 = 348$ dan α (tingkat signifikan) = 5% atau 0.05, maka diperoleh nilai $r_{tabel} = 0.105$. Berdasarkan nilai r_{tabel} dapat diambil asumsi bahwa apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir soal tersebut dinyatakan *valid* secara statistik dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

3) Uji Realibilitas

Adapun uji reliabilitas yang dilakukan dalam pengujian ini dengan menggunakan SPSS. Suatu instrumen dikatakan *reliabel* apabila *cronbach's Alpha* > 0,6. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat keandalan yang baik dan dapat digunakan secara konsisten dalam pengukuran [7].

4) Uji WebQual 4.0

Adapun butir pertanyaan kuesioner yang dibuat berdasarkan Instrumen *WebQual 4.0* dan dijadikan kuesioner. Metode *WebQual 4.0* digunakan karena mampu mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna secara langsung dan telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian evaluasi kualitas website. [5]

5) Uji Importance Analysis (IPA)

Adapun metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dijalankan sebagai sebuah metode analisis tingkat kepentingan dan kepuasan atau *Importance and Performance Analysis* (IPA), adalah suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang berguna untuk pengembangan website pada Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 kedepannya. Teknik ini dikenal sederhana namun efektif dalam pengambilan keputusan strategis terkait peningkatan kualitas layanan, termasuk dalam konteks pengembangan website institusi pendidikan [2], [9].

III. Hasil dan Pembahasan

Hasil penentuan responden didapat dengan menggunakan rumus *slovin* dengan populasi yang telah diketahui adalah 2800 orang / mahasiswa yang terdaftar aktif pada Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957, maka dengan data tersebut jumlah sampel sebagai batas minimal pengujian yang akan digunakan dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% (0.05). Berdasarkan persamaan (1) maka dihasilkan hitungan :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{2800}{1 + (2800 \times 5\%^2)} \\
 n &= \frac{2800}{1 + (2800 \times 0,0025)} \\
 n &= \frac{2800}{1 + (7)} \\
 n &= \frac{2800}{8} \\
 n &= 350
 \end{aligned} \tag{1}$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel di atas, dengan menggunakan rumus *slovin* didapat jumlah sampel yaitu 350 orang mahasiswa yang kemudian pada kuesioner dalam bentuk *Google Form* yang disebarakan kepada para pengguna yang bersentuhan langsung dalam berkeseharian dengan website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957.

1) Hasil Uji Validitas

Analisis uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS. Dalam uji validitas terhadap 350 responden diketahui $n = 350$, maka $df = n-2 = 348$ dan α (tingkat signifikan) = 5% atau 0.05. Maka diperoleh nilai $r_{tabel} = 0.105$, sehingga dapat diambil asumsi bahwa apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir soal tersebut dinyatakan *valid* secara statistik dan layak untuk digunakan dalam penelitian. Setelah mengetahui nilai r_{tabel} , maka Tabel 1 ini merupakan hasil dari uji statistiknya.

Tabel 2. Data Uji Validitas

Nomor	r Hitung	r Tabel ($n=350, \alpha = 0.05$)	Keterangan
r Hitung 1	0.275	0.105	VALID
r Hitung 2	0.196		VALID
r Hitung 3	0.395		VALID
r Hitung 4	0.388		VALID
r Hitung 5	0.372		VALID
r Hitung 6	0.344		VALID
r Hitung 7	0.340		VALID
r Hitung 8	0.418		VALID
r Hitung 9	0.347		VALID
r Hitung 10	0.402		VALID
r Hitung 11	0.236		VALID
r Hitung 12	0.332		VALID
r Hitung 13	0.329		VALID
r Hitung 14	0.523		VALID
r Hitung 15	0.438		VALID
r Hitung 16	0.338		VALID
r Hitung 17	0.317		VALID
r Hitung 18	0.309		VALID
r Hitung 19	0.353		VALID
r Hitung 20	0.343		VALID

Berdasarkan hasil uji, didapatkan bahwa semua r_{hitung} pada setiap pertanyaan (P1 sampai P20) menunjukkan nilai yang lebih besar dari r_{tabel} (0.105), maka dengan menggunakan tingkat signifikansi atau $\alpha = 5\%$, maka kuesioner yang diteliti adalah *VALID*.

2) Hasil Uji Realibitas

Analisis uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS terhadap 350 responden diketahui bahwa Tingkat Signifikansi $\alpha = 5\% = 0,05$, dengan dasar keputusan yaitu (2) dan (3):

$$r_{hitung} (\text{cronbach alpha}) > r_{tabel} = \text{Reliabel} \quad (2)$$

$$r_{hitung} (\text{cronbach alpha}) < r_{tabel} = \text{Tidak Reliabel} \quad (3)$$

Tabel 3. Data Uji Validitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.624	20

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.624. Nilai tersebut telah memenuhi batas minimum yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 0.60, sehingga instrumen masih dapat dinyatakan reliabel. Meskipun demikian, nilai tersebut berada pada tingkat yang relatif moderat sehingga menunjukkan bahwa konsistensi internal antarbutir pernyataan masih perlu diperhatikan. Oleh karena itu, hasil reliabilitas tidak hanya diinterpretasikan berdasarkan terpenuhinya batas minimum, tetapi juga menjadi pertimbangan dalam mengevaluasi kualitas masing-masing item.

Berdasarkan hasil *Item-Total Statistics*, peneliti melakukan pemeriksaan terhadap nilai *Corrected Item-Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha if Item Deleted*. Pemeriksaan tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat item yang memiliki korelasi relatif rendah dengan konstruk yang diukur atau item yang apabila dihapus dapat meningkatkan nilai reliabilitas instrumen. Dengan demikian, nilai Cronbach's Alpha sebesar

0,624 dipandang sebagai salah satu keterbatasan penelitian, khususnya terkait konsistensi internal instrumen, sehingga hasil pengukuran perlu diinterpretasikan secara hati-hati.

Tabel 4. Total Item Statistics

ID	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	676.429	12.351	0.139	0.621
X2	676.371	12.644	0.060	0.630
X3	676.571	11.894	0.266	0.605
X4	676.400	11.904	0.256	0.607
X5	676.286	11.988	0.242	0.609
X6	676.400	12.082	0.209	0.613
X7	676.829	12.097	0.205	0.613
X8	676.886	11.802	0.290	0.602
X9	676.543	12.084	0.215	0.612
X10	676.543	11.872	0.273	0.605
X11	676.800	12.493	0.099	0.626
X12	676.429	12.116	0.195	0.614
X13	676.400	12.116	0.188	0.615
X14	676.829	11.398	0.406	0.587
X15	676.457	11.702	0.309	0.599
X16	676.714	12.112	0.205	0.613
X17	676.943	12.173	0.180	0.616
X18	676.943	12.213	0.172	0.617
X19	676.229	12.018	0.214	0.612
X20	676.800	12.080	0.208	0.613

Uraian tabel di atas menunjukkan bahwa *reliabel* keseluruhan pertanyaan yang ada itu > 0.105. Sehingga dapat disimpulkan indikator yang digunakan dalam kuesioner diterima karena dapat diandalkan atau konsisten.

3) Hasil Uji WebQual 4.0

Uji WebQual 4.0 dilakukan dengan usaha mengklasifikasikan pertanyaan yang ada dengan metode WebQual 4.0 berdasarkan dimensi yang ada pada Tabel 5.

Tabel 5. Total Item Statistics

Category	No	WebQual 4.0 Indicators
Usability	1	Situs mudah untuk digunakan
	2	Situs mudah dipahami
	3	Situs memiliki petunjuk yang jelas
	4	menarik
	5	situsnya
Information Quality	6	Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan
	7	Mempunyai kecepatan akses yang tinggi
	8	Situs ini memberikan pengalaman positif bagi saya
	9	Menyediakan informasi yang akurat
	10	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	11	Menyediakan informasi yang tepat waktu
	12	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	13	detail
	14	Memberikan informasi dalam format yang sesuai
Service Interaction Quality	15	Memiliki reputasi yang baik
	16	Memberi rasa aman saat melakukan transaksi
	17	Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman
	18	Menciptakan kesan personal
	19	Memiliki kesan kebersamaan
	20	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Organisasi

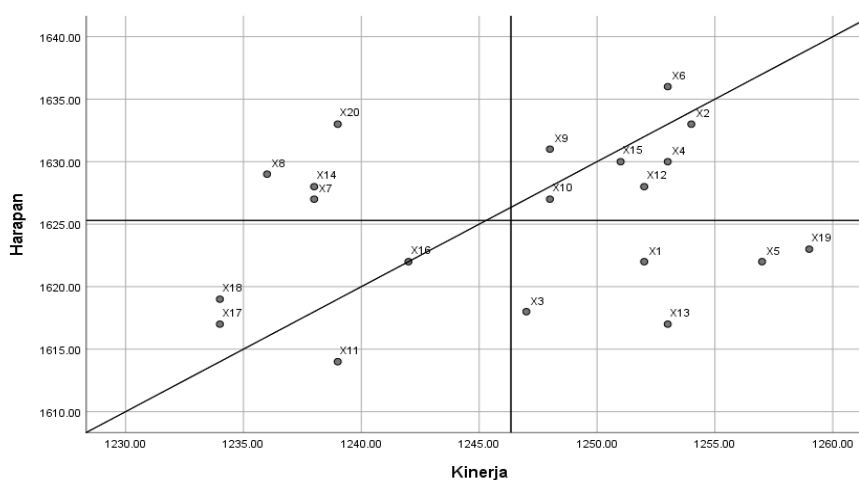
4) Hasil Uji Importance Performance Analysis (IPA)

Uji *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS terhadap 350 responden. Diketahui bahwa hasil rata-rata tingkat harapan dan kinerja setiap pertanyaan akan digambarkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Total Item Statistics

Atribut	Kinerja	Harapan
X1	1252	1622
X2	1254	1633
X3	1247	1618
X4	1253	1630
X5	1257	1622
X6	1253	1636
X7	1238	1627
X8	1236	1629
X9	1248	1631
X10	1248	1627
X11	1239	1614
X12	1252	1628
X13	1253	1617
X14	1238	1628
X15	1251	1630
X16	1242	1622
X17	1234	1617
X18	1234	1619
X19	1259	1623
X20	1239	1633
Total	24927	32506
Rata Rata	1246,35	1625,3

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk menganalisis berdasarkan tingkat kepentingan atau *importance* dan tingkat kinerja atau *performance*. Analisis kuadran dikelompokkan dalam 4 bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang terpotong tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *performance* dibagi banyaknya responden. Pernyataan dari seluruh indikator Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *Importance*. Gambar 1 merupakan hasil pengolahan data kuadran pada *importance performance analysis* (IPA).



Gambar 1. Hasil Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diperoleh, maka berikut ini adalah penjelasan analisis indikator yang masuk ke masing-masing kuadran yaitu:

a) *Kuadran 1 (Prioritas Utama)*

Indikator pada kuadran I merupakan indikator yang dianggap penting oleh pengguna website, namun pengelola website belum mampu mewujudkannya sesuai dengan harapan pengguna sehingga pengguna merasa belum puas. Berikut ini adalah indikator yang termasuk kedalam kuadran I yaitu :

- Indikator nomor 7 yaitu situs memiliki kecepatan akses yang tinggi.
- Indikator nomor 8 yaitu situs mampu memberikan pengalaman positif.
- Indikator nomor 14 yaitu informasi yang disajikan merupakan format yang sesuai.
- Indikator nomor 20 yaitu pentingnya kemudahan dalam komunikasi dalam penggunaan situs

Indikator 7 yang berkaitan dengan kecepatan akses website berada pada Kuadran I, yaitu wilayah yang menunjukkan tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kinerja yang dirasakan pengguna masih relatif rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan akses merupakan aspek yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Permasalahan pada aspek ini dapat memengaruhi kenyamanan pengguna ketika mengakses informasi pada website, terutama ketika pengguna membutuhkan informasi secara cepat.

Perbaikan terhadap indikator kecepatan akses dapat dilakukan melalui beberapa langkah teknis. Pengelola website dapat melakukan optimasi ukuran dan format aset, terutama gambar, dengan menggunakan kompresi yang sesuai tanpa mengurangi kualitas visual secara signifikan. Selain itu, pengelola dapat melakukan optimasi basis data, mengurangi penggunaan skrip atau *plugin* yang tidak diperlukan, serta menerapkan mekanisme *caching* agar konten yang sering diakses tidak selalu dimuat dari server secara keseluruhan. Penggunaan Content Delivery Network (CDN) juga dapat dipertimbangkan apabila karakteristik dan infrastruktur website memungkinkan, terutama untuk mendistribusikan aset statis melalui server yang memiliki lokasi lebih dekat dengan pengguna.

Temuan mengenai kecepatan akses sebagai salah satu atribut yang menjadi prioritas utama sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai evaluasi kualitas website perguruan tinggi menggunakan WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Handika et al. menunjukkan bahwa pemetaan IPA dapat mengidentifikasi atribut website yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan pengguna sehingga perlu mendapatkan prioritas perbaikan [10]. Dalam konteks penelitian ini, hasil tersebut memperkuat bahwa atribut yang berada pada Kuadran I tidak cukup hanya dijelaskan sebagai atribut dengan kinerja rendah, tetapi perlu diterjemahkan menjadi prioritas perbaikan yang konkret. Pada website IBI-K57, prioritas tersebut dapat diarahkan pada peningkatan performa teknis website agar pengguna dapat memperoleh informasi secara lebih cepat dan nyaman.

Indikator X8 mengenai kemampuan situs dalam memberikan pengalaman positif juga berada pada Kuadran I. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna merupakan aspek yang dianggap penting, tetapi kinerjanya belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putra dan Yulianto yang menunjukkan bahwa evaluasi website perguruan tinggi perlu memperhatikan persepsi pengguna terhadap kualitas website secara menyeluruh, termasuk aspek *usability* dan pengalaman pengguna [1]. Dengan demikian, perbaikan pada indikator X8 tidak hanya berkaitan dengan tampilan visual website, tetapi juga dengan kemudahan navigasi, kejelasan struktur halaman, konsistensi antarmuka, dan kenyamanan pengguna ketika berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya. Pengelola website IBI-K57 dapat melakukan evaluasi pengalaman pengguna melalui pengujian langsung kepada pengguna serta memperbaiki bagian website yang dinilai kurang intuitif atau kurang nyaman digunakan.

Indikator X14 mengenai kesesuaian format informasi juga berada pada Kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa format penyajian informasi dianggap penting oleh pengguna, tetapi kinerja website dalam aspek tersebut belum sesuai dengan harapan. Kondisi ini berkaitan dengan dimensi *information quality* dalam WebQual 4.0, karena informasi yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dan kejelasan isi, tetapi juga oleh cara informasi tersebut disajikan kepada pengguna. Penelitian Safitri et al. menunjukkan bahwa evaluasi kualitas website perguruan tinggi menggunakan WebQual 4.0 dan IPA dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan berdasarkan kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja [2]. Berdasarkan temuan tersebut, pengelola IBI-K57 dapat meningkatkan indikator X14 melalui standarisasi format informasi, penggunaan struktur judul dan subjudul yang konsisten, penyederhanaan penyajian informasi yang terlalu panjang, serta penyediaan dokumen dalam format yang mudah dibuka melalui berbagai perangkat.

Indikator X20 mengenai kemudahan berkomunikasi dengan organisasi berada pada Kuadran I. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap kemudahan komunikasi melalui website sebagai atribut yang penting, tetapi pelaksanaannya belum memberikan kinerja yang optimal. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas website tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan informasi, tetapi juga oleh kemampuan website dalam mendukung interaksi antara pengguna dengan institusi. Hal ini sejalan dengan konsep *service interaction quality* dalam WebQual 4.0 yang menempatkan kualitas interaksi sebagai salah satu aspek dalam pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian Murdoko dan Jatnika juga menunjukkan bahwa metode WebQual 4.0 dan IPA dapat digunakan untuk mengidentifikasi indikator website yang memiliki kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan [4]. Dalam konteks website IBI-K57, peningkatan indikator X20 dapat dilakukan dengan menyediakan halaman kontak yang mudah ditemukan, mencantumkan alamat email dan nomor layanan secara jelas, serta menyediakan kanal komunikasi yang memungkinkan pengguna memperoleh respons terhadap pertanyaan atau kebutuhan informasi mereka.

Berdasarkan hasil pemetaan tersebut, empat atribut yang berada pada Kuadran I menunjukkan bahwa prioritas peningkatan kualitas website IBI-K57 bersifat multidimensional. Atribut X7 dan X8 berkaitan dengan aspek *usability*, X14 berkaitan dengan *information quality*, sedangkan X20 berkaitan dengan *service interaction quality*. Hasil ini memperlihatkan bahwa permasalahan kualitas website tidak hanya terletak pada satu aspek, tetapi mencakup performa teknis, pengalaman pengguna, penyajian informasi, dan interaksi dengan institusi. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa penggunaan WebQual 4.0 yang dipadukan dengan IPA dapat membantu mengidentifikasi atribut yang perlu menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pengguna [1], [2] [6]. Dengan demikian, hasil IPA pada penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi pengelola website IBI-K57 dalam menentukan prioritas pengembangan secara lebih terarah.

b) Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

Kuadran II menunjukkan atribut layanan pada website yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan perlu dipertahankan. Berikut ini adalah indikator yang termasuk kedalam kuadran II yaitu :

- Indikator nomor 2 yaitu situs jelas dan mudah dipahami.
- Indikator nomor 4 yaitu situs memiliki penampilan yang menarik.
- Indikator nomor 6 yaitu situs mampu meningkatkan kompetensi bagi pesaing antar perguruan tinggi.
- Indikator nomor 9 yaitu situs mampu memberi informasi yang akurat.
- Indikator nomor 10 yaitu situs memberikan informasi yang dapat dipercaya.
- Indikator nomor 12 yaitu situs mampu memberikan informasi yang mudah dimengerti.
- Indikator nomor 15 yaitu situs memiliki reputasi yang baik.

Indikator yang berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata *importance* dan *performance* sama-sama berada di atas titik tengah sumbu, sehingga kualitas layanan website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 telah memenuhi harapan pengguna dan perlu dipertahankan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini telah dikelola dengan baik oleh institusi, terutama dalam hal penyediaan informasi yang relevan, akurat, dan mudah diakses. Kondisi ini mencerminkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kinerja layanan yang diberikan, sehingga institusi perlu menjaga konsistensi kualitas layanan tersebut agar tetap sesuai dengan ekspektasi pengguna serta mendukung keberlanjutan kepuasan dalam penggunaan website.

c) Kuadran III (Kualitas Rendah)

Pada kuadran III ini merupakan kuadran yang dianggap kurang penting oleh pengguna dengan pelaksanaan yang cenderung apa adanya, sehingga dirasa kurang memuaskan bagi pengguna. Dalam kuadran ini juga dapat dilakukan perbaikan namun dengan prioritas rendah. Berikut ini adalah indikator yang termasuk kedalam kuadran III yaitu :

- Indikator nomor 11 yaitu situs mampu memberikan informasi dengan tepat waktu.
- Indikator nomor 16 yaitu situs memberikan rasa aman pada saat berinteraksi.
- Indikator nomor 17 yaitu situs mampu memberikan kesan personal yang baik.
- Indikator nomor 18 yaitu situs mampu memberikan kesan

kebersamaan saat menggunakan.

Indikator yang berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata *importance* dan *performance* sama-sama berada di bawah titik tengah sumbu, sehingga atribut yang termasuk dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut belum menjadi prioritas utama bagi pengguna dalam menilai kualitas layanan website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957. Meskipun demikian, institusi tetap perlu melakukan pemantauan secara berkala terhadap indikator-indikator tersebut guna mengantisipasi potensi peningkatan kebutuhan pengguna di masa mendatang serta menjaga stabilitas kualitas layanan secara keseluruhan.

d) *Kuadran IV (Berlebihan)*

Quadan IV ini menunjukkan adanya kinerja yang berlebihan oleh pengelola layanan, sedangkan persepsi pengguna indikator tersebut kurang penting dan pengelola layanan website perlu mengurangi tingkat pelaksanaannya dan sumber daya yang digunakan pada faktor ini dapat dialokasikan pada faktor lain yang menjadi perhatian atau prioritas utama. Berikut ini adalah indikator yang termasuk kedalam kuadran IV (Berlebihan) yaitu :

- Indikator nomor 1 yaitu situs mudah digunakan.
- Indikator nomor 3 yaitu situs memiliki petunjuk yang jelas.
- Indikator nomor 5 yaitu design sesuai dengan jenis situs.
- Indikator nomor 13 yaitu situs memberikan informasi secara detail.
- Indikator nomor 19 yaitu situs mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi.

Indikator yang berada pada kuadran IV menunjukkan bahwa nilai *performance* yang diberikan telah melebihi tingkat kepentingan (*importance*) menurut persepsi responden, sehingga aspek-aspek tersebut dinilai tidak terlalu penting namun telah mendapatkan perhatian yang cukup tinggi dari institusi. Kondisi ini mengindikasikan adanya alokasi sumber daya yang relatif berlebihan pada indikator yang sebenarnya bukan menjadi prioritas utama bagi pengguna. Oleh karena itu, Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 dapat mempertimbangkan untuk mengalihkan fokus dan sumber daya pada indikator lain yang berada pada kuadran dengan tingkat prioritas lebih tinggi, sehingga pengembangan layanan website dapat dilakukan secara lebih efektif dan tepat sasaran.

IV. Kesimpulan dan saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan website menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) terhadap kepuasan pengguna pada Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 (IBI-K57), dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas terhadap 20 butir pernyataan menunjukkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid karena nilai *r-hitung* lebih besar daripada *r-tabel* sebesar 0,105, dengan nilai *r-hitung* berada pada rentang 0,196–0,523. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,624, sehingga instrumen memenuhi batas minimum reliabilitas sebesar 0,60. Meskipun demikian, nilai tersebut relatif dekat dengan batas minimum sehingga konsistensi internal instrumen perlu menjadi perhatian dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut pada Kuadran I, 7 atribut pada Kuadran II, 4 atribut pada Kuadran III, dan 5 atribut pada Kuadran IV. Kuadran I sebagai prioritas utama terdiri atas indikator X7 (kecepatan akses website), X8 (kemampuan website memberikan pengalaman positif), X14 (kesesuaian format informasi), dan X20 (kemudahan komunikasi dengan organisasi). Keempat indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi tingkat kinerjanya belum memenuhi harapan pengguna sehingga perlu menjadi prioritas dalam pengembangan website IBI-K57. Indikator yang berada pada Kuadran II merupakan atribut yang dinilai penting dan memiliki kinerja yang telah memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan. Sementara itu, atribut pada Kuadran III memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah sehingga peningkatannya dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan dan sumber daya pengelola. Adapun atribut pada Kuadran IV memiliki tingkat kinerja yang relatif tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya, sehingga pengelola dapat mempertimbangkan kembali alokasi sumber daya pada atribut tersebut dan mengarahkannya pada atribut yang menjadi prioritas utama. Berdasarkan hasil tersebut, peningkatan kualitas website IBI-K57 perlu diarahkan terutama pada atribut yang berada di Kuadran I. Perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan kecepatan dan performa akses website, perbaikan pengalaman pengguna, penyajian informasi dalam format yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta penyediaan sarana komunikasi

yang lebih mudah diakses. Hasil pemetaan IPA tersebut dapat menjadi dasar bagi pengelola website IBI-K57 dalam menentukan prioritas pengembangan secara lebih terarah berdasarkan persepsi dan kebutuhan pengguna. Saran bagi penelitian lebih lanjut adalah dapat dilakukan pengujian dengan jumlah sampel yang lebih banyak meliputi pengguna website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 lainnya seperti karyawan, agar hasil yang didapat lebih akurat. Penelitian dengan menggunakan metode lainnya juga dapat dilakukan sebagai perbandingan analisis kualitas website Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957.

Ucapan Terima Kasih

Terhaturkan banyak terima kasih kepada Universitas Gunadarma dan segenap Dosen, Staff Pengajar Program Pascasarjana Universitas Gunadarma yang telah memberikan ilmu, serta kepada seluruh responden yang ikut serta dalam proses penelitian ini, sehingga saya dapat menulis dan menyelesaikan jurnal ini.

Daftar Pustaka

- [1] Aditya Gusti Mandala Putra and Dinan Yulianto, "Evaluasi Laman Penerimaan Mahasiswa Baru dengan WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis," *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, vol. 11, no. 3, pp. 161–167, Aug. 2022, doi: 10.22146/jnteti.v11i3.3522.
- [2] A. Safitri, N. D. Kusumawati, and A. Nilasari, "From Usability to Strategy: Enhancing Higher Education Website Quality through a Data-Driven Evaluation Using WebQual 4.0 and Importance-Performance Analysis," *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, vol. 7, no. 2, pp. 266–276, Dec. 2024, doi: 10.36378/jtos.v7i2.3858.
- [3] "Institut Bisnis & Informatika Kosgoro 1957."
- [4] W. Murdoko and I. Jatnika, "Evaluating Higher Education Website Quality Using Webqual 4.0 And Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, vol. 20, no. 2, pp. 210–219, Oct. 2024, doi: 10.33480/pilar.v20i2.5789.
- [5] A. D. Putri, T. A. Setiawan, I. Kurniawan, and I. W. Pratama, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Pembelajaran Daring Menggunakan Metode WebQual 4.0," *Journal Computer Science*, vol. 4, no. 2, 2025, [Online]. Available: <http://sielang.batangkab.go.id/>.
- [6] I. P. A. E. P. and I. M. S. R. D. P. S. Adhigamika, "Website Quality Analysis Using WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index, and Importance Performance Analysis Dewa Putu Surya Adhigamika a1." [Online]. Available: www.imissu.unud.ac.id,
- [7] J. L. Ellis, "A Test Can Have Multiple Reliabilities," *Psychometrika*, vol. 86, pp. 869–876, 2021, doi: 10.1007/s11336-021-09800-2
- [8] Nur'aina, "Evaluation of Abulyatama University Website Quality With an Importance Performance Analysis (IPA) Approach Based on Webqual 4.0," *International Journal Education and Computer Studies (IJECS)*, vol. 1, no. 2, pp. 43–51, 2021, doi: 10.35870/ijecs.v1i2.601.
- [9] M. T. Chali, S. K. Eshete, and K. L. Debela, "Learning How Research Design Methods Work: A Review of Creswell's Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches," *The Qualitative Report*, vol. 27, no. 12, pp. 2956–2960, 2022, doi: 10.46743/2160-3715/2022.5901.
- [10] R. Handika, M. Hasbi, and T. Susyanto, "Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Ilmiah SINUS*, vol. 20, no. 2, p. 67, Jul. 2022, doi: 10.30646/sinus.v20i2.618.