

# Menakar Kualitas Layanan Website Menggunakan *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis* Dalam Kurun Waktu Tertentu

Anggik Rindi Antika<sup>1</sup>, Uminingsih<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Teknik Informatika dan Bisnis Digital, Jurusan Rekayasa Sistem Komputer, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[anggikrindi123@gmail.com](mailto:anggikrindi123@gmail.com), <sup>2\*</sup>[uminingsih@akprind.ac.id](mailto:uminingsih@akprind.ac.id)

**Abstrak** - Sebagai penyedia layanan website perlu melakukan cek dan recek terhadap kinerja dari sistem layanan tersebut secara berkala. Penelitian ini bertujuan melakukan cek dan recek dari system web dalam kasus ini web IST Akprind, adakah kelemahan pada system kerja web tersebut untuk pertimbangan perbaikan di kemudian hari. Cara menakar kualitas layanan web berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan pengguna dengan melalui pengambilan data kuisisioner responden secara online. Responden yg mewakili semua unsur kelompok masyarakat pengguna web meliputi; dosen, tendik, mahasiswa,dan masyarakat di dalam kota dan diluar kota Yogyakarta sejumlah 100 responden. Kurun waktu pengambilan data dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli tahun 2023. Untuk menganalisa hasil data dari responden digunakan metode *Webqual 4.0* ,sedangkan untuk melihat indikator kualitas apa saja yang diinginkan pengguna dan atribut apa saja yang perlu diperbaiki digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan(22 buah) dalam kuisisioner valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ , dan dinyatakan reliabel karena variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha  $>$  0.6. Analisis Teknik IPA menunjukkan bahwa indikator yang sedikit perlu diperbaiki dilihat secara keseluruhan adalah, *website* kampus menyediakan informasi secara lengkap dan terperinci, *website* kampus memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi. Sedangkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan (kinerja) adalah 85,80 %. Hal ini menunjukkan kualitas kegunaan, informasi, dari *website* telah memenuhi sebagian besar harapan penggunaanya.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis (IPA), Quality, Website, Webqual 4.0.*

**Abstract** - As a website service provider, it needs to check the performance of the service system periodically. This research aims to check the web system, in this case the IST Akprind website, are there any weaknesses in the web's working system for consideration of future improvements? How to measure the quality of web services based on the results of assessing user satisfaction levels by collecting respondent questionnaire data by online. Respondents representing all elements of the web user community include; lecturers, staff, students and the community in the city and outside the city of Yogyakarta totaling 100 respondents. The data collection period is from May to July 2023. To analyze data results from respondents, the *Webqual 4.0* method is used, while to see what quality indicators users want and what attributes need to be improved, the *Importance Performance Analysis (IPA)* method is used. The results of the validity and reliability tests show that all the questions (22) in the questionnaire are valid because they have an  $r$  value  $>$   $r$  table, and are declared reliable because the variables have a Cronbach's Alpha value  $>$  0.6. Science Engineering Analysis shows that the indicators that need to be improved slightly are that the campus website provides complete and detailed information, the campus website makes it easy to communicate with organizations. Meanwhile, the results of the calculation of the average level of conformity between expectations and reality (performance) are 85.80%. This shows that the usability and information quality of the website has met most of its users' expectations.

**Keywords:** *Importance Performance Analysis (IPA), Quality, Website, Webqual 4.0.*

## 1. PENDAHULUAN

Keberadaan website merupakan sesuatu yang sangat di perlukan bagi sebagian masyarakat pengguna internet seperti yang berhubungan dengan Instansi,media informasi, perusahaan, Lembaga formal atau non formal, marketplace dan lain sebagainya . Karena website merupakan salah satu bentuk layanan informasi yang di peruntukkan pada masyarakat luas tentunya selalu berusaha untuk memberikan layanan sebaik-baiknya. Permasalahan yang timbul adalah bagaimana cara mengukur kualitas layanan website tersebut..Ada dua cara yaitu menggunakan toolbox (*software*) dan menggunakan metode statistik untuk menakar dan menganalisis data dari pengguna langsung..

Ada beberapa penelitian tentang pengukuran kualitas layanan pengguna dengan beberapa macam--macam metode yang digunakan untuk menakar dan menganalisisnya diantaranya: menggunakan metode : *End Using Computing Satisfaction* (EUCS) (Setyoningrum, 2020), metode *Usability Testing* (Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022), metode *Pieces Framework* (N. Kinanti, A. Putri1, and A. Dwi, 2021), metode *Webqual 4.0* (Mustopa, Agustiani, Wildah, & Maysaroh, 2020).

Masing-masing metode mempunyai yang sama namun ada juga beberapa variable yang berbeda atau spesifik. Hal ini dapat diterangkan : 1). Metode *End Using Computing Satisfaction* (EUCS) yang pada intinya adalah membandingkan antara harapan dan kenyataan dari informasi yang diperoleh. Disini menggunakan 5 variabel yaitu keakuratan, bentuk, kemudahan dalam menggunakan dan ketepatan waktu (Saputri & Alvin, 2020). 2). Metode *Usability Testing* yaitu untuk mengidentifikasi kegunaan sebagai kualitas yang mengukur kemudahan tampilan pengguna. Metode *Usability* memiliki lima pengukuran utama, diantaranya: *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, *Satisfaction* (Erwin, Wardani, & Perdanakusuma, 2019) 3). Metode *Pieces Framework* merupakan suatu kerangka yang digunakan untuk proses klasifikasi suatu permasalahan (*problem*), peluang (*opportunities*), serta arahan (*directives*) yang ada pada scope *definition analysis* dan perancangan sistem. Metode *Pieces Framework* memiliki enam variabel, yaitu: kehandalan (*performance*), informasi dan data (*data and information*), nilai ekonomis (*economics*), pengamanan dan pengendalian (*control and security*), efisiensi (*efficiency*), pelayanan (*service*) 4). Metode *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* ini merupakan pengembangan *Servqual* yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas jasa (Purwandani & Syamsiah, 2021). Metode *Webqual* terbagi menjadi tiga area atau tiga dimensi yang mewakili kualitas *website* yaitu: *usability quality* atau kualitas penggunaan, *Information quality* atau kualitas informasi, dan *service interaction quality* atau kualitas interaksi. (Liani, Rifky, & Hutajulu, 2020)

Tujuan penelitian adalah untuk menakar seberapa puaskah pengguna website dari situs salah satu perguruan tinggi di jogja yaitu IST AKPRIND, dengan pengambilan data responden pada kurun waktu dari bulan Mei s/d Juli 2023. Hasil penelitian dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan website dengan pengguna baik dari kalangan dosen, tendik, mahasiswa dan masyarakat secara luas.

## 2. METODE

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah dipilih metode menggunakan rumus-rumus statistik. Pada prinsipnya pengambilan datanya dengan cara memberikan kuiz pertanyaan pada pengguna langsung. Dari data hasil jawaban ini dianalisis menggunakan metoda statistika. Dengan pertimbangan ingin mendapatkan hasil analisis yang mendekati dengan data yang akurat maka dipilih metode analisis menggunakan metode *Webqual 4.0*. sedangkan untuk melihat indikator kualitas apa saja yang telah sesuai keinginan pengguna dan atribut apa saja yang perlu diperbaiki digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

### 2.1 Metoda *Webqual 4.0*.

Dari beberapa metode statistik yang ada (seperti yang di terangkan sebelumnya) ,maka pada penelitian ini dipilih metode *Webqual 4.0* yang prinsipnya mengukur kualitas *website* berdasar pengguna terakhir. (Zeithaml Dkk 1990).. Dimensi - dimensi pada *Webqual* terdiri dari tiga area yaitu:

a) Kualitas Kegunaan (*Usability quality*)

Dimensi pada kualitas penggunaan antara lain adalah mudah untuk ditelusuri, mudah untuk digunakan, sangat menarik, mudah untuk dipelajari, selalu menampilkan hal yang menyenangkan.

b) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi pada kualitas informasi antara lain informasi yang dipercaya, akurat, informasi terkini, informasi yang dapat dimengerti.

c) Kualitas Layanan Interaksi (*Interaction Quality*)

Dimensi kualitas interaksi antara lain rasa aman bertransaksi, reputasi yang baik, mudahnya komunikasi, mempunyai kepercayaan menyimpan informasi, memberi keyakinan untuk janji yang disampaikan akan ditepati.

Dari ke tiga dimensi dapat di jabarkan dalam bentuk 22 indikator pertanyaan/ Pernyataan seperti pada Tabel 1

**Tabel 1.** Jenis Indikator pada masing-masing dimensi

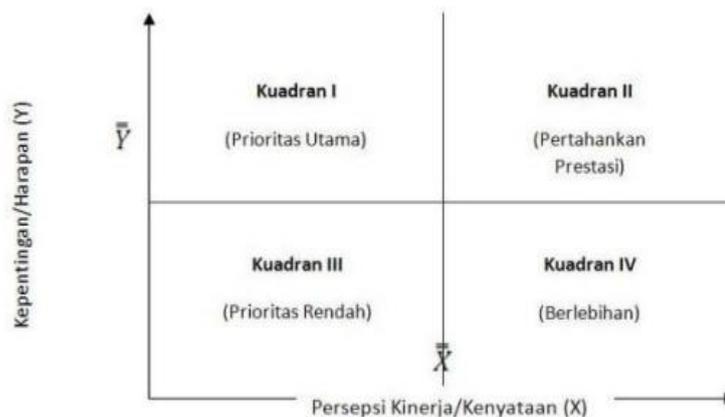
Category	No	Webqual 4.0 Indicators
<i>Usability</i>	1	<i>I find the easy to learn to operate</i> (situs mudah untuk dioperasikan)
	2	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i> (interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti)
	3	<i>I find the site easy to navigate</i> (situs memiliki petunjuk yang jelas)
	4	<i>I find the site easy to use</i> (situs mudah digunakan)
	5	<i>The site has an attractive appearance</i> (situs memiliki tampilan yang menarik)
	6	<i>The design is appropriate to the type of site</i> (desain sesuai dengan jenis situsnya)
	7	<i>The site conveys a sense of competency</i> (situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan)
	8	<i>The site is hight acess one</i> (mempunyai kecepatan akses yang tinggi)
	9	<i>The site creates a positive experience for me</i> (situs ini memberikan pengalaman positif bagi saya)
<i>Information Quality</i>	10	<i>Provides accurate information</i> (menyediakan informasi yang akurat)
	11	<i>Provides believable information</i> (menyediakan informasi yang dapat dipercaya)
	12	<i>Provides timely information</i> (menyediakan informasi yang tepat waktu)
	13	<i>Provides easy to understand information</i> (menyediakan informasi yang mudah dimengerti)
	14	<i>Provides information at the right level of detail</i> (menyediakan informasi secara detail)
	15	<i>Presents the information in an appropriate format</i> (memberikan informasi dalam format yang sesuai)
	16	<i>Has a good reputation</i> (memiliki reputasi yang baik)

<i>Service Interaction Quality</i>	17	<i>It feels save to complete transaction</i> (memberi rasa aman saat melakukan transaksi)
	18	<i>My personal information feels secure</i> (informasi pribadi saya tersimpan dengan aman)
	19	<i>Creates a sense of personalization</i> (menciptakan kesan personal)
	20	<i>Convey a sense of comminity</i> (memiliki kesan kebersamaan)
	21	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i> (memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi)
	22	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i> (saya meyakini barang/pelayanan akan disampaikan sesuai dengan yang dijanjikan)

## 2.2. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan model multi atribut yang dapat digunakan untuk mempelajari kinerja organisasi. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melihat indikator kualitas apa saja yang telah sesuai keinginan pengguna dan atribut apa saja yang perlu diperbaiki. Hasil analisis IPA akan menampilkan kuadran dalam diagram kartesius, terdapat garis X yang mewakili harapan serta garis Y yang mewakili persepsi. Terdapat garis pembatas dalam diagram kartesius yang diambil dari nilai rata-rata (*mean*) dilihat dari keseluruhan indikator (Azmi Dkk, 2021).

Diagram IPA dibagi menjadi empat kuadran, Saputri Dkk, (2021) untuk menganalisis dan menyarankan strategi yang dapat dengan mudah dijalankan. Setiap kuadran memiliki peran sebagai layanan atau produk yang akan dievaluasi. Berdasarkan hasil pengukuran *Importance – Performance* yang memberikan interpretasi yang akan ditampilkan pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Kuadran IPA

- [a] Kuadran pertama : “*Priorities for Improvement*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran pertama dengan kinerja rendah namun sangat berpengaruh karena memiliki prioritas kepentingan tinggi sehingga menjadi titik penting dalam poin perbaikan kualitas.
- [b] Kuadran kedua : “*keep ip the good work*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sehingga hanya perlu dipertahankan nilainya untuk menjaga kualitas.

- [c] Kuadran ketiga : “*low priority*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sama rendah sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek yang terdapat dalam lingkup kuadran ini.
- [d] Kuadran keempat : “*Possible Overkill*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja yang terlalu tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya sehingga perlunya distribusi pada aspek yang terdapat pada ruang lingkup kuadran lain seperti pada kuadran pertama.

Perhitungan tingkat kesesuaian dihitung menggunakan persamaan (1).

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

**Keterangan :**  $TK_i$  = Tingkat kesesuaian,  $X_i$ = Skor Penilaian Tingkat Kinerja,  $Y_i$ = Skor Penilaian Tingkat Kepentingan

Rata-rata setiap item atribut dihitung menggunakan persamaan (2).

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}, \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (2)$$

**Keterangan :**  $\bar{X}$  = Skor rata-rata penilaian setiap item kinerja,  $\bar{Y}$  = Skor rata-rata penilaian setiap item harapan

$\sum_{i=1}^k X_i$  = Total Kinerja per Atribut,  $\sum_{i=1}^k Y_i$  = Total Harapan per Atribut,  $n$  = Jumlah Data

Rata-rata keseluruhan atribut dihitung menggunakan persamaan (3).

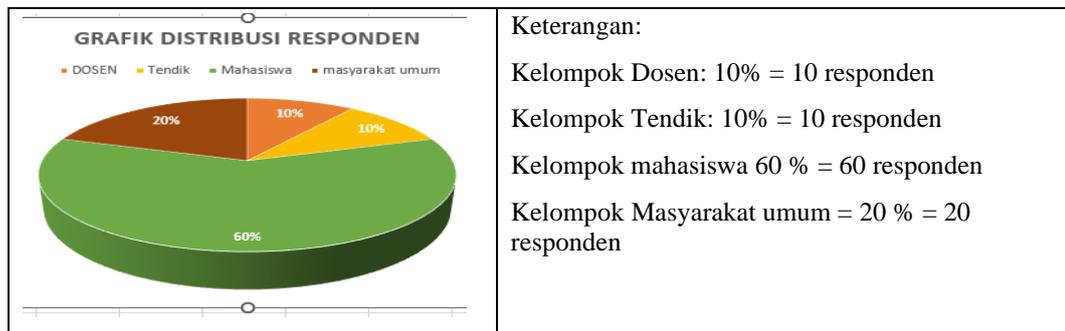
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{k}, \text{ dan } \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{k} \quad (3)$$

**Keterangan:**  $\bar{\bar{X}}$  = Rata-rata dari rata-rata penilaian setiap item kinerja,  $\bar{\bar{X}}$  = Skor rata-rata penilaian setiap item kinerja,  $\bar{\bar{Y}}$  = Rata-rata dari rata-rata penilaian setiap item harapan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata penilaian setiap item harapan,  $K$  = Jumlah atribut

**2.4. Distribusi data responden website IST AKPRIND Yogyakarta kurun waktu (Bulan Mei s/d Juli 2023).**

Dalam penelitian ini diambil 100 orang responden sebagai datanya. Karakteristik dari responden adalah:a). Jenis kelamin : Pria dan wanita, b).Umur : dari 20 tahun s/d 60 tahun. C).Domisili : di kota Yogya dan di luar kota Yogya. Pengelompokan data dilukiskan dalam Gambar 2.



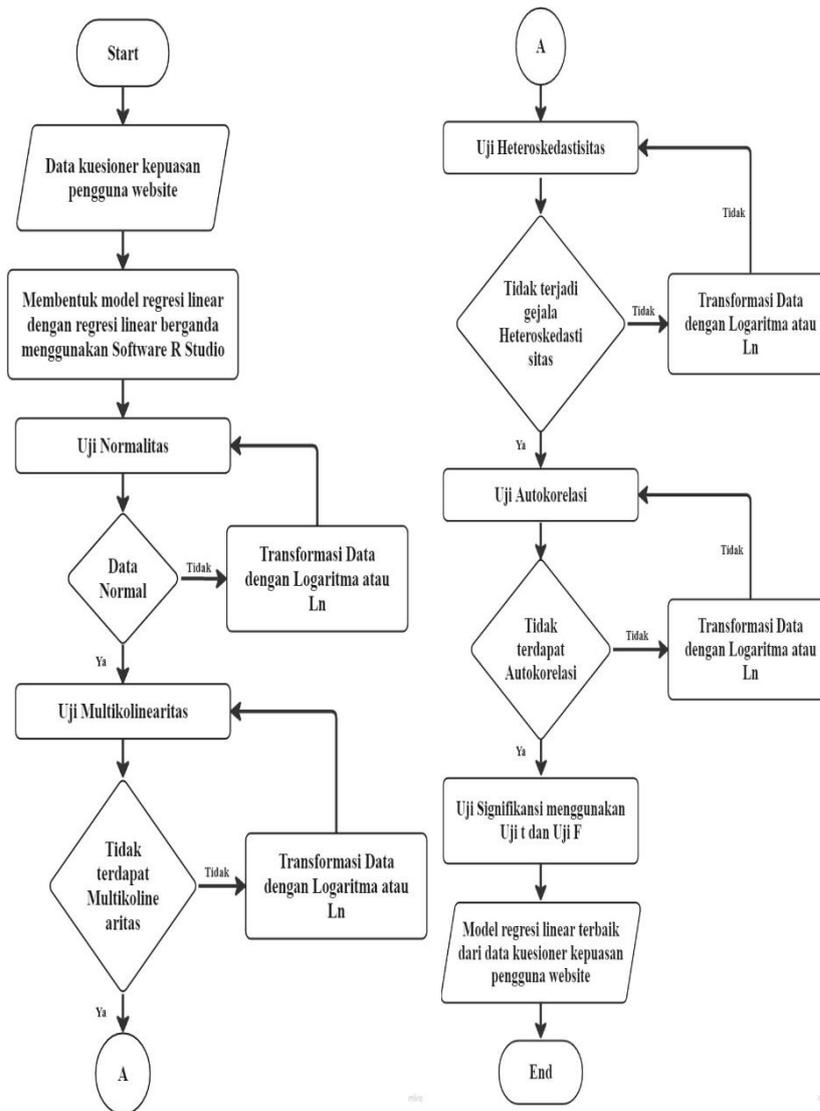
**Gambar 2.** Grafik Distribusi Jumlah Dan Kelompok Responden.

**2.5.Tahapan Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah pengaruh antara harapan dan kenyataannya.

Langkah-langkah analisis regresi linier dapat dilukiskan dalam bentuk flowchart seperti pada Gambar 3:

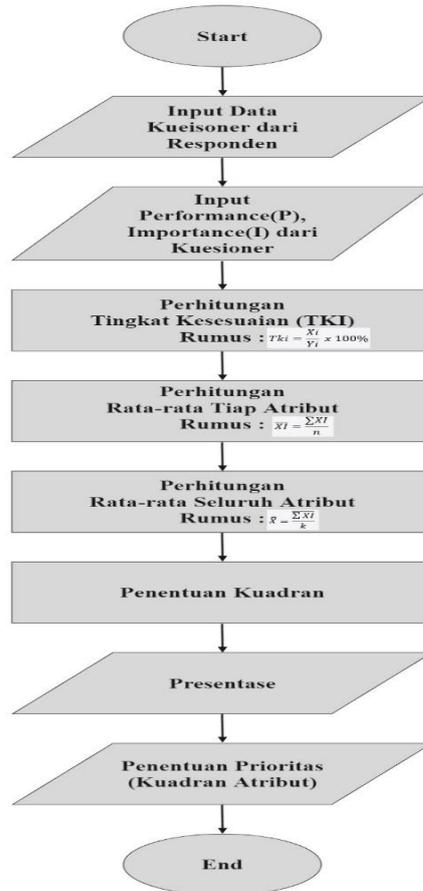
Dari data yang masuk dapat di kelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu: kelompok Dosen, Tendik (Tenaga kependidikan), Mahasiswa dan Masyarakat umum (baik yang berada di Yogyakarta maupun yang di luar kota Yogyakarta.). Hasil distribusi data menurut kelompok dapat dilukiskan dalam Gambar 3.



**Gambar 3.** Flowchart Analisis Regresi Linear Berganda

## 2.6. Tahapan Analisis IPA

Flowchart Analisis IPA menggambarkan langkah-langkah dari analisis dimulai sampai selesai. Flowchart Analisis IPA ditunjukkan pada Gambar 3.3.



Gambar 4. Flowchart tahapan Analisis IPA

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data kuesioner (data responden) terlebih dahulu sebelum memulai pengujian. Kuesioner diberikan ke berbagai macam kelompok pengguna yaitu: Dosen (20 responden), Tendik (20 responden), mahasiswa (40 responden) dan Masyarakat umum baik yang ada di dalam kota maupun yang diluarkota (20 responden). Setelah mendapatkan data kuesioner sebanyak 100 responden maka dihasilkan data primer yang akan dilihat apakah instrument pertanyaan valid dan reliabel terlebih dahulu agar bisa melanjutkan pengujian.

a). Uji Validitas

Pengujian butir pertanyaan ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi RStudio. Dalam uji validitas terhadap 100 responden diketahui  $n=100$ , maka  $df=n-2=98$  dan  $\alpha$  (tingkat signifikan) = 5% atau 0.05. Maka diperoleh nilai  $r_{tabel} = 0.1654$ , 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.

b). Uji Reliabilitas

Dalam pengujian ini, uji coba reliabilitas diperhitungkan dengan menggunakan RStudio. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila cronbach's Alpha > 0,6.

c). Hasil Uji T

Uji T dengan nilai  $p\text{-value} < 2e^{-16} < \alpha = 5\% = 0,05$ , yang berarti jika nilai t-statistik lebih besar dari nol dan p-value yang sesuai lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ( $\alpha = 0,05$ ), maka kita dapat menolak hipotesis nol. Ini berarti koefisien regresi dianggap

signifikan secara statistik, dan ada hubungan yang signifikan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dalam model regresi.

d). Hasil Uji F

Uji F dengan nilai p-value  $< 2,2e^{-16}$  yang berarti jika nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% (0,05), maka dapat menolak hipotesis nol dan menyimpulkan bahwa model secara keseluruhan memberikan penjelasan yang lebih baik daripada model dengan hanya *intercept* saja. Ini berarti model regresi berguna dan setidaknya satu variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

e). Hasil Asumsi Klasik

i. Uji Normalitas

Uji Normalitas diperoleh p-value 0,5863 dari hasil transformasi menggunakan akar kuadrat. Maka dapat disimpulkan p-value = 0,5863  $> \alpha = 5\% = 0,05$ . Maka  $H_0$  tidak ditolak yang artinya Residual berdistribusi normal.

ii. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas diperoleh VIF X (atribut)  $<$  taraf signifikan VIF = 10, yang berarti  $H_0$  tidak ditolak artinya tidak ada multikolinearitas. Data yang baik merupakan data yang tidak terdapat Multikolinearitas. Penting untuk mengidentifikasi dan menangani multikolinearitas dengan hati-hati untuk memastikan hasil analisis regresi yang valid dan akurat.

iii. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas diperoleh P-value = 0,9321 yang artinya tidak terdapat heteroskedastisitas yang berarti tingkat kepercayaan diri tinggi pada model regresi. Heteroskedastisitas terjadi ketika variabilitas residual tidak sama di seluruh rentang nilai prediksi, yang dapat menyebabkan masalah dalam analisis regresi.

iv. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi diperoleh p-value 0,05699 dari hasil transformasi menggunakan transformasi Cochrane Orcutt. Maka dapat disimpulkan bahwa p-value = 0,05699  $> \alpha = 5\% = 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  tidak ditolak yang berarti tidak terdapat autokorelasi.

f). Hasil IPA

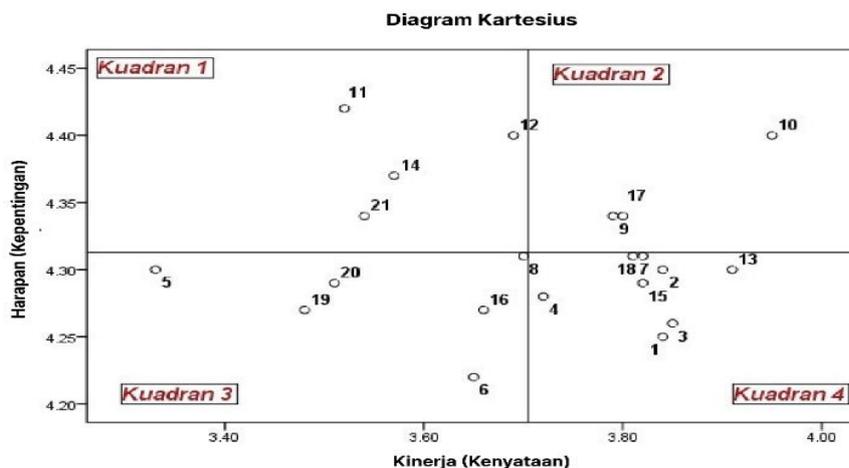
1) Nilai rata-rata Performance dan Importance

**Tabel 2.** Hasil Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja setiap Item Atribut

Atribut (pertanyaan)	Rata-rata Kinerja/Kenyataan ( $\bar{X}$ )	Rata-rata Harapan/Kepentingan ( $\bar{Y}$ )
1	3.84	4.25
2	3.84	4.3
3	3.85	4.26
4	3.72	4.28
5	3.33	4.3
6	3.65	4.22
7	3.81	4.31
8	3.7	4.31
9	3.79	4.34

10	3.95	4.4
11	3.52	4.42
12	3.69	4.4
13	3.91	4.3
14	3.57	4.37
15	3.82	4.29
16	3.66	4.27
17	3.8	4.34
18	3.82	4.31
19	3.48	4.27
20	3.51	4.29
21	3.54	4.34
22	3.66	4.37
<b>Total</b>	<b>81.46</b>	<b>94.94</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>3.702727273</b>	<b>4.315454545</b>

2) Diagram Kartesius



Gambar 5. Hasil Diagram Kartesius

i. Kuadran 1 (Harapan Tinggi, Kenyataan Rendah)

Terdapat 4 pertanyaan atau atribut yang termasuk dalam kuadran A, dapat disimpulkan bahwa atribut X11, X12, X14, dan X21 perlu dilakukan perbaikan karena keberadaan atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh responden, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

ii. Kuadran 2 (Harapan Tinggi, Kenyataan Tinggi)

Terdapat 4 pertanyaan atau atribut yang termasuk dalam kuadran 2. Dapat disimpulkan bahwa pada atribut X9, X8, X10, X17 perlu dipertahankan kualitasnya karena pada tingkat pelaksanaannya sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna sehingga dapat memuaskan responden/pengguna.

iii. Kuadran 3 (Harapan Rendah, Kenyataan Rendah)

Terdapat 6 pertanyaan atau atribut yang termasuk di kuadran 3. Dapat disimpulkan bahwa pada atribut X5, X6, X16, X19, dan X20 dinilai masih dianggap kurang penting bagi responden, sedangkan kualitas harapan atau pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

iv. Kuadran 4 (Harapan Rendah, Kenyataan Tinggi)

Terdapat 8 pertanyaan atau atribut yang termasuk di kuadran 4. Dapat disimpulkan bahwa pada atribut X1, X2, X3, X4, X7, X13, X15, dan X18 dinilai bagus dalam kenyataannya, hal ini disebabkan karena responden menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak kampus sehingga sangat memuaskan.

## 4. KESIMPULAN

Hasil atas uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner valid karena memiliki nilai r hitung  $>$  dari rtabel, dan dinyatakan reliabel karena variable mempunyai nilai Cronbach's Alpha  $>$  0.6.. Kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, artinya *website* telah memenuhi harapan penggunaannya. Sehingga hal ini menunjukkan kualitas *website* AKPRIND mempunyai kualitas yang dinilai baik. Hasil analisis dengan IPA menunjukkan tingkat harapan terhadap tingkat kesesuaian/kenyataan adalah 85,81% menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kinerja system web cukup baik, namun masih ada indikator yang membutuhkan sedikit perbaikan yaitu: indikator *website* kampus untuk menyediakan, informasi secara lengkap dan terperinci, dan yang terakhir *website* kampus memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada :Institut Sains dan Teknologi Akprind Yogyakarta dan Ibu Dr. Emy Setyaningsih, S.Kom, M.Kom yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.

## REFERENCES

- Erwin, M. F., Wardani, N. H., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi Usability Pada Website Malang menyapa.malangkota.go.id Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol.3 No.9*, 9334-9340.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husain, Budiyantra .A (2018), Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna , Jurnal Jatisi, Vol. 4 No. 2 Maret 2018
- Kinanti, N., Putri, A., & Dwi, A. (2021), "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell., vol. 02, no. 01, pp. 78-84, 2021.
- Liani, D., Rifky, M., & Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmial Merpati Vol.8 No.1*, 34-45.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Vol.09 No.3*, 300-306.
- Sakir Nurhalisa, Nashar .U.J. Joy, Wahyuni, N., Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan, Jurnal Riset Komputer, Vol 9, No 2 (2022).
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC) Vol.4, No.1*, 17-21
- Saputra, N. A., & Alvin. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information Systems and Informatics*, 154-162.
- Saputra, J., Satrianansyah, & Wijaya, H. O. (2021). Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA. *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 318-327.