

ANALISIS KUALITAS WEBSITE PUSAT KARIR ITN MALANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Deddy Rudhistiar^{1*}, Reiny Ditta Myrtanti², Ida Bagus Suardika³

¹ Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

^{2,3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

*Email: reinydmyrtanti@gmail.com

Abstract

A website in the development of information technology makes it easier to find information effectively and efficiently. Until now the website is also used within the scope of a university or institution. An institution can use a website to provide information and facilitate communication that can be accessed by everyone. Career Center National Institute of Technology Malang, works according to its duties in serving alumni and tracer studies. This institution implements a website as a medium for disseminating information about alumni, tracer study and job fairs, as well as job vacancies in accordance with the Study Program at National Institute of Technology Malang. This research is useful to find out information about the quality of the Career Center National Institute of Technology Malang website, by analyzing and knowing the value of the Career Center website. In determining the quality of this research using the Webqual 4.0 method with the object being studied is the Career Center website. Collecting data on 147 respondents from students, alumni, lecturers and employees as well as the general public was obtained using a questionnaire filled out by the respondents. The variables used to measure website quality are usage, information service quality, website design, and interaction service quality, as well as user satisfaction. Based on the questionnaire analysis using the Webqual 4.0 Method and Importance Performance Analysis with 5 variables used, the mapping results into 4 (four) quadrants, namely quadrants I, II, III, and IV. According to user perception, it is expected that the institution will prioritize the most influential quadrant I to make improvements/additions/changes to the Information Dimension, in providing accurate, timely, and relevant information.

Keywords: *Quality analysis of website, Webqual 4.0, Importance- Performance Analysis (IPA)*

1. Pendahuluan

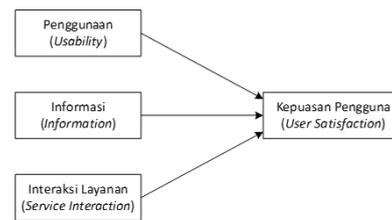
Saat ini komunikasi dan informasi dapat disalurkan secara luas kepada semua orang melalui *website*. *Website* merupakan media komunikasi yang penyampaian informasinya dilakukan secara *online* dengan menggunakan jaringan internet agar bisa diakses semua orang, serta merupakan media yang tepat dan mudah untuk mengumpulkan, mengolah, mengambil, menyimpan, dan menyajikan informasi secara luas kepada publik (Andre, Y., dkk, 2019). Penggunaan *website* yang terus berkembang dalam perkembangan teknologi informasi akan mempermudah untuk mencari dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara efektif dan efisien.

Website juga digunakan dalam lingkup pendidikan, seperti di Perguruan Tinggi atau institusi. Dengan memanfaatkan *website*, suatu institusi dapat mengembangkannya sebagai sarana komunikasi dan informasi yang tepat, serta dapat diakses secara luas (Baginda, N., 2016). Begitu pula pada Lembaga Pusat Karir ITN Malang, yang merupakan salah satu lembaga yang dimiliki oleh

ITN Malang, yang secara struktural bertanggungjawab kepada Rektor dengan tugas melayani alumni dan *tracer study* (pelacakan alumni ITN Malang). Lembaga ini menggunakan *website* sebagai media untuk menyebarkan informasi mengenai alumni yang terkait dengan *tracer study* (umpan balik dari alumni), informasi mengenai *job fair*, serta lowongan pekerjaan yang sesuai dengan Program Studi di ITN Malang.

Sebagai media informasi, *website* Pusat Karir ITN Malang harus memiliki kualitas layanan yang baik dalam memberikan informasi. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dan pengukuran kepuasan dilakukan pada mahasiswa, alumni, dosen dan karyawan, serta masyarakat umum (sebagai pengguna atau pengunjung *website*). Apabila kualitas *website* baik, maka semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut (Baginda, N., 2016). Data diperoleh dari banyaknya jumlah pengunjung yang mengakses *website* setiap hari. Pengukuran terhadap kualitas pada *website* dilakukan berdasarkan persepsi dari pengguna *website* Pusat Karir ITN Malang adalah

dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0. *Webqual* 4.0 merupakan model atau bentuk pengukuran kualitas dari *website* yang ditentukan sesuai dengan tingkat kepuasan atau persepsi pengguna (*user*), dengan mengacu pada 3 (tiga) hal, yaitu proses penggunaan (*usability*), penerimaan informasi (*information*), dan interaksi layanan (*service interaction*).



Gambar 1. Konsep Pengukuran *Webqual*

2. Landasan Teori

2.1 Website

Web merupakan salah satu bentuk informasi yang disajikan secara digital dan dapat disimpan, ditampilkan, dibangun, dibuat, dan didesain melalui arsitektur client / server (Turban, E., 2012), sedangkan *website* adalah halaman yang memuat informasi dengan alamat domain dan sub domain tertentu agar bisa diakses secara *online*. *Website* memuat informasi yang biasa diakses berupa tulisan, foto, animasi, suara, atau gabungan dari kesemuanya, bersifat stasioner dan aktif, terhubung oleh hyperlink, serta dapat diakses pada internet (Andre, Y., dkk, 2019).

2.2 Metode *Webqual*

Webqual merupakan model atau bentuk yang digunakan untuk pengukuran nilai suatu *website* berdasarkan persepsi dari pengguna (*user website*), dimana kualitas *website* akan terlihat dari nilai harapan yang tinggi atas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna, serta memiliki nilai gap (kesenjangan) yang rendah. Metode *webqual* merupakan metode pengembangan dari *service quality (servqual)* sebagai alat ukur untuk kualitas jasa (Bunga, P., 2017).

Terdapat 3 (tiga) variabel yang menjadi poin penilaian dalam *webqual*, yaitu: (Nur A., 2017)

1) Penggunaan (*usability*)

Persepsi pengguna terhadap kualitas dari *website*, baik dari sisi tampilan, penggunaan, maupun kemudahan mengakses.

2) Informasi (*information*)

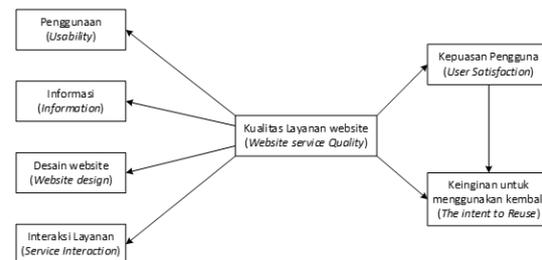
Persepsi pengguna terhadap informasi yang didapatkan dari *website*, misalnya keakuratan, keterbaruan, ketepatan dan kebenaran informasi.

3) Interaksi layanan (*service interaction*)

Persepsi pengguna (*user*) terhadap interaksi layanan yang didapatkan dari penggunaan *website*, dilihat dari sisi kepercayaan, kenyamanan, keamanan data dan informasi, serta komunikasi dari pengelola *website*.

Dalam setiap variabel dapat dideskripsikan dalam pernyataan-pernyataan, dan tersusun dalam kuisioner untuk responden sebagai bentuk penilaian terhadap kualitas *website*, kemudian dilakukan analisis dari hasil data tersebut.

Dalam perkembangannya, bentuk pengukuran *webqual* 4.0 mengalami perubahan dengan bertambahnya 1 (satu) variabel pada pengukurannya, yaitu mengenai desain *website (website design)*, yang membahas persepsi pengguna (*user*) terhadap desain *website* yang menarik, inovatif, serta memberikan rangsangan emosional bagi pengguna saat menggunakan *website* tersebut (Wicaksono, dkk., 2012). 4 (empat) konsep pengukuran *webqual* 4.0 terlihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Konsep perubahan dalam pengukuran kualitas *website*

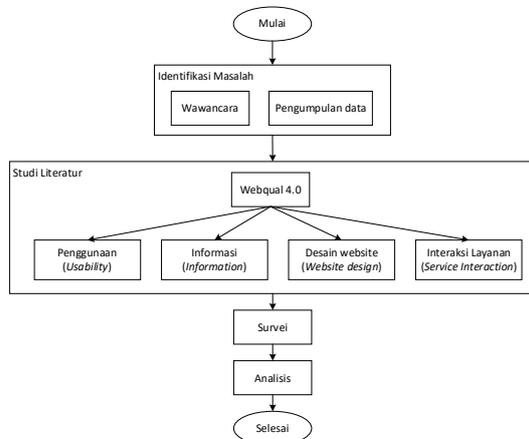
Adapun pernyataan untuk variabel tambahan (mengenai desain *website*) dalam konsep pengukuran *webqual* 4.0, adalah:

1. Penggunaan gambar tepat
2. Penggunaan font / huruf sesuai
3. Penggunaan warna sesuai
4. Penggunaan desain halaman yang sesuai
5. Link *website* bekerja dengan baik saat diakses
6. Kecepatan akses/download untuk laman *website*
7. Tata letak/layout terstruktur dan konsisten
8. *Website* menampilkan personalitas organisasi

3. Metodologi Penelitian

Metodologi dalam penelitian ini terlihat dalam gambar 4, dengan penjelasan bahwa penelitian ini dimulai dari proses identifikasi masalah, kemudian dilakukan proses wawancara dan pengumpulan data secara internal pada obyek penelitian. Studi literatur yang dilakukan adalah *webqual* 4.0 yang dititikberatkan pada 4 (empat) variabel

pengukuran kualitas *website* dan menjadi dasar dalam penyusunan kuisioner untuk responden (pengguna *website*). Hasil kuisioner tersebut menjadi dasar dalam proses analisis yang dilakukan terkait dengan penelitian ini, dan dari hasil analisis akan diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website*.



Gambar 3. Diagram alir penelitian terhadap Kualitas *Website* Lembaga Pusat Karir ITN Malang

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Survei kepada responden

Survei kepada responden secara *online* dilakukan dengan mengedarkan kuisioner yang telah disusun dan diberikan pada responden (pengguna *website*), yang terdiri dari alumni, mahasiswa, dosen, karyawan, dan masyarakat umum. Kuisioner disusun dalam bentuk google form dan dilakukan secara *online* (terlampir). Survei dilakukan dan dimulai pada tanggal 10 Juli 2022 sampai dengan 5 September 2022. Data yang diperoleh dari responden, selain penilaian terhadap *website*, juga data nama responden, usia, jenis kelamin, status pekerjaan (dengan pilihan: alumni, mahasiswa, dosen, karyawan, dan masyarakat umum).

4.2 Data Responden

Sesuai survei yang dilakukan secara *online* melalui google form didapatkan data 147 responden yang memberikan jawaban dan tersebar dari alumni, mahasiswa, dosen, karyawan, dan masyarakat umum yang mengakses *website* Pusat Karir ITN Malang. Selain kebutuhan untuk data Likert, juga didapatkan data mengenai responden, antara lain nama, jenis kelamin, status pekerjaan (sebagai mahasiswa / alumni / dosen / karyawan / masyarakat umum). Dari data-data tersebut, dapat dijadikan informasi untuk merekomendasi perubahan atau pengembangan pada *website* Pusat Karir ITN Malang.

4.3 Data usia dari responden

Dari hasil penyebaran kuisioner didapatkan data responden yang berumur 20 – 29 tahun sebanyak 33,33 %, 30 – 39 tahun sebanyak 25,85 %, 40 – 49 tahun sebanyak 18,37 %, 50 – 59 tahun sebanyak 6,8 %, 60 – 69 tahun sebanyak 15,65 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang mengakses *website* Pusat Karir ITN Malang lebih dominan adalah berumur 20 – 29 tahun. Akses *website* yang sering dilakukan oleh pengunjung terutama di saat terdapat kegiatan Job Fair yang dilaksanakan oleh ITN Malang, dengan pelaksana adalah Lembaga Pusat Karir. Adapun data responden berdasarkan umur terlihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Data persentase responden berdasarkan umur

No	Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 – 29	49	33,33
2	30 – 39	38	25,85
3	40 – 49	27	18,37
4	50 – 59	10	6,8
5	60 – 69	23	15,65
	Total	147	100

4.4 Data jenis kelamin dari responden

Untuk data jenis kelamin yang diisikan oleh responden pada jawaban pada *google form* yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 57,14 %, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 42,86 %, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mengakses *website* Pusat Karir ITN Malang adalah laki – laki. Hal ini terlihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Data persentase responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	84	57,14
2	Perempuan	63	42,86
	Total	147	100

4.5 Data status pekerjaan dari responden

Data jumlah responden berdasarkan status pekerjaan sebagai alumni, mahasiswa, dosen, karyawan dan masyarakat umum yang mengakses *website* Pusat Karir ITN Malang terlihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Data persentase responden berdasarkan status pekerjaan

No	Status Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Alumni	37	25,17
2	Mahasiswa	31	21,09

3	Dosen	27	18,37
4	Karyawan	23	15,65
5	Masyarakat Umum	29	19,73
	Total	147	100

Dari tabel 3 tersebut disimpulkan bahwa yang lebih dominan dalam mengakses *website* Pusat Karir ITN Malang adalah dari alumni, dengan persentase jumlah sebanyak 37 %.

4.6 Data pengunjung yang mengakses *website*

Hasil survei yang dilakukan dari tanggal 10 Juli 2022 sampai dengan 5 September 2022 didapatkan data pengunjung *website* Pusat Karir ITN Malang sebanyak 518 pengunjung dan terlihat pada *Histats* yang terdapat pada halaman terbawah dari *website* tersebut.



Vis. today	2
Visits	518
Pag. today	2
Pages	992

Gambar 4. Data pengunjung *website* dari *histats*

Fungsi *histats* dalam *website* tersebut digunakan untuk mengetahui jumlah pengunjung yang melakukan akses pada *website* Pusat Karir ITN Malang.

4.7 Hasil dari kuisiner melalui *Google Form*

Berdasarkan hasil kuisiner dari 147 responden, maka dilakukan:

a. Uji Validitas

Bila hasil r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan valid, sedangkan bila hasil r hitung $<$ r tabel maka dinyatakan tidak valid. Dari data penyebaran kuisiner tersebut, didapatkan: Nilai r tabel untuk $N = 150$, dengan level signifikansi 5 % dan $df = 118$ adalah 0,1793, sedangkan untuk r hitung terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kuisiner

Dimensi	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Penggunaan	1	0,265	0,1793	Valid
	2	0,289	0,1793	Valid
	3	0,353	0,1793	Valid
	4	0,637	0,1793	Valid
	5	0,293	0,1793	Valid
	6	0,651	0,1793	Valid
Informasi	1	0,474	0,1793	Valid
	2	0,324	0,1793	Valid
	3	0,697	0,1793	Valid
	4	0,532	0,1793	Valid
	5	0,437	0,1793	Valid
	6	0,708	0,1793	Valid
	7	0,351	0,1793	Valid
Desain Website	1	0,716	0,1793	Valid
	2	0,503	0,1793	Valid
	3	0,466	0,1793	Valid
	4	0,485	0,1793	Valid

Interaksi Layanan	5	0,393	0,1793	Valid
	6	0,409	0,1793	Valid
	1	0,567	0,1793	Valid
	2	0,568	0,1793	Valid
	3	0,397	0,1793	Valid
	4	0,323	0,1793	Valid
Kepuasan Pengguna	5	0,607	0,1793	Valid
	1	0,615	0,1793	Valid
	2	0,672	0,1793	Valid
	3	0,307	0,1793	Valid

Tabel 4 menunjukkan semua variabel pada isian kuisiner dinyatakan valid, karena nilai r hitung $>$ r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Bila hasil Cronbach's Alpha $>$ 0,6 maka dinyatakan konsisten, sedangkan bila hasil Cronbach's Alpha $<$ 0,7 maka dinyatakan tidak konsisten.

Pada tabel 5 diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas dari Variabel Kuisiner

Dimensi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penggunaan	0,633	Reliabel
Informasi	0,780	Reliabel
Desain Website	0,726	Reliabel
Interaksi Layanan	0,596	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,626	Reliabel

Dari data kuisiner yang diperoleh dapat disimpulkan keseluruhan variabel kuisiner reliabel, karena sudah memenuhi syarat yang ditentukan.

c. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Setelah uji validitas dan reliabilitas selesai dilakukan, maka langkah berikutnya adalah melakukan analisis IPA, dimana hasil analisis tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (*user*) melalui gap antara harapan dan persepsi terhadap variabel kualitas dari *website* dengan *Webqual*. Nilai rata-rata tingkat harapan dan persepsi yang diperoleh terlihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Rata-rata Harapan dan Persepsi Pengguna

No	Indikator	Hasil Rata-rata	
		Persepsi	Harapan
1.	Kemudahan untuk mengoperasikan (P1)	3,31	3,85
2.	Tampilan <i>website</i> jelas	3,31	3,85

	dan mudah dipahami (P2)		
3.	Kemudahan dalam menelusuri dan mengakses (P3)	3,31	3,85
4.	Tampilan menarik (P4)	2,83	3,85
5.	Sesuai dengan desain sistem informasi berbasis web (P5)	3,05	3,51
6.	Memberikan pengaruh positif bagi pengguna (P6)	2,83	3,51
7.	Memberikan informasi yang akurat (IF1)	2,79	3,85
8.	Memberikan informasi yang terpercaya (IF2)	2,87	3,85
9.	Memberikan informasi tepat waktu (IF3)	2,79	3,85
10.	Memberikan informasi yang relevan (IF4)	2,79	3,85
11.	Memberikan informasi yang mudah dipahami (IF5)	3,00	3,85
12.	Memberikan informasi yang detail (IF6)	2,97	3,51
13.	Memberikan informasi dalam format yang sesuai (IF7)	3,05	3,17
14.	Penggunaan gambar yang tepat (DW1)	3,00	3,17
15.	Penggunaan huruf yang sesuai (DW2)	2,97	3,17
16.	Penggunaan warna yang sesuai (DW3)	2,92	3,51
17.	Penggunaan desain halaman yang sesuai (DW4)	2,97	3,85
18.	Kemudahan dalam mengakses alamat <i>website</i> (DW5)	3,05	3,85

19.	<i>Website</i> memiliki layout yang tertata baik (DW6)	2,92	3,85
20.	Memiliki reputasi baik (IN1)	3,01	3,17
21.	Menjaga informasi mengenai data pribadi (IN2)	3,23	3,51
22.	Memberikan ruang untuk berkomunitas (IN3)	3,01	3,17
23.	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak lembaga (IN4)	3,23	3,51
24.	Semua layanan dalam <i>website</i> sesuai dengan yang diharapkan (IN5)	2,79	3,51

Berdasarkan hasil rata-rata pada tabel 6, terlihat bahwa setiap indikator yang dinilai untuk tingkat harapan dari pengguna nilainya lebih besar daripada tingkat persepsi pengguna. Untuk nilai gap dari tingkat persepsi dan harapan terlihat pada tabel 7 berikut:

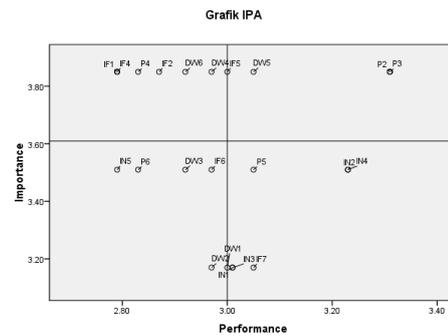
Tabel 7. Gap antara hasil rata-rata persepsi dan harapan

No	Indikator	Gap
1.	Kemudahan dalam mengoperasikan (P1)	-0,54
2.	Tampilan jelas dan mudah dipahami (P2)	-0,54
3.	Kemudahan dalam menelusuri dan mengakses (P3)	-0,54
4.	Tampilan menarik (P4)	-1,02
5.	Sesuai dengan desain sistem informasi berbasis web (P5)	-0,46
6.	Memberikan pengaruh positif bagi pengguna (P6)	-0,68
7.	Memberikan informasi yang akurat (IF1)	-1,06
8.	Memberikan informasi yang terpercaya (IF2)	-0,98
9.	Memberikan informasi tepat waktu (IF3)	-1,06

10.	Memberikan informasi yang relevan (IF4)	-1,06
11.	Memberikan informasi yang mudah dipahami (IF5)	-0,85
12.	Memberikan informasi yang detil (IF6)	-0,54
13.	Memberikan informasi dalam format yang sesuai (IF7)	-0,12
14.	Penggunaan gambar yang tepat (DW1)	-0,17
15.	Penggunaan huruf yang sesuai (DW2)	-0,2
16.	Penggunaan warna yang sesuai (DW3)	-0,59
17.	Penggunaan desain halaman yang sesuai (DW4)	-0,88
18.	Kemudahan dalam mengakses alamat <i>website</i> (DW5)	-0,8
19.	<i>Website</i> memiliki layout yang tertata baik (DW6)	-0,93
20.	Memiliki reputasi baik (IN1)	-0,16
21.	Menjaga informasi mengenai data pribadi (IN2)	-0,28
22.	Memberikan ruang untuk berkomunitas (IN3)	-0,16
23.	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak lembaga (IN4)	-0,28
24.	Semua layanan dalam <i>website</i> sesuai dengan yang diharapkan (IN5)	-0,72

Berdasarkan hasil gap antara persepsi dan harapan pengguna (*user*), terlihat bahwa pengguna *website* masih belum puas dan belum memenuhi harapan dari pengguna terhadap kondisi *website* saat ini, sehingga perlu dilakukan perbaikan / penambahan / perubahan pada *website*. Dari hasil analisis IPA yang dilakukan, terdapat indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan / penambahan / perubahan, indikator yang bisa dipertahankan, serta indikator yang prioritasnya tidak terlalu penting untuk dilakukan perbaikan / penambahan / perubahan.

Grafik IPA dari hasil analisis yang dilakukan, terbagi 4 (empat) kuadran yaitu I, II, III, dan IV. Grafik tersebut terlihat pada gambar 5 berikut:



Gambar 5. Grafik IPA (*Importance Performance Analysis*)

Gambar 5 terlihat hasil pemetaan indikator yang diperoleh dari perhitungan berdasarkan metode IPA, yaitu:

1. Kuadran I

Dalam kuadran I berisi indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan / penambahan / perubahan, yaitu:

- (P4) Tampilan menarik
- (IF1) Memberikan informasi yang akurat
- (IF2) Memberikan informasi yang terpercaya
- (IF4) Memberikan informasi yang relevan
- (DW4) Penggunaan desain halaman yang sesuai
- (DW6) *Website* memiliki layout yang tertata baik

Perbaikan / penambahan / perubahan yang diprioritaskan adalah pada keenam indikator tersebut.

2. Kuadran II

Dalam kuadran II berisi indikator penting untuk dilakukan perbaikan / penambahan / perubahan, tetapi menurut persepsi pengguna sudah baik, yaitu:

- (P2) Tampilan *website* jelas dan mudah dipahami
- (P3) Kemudahan dalam menelusuri dan mengakses
- (DW5) Kemudahan dalam mengakses alamat *website*

Ketiga indikator tersebut dapat terus diterapkan dalam *website*.

3. Kuadran III

Dalam kuadran III berisi indikator yang kurang penting menurut pengguna dan belum perlu dilakukan perbaikan / penambahan / perubahan, yaitu:

- (P5) Sesuai dengan desain sistem informasi berbasis web
- (IF7) Memberikan informasi dalam format yang sesuai
- (IN2) Menjaga informasi mengenai data pribadi
- (IN3) Memberikan ruang untuk berkomunitas
- (IN4) Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak lembaga

Kelima indikator tersebut dianggap belum penting untuk dilakukan perbaikan/penambahan/perubahan pada *website*.

4. Kuadran IV

Dalam kuadran IV berisi indikator yang kurang penting dan berlebihan menurut persepsi pengguna, yaitu:

- (P6) Memberikan pengaruh positif bagi pengguna
- (IF6) Memberikan informasi yang detail
- (DW2) Penggunaan huruf yang sesuai
- (DW3) Penggunaan warna yang sesuai
- (IN5) Semua layanan dalam *website* sesuai dengan yang diharapkan

Kelima indikator tersebut dianggap berlebihan menurut persepsi pengguna, sehingga diharapkan lembaga lebih memprioritaskan pada kuadran I untuk dilakukan perbaikan / penambahan / perubahan pada *website* sesuai dengan indikator yang ada pada kuadran tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan hasil analisis pemetaan didapatkan dimensi yang paling berpengaruh untuk dilakukan perbaikan / penambahan / perubahan yaitu Dimensi Informasi, terutama pada indikator: memberikan informasi yang akurat, memberikan informasi tepat waktu, dan memberikan informasi yang relevan. Hal ini disebabkan karena masih adanya informasi-informasi yang ditampilkan dalam *website* yang masih belum ter-update atau diperbarui.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Dimensi yang berpengaruh terhadap penilaian dengan metode *webqual* adalah dimensi penggunaan, informasi, desain *website*, dan interaksi layanan.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh dimensi yang paling berpengaruh dan perlu dilakukan perbaikan / penambahan / perubahan pada *website*, yaitu Dimensi Informasi, dengan

indikator: Memberikan informasi yang akurat, Memberikan informasi tepat waktu, dan Memberikan informasi yang relevan.

5.2 Saran

Saran yang diberikan bagi lembaga maupun institusi, adalah sebagai berikut:

1. Pada *website* ditambahkan kolom komentar atau saran dari pengguna, sehingga dapat menjadi masukan bagi pengelola *website*
2. Masukan yang berupa saran dan kritik dari pengguna yang mengakses *website* harus diperhatikan, agar tampilan atau performance *website* menjadi lebih baik dan jumlah pengunjung *website* bertambah.
3. Pengelola *website* harus segera dan sesering mungkin meng-update informasi-informasi yang ada pada *website* dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, serta melakukan perbaikan / penambahan / perubahan pada *website*.

DAFTAR REFERENSI

- Andre, Y., Gianina T., K. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 16(I), 49–64.
- Baginda, N., D. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual. *Buletin Pos dan Telekomunikasi. Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 14(I), 51–64.
- Barnes, S. and Vidgen, R. (2000). *Webqual: An Exploration of Website Quality*.
- Bunga, P., I. (2017). *Analisis Kepuasan Pengguna Pada Situs Gotomalls.com Menggunakan Metode Webqual*. [Tesis]. Departemen Manajemen Teknologi Bidang Keahlian Manajemen Teknologi Informasi, Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Nur A., M. (2017). *Pengukuran Kualitas Website UIN Sunan Kalijaga Menggunakan Metode Webqual 4.0*. [Skripsi]. Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Turban, E., and Volonino, L. (2012). *Information Technology for Management*.
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., Winarno, W. W. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website PUSDIKLAT BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi*, 19(I), 21–34.