Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Ridwan Aji Pamungkas, Excel Alfarishi, Erdian Aditiarna, Anang Mukhlisin, Rifda Faticha Alfa Aziza

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas AMIKOM Yogyakarta, Indonesia

Email: ridwan.pamungkas@students.amikom.ac.id¹, excel.alfarishi@students.amikom.ac.id², erdian.aditiarna@students.amikom.ac.id³, anang.mukhlisin@students.amikom.ac.id⁴, rifdafaticha@amikom.ac.id⁵

Abstrak

Website adalah satu dari sekian banyak media komunikasi yang berisi informasi baik berupa text, suara, gambar, atau video yang dapat diakses secara publik oleh masyarakat luas. Pengukuran dan pengamatan dilakukan untuk mengetahui kualitas suatu website. Dengan melakukan hal tersebut, kita dapat memahami pendapat para pengguna terhadap suatu website. Pelaksanaan penelitian ini menggunakan combined method yaitu metode Webqual sebagai acuan utama dengan indikator kegunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Target lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah lingkungan SMK Negeri 2 Sragen. Untuk mendapatkan data secara akurat dari pengguna akhir digunakanlah pengumpulan data dengan metode kuisioner. Ruang lingkup obyek yang akan diteliti adalah Siswa SMK Negeri 2 Sragen. Hasil yang akan diperoleh setelah penelitian adalah berkembangnya kegunaan website untuk user yang mengaksesnya. Hal lain seperti tampilan dan layanan yang disediakan menjadi faktor utama terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan website SMK Negeri 2 Sragen.

Kata Kunci: Usability, Information, Service Interaction Quality, Website, Webqual

Abstract

The website is one of many communication media that contains information in the form of text, sound, images, or videos that can be accessed publicly by the public. Measurements and observations are made to determine the quality of a website. By doing this, we can understand the opinions of users on a website. The implementation of this study uses a combined method, namely the Webqual method as the main reference with indicators of usability, information quality, and service interactions and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The target location taken in this study was the environment of SMK Negeri 2 Sragen. To get data accurately from end users, data collection is used by questionnaire method. The scope of the object to be studied is Students of SMK Negeri 2 Sragen. The results that will be obtained after the research are the development of website usability for users who access it. Other things such as appearance and service provided are the main factors towards user satisfaction in using the website of SMK Negeri 2 Sragen.

Keywords: Usability, Information, Service Interaction Quality, Website, Webqual

1. PENDAHULUAN

Dunia teknologi informasi dari waktu ke waktu semakin memperbesar perkembangan penyebaran informasi dalam berbagai media baik media cetak maupun digital dan dalam berbagai bidang salah satunya adalah bidang akademik [1]. Internet adalah salah satu media berbagi informasi dan data yang tidak terikat waktu, jarak dan tempat bagi masyarakat luas. Selain fungsional utama internet sebagai media pertukaran data, internet juga berperan besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat karena dapat meminimalisir biaya dan akses bebas [2].

Website atau World Wide Web (WWW) menjadi salah satu aspek penting dalam penyediaan informasi secara lengkap dalam berbagai bidang kehidupan yang dapat diakses tanpa batasan [3]. Hal tersebutlah yang menjadikan website sebagai media yang dapat dikembangkan baik secara pribadi, organisasi ataupun pihak lain guna pemenuhan kebutuhan, salah satunya di bidang pendidikan akademik seperti halnya yang di implementasikan dalam sistem informasi SMK Negeri 2 Sragen. SMK Negeri 2 Sragen menekankan pemberdayaan media informasi melalui internet untuk mendukung produktivitas pelaksanaan penyebaran informasi seputar sekolah serta publikasi dunia kerja yang dapat diakses secara publik baik oleh pihak internal atau masyarakat luas. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penilaian kualitas website dengan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analyst (IPA)* [4].

Webqual 4.0 adalah metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas website berdasarkan pengalaman *end user* yang terdiri dari kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan [5]. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner online untuk menganalisis kualitas website SMK Negeri 2 Sragen. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pihak Sekolah dalam mengembangkan website yang berkualitas sehingga tercapai target pemanfaatannya untuk publik guna memperlancar penyebaran informasi.

2. TEORITIS

2.1 Webqual

Webqual merupakan metode pengembangan dari SERVQUAL yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD) yang bertujuan menilai kualitas suatu website. Pengembangan metode ini sudah dilakukan sejak tahun 1998 dengan versi rilis pertama yaitu versi 1.0 [6]. Tolak ukur kualitas sebuah informasi

lebih ditekankan pada versi Webqual 1.0. WebQual versi 2.0 merupakan perbaikan dari WebQual versi 1.0, dan dilakukan update pada aspek penilaian yang digunakan pada versi rilis selanjutnya, yaitu versi 2.0 yang menambahkan indikator interaksi layanan dalam penilaian kualitas suatu website [7].

Pada versi Webqual selanjutnya yaitu Versi 3.0 semakin menunjukkan peningkatan dalam indikator penilaiannya yang semakin bertambah, yaitu kualitas situs, kualitas informasi serta layanan yang disediakan [8].

Penggantian aspek indikator penilaian berubah pada Webqual versi 4.0 yaitu menggantikan indikator kualitas situs dengan *usability*. Penggantian aspek indikator penilaian tersebut untuk melihat kualitas suatu website dari sudut pandang penggunaannya [9]. Website 4.0 lebih menekankan aspek User Experience (UX) serta fungsionalitas (*usability*) dari website itu sendiri [9]. Aspek penilaian detail pada metode Webqual 4.0 disajikan dalam Tabel 1 dibawah ini [9].

Tabel 1. Indikator Penilaian Webqual 4.0

Category	Webqual 4.0 Indicator
Usability	1. I find the site easy to learn to operate
	2. My interaction with the site is clear and understable
	3. I find the site easy to navigate
	4. I find the site easy to use
	5. The site has an attractive appearance
	6. The design is appropriate to the type of site
	7. The site conveys a sense of competency
	8. The site create a positive experience for me
	9. Provides accurate information
	10. Provides believable information
Information	11. Provides timely information
	12. Provides relevant information
	13. Provides easy to understand information
	14. Provides information at the right level of detail
	15. Presents the information in an appropriate format
	16. Has good reputation
Service Interaction Quality	17. It feels safe to complete transactions
	18. My personal information feels secure
	19. Creates a sense of personalization
	20. Conveys a sense of community
	21. Makes it easy to communicate with the organization
	22. I feel confident that goods/services will be delivered as promised

Sumber : [9]

2.2. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dipublikasikan oleh Martilla dan James, metode ini memiliki kemampuan dalam pelayan penyediaan informasi secara tepat dalam penilaian suatu website dengan format yang efisien untuk memaksimal kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sebuah website[10].

2.3 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*) untuk mengetahui nilai kepuasan *end user* terhadap suatu website, dimana X merupakan tingkat kinerja (*performace*), sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan (*importance*)[1].

Analisis tingkat kesesuaian akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan dari hasil analisis kuadran. Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengguna yaitu [1] :

1. Apabila hasil analisa kesesuaian menyatakan $> 100\%$ berarti tingkat kepuasan *user* melebihi tingkat harapan yang diinginkan dan *user* merasa sangat puas.
2. Apabila hasil analisa kesesuaian menyatakan $= 100\%$ berarti tingkat kepuasan *user* mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan *user* merasa puas.
3. Apabila hasil analisa kesesuaian menyatakan $< 100\%$ berarti tingkat kepuasan *user* tidak mencapai tingkat harapan yang diinginkan dan *user* tidak puas.

2.4 Analisis Kesenjangan (GAP Analyst)

Analisis kesenjangan adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. Analisis dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual website seperti pada rumus dibawah ini [1] :

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (1)$$

Keterangan :

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

$\text{Perf}(i)$ = Tingkat kinerja

$\text{Imp}(i)$ = Tingkat kepentingan

Hasil perhitungan gap menunjukkan pengguna merasa puas jika nilai gap bernilai positif dan menunjukkan pengguna merasa tidak puas apabila nilai gap bernilai negatif [1].

2.5 Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran dalam metode *importance performance analysis* (IPA) atribut kinerja/kenyataan (*performance*) digambarkan dengan sumbu-X dan atribut kepentingan/harapan (*importance*) digambarkan dengan sumbu-Y [13].

Gambar 1. Diagram Kuadran IPA

Dibawah ini adalah penjelasan dari Diagram Kuadran IPA pada Gambar 1 [11] :

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dari responden yang terdapat pada penelitian ini menunjukkan jumlah pria lebih banyak dibandingkan dengan jumlah wanita, dimana presentase yang diperoleh untuk pria yaitu sebesar 68,8% dan jumlah presentase wanita sebesar 31,2%. Berdasarkan segmentasi usia, 62,4% berada diantara usia 18 – 20 tahun dan 37,6% berada dibawah usia 21-24 tahun. Pengujian validitas dan realibilitas dari kuesioner yang dilakukan pada penelitian ini mengambil sampel 120 kuesioner. Uji validitas dan realibilitas dilakukan pada indikator kinerja dari *website* SMK Negeri 2 Sragen (*performance*).

Berikut ini adalah Tabel 3 yang menggambarkan dari dimensi indikator yang digunakan dalam penelitian ini setelah dilakukan uji validitas dan uji realibilitas berserta dengan nilai *performance* dan *importance* masing-masing.

Tabel 2. Perhitungan Nilai Rerata Indikator

Var	Indikator	Perf	Imp
USA1	Website mudah dipelajari	2,60	3,80
USA2	Website mudah dipahami	2,60	3,66
USA3	Website mudah bernavigasi	2,51	3,61
USA4	Website tampilan menarik	2,13	3,68
USA5	Website meyakinkan bagi anda	2,32	3,52
USA6	Sesuai tipe websitenya	2,43	3,61
USA7	Memberikan pengalaman positif	2,36	3,56
USA8	Warna yang sesuai	2,17	3,60
USA9	Font sudah sesuai	2,09	3,71
USA10	Alamat website mudah diingat	2,80	3,92
INF1	Informasi yang akurat	2,55	3,66
INF2	Informasi yang terpercaya	2,69	3,73
INF3	Informasi yang tepat waktu	2,39	3,51
INF4	Informasi yang relevan	2,58	3,71
INF5	Informasi mudah dalam segi pemahaman	2,56	3,61
INF6	Informasi yang lengkap dan terperinci	2,54	3,61
INF7	Format informasi sudah tepat	2,45	3,55
SIQ1	Website memiliki rating yang tinggi	2,31	3,53
SIQ2	Aman ketika mengakses website	2,40	3,61
SIQ3	Aman terhadap informasi pribadi	2,37	3,55
SIQ4	Fasilitas personalisasi bagi user	2,18	3,55
SIQ5	Berjalan dengan baik dan optimal	2,27	3,55
SIQ6	Menyediakan kemudahan masukan atau saran terhadap pihak sekolah	2,24	3,52
	Rata-Rata	2,42	3,62

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesenjangan dari data aktual (*Performance*) dengan tingkat harapan yang diinginkan pengguna (*Importance*) terhadap obyek website yang diteliti dengan cara menghitung selisih antar tingkat kepentingan (*Importance*) dengan tingkat kinerja (*Performance*) secara aktual.

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (2)$$

Keterangan :

$Q_i (\text{Gap})$ = tingkat kesenjangan kualitas

$\text{Perf}(i)$ = nilai kualitas yang dirasakan saat ini atau aktual (*performance*)

$\text{Imp}(i)$ = nilai kualitas ideal atau harapan dan penting untuk dikembangkan (*importance*)

Tingkat kualitas yang baik ditandai dengan nilai positif atau $Q_i (\text{gap}) \geq 0$ menunjukkan tingkat kepuasan pengguna bernilai positif atau sudah memenuhi harapan para pengguna dan apabila hasil $Q_i (\text{gap}) < 0$ atau negatif, menunjukkan tingkat kepuasan pengguna bernilai negatif atau belum mencapai harapan. Penjelasan kesenjangan dimensi indikator kualitas diuraikan dalam masing-masing dimensi yaitu *usability*, *information* dan *service interaction quality*.

Tabel 3. Nilai Kesenjangan Indikator Usability

Variabel	Indikator	Perfomance	Importance	Q(P-I)/GAP
USA1	Website mudah dipelajari	2,60	3,80	-1,20
USA2	Website mudah dipahami	2,60	3,66	-1,06
USA3	Website mudah bernavigasi	2,51	3,61	-1,10
USA4	Website tampilan menarik	2,13	3,68	-1,55
USA5	Website meyakinkan bagi anda	2,32	3,52	-1,20
USA6	Sesuai tipe websitenya	2,43	3,61	-1,18
USA7	Memberikan pengalaman positif	2,36	3,56	-1,20
USA8	Warna yang sesuai	2,17	3,60	-1,43
USA9	Font sudah sesuai	2,09	3,71	-1,62
USA10	Alamat website mudah diingat	2,80	3,92	-1,12

Rata-Rata	2,40	3,67	-1,27
-----------	------	------	-------

Tabel 4 diatas menunjukan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi *usability*. Selisih rerata gap menunjukkan angka $-(1.27)$ yang berarti menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas masih belum tercapai. Indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada variabel USA9 yaitu “Font sudah sesuai” dengan selisih gap sebesar $-(1.62)$.

Tabel 4. Nilai Kesenjangan Indikator Information

Variabel	Indikator	Perfomance	Importance	Q(P-I)/GAP
INF1	Informasi yang akurat	2,55	3,66	-1,11
INF2	Informasi yang terpercaya	2,69	3,73	-1,04
INF3	Informasi yang tepat waktu	2,39	3,51	-1,12
INF4	Informasi yang relevan	2,58	3,71	-1,13
INF5	Informasi mudah dalam segi pemahaman	2,56	3,61	-1,05
INF6	Informasi yang lengkap dan terperinci	2,54	3,61	-1,07
INF7	Format informasi sudah tepat	2,45	3,55	-1,10
	Rata-Rata	2,54	3,63	-1,09

Tabel 5 diatas menunjukan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi *information*. Selisih rerata gap menunjukkan angka $-(1.09)$ yang berarti menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi masih belum tercapai. Indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada variabel INF4 yaitu “Informasi yang relevan” dengan selisih gap sebesar $-(1.13)$.

Tabel 5. Nilai Kesenjangan Indikator Service Interaction

Variabel	Indikator	Perfomance	Importance	Q(P-I)/GAP
SIQ1	Website memiliki rating yang tinggi	2,31	3,53	-1,22
SIQ2	Aman ketika mengakses website	2,40	3,61	-1,21
SIQ3	Aman terhadap informasi pribadi	2,37	3,55	-1,18
SIQ4	Fasilitas personalisasi bagi user	2,18	3,55	-1,37
SIQ5	Berjalan dengan baik dan optimal	2,27	3,55	-1,28
SIQ6	Menyediakan kemudahan masukan atau saran terhadap universitas	2,24	3,52	-1,28
	Rata-Rata	2,30	3,55	-1,26

Tabel 6 diatas menunjukan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi *service interaction*. Selisih rerata gap menunjukkan angka $-(1.26)$ yang berarti menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan masih belum tercapai. Indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada variabel SIQ4 yaitu “Fasilitas personalisasi bagi user” dengan selisih gap sebesar $-(1.37)$.

Tabel 6. Nilai Kesenjangan Semua Indikator dengan Metode WEBQUAL

Indikator	Perfomance	Importance	Q(P-I)/GAP
Usability	2,40	3,67	-1,27
Information	2,36	3,10	-1,09
Service Interaction Quality	2,07	3,00	-1,26
Rata-Rata	2,23	3,01	-1,21

Tabel 7 diatas menunjukan nilai kesenjangan atau gap dari ketiga dimensi *WEBQUAL*. Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan menunjukkan kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) memiliki nilai negatif yang menunjukkan angka $-(1.21)$. Dimensi yang memiliki gap terbesar adalah *usability* dengan selisih sebesar $-(1.27)$. Hasil tersebut menunjukkan nilai negatif atau $Q < 0$ yang berarti bahwa kualitas aktual yang dirasakan saat ini belum dapat memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna, maka tingkat kualitas dinyatakan masih buruk.

Importance performance analysis (IPA) menunjukan aspek mana saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan tingkat kualitas suatu website. Proses dalam menentukan kordinat untuk setiap indikator, digunakanlah nilai rata-rata pembobotan indikator dari Tabel 4. Berikut ini Gambar 3 yang menunjukan posisi indikator dalam grafik matrix IPA, dimana masing-masing dimensi digambarkan dengan masing-masing label.

Gambar 3. Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan grafik IPA di atas dapat dilihat kedudukan masing-masing indikator di dalam matrix IPA. Setiap kuadran memiliki interpretasi spesifik yang menjelaskan tindakan strategis apa yang sebaiknya dilakukan untuk setiap indikator. Berdasar posisi indikator dalam masing-masing kuadran dapat disimpulkan bahwa indikator 4, 9 (USA4, USA9) terletak dalam kuadran I, sebagai indikator yang belum sesuai dengan harapan pengguna dimana indikator ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya dinilai rendah sehingga indikator dalam kuadran ini merupakan prioritas utama perbaikan. 1, 2, 10, 11, 12, 14 (USA1, USA2, USA10, INF1, INF2, INF4) terletak pada kuadran II, dimana indikator ini dinilai sebagai indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya pun sudah baik sehingga atributnya perlu dipertahankan kualitasnya. 5, 7, 8, 13, 18, 19, 20, 21, 22, 23 (USA5, USA7, USA8, INF3, SIQ1, SIQ2, SIQ3, SIQ4, SIQ5, SIQ6) terletak pada kuadran III. Indikator-indikator ini dinilai sebagai indikator yang memiliki tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerjanya pun tidak terlalu dirasakan baik oleh pengguna. Indikator-indikator yang terletak dalam kuadran ini adalah indikator yang dirasa cukup sesuai dan bukan merupakan prioritas utama perbaikan. 3, 6, 15, 16, 17 (USA3, USA6, INF5, INF6, INF7) terletak pada kuadran IV dimana indikator-indikator ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerjanya sudah dinilai sangat baik oleh pengguna. Indikator-indikator ini adalah indikator yang dinilai telah jauh melampaui harapan pengguna dan bisa sedikit diabaikan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata antara penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan atau kualitas aktual dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang diinginkan atau kualitas ideal pengguna *website* SMK Negeri 2 Sragen. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara kedua perspektif penilaian tersebut. Hasil perhitungan analisis kesenjangan (*gap*) dari keseluruhan indikator memiliki nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas aktual (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna belum memenuhi kualitas ideal (*importance*) yang diharapkan. Seluruh indikator memiliki nilai selisih negatif yang menunjukkan ada kesenjangan yang tidak baik antara apa yang dirasakan pengguna dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh pengguna. Tiga atribut kualitas yang memiliki nilai kesenjangan terbesar adalah “Font sudah sesuai” dengan nilai selisih *gap* sebesar $-(1.62)$, “Fasilitas personalisasi bagi user” dengan nilai selisih *gap* sebesar $-(1.37)$ dan “Informasi yang relevan” dengan nilai selisih *gap* sebesar $-(1.13)$. Sedangkan secara keseluruhan dari ketiga dimensi *WEBQUAL*, dimensi *Usability* memiliki nilai selisih *gap* terbesar dengan nilai $-(1.27)$.

Hasil analisis grafik metode *Importance Performance Analyst* (IPA) :

1. Kuadran I :

Indikator USA4 yaitu “Website tampilan menarik”, USA9 yaitu “Font Sudah Sesuai”. Aspek pada kuadran ini perlu menjadi titik berat dalam pengembangan dan peningkatan performa oleh SMK Negeri 2 Sragen karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.

2. Kuadran II :

Indikator USA1 yaitu “Website mudah dipelajari”, USA2 yaitu “Website mudah dipahami”, USA10 yaitu “Alamat website mudah diingat”, INF1 yaitu “Informasi yang akurat”, INF2 yaitu “Informasi yang terpercaya”, INF4 yaitu “Informasi yang relevan”. Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dan tingkat kinerja (aktual) pun sudah baik sehingga perlu dipertahankan kualitasnya.

3. Kuadran III :

Indikator USA5 yaitu “Website meyakinkan bagi anda”, USA7 yaitu “Memberikan pengalaman positif”, USA8 yaitu “Warna yang sesuai”, INF3 yaitu “Informasi yang tepat waktu”, SIQ1 yaitu “Website memiliki rating yang tinggi”, SIQ2 yaitu “Aman ketika mengakses website”, SIQ4 yaitu “Fasilitas personalisasi bagi user” SIQ5 yaitu “Berjalan dengan baik dan optimal” dan SIQ6 yaitu “Menyediakan kemudahan masukan atau saran terhadap sekolah”. Aspek yang berada pada lingkup kuadran sudah dianggap baik karena tingkat kinerja dan performa sudah seimbang sehingga tidak perlu diprioritaskan dalam pengembangannya.

4. Kuadran IV :

Indikator USA3 yaitu “Website mudah bernavigasi”, USA6 yaitu “Sesuai Tipe Websitenya”, INF5 yaitu “Informasi mudah dalam segi pemahaman”, INF6 yaitu “Informasi yang lengkap dan terperinci”, INF7 yaitu “Format informasi sudah tepat”. Aspek dalam kuadran ini sudah bernilai positif sehingga bisa dikesampingkan peningkatannya.

REFERENCES

- [1] Santoso dan Anwar, (2015) “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual Dan Importance - Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus.”
- [2] Nurhayati, (1998) “Analisa Website Puslit Indonesia Dengan Menggunakan WebQual Untuk Pengukuran Kualitas Website.”
- [3] S. Monalisa, (2016) “Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode WebQual (Studi Kasus : UIN Suska Riau).”
- [4] Irawan, (2012) “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan WebQual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir).”
- [5] Barnes SJ, Vidgen R. 2003. Measuring Website Quality Improvement : A Case study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management and Data Systems* 103:297-309.
- [6] Barnes, S.J. and R.T. Vidgen, .WebQual: An Exploration of Web Site Quality,. *Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*, Vol. 1: 298-305,Vienna, July 2000.
- [7] Barnes, S.J. and R.T. Vidgen, .An Evaluation of Cyber-Bookshops: The WebQual Method,. *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 6: 6-25, 2001
- [8] Barnes, S.J. and R.T. Vidgen, .Assessing the Quality of Auction Web Sites,. *Proceedings of the Hawaii International Conference on Systems Sciences*, CD-ROM, Maui, Hawaii, January 2001
- [9] Barnes S, Vidgen, R. 2002. An Integrative Approach to the Assesement of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, VOL. 3, NO. 3, 2002
- [10] Magal, Simha R dan Levenburg, Nancy M. 2005. Using Importance-Performance Analysis to evaluate e-business Strategies among small businesses. *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science*.
- [11] Santoso, B.S. Anwar, M. F., 2015. Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus.
- [12] Chomeya, R. (2010). Quality of Psychology Test Between Likert Scale 5 and 6 Points. *Journal of Social Sciences*, 6(3), 399–403.
- [13] Martatilla, J.A & James, J.C, 1977. Importance Performance Analysis. [Online] Tersedia di: https://www.jstor.org/stable/1250495?seq=1#page_scan_tab_contents.