

EVALUASI KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* (STUDI KASUS WEBSITE SMA NEGERI 1 KOTA TERNATE)

Sabri Aljar Mirantoputra Hoda¹, Amal Khairan², Saiful Do Abdullah³
¹²³Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik Universitas Khairun
Jl. Jati Metro, Kota Ternate

E-mail: aljarputrahoda@gmail.com¹, amalkhairan@unkhair.ac.id², saifuldoabdullah@unkhair.ac.id³

(Naskah masuk: 10-07-2022, diterima untuk diterbitkan: 31-10-2022)

Abstrak

Peranan teknologi informasi menjadi penambah nilai dalam sebuah pelayanan pendidikan. SMA Negeri 1 kota Ternate merupakan salah satu layanan pendidikan yang ada di kota Ternate. Salah satu sistem informasi yang dimiliki SMA Negeri 1 kota Ternate adalah website sekolah. Teknologi website didalam sebuah organisasi sangatlah berperan penting sebagai asset perusahaan. Oleh karena itu perlu adanya pengelolaan yang baik dan terstruktur pada website tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas kinerja website SMA Negeri 1 kota Ternate secara tersruktur berdasarkan presepsi pengguna akhir dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil evaluasi kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (IPA) kualitas website masih belum memuaskan harapan dari penggunanya. Nilai gap kinerja dan harapan tertinggi didapatkan pada variabel Y2 dari dimensi information quality yang mendapatkan nilai kesenjangan -0,81.

Kata Kunci: Evaluasi, Website, SMA Negeri 1 kota Ternate, Webqual 4.0

EVALUATION OF WEBSITE QUALITY USING THE METHOD *WEBQUAL 4.0* AND *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* (CASE STUDY WEBSITE SMA NEGERI 1 CITY OF TERNATE)

Abstract

The role of information technology is to add value in an educational service. SMA Negeri 1 Ternate city is one of the educational services in the city of Ternate. One of the information systems owned by SMA Negeri 1 Ternate is the school website. Website technology in an organization plays an important role as a company asset. Therefore, it is necessary to have good and structured management on the website. The purpose of this research is to find out the quality of the website of SMA Negeri 1 Ternate city in a structured manner based on the perception of end users using the Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA). The results quality of the website evaluation using the webqual 4.0 method and the importance performance analysis (IPA) of the quality of the website still do not satisfy the expectations of its users. The value of the highest performance gap and expectation is obtained on the Y2 variable from the information quality dimension which gets a gap value of -0.81.

Keywords: Evaluation, Website, SMA Negeri 1 Ternate City, Webqual 4.0

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan faktor penting dalam kemajuan segala bidang, tak terkecuali bidang pendidikan. Dalam dunia pendidikan informasi yang cepat sangat dibutuhkan mengingat segala informasi yang cepat sangat dibutuhkan mengingat segala informasi sekarang dapat diperoleh dari mana saja. Pergerakan informasi yang cepat mengharuskan setiap instansi dalam semua bidang yang membutuhkan informasi atau berita terkini harus mempunyai fasilitas pendukung untuk mengatasi hal tersebut. Teknologi *Website* merupakan salah satu media yang paling mudah untuk diambil informasinya dengan memanfaatkan teknologi internet baik menggunakan perangkat komputer ataupun perangkat *mobile*. Teknologi *Website* didalam sebuah organisasi atau manajemen informasi sangat berperan penting sebagai aset perusahaan. Oleh karena itu sangat diperlukan pengolahan yang baik dan terstruktur terhadap teknologi *website* tersebut.

Di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Kota Ternate telah memiliki website mereka namun, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terdapat 1 point penting yaitu *website* belum pernah diukur kualitasnya melalui pendekatan dan metode terstruktur. Di *website* SMA Negeri 1 kota Ternate hanya menggunakan item jejak pendapat yang terdapat di *website* tersebut sebagai acuan penilaian kualitas *website*. Maka dari itu perlu adanya pengukuran atau evaluasi kualitas *website* menggunakan metode yang terstruktur.

Webqual 4.0 merupakan metode analisa kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Masyarakat) dengan menggunakan kuesioner. Metode ini telah menyediakan *variabel-variabel* untuk menganalisa kualitas sebuah *website* yang terbagi menjadi tiga area dimensi penelitian yaitu, *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi, dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi) [1]. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James dan terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan

keduanya dan alokasi sumber daya yang efisien didalam format yang sesuai dengan mudah [2].

Metode *webqual* adalah metode yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas yang dimiliki oleh sebuah *website* berdasarkan pengguna [3]. Sedangkan metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi factor apa saja yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pengguna [4]. Dan juga berguna dalam menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna [5].

Berdasarkan dengan uraian diatas penulis melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan Studi kasus (*Website* SMA Negeri 1 Kota Ternate)”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Website

Website adalah sebutan bagi sekelompok halaman *web* (*web page*), yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain (*domain name*) atau subdomain di *World Wide Web* (*WWW*) di internet. Sebuah *web page* adalah dokumen yang ditulis dalam format *Hyper Text Markup Language* (*HTML*) yang hamper selalu bias diakses melalui *HTTP*, yaitu protocol yang menyampaikan informasi dari *server website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *web browser* baik bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*) [6].

2.2 Statistik

Statistik adalah angka-angka atau catatan yang dikumpulkan berdasarkan data yang telah dikumpulkan untuk mendapatkan hasil dari suatu masalah tertentu . Berikut teori-teori *statistic* yang digunakan pada penelitian ini [7].

2.3 Webqual 4.0

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. *Webqual* telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah *Webqual* 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga

kategori tersebut adalah *usability*, *information* dan *service interaction* [8].

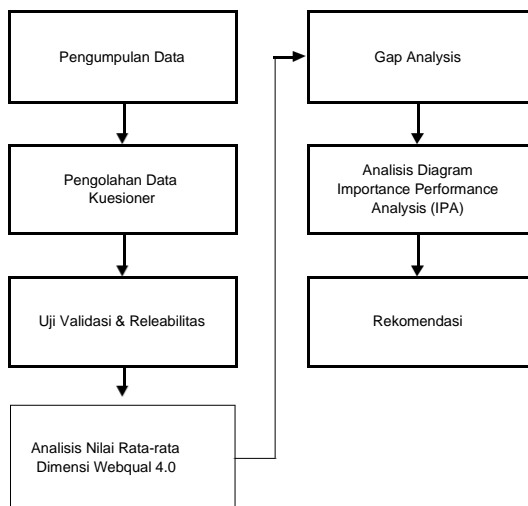
2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode ini dikenal dengan “*quadran analysis*” yang menilai tingkat kepentingan dan menilai kinerja disebut sebagai “*quadran analysis*” karena hasil penilaian yang dilakukan dibagi menjadi 4 kuadran. *Importance performance analysis* menawarkan sejumlah keuntungan untuk mengevaluasi penerimaan konsumen terhadap penerimaan suatu program pemasaran. *Importance performance analysis* (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Tehknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen [9].

3. METODE PENELITIAN

3.1 Alur Penelitian

Alur penelitian adalah awal dari perencanaan penelitian evaluasi website SMA Negeri 1 Kota Ternate. Skema perancangan ini dibuat berdasarkan alur langkah-langkah dari metode pengembangan system *prototyping*. Berikut ini alur langkah pengerjaan yang dibuat dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

3.2 Pengumpulan Data

Tahap awal yang bisa dipakai dalam proses pengambilan data yaitu, studi pustaka, observasi, wawancara, dan kuesioner. Bisa memungkinkan semua tahap ini bisa dipakai, agar data yang terhimpun bisa benar-benar valid.

3.3 Pengolahan Data Kuesioner

Pada tahapan ini penilaian kualitas Website SMA Negeri 1 Kota Ternate terhadap pengguna menggunakan kuesioner. Pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dibuat berdasarkan tiga (3) area penelitian metode *webqual* (Variabel). *Usability* (X) terdapat 6 pertanyaan, *Information Quality* (Y) terdapat 6 pertanyaan, dan *Interaction Quality* (Z) terdapat 6 pertanyaan. Dan diolah untuk mendapatkan nilai kinerja dan harapan menggunakan Skala likert.

3.4 Uji Validasi Dan Releabilitas

Pada tahapan ini kuesioner yang telah dikembalikan di uji *kevalidan* dan *releabilitasnya* untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Untuk mengukur atau menguji *validasi* dan *releabilitas* peneliti menggunakan aplikasi SPSS. Berikut cara uji *validasi* dan *releabilitas* menggunakan SPSS:

1. Merekap seluruh hasil skor pertanyaan kuesioner.
2. Masukkan skor pada SPSS *tab variable view*.
3. Kemudian dari menu *analyze*, pilih menu *scale*, klik menu *reability*.
4. Masukkan pernyataan dalam kolom *items*, Pada pilihan model, klik *alpha*.
5. Klik menu *statistic*, dan klik *scale item if deleted*. Klik *continue*.
6. Klik OK.

3.5 Analisis Nilai Rata-rata Dimensi Webqual 4.0

Pada proses ini dilakukan perhitungan nilai rata-rata Kinerja dan Harapan dari ke 3 dimensi area penelitian dari metode *webqual* 4.0. Yaitu dimensi *Usability* (X), *Information Quality* (Y), dan *Interaction Quality* (Z).

3.6 Analisis Kesenjangan (GAP)

Proses untuk menentukan nilai kesenjangan gap dapat dihitung dari selisih nilai antara nilai dari masing-masing variabel kualitas Kinerja *website* atau *website* aktual (*Performance*) dan juga nilai dari masing-masing variabel kualitas *website* yang

diharapkan responden atau *website* ideal (*Importance*).

3.7 Analisis Diagram IPA

Hasil dari analisa ini menunjukkan letak masing-masing variable *webqual* dalam matrix Kartesius IPA yang terdiri dari empat kuadran. Proses dalam menentukan kordinat untuk setiap indikator atau *variabel webqual*, digunakanlah nilai Kinerja dan Harapan yang didapat dari pengolahan data kuesioner.

3.8 Rekomendasi

Pada tahap rekomendasi ini akan diberikan rekomendasi saran perbaikan dari hasil dari hasil nilai rata-rata dimensi *webqual* 4.0 dan pembagian kuadran berdasarkan grafik *Importance Performance analysis* (IPA). Tujuan dari rekomendasi ini yaitu untuk dapat memberikan saran perbaikan pada layanan-layanan *website* yang nilai kurang baik dari pengguna dan juga layanan yang berlebihan yang dapat merugikan pihak sekolah. Dan rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu memberikan hasil yang maksimal untuk layanan website SMA Negeri 1 Kota Ternate.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Perencanaan

Tahapan awal yang dilakukan adalah dengan menyusun perencanaan awal dimana ruang lingkup dan tujuan dari penelitian ini yaitu mengevaluasi kualitas *website* SMA Negeri 1 kota Ternate. Kemudian pada tahap selanjutnya yaitu dengan melakukan pengamatan atau observasi kemudian diawali dengan wawancara narasumber ditanyakan pertanyaan dasar yang sama yaitu tentang *website* SMA Negeri 1 Kota Ternate untuk mengetahui tujuan dan fungsi dari *website* tersebut. Setelah itu peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara online kepada masyarakat umum yang sudah pernah mengakses *website* SMAN 1 kota Ternate untuk mengetahui kualitas kinerja *website* dan harapan responden untuk *website* kedepannya untuk melihat kelebihan dan kekurangan *website* dari diagram kartesius IPA. Namun, sebelum diolah untuk mengetahui nilai dari masing-masing variabel dilakukan uji *validasi* dan *releabilitas* terlebih dahulu untuk mengethaui apakah valid dan reliable

kuesioner yang telah diisi responden. Dan kemudian peneliti akan merangkup variabel apa saja yang harus secepatnya dirubah atau ditingkatkan maupun variabel yang harus dikurangi untuk mengurangi biaya pengeluaran, sehingga menghasilkan saran rekomendasi perbaikan terhadap *website* SMA Negeri 1 Kota Ternate berdasarkan diagram kartesius metode IPA. Peneliti juga memberikan saran dari hasil analisis nilai rata-rata dari dimensi metode *webqual* 4.0. Peneliti akan merangkup hasil penelitian ini dalam bentuk laporan yang dimana terdiri dari pengumpulan data awal, hasil pengolahan kuesioner, uji *validasi* dan *releabilitas*, analisis nilai rata-rata dimensi *webqual* 4.0 analisis kesenjangan (Gap), hasil diagram kartesius metode IPA, dan rekomendasi saran perbaikan dan juga kesimpulan dan saran.

4.2 Hasil Pengolahan Kuesioner

Pengolahan data dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan nilai kinerja dan harapan dari jawaban yang telah di dapatkan dari responden. Yang dimana kuesioner dibuat berdasarkan 3 area penelitian metode *webqual* 4.0 dan Kemudian diolah dengan menggunakan skala likert, Berikut hasil nilai kinerja *website* yang didapatkan dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil Pengolahan Kuesioner

Variabel	Kinerja	Harapan
X1	3,29	3,59
X2	3,19	3,60
X3	3,18	3,54
X4	3,04	3,55
X5	3,06	3,64
X6	3,18	3,62
Y1	3,32	3,63
Y2	2,84	3,65
Y3	3,18	3,59
Y4	2,87	3,60
Y5	2,87	3,53
Y6	2,81	3,56
Z1	3,13	3,53
Z2	2,87	3,60
Z3	2,79	3,53
Z4	2,93	3,54

Z5	2,99	3,44
----	------	------

Dari hasil pengolahan data kuesioner, terdapat beberapa item variabel atau pernyataan yang masih mendapatkan nilai di angka 2 pada nilai kinerja *website* yang artinya masih kurang dari harapan. Dapat dilihat pernyataan nomor 7 variabel Y1 dimensi *information quality* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,32 dan pernyataan variabel Z3 dimensi *interaction quality* mendapatkan nilai yang paling rendah dengan angka 2,79.

4.3 Uji Validasi Dan Releabilitas

Uji *validasi* digunakan untuk menguji dan mengukur item atau pernyataan pada kuesioner valid dan dapat digunakan. Dan untuk Uji *Releabilitas* bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Berikut hasil dari uji validasi dapat dilihat pada tabel 2 dan 3 berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Validasi Kuesioner Kinerja

	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	.571	.955
X2	.634	.955
X3	.637	.955
X4	.777	.952
X5	.722	.953
X6	.729	.953
Y1	.619	.955
Y2	.824	.952
Y3	.706	.954
Y4	.858	.950
Y5	.784	.952
Y6	.834	.951
Z1	.773	.953
Z2	.761	.952
Z3	.755	.952
Z4	.740	.953
Z5	.794	.952

Uji *validasi* ini menggunakan batasan r-tabel dengan signifikansi 5% (0,05), untuk batasan r-tabel maka dengan jumlah responden (n) = 95 orang maka didapat r-tabel sebesar 0,202. Artinya jika nilai

korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap *valid*, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak *valid*.

Pada output hasil korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi X1 dengan skor sebesar 0,571. Lihat juga X2, X3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r-tabel 0,202 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item tersebut *valid*.

Tabel 3 Hasil Uji Validasi Kuesioner Harapan

	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	.554	.948
X2	.635	.946
X3	.701	.945
X4	.790	.943
X5	.652	.946
X6	.783	.944
Y1	.720	.945
Y2	.720	.945
Y3	.746	.944
Y4	.812	.943
Y5	.741	.944
Y6	.807	.943
Z1	.678	.945
Z2	.742	.944
Z3	.584	.948
Z4	.661	.946
Z5	.684	.946

Pada output hasil kuesioner harapan korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi X1 dengan skor sebesar 0,554. Lihat juga pada korelasi X2, X3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi diatas nilai r-tabel 0,202 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item tersebut *valid*.

Dan berikut adalah hasil dari uji releabilitas dapat dilihat pada tabel 4 dan 5 berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Releabilitas Kuesioner Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	17

Dari hasil analisis diatas didapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,956 maka kuesioner tersebut dapat dikatakan *reliabel*.

Tabel 5 Hasil Uji Releabilitas Kuesioner Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	17

Dari hasil analisis diatas didapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,948 maka kuesioner harapan dapat dikatakan *reliabel*.

4.4 Analisis Nilai Rata-rata Dimensi Webqual 4.0

Pada proses analisis ini berguna untuk mengetahui nilai rata-rata kinerja dan harapan dari ke 3 variabel metode *webqual* 4.0 yang di teliti untuk *website* SMA Negeri 1 kota Ternate. Berikut hasil dari analisis nilai rata-rata dimensi *webqual* 4.0. Berikut hasil dari analisis nilai rata-rata dimensi *webqual* 4.0 dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 Nilai Rata-rata Dimensi Webqual 4.0

NO	Dimensi Webqual 4.0	Kinerja	Harapan
1	<i>Usability</i>	3,16	3,59
2	<i>Information Quality</i>	2,98	3,59
3	<i>Interaction Quality</i>	2,94	3,53

Dari hasil analisis diatas terlihat bahwa harapan dari responden untuk *website* SMA Negeri 1 kota Ternate lebih tinggi dibandingkan nilai kinerja *website* untuk ke 3 dimensi tersebut. Dimana nilai kinerja dari dimensi *usability* adalah 3,15 dan nilai harapan adalah 3,59. Nilai kinerja *Information Quality* adalah 2,98 dan nilai harapan adalah 3,59. Dan untuk nilai kinerja *Interaction Quality* adalah

2,94 dan nilai harapan adalah 3,52.

4.5 Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan ini digunakan untuk mendapatkan nilai jarak antara nilai kinerja kualitas *website* SMA Negeri 1 kota Ternate ke nilai harapan kualitas *website* SMA Negeri 1 kota Ternate kedepannya. Berikut hasil analisis kesenjangan (GAP) dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 Hasil Analisis Kesenjangan variabel *webqual* 4.0

Variabel	Kinerja	Harapan	GAP (Q)
X1	3,29	3,59	-0,30
X2	3,19	3,60	-0,41
X3	3,18	3,54	-0,36
X4	3,04	3,55	-0,51
X5	3,06	3,64	-0,58
X6	3,18	3,62	-0,44
Y1	3,32	3,63	-0,31
Y2	2,84	3,65	-0,81
Y3	3,18	3,59	-0,41
Y4	2,87	3,60	-0,73
Y5	2,87	3,53	-0,66
Y6	2,81	3,56	-0,75
Z1	3,13	3,53	-0,40
Z2	2,87	3,60	-0,73
Z3	2,79	3,53	-0,74
Z4	2,93	3,54	-0,61
Z5	2,99	3,44	-0,45

Dari hasil analisis kesenjangan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas kinerja *website* masih kurang dari harapan responden terhadap kualitas *website* yang ideal per variabel ke 3 dimensi metode *webqual* 4.0. Dimana nilai gap yang paling jauh ada pada variabel Y2 dari dimensi *Information Quality* dengan nilai gap -0,81 yang menandakan kualitas kinerja *website* SMA Negeri 1 kota Ternate masih jauh dari harapan penggunaannya. Nilai Gap terendah atau terkecil ada pada variabel X1 dimensi *usability* dengan nilai gap -0,30. Walaupun nilai gap tersebut sangat kecil namun perlu juga adanya perbaikan atau peningkatan kualitas *website* untuk dapat memenuhi kepuasan atau harapan pengguna dari *website* Sma

Negeri 1 kota Ternate..

Berikut adalah hasil nilai kesenjangan untuk tiap dimensi *webqual* 4.0. Dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8 Hasil Analisis Kesenjangan Dimensi *webqual* 4.0

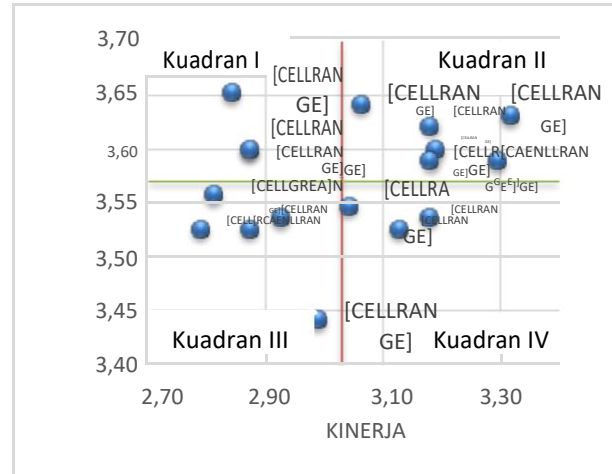
NO	Dimensi Webqual 4.0	Kinerja	Harapan	Gap
1	<i>Usability</i>	3,16	3,59	-0,43
2	<i>Information Quality</i>	2,98	3,59	-0,61
3	<i>Interaction Quality</i>	2,94	3,53	-0,59

Dapat dilihat gap yang didapatkan dari hasil nilai kesenjangan gap adalah nilai dari dimensi ke 2 metode *webqual* 4.0 yaitu *information quality* mendapatkan nilai gap atau kesenjangan yang paling tinggi dengan nilai -0,61 dan yang terendah adalah dimensi *usability* dengan nilai -0,43. Dan juga dari hasil nilai kesenjangan dimensi metode *webqual* 4.0 dapat diambil kesimpulan bahwa harapan untuk kinerja *website* SMA Negeri 1 kota Ternate kedepannya harus ditingkatkan lagi agar dapat memuaskan pengguna dan dapat menarik lebih banyak pengunjung.

4.6 Analisis Diagram IPA

Diagram kartesius metode *importance performance analisis* (IPA) ini digunakan untuk mengetahui masing-masing letak *variabel* berada di kuadran berapa?, Berikut hasil dari analisis diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2 Hasil Analisis Diagram IPA



Dari hasil analisis diatas terdapat 3 *variabel* berada di kuadran I, 6 *variabel* berada di kuadran II, 5 *variabel* berada di kuadran III, dan 3 *variabel* berada di kuadran IV. Berikut data-data *variabel* pada 4 kuadran IPA.

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
Variabel yang masuk kuadran I adalah variabel Y2, Y4 dan Z2.
2. Kuadran II (Pertahankan)
Variabel yang masuk kuadran II adalah Variabel X1, X2, X5, X6, Y1, dan Y3
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Variabel yang masuk Kuadran III adalah variabel Y5, Y6, Z3, Z4, dan Z5.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Variabel yang masuk Kuadran IV adalah variabel X3, X4, dan Z1.

4.7 Rekomendasi

Untuk rekomendasi penulis memberikan rekomendasi berdasarkan hasil dari nilai rata-rata dimensi *webqual* 4.0. dan juga dari hasil analisis *diagram Importance performance analisis* (IPA).

1. Rekomendasi Hasil Analisis Dimensi Webqual 4.0
Untuk dimensi *Usability*:
 - a. Perlu adanya tambahan artikel-artikel terbaru dan materi ajar agar dapat memberikan ilmu dan pengalaman positif pada pengunjung website.
Untuk dimensi *Information Quality*:
 - a. Perlu melakukan penambahan informasi yang

- disajikan harus detail dan lengkap.
- b. Perlu adanya tambahan informasi mengenai siswa dan guru. Misalnya memperbarui informasi mengenai struktur pengurus osis dan juga penambahan materi ajar.
Untuk dimensi *Interaction Quality*:
 - a. Perlu dalam membangun ruang komunikasi dengan pihak sekolah agar memudahkan pengguna untuk mengetahui apa yang mereka butuhkan.
 - b. Perlu adanya evaluasi dan perbaikan data *statistic* pada kontak admin agar dapat digunakan atau dimanfaatkan pengguna.
2. Rekomendasi Berdasarkan Diagram IPA

Dari hasil analisis diagram metode *importance performance analysis* (IPA) terdapat beberapa *variabel-variabel* yang menjadi prioritas utama untuk di tingkatkan dan dipertahankan kinerjanya. Berikut ini adalah rekomendasi berdasarkan hasil analisis diagram IPA:

1. Kuadran I (Prioritas Utama) *Variabel* yang masuk kuadran ini adalah prioritas utama yang harus ditingkatkan kualitas kinerjanya. *Variabel* yang masuk kuadran ini yaitu Y2, Y4 dan Z2. Saran untuk variabel Y2 adalah menampilkan informasi yang lebih *update* mengenai kegiatan yang diadakan sekolah. Untuk Y4 adalah menampilkan informasi yang lengkap pada setiap item-item yang kosong misalnya pada item guru, siswa, dan Materi Ajar. Dan untuk variabel Z2 adalah gunakan layanan keamanan anti *virus* atau *malware* yang dapat mencegah *website* dari ancaman *virus*.
2. Kuadran II (Pertahankan) *Variabel* yang masuk kuadran ini yaitu X1, X2, X5, X6, Y1, dan Y3. *Variabel-variabel* ini patut dipertahankan karena nilai kinerja *website* yang tinggi dan juga nilai harapan yang juga tinggi sehingga *variabel* yang masuk kuadran ini wajib dipertahankan kinerjanya karena setiap item atau *variabel* ini dianggap baik dan unggul oleh pengguna.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) *variabel* yang masuk kuadran ini yaitu Y5, Y6, Z3, Z4 dan Z5. *Variabel* yang masuk kuadran ini memiliki nilai kinerja dan harapan yang sama-sama rendah. Sehingga rekomendasi yang dapat

diberikan adalah pertahankan kualitas kinerja yang sekarang.

4. Kuadran IV (Berlebihan) *Variabel* yang masuk kuadran ini yaitu *variabel* X3, X4, dan Z1. *Variabel* yang masuk kuadran ini memiliki nilai harapan yang sangat rendah akan tetapi nilai kinerja yang didapatkan sangat tinggi. Sehingga yang dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan, Jadi alangkah baiknya dikurangi kualitas kinerja pada item atau variabel ini agar mengurangi atau menghemat biaya.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian kualitas *website* SMA Negeri 1 kota Ternate menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *importance performance analysis* (IPA). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pada penelitian ini didapatkan sampel atau responden sebanyak 95 Orang yang didapatkan menggunakan metode pengambilan sampel menggunakan *nomogram harry king*. Sehingga analisa kualitas *website* dilakukan berdasarkan hasil jawaban dari 95 orang responden tersebut.
2. Dari hasil penelitian semua *variabel* yang ada di 3 area penelitian dimensi metode *webqual* 4.0 memiliki nilai kesenjangan (GAP) tidak lebih dari nilai 1, dimana nilai gap yang tertinggi ada pada *variabel* Y2 dari dimensi *information quality* yang mendapatkan nilai kesenjangan -0,81.
3. Terdapat beberapa kualitas item atau *variabel* yang berlebihan dari yang diharapkan pengguna *website* SMA Negeri 1 kota Ternate yaitu *variabel* X3 dan X4 dari dimensi *usabilty* dan *variabel* Z1 dari dimensi *interaction quality*.
4. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kualitas *website* SMA Negeri 1 kota Ternate masih belum memuaskan harapan dari penggunanya. Item atau *variabel* Y2 dan Y4 dari dimensi *information quality* dan item atau *variabel* Z2 dari dimensi *interaction quality* perlu mendapatkan perbaikan untuk meningkatkan kualitas kinerja dari *website* SMA Negeri 1 kota Ternate agar dapat memenuhi harapan dari penggunanya.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Diharapkan pihak SMA Negeri 1 kota Ternate mampu meningkatkan kualitas website. Terutama variabel yang berada pada kuadran.
2. (prioritas utama). Baik informasi seputar berita sekolah, penyediaan materi, prestasi, dan keamanan pengunjung dari virus.
3. kuadran II (pertahankan) yang dianggap baik bagi pengguna.
4. Rekomendasi yang diberikan, perlu Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance - Performance Analysis (Ipa) Pada Situs dikembangkan lagi dengan cakupan yang lebih luas, tidak hanya pada hasil 3 variabel Kaskus.
5. National Conference On Information echnology And Technical Engineering area penelitian dimensi metode webqual 4.0 saja. Namun keseluruhan proses pengguna teknologi informasi yang mendukung proses kerja website SMA Negeri 1 kota Ternate agar dapat mencapai tujuan yang telah di tentukan.

Chemical Information And Modeling, 53(9), 1689–1699.

- [8] Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Situs Kaskus. National Conference On Information Technology And Technical Engineering (Citee), September, 1–8.
<https://www.researchgate.net/publication/281497362> Diakses Tanggal 1 Novemver 2019.
- [9] Restu, K. (2018). Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry Restu Khaliq Uin Antasari Banjarmasin. 17(34), 47

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. A. Muhammad Aswin. (2012). Analisis Dan Perancangan Website Sma Trimurti Dengan Metode Webqual.
- [2] Fitrony, F. A., & Marisa, F. (2018). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel. Jointecs (Journal Of Information Technology And Computer Science), 3(2).
- [3] Yudi Hariyanto, Edy Kristianto, F. C. (2018). Analisis Kualitas Website Universitas Dengan Metode Webqual (Studi Kasus Web Universitas Kristen Krida Wacana). Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer, 07(26), 339–348, 341–342.
- [4] Baiti, A. Al, Suprpto, & Rachmadi, A. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 1(9), 887.
- [5] Barus, E. E., Suprpto, & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews.Com Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 2(4), 1483– 1491.
- [6] Harminingtyas, R. (2014). Analisis Layanan Website Sebagai Media Promosi, Media Transaksi Dan Media Informasi Pada Hotel Ciputra Di Kota Semarang, 11(44), 129–141.
- [7] Junaidi, R. & Febri Susanti. (2019). Pengertian Statistic, Populasi Dan Sampel. Journal Of