

## PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER UNSIQ WONOSOBO

Hidayatus Sibyan <sup>a</sup>, Bambang Soedijono W.A. <sup>b</sup>, Amir Fatah Sofyan <sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta

<sup>a</sup> Email: [hsibyan@gmail.com](mailto:hsibyan@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Diterima : 2 Juli 2016

Disetujui : 23 Juli 2016

#### Kata Kunci:

kualitas website, webqual, CSI, IPA

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas website Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNSIQ Wonosobo dengan menggunakan pengembangan metode *WebQual* yang mengacu pada tiga dimensi, *website usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Penelitian ini juga menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Selain itu untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan terhadap layanan *website*, digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa semua variabel kualitas layanan website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan tingkat intensitas kunjungan website yang artinya semakin tinggi kualitas layanan, akan semakin tinggi pula tingkat kunjungan website. Hasil analisis CSI diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna layanan website sebesar 69,00 %. Berdasarkan hasil analisis IPA terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya guna meningkatkan kualitas layanan website Fastikom UNSIQ.

### ARTICLE INFO

#### Article History

Received : July 2, 2016

Accepted : July 23, 2016

#### Key Words :

website quality, webqual, CSI, IPA

### ABSTRACT

*This study aims to provide an overview of the quality of the website Faculty of Engineering and Computer Science UNSIQ Wonosobo by using development methods WebQual referring to the three-dimensional, website usability, information quality and interaction quality. This study also used a method Customer Satisfaction Index (CSI), which is used to determine the level of user satisfaction. In addition to knowing the aspects of what needs to be repaired and maintained the website services, used Importance Performance Analysis (IPA).*

*From the research that has been made known that all of these variables affect the quality of the service website user satisfaction and the level of intensity that website traffic means higher quality of service, the higher the level of website visits. CSI analysis results obtained user satisfaction index score of 69.00% website. Based on analysis of IPA there are some attributes that need to improve their performance in order to improve the quality of website services Fastikom UNSIQ.*

## 1. PENDAHULUAN

Kebutuhan akan informasi yang cepat menuntut setiap organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi kini berkembang begitu cepat, salah satunya ditandai dengan adanya *website*. Saat ini *website* telah dimanfaatkan di berbagai bidang, termasuk dalam bidang pendidikan. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FASTIKOM) sebagai salah satu Fakultas di Universitas Sains Al-Qur'an (UNSIQ) yang merupakan salah satu perguruan tinggi Jawa Tengah yang berlokasi di Wonosobo saat ini juga telah memanfaatkan teknologi informasi berupa *website*.

*Website* Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNSIQ Wonosobo selama ini belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas *website* berdasarkan dari persepsi pengguna akhir atau pengunjung *website* sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website*. Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan keinginan pengunjung *website*.

Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut (Budi, 2013). Mengukur kualitas *website* merupakan salah satu langkah penting yang perlu dilakukan guna mengembangkan *website* tersebut agar sesuai dengan tujuan dan harapan para penggunanya.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* adalah *webqual* yang merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam penelitian Asrowardi (2013) mengemukakan *webqual* memiliki tiga dimensi kualitas yaitu, pertama kualitas informasional (*informational quality*), sebagai kualitas konten/isi dari *website*, kedua kualitas interaksi (*interaction quality*) yaitu kualitas pengalaman interaksi pengakses, dan ketiga adalah kesiapan pakai situs (*website usability*) yaitu kualitas yang dihubungkan dengan kesiapan pakai dan desain suatu situs. Tiga elemen tersebut digunakan sebagai instrument untuk menilai kualitas layanan

suatu situs, khususnya pada situs yang sifatnya memberikan informasi atau informasional.

Pengguna akan merasa terpuaskan jika persepsi tentang kualitas layanan *website* yang dirasakan saat ini sesuai dengan tingkat harapan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* bisa diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk dan jasa (Maiyanti, 2010).

Dalam penelitian ini juga akan dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mencari hubungan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui analisis terhadap skor gap atau kesenjangan (Wicaksono, 2012). Sehingga bisa diketahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan terhadap layanan *website* Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNSIQ Wonosobo.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1. *Webqual*

*Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *quality function development* (QFD). *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya.

*Webqual* 4.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

1. *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.
2. *Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalaman site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk,

personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website*.

3. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. (Barnes dan Vidgen 2003 dalam Asrowardi 2013).

## 2.2. Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survey kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk dan jasa (Maiyanti, 2010).

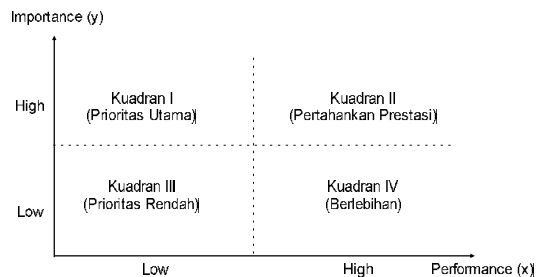
Cara menghitung indeks kepuasan pelanggan adalah:

1. Menghitung *Weighting Factors* (WF)  
Yaitu fungsi dari media *importance score* atau skor median tingkat kepentingan masing-masing atribut dalam bentuk persentase dari total median *importance score* atau skor median tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.
2. Menghitung *Weighted Score* (WS)  
Yaitu fungsi dari median *satisfaction score* atau skor median tingkat kepuasan masing-masing atribut dikalikan dengan *Weighting Factors* (WF) masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Median Total* (WMT)  
Yaitu total dari nilai *Weighted Score* (WS) keseluruhan.
4. Menghitung *Customer Satisfaction Index*  
Yaitu perhitungan dari *Weighted Median Total* (WMT) dibagi skala maksimum atau *highest scale* dikali 100%.

## 2.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Untuk menginterpretasikan grafik IPA, maka grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance*

*performance* sebagaimana terlihat pada gambar berikut.



**Gambar 1. Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis**

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai kualitas *website* Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNSIQ Wonosobo dengan menggunakan pengembangan dari metode *WebQual* yang mengacu pada tiga dimensi, *website usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Penelitian ini juga menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dengan metode ini akan diketahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan *website* Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNSIQ Wonosobo. Selain itu untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan terhadap layanan *website* Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNSIQ Wonosobo digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada para responden. Populasi yang ditetapkan untuk penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNSIQ Wonosobo. Skala pengukuran terbagi dalam beberapa skala yang masing-masing skala mempunyai skor penilaian 1-4 dimana skor 1 untuk jawaban terendah sampai dengan skor 4 untuk jawaban tertinggi.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Analisis Model SEM

#### 1. Pengembangan Model

Berdasarkan pada telaah pustaka, baik tinjauan teoritis maupun penelitian empiris yang diakui kualitasnya tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- a) Terdapat hubungan yang positif antara tingkat *usability website* dengan kepuasan pengguna *website*.
- b) Terdapat hubungan yang positif antara tingkat kualitas informasi *website* dengan kepuasan pengguna *website*.
- c) Terdapat hubungan yang positif antara tingkat kualitas interaksi *website* dengan kepuasan pengguna *website*.
- d) Terdapat hubungan yang positif antara tingkat kepuasan pengguna *website* dengan tingkat intensitas penggunaan *website*.

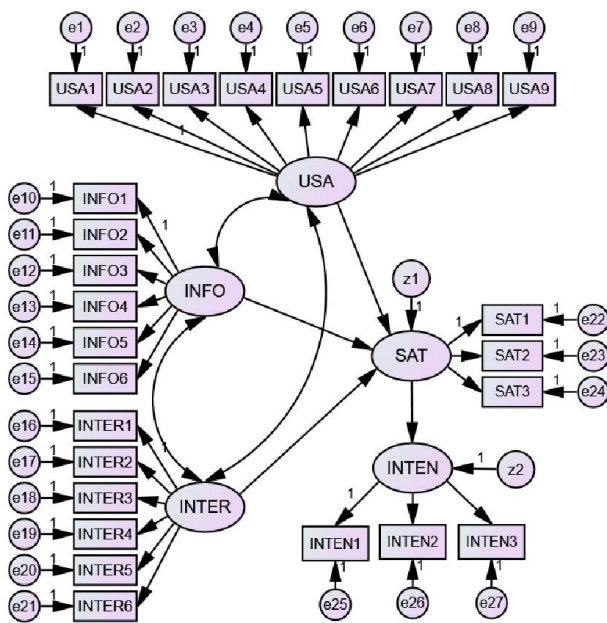
Sehingga berdasarkan dengan metode *webqual*, didapat konstruks dan indikator konstruks kualitas layanan *website* sebagai berikut:

**Tabel 2. Konstruk dan Indikator Konstruk**

No.	Konstruk	Indikator Konstruk	Kode
1.	<i>Usability (USA)</i>	1. Interaksi pengguna dengan website 2. Loading time 3. Search engine 4. Navigasi utama 5. Label navigasi 6. Perpaduan warna 7. Penggunaan font 8. Kesesuaian tema 9. Format dan desain website	USA1 USA2 USA3 USA4 USA5 USA6 USA7 USA8 USA9
2.	<i>Information Quality (INFO)</i>	1. Sumber informasi 2. Kesalahan ejaan 3. Informasi yang tepat waktu 4. Informasi yang	INFO1 INFO2 INFO3 INFO4

		relevan 5. Judul informasi 6. Format Penyajian informasi	INFO5 INFO6
3.	<i>Interaction Quality (INTER)</i>	1. Informasi tentang instansi 2. Informasi kontak 3. Keamanan transaksi 4. Keamanan informasi pribadi 5. Keberadaan contact support 6. Keberadaan FAQ	INTER1 INTER2 INTER3 INTER4 INTER5 INTER6
4.	<i>Satisfaction (SAT)</i>	1. Kinerja website secara keseluruhan 2. Layanan website secara keseluruhan 3. Interaksi pengguna dengan website	SAT1 SAT2 SAT3
5.	<i>Intensitas Penggunaan (INTEN)</i>	1. Ketidakbosanan terhadap layanan website 2. Disarankan kepada teman lain 3. Mengunjungi kembali website lebih sering	INTEN1 INTEN2 INTEN3

Model awal yang diajukan dalam penelitian ini terlihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Model Awal Penelitian

2. Uji Asumsi

a) Ukuran Sample

Jumlah *sample* data pada penelitian ini sebanyak 130 data. Jumlah tersebut sudah memenuhi asumsi SEM yang berada pada rentang jumlah data yang direkomendasikan, yaitu 100-150 data.

b) Normalitas Data

Sebuah distribusi dikatakan normal jika angka *cr skewness* atau angka *cr kurtosis* ada di antara -2,58 sampai +2,58 (Santoso, 2014). Jika dilihat dari hasil output AMOS pada tabel *Assesment of Normality*, terlihat bahwa secara *univariate* maupun *multivariate* semua data tidak ada data yang lebih besar dari ±2,58 sehingga data terdistribusi dengan normal.

c) *Outlier*

Data *outlier* bisa dilihat dari nilai *mahalanobis distance*, *p1* dan *p2*. Suatu data termasuk *outlier* jika nilai *p1* atau *p2* yang dihasilkan bernilai <0,001 atau nilai *mahalanobis distance* yang jauh berbeda dengan data yang lain (Dachlan, 2014). Dari hasil *output* AMOS pada tabel *mahalanobis distance* terlihat nilai *p1* atau *p2* semua bernilai lebih dari 0,001. Sehingga tidak ada *outlier* pada data sudah terpenuhi.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk menguji kemampuan (keakuratan) suatu

indikator sehingga dapat mewakili suatu variabel laten. Untuk mengukur validitas konstruk dapat dilihat dari nilai *loading factor*. Suatu indikator dikatakan valid jika memiliki nilai *loading*  $\geq 0,5$ . Jika salah satu indikator memiliki nilai *loading*  $< 0,5$  maka indikator tersebut harus dibuang karena akan mengindikasikan bahwa indikator tidak cukup baik untuk mengukur variabel laten secara tepat (Dachlan, 2014). Pada penelitian ini dilakukan analisis model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) terhadap variabel eksogen dan endogen.

Berdasarkan hasil *output* AMOS pada tabel *Standarized Regression Weights* terlihat semua indikator variabel laten memiliki nilai *loading* lebih dari 0,5 sehingga merupakan indikator yang valid. Hasil validasi disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	Loading Factor	Ket
<i>Usability</i>	USA1	0,673	Valid
	USA2	0,559	Valid
	USA3	0,716	Valid
	USA4	0,644	Valid
	USA5	0,588	Valid
	USA6	0,514	Valid
	USA7	0,672	Valid
	USA8	0,649	Valid
	USA9	0,535	Valid
<i>Information Quality</i>	INFO1	0,569	Valid
	INFO2	0,648	Valid
	INFO3	0,646	Valid
	INFO4	0,600	Valid
	INFO5	0,707	Valid
	INFO6	0,814	Valid
<i>Interaction Quality</i>	INTER1	0,781	Valid
	INTER2	0,590	Valid
	INTER3	0,667	Valid
	INTER4	0,517	Valid
	INTER5	0,619	Valid
	INTER6	0,640	Valid
<i>Satisfaction</i>	SAT1	0,722	Valid
	SAT2	0,802	Valid
	SAT3	0,801	Valid
Intensitas	INTEN1	0,673	Valid
	INTEN2	0,559	Valid
	INTEN3	0,716	Valid

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai di mana masing-masing indikator mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum. Ada dua cara yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu *construct reliability* dan *average variance extracted*. *Cut-off value* dari *construct reliability* minimum 0,70 sedangkan *cut-off value variance extracted* minimal 0,50 (Suliyanto, 2011).

Hasil uji reliabilitas *construct reliability* dan *variance extracted* dapat disajikan dalam tabel berikut.

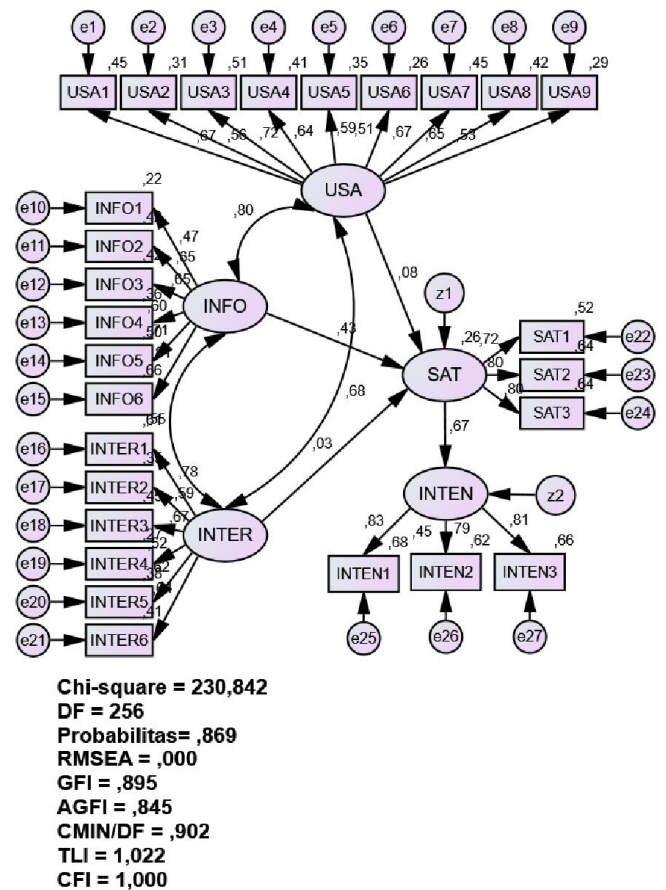
**Tabel 4. *construct reliability* dan *variance extracted***

Variabel	Construct Reliability (CR)	Average Variance Extracted (AVE)
Usability	0,83	0,51
Information	0,81	0,50
Interaction	0,83	0,55
Satisfaction	0,87	0,71
Intensitas	0,91	0,82

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *construct reliability*  $\geq 0,7$ . Sehingga bisa dikatakan bahwa masing-masing variabel laten memiliki reliabilitas yang cukup baik.

4. Uji Kriteria *Goodness of Fit*

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit* yang telah diuraikan sebelumnya. Model penelitian yang diuji *kriteria goodness of fit* terlihat pada gambar berikut.



**Gambar 3. Model Pengujian Kriteria Goodness of Fit**

Gambar di atas menunjukkan hasil analisis yang ditampilkan pada *output* AMOS kemudian dibandingkan dengan kriteria *cut off value* yang tersaji dalam pada tabel berikut.

**Tabel 5. Hasil analisis *goodness of fit***

Goodness of Fit Index	Cut off Value	Hasil Model Penelitian	Evaluasi Model
X <sup>2</sup> -Chi Square	Diharapkan Kecil	230,842	
Significance Probability	$\geq 0,05$	0,869	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,000	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,895	Marginal
CMIN/DF	$\leq 2,00$	0,902	Baik
TLI	$\geq 0,95$	1,022	Baik
CFI	$\geq 0,95$	1,000	Baik

Berdasarkan hasil pengujian *goodness of fit* seperti yang terlihat pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa model dinyatakan *fit* sehingga bisa dilakukan langkah selanjutnya, yaitu pengujian hipotesis.

5. Uji Hipotesis

Setelah kriteria *goodness of fit* sudah terpenuhi, maka langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis untuk melihat apakah ada hubungan yang signifikan dan erat antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk uji signifikansi parameter ini bisa dilihat pada nilai *critical ratio* (C.R.) beserta p-value. Jika p-value yang dihasilkan

lebih kecil dari taraf signifikan (0,05), maka hipotesis diterima. Pengujian hipotesis juga dapat dilakukan menggunakan nilai *critical ratio* (C.R.). jika  $CR > 1,96$  maka hipotesis dapat diterima (Dachlan, 2014).

Hubungan antar konstruk dalam hipotesis ditunjukkan oleh nilai *regression weights* pada tabel berikut.

**Tabel 6. Regression Weights**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
SATISFACTION <--- USABILITY	,518	,153	3,376	***	
SATISFACTION <--- INFORMATION	,681	,194	3,507	***	
SATISFACTION <--- INTERACTION	,848	,228	3,719	***	
INTENSITAS <--- SATISFACTION	,459	,071	6,439	***	

- a) Hipotesis hubungan konstruk USABILITY dengan SATISFACTION

Angka p adalah \*\*\* yang artinya lebih kecil dari 0, angka ini berada di bawah 0,05. Sedangkan nilai C.R. adalah 3,376. Nilai ini berada di atas 1,96. Sehingga ada hubungan yang signifikan antara usability dengan satisfaction

- b) Hipotesis hubungan konstruk INFORMATIION dengan SATISFACTION

Angka p adalah \*\*\*, angka ini berada di bawah 0,05. Sedangkan nilai C.R. adalah 3,507. Nilai ini berada di atas 1,96. Sehingga ada hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan satisfaction

- c) Hipotesis hubungan konstruk INTERACTION dengan SATISFACTION

Angka p adalah \*\*\* yang artinya lebih kecil dari 0, angka ini berada di bawah 0,05. Sedangkan nilai C.R. adalah 3,719. Nilai ini berada di atas 1,96. Sehingga ada hubungan yang signifikan antara kualitas interaksi dengan *satisfaction*.

- d) Hipotesis hubungan konstruk SATISFACTION dengan INTENSITAS

Angka p adalah \*\*\* yang artinya lebih kecil dari 0, angka ini berada di bawah 0,05. Sedangkan nilai C.R. adalah 6,439. Nilai ini berada di atas 1,96. Sehingga ada hubungan yang signifikan antara *satisfaction* dengan intensitas

Dengan demikian hasil uji hipotesis dapat disimpulkan semua hipotesis dapat diterima sesuai dengan yang disajikan dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 7. Kesimpulan Hipotesis**

	Hipotesis	Hasil Uji
H1	Terdapat hubungan yang positif antara usability dengan kepuasan pengguna.	Diterima
H2	Terdapat hubungan yang positif antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.	Diterima
H3	Terdapat hubungan yang positif antara kualitas interaksi dengan kepuasan pengguna.	Diterima
H4	Terdapat hubungan yang positif antara tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat intensitas penggunaan <i>website</i> .	Diterima

**4.2. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)**

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan/ pengguna dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran di masa yang akan datang. Tanpa adanya CSI, kecil kemungkinan bagi manajemen dapat menentukan goal dalam peningkatan kepuasan

pengguna. Hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

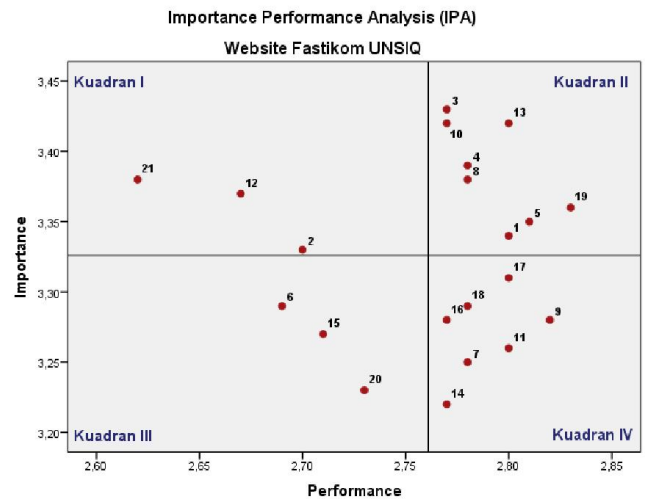
**Tabel 8. Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)**

Atri-but	Skor Ting-kat Kepen-tingan	Weight-ing Factor (WF)	Skor Ting-kat Kiner-ja	Weight-ed Score (WS)
1	3,34	0,048	2,80	0,134
2	3,33	0,048	2,70	0,129
3	3,43	0,049	2,77	0,136
4	3,39	0,049	2,78	0,135
5	3,35	0,048	2,81	0,135
6	3,29	0,047	2,69	0,127
7	3,25	0,047	2,78	0,130
8	3,38	0,048	2,78	0,134
9	3,28	0,047	2,82	0,132
10	3,42	0,049	2,77	0,136
11	3,26	0,047	2,80	0,131
12	3,37	0,048	2,67	0,129
13	3,42	0,049	2,80	0,137
14	3,22	0,046	2,77	0,128
15	3,27	0,047	2,71	0,127
16	3,28	0,047	2,77	0,130
17	3,31	0,047	2,80	0,133
18	3,29	0,047	2,78	0,131
19	3,36	0,048	2,83	0,136
20	3,23	0,046	2,73	0,126
21	3,38	0,048	2,62	0,127
<b>Total</b>	<b>69,88</b>	<b>1,00</b>	<b>57,96</b>	<b>2,76</b>
<b>Customer Satisfaction Index (CSI)</b>				<b>69,00</b>

Berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna layanan *website* sebesar 69,00 persen. Nilai tersebut berada pada range 66-80 berdasarkan *range* indeks kepuasan pengguna pada kriteria “Puas”, tetapi dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih tinggi lagi di masa yang akan datang, maka pengelola *website* harus memperbaiki kinerja layanan *website* yang belum memuaskan pengguna.

### 4.3. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Pengukuran Importance Performance Analysis (IPA) didasarkan pada nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja *website*. Untuk mengetahui secara jelas penempatan dari 21 atribut kualitas layanan *website* yang telah dianalisa tersebut, maka 21 atribut tersebut akan dikelompokkan menjadi empat kuadran.



**Gambar 4. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)**

### 4.4. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan beberapa rekomendasi sesuai dengan dimensi *webqual* agar kualitas *website* bisa ditingkatkan menjadi lebih baik.

#### 1. Usability

*Usability* berkaitan dengan desain *website* dan kesiapan pakai *website*, yang meliputi: kemudahan pemakaian, navigasi dan tampilan. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, atribut *usability* yang berada pada kuadran I adalah atribut *loading time website*. Atribut ini dirasa sangat penting bagi pengguna, namun kinerjanya dirasa masih kurang sehingga perlu adanya perbaikan terkait dengan atribut ini. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecepatan *website*, diantaranya: *server* respon, ukuran/size *website* yang terlalu besar. Kecepatan *website* yang dipengaruhi oleh *server* diantaranya dikarenakan jarak antara *server* dan pengguna, sumber daya/spesifikasi *server* yang kurang,



kecepatan internet *server* yang tidak memadai, atau *server* dalam *maintenance*. Hal yang bisa dilakukan untuk mengatasi ukuran/*size* yang terlalu besar adalah dengan menggunakan metode *HTTP Compression* yaitu cara untuk mempercepat *website* dengan mengkompres semua elemen *website* yang di *requests* kemudian dikirimkan ke browser. Dengan metode ini, ukuran setiap file dapat diperkecil samapi setengah dari ukuran asli, sehingga mengurangi *bandwidth* yang dibutuhkan dan mempercepat proses pengiriman.

Atribut lain yang memiliki nilai di bawah rata-rata adalah perpaduan warna *website*. Saran yang diberikan adalah dengan mengganti perpaduan warna *website* yang tepat dan sesuai agar *website* menjadi lebih menarik dan pengguna tidak merasa cepat bosan dengan *website*.

## 2. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut. Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu akurat, tepat waktu dan relevan. Atribut tepat waktu (*up to date*) menduduki kuadran I yang artinya pengguna menganggap informasi yang tepat waktu (*up to date*) adalah hal yang sangat penting dalam sebuah *website*. Namun kondisi yang dirasakan saat ini masih kurang, sehingga persepsi yang dirasakan pengguna saat ini akan informasi yang selalu *up to date* dari *website* Fastikom tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna selama ini. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi pengelola *website* agar informasi-informasi yang diberikan dalam *website* selalu tepat waktu dan *up to date* sehingga harapan pengguna dapat terpenuhi.

Sedangkan atribut format penyajian memiliki nilai di bawah rata-rata sehingga perlu juga menjadi perhatian. Penyajian suatu informasi dalam *website* bisa disajikan dalam bentuk tulisan/teks, tabel, gambar, foto, audio, video. Dalam menyajikan suatu informasi haruslah diperhatikan format yang tepat dan sesuai

kebutuhan agar informasi dapat diterima oleh pengguna dengan mudah. Untuk itu *website* haruslah bisa mendukung semua format penyajian tersebut.

## 3. Kualitas Interaksi

Kualitas Interaksi adalah kualitas interaksi yang dialami pengguna selama berinteraksi mendalam dengan *website* tersebut. Kualitas layanan interaksi tergantung dari kepercayaan pengguna terhadap *website* dan rasa empati pengelola *website* terhadap pengguna. Kepercayaan pengguna terhadap *website* terjadi jika *website* bebas dari resiko atas pertukaran informasi personal dan atas transaksi yang dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, rasa percaya pengguna terhadap keamanan data pribadi dan keamanan transaksi memiliki nilai yang lebih tinggi dari rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa *website* Fastikom UNSIQ dapat dipercaya oleh para penggunanya.

Sedangkan rasa empati pengelola *website* terhadap pengguna *website* bisa diukur dari sejauh mana komunikasi dibuat sesuai dengan preferensi pengguna dan kesadaran pengelola *website* atas kebutuhan personal pengguna *website*. Interaksi ini bisa dibangun melalui kemudahan komunikasi yang diberikan. Berdasarkan analisis IPA, ketersediaan FAQ (*Frequently Asked Questions*) masuk dalam kuadran I, yang berarti keberadaan FAQ ini menjadi sangat penting bagi para pengguna. Untuk itu perlu adanya FAQ dalam *website* yang memuat semua pertanyaan-pertanyaan beserta jawabannya yang sering ditanyakan oleh pengguna sehingga mereka tidak akan kesulitan jika ada sesuatu hal yang masih bingung karena jawaban sudah tersedia dalam FAQ.

Selain itu *contact support* juga harus menjadi perhatian karena atribut ini memiliki nilai di bawah rata-rata. *Contact support* haruslah selalu tersedia dalam *website* agar pengguna bisa mudah untuk menghubungi dan segera mendapatkan jawaban yang cepat.

## 5. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rangkaian kegiatan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis *Structural Equation Modeling* (SEM) terhadap variabel-variabel kualitas layanan *website* diketahui bahwa kualitas layanan *website* memiliki pengaruh terhadap tingkat intensitas kunjungan *website*. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan *website*, maka semakin meningkat pula kepuasan dan intensitas pengguna menggunakan kembali layanan *website* tersebut.
2. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 69,00% yang menunjukkan kualitas layanan *website* cukup baik. Namun dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan, sehingga perlu adanya perbaikan terhadap atribut layanan yang dirasa masih belum memuaskan pengguna.
3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan beberapa atribut kualitas layanan *website* Fastikom UNSIQ yang perlu diperhatikan dan perlu untuk dilakukan perbaikan sehingga diberikan saran/ rekomendasi untuk pengelola, diantaranya atribut kemudahan menemukan informasi, kemudahan navigasi, informasi tepat waktu serta ruang untuk komunitas.

### 5.2. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Fastikom UNSIQ, pengelola sebaiknya segera memperbaiki atribut-atribut yang masih kurang dan mempertahankan atribut yang sudah baik, lebih-lebih bisa ditingkatkan lagi. Sehingga kualitas *website* akan menjadi lebih baik.
2. Dalam penelitian selanjutnya, atribut bisa dikembangkan lagi dengan metode/*framework* yang lain untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan *website* yang sekiranya belum ter *cover* dalam penelitian ini.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

Ahsania; Budiarti A.; Fidiana. Kualitas Layanan Situs STIESIA dalam Membangun

Kepuasan dan Komitmen Terhadap Situs (Website) STIESIA, Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP), Vol.7 No.1, Oktober 2010.

- Asrowardi, I. 2013. Rancang Bangun Penilaian Kualitas Website Untuk Mengukur Gap Kualitas Antara Harapan Dan Persepsi Pengguna (Studi Kasus Analisa GAP Kualitas di Website [www.polinela.ac.id](http://www.polinela.ac.id)). Masters thesis, Diponegoro University.
- Barnes, Stuart J and Richard T Vidgen. 2000. WebQual: An Exploration of Web Site Quality: Proceedings of the Eight European Conference on Information System. Vol 1.p. 298-305. Vienna. July.
- Budi, R.F. 2013. Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar (Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis), Jurnal Libri-Net, Vol. 2, No. 1, Published: 2013-01.
- Dachlan, Usman. 2014. Panduan Lengkap Structural Equation Modeling-Tingkat Dasar. Lentera Ilmu. Semarang.
- Destiniar; Irwansyah, Dedi; Tomhart, Ferdian; Aliansyah, Reska; Syapriadi; Indra, Yayang. 2012. Analisis Website Badan Teknologi Nuklir Nasional (Batan) Bandung. Laporan Praktek Kerja Lapangan. Universitas Bina Darma.
- Farida, FI. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta). Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Hartanto, MCB. 2015. Pengaruh Motivasi Penggunaan Media Terhadap eWOM Pada Pengguna Situs Jejaring Sosial Face di Surabaya. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 4 No. 2.
- Hasibuan, Zainal A. 2007. Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, Jakarta.
- Maiyanti, S. I., Irmeilyana, I., & Verawaty, V. 2010. Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services.
- Mustafa, EQ, Zainal, EQ dan Wijaya, Tony. 2012. Panduan Teknik Statistik SEM &

- PLS dengan SPSS AMOS. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Nasution, M.; Mudjahidin, 2013, Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I dengan Metode WebQual, Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 2-4 Desember 2013.
- Noor, J. 2011. Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah, Edisi Pertama. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Prijanto, B., & Sari, A. R. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Akademik Berbasis Web (studi Kasus: Studentsite Universitas Gunadarma), Konferensi Nasional Sistem Informasi.
- Ranti M., JA. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Saidani, Basrah; Arifin, Samsul. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol. 3 No. 1.
- Sanjaya, I., 2012, Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0., Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Vol. 14 No.1, Juni 2012.
- Santoso, Singgih. 2014. Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Suliyanto. 2011. Ekonometrika Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS-Ed.I. Yogyakarta: ANDI.
- Wicaksono, B.L.; Susanto, A.; Winarno, W.W., 2012, Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode WebQual Modifikasian. Media Ekonomi & Teknologi Informasi, Vol.19 No.1, Maret 2012.