

Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Website* Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Metode *Webqual* 4.0

Catra Butu Winardi ¹, Titin Pramiyati ², Ruth Mariana Bunga Wadu ³

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jl. RS. Fatmawati Raya, Pd. Labu, Kec. Cilandak, Kota Depok, Jawa Barat 12450

catrabutuwinardi@upnvj.ac.id ¹, titin.pramiyati@upnvj.ac.id ², ruthbungawadu@upnvj.ac.id ³

Abstrak. *Website* digunakan oleh banyak organisasi maupun perusahaan untuk menjalankan proses bisnis. Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan *website* untuk menyebarkan informasi dan melakukan pendaftaran beasiswa. Tetapi dalam *website* Yayasan Beasiswa Jakarta masih banyak aspek-aspek yang harus diperhatikan. Dengan begitu diperlukan analisis penilaian kualitas *website* berdasarkan penilaian pengguna untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan indikator variabel pernyataan metode *webqual* 4.0 yang dipilih menggunakan metode diagram *fishbone*. Metode kuantitatif digunakan untuk melakukan pengumpulan data survei, selanjutnya menyebarkan kuesioner berdasarkan teknik *sampling* dari populasi *purposive random sampling*. Pengujian data hasil penelitian dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji *sample paired t - test*, selanjutnya analisis data dengan analisis nilai kesenjangan, *webqual index* (WQI), dan menghitung nilai *importance performance analysis* (IPA). Setelah dilakukan analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta hasil analisis nilai *webqual index* dari setiap indikator variabel pertanyaan bahwa nilai rata-rata *webqual index* adalah 0,72, untuk nilai terendah adalah 0,62, dan nilai tertinggi adalah 0,76 yang berarti kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta adalah baik sehingga menunjukkan bahwa hipotesis H1, H2, dan H3 dapat diterima.

Kata Kunci: Analisis Diagram *Fishbone*, *Webqual* 4.0, *Importance Performance Analysis*.

1 Pendahuluan

Implementasi teknologi informasi sudah merambah ke dalam semua aspek kehidupan. Peran sistem informasi sudah menjadi bagian penting bagi kelangsungan suatu instansi. Dengan dukungan teknologi informasi yang baik maka instansi akan memiliki berbagai keunggulan baik dari sumber daya manusia mau pun sumber daya teknologi. Menurut Robert A. Laitch dan K. Roscoe Bavis dalam Qotrun [1] sistem informasi dalam suatu instansi dapat membantu dalam kebutuhan pengolahan data transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu instansi dan memberikan informasi yang diperlukan untuk pihak eksternal.

Menurut Yuhefizar [2] *website* merupakan kumpulan halaman *web* yang terdapat dalam sebuah domain yang menampilkan informasi. Pertumbuhan *website* sangat cepat, saat ini semua perusahaan dalam segala bidang pasti sudah memiliki *website* perusahaan itu sendiri. Dalam membuat *website* tidak selalu berhasil dan bermanfaat, dikarenakan terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam membuat *website*. Menurut Galih [3] terdapat tujuh tantangan terbesar dalam membuat *website* yaitu *integration*, *accessibility*, *responsive*, *security* (keamanan), *user experience* (pengalaman pengguna), *speed* (kecepatan), dan *retention*. Selanjutnya dari tantangan tersebut berpengaruh terhadap kualitas layanan *website*. *Website* Yayasan Beasiswa Jakarta pada awalnya dibuat hanya untuk menyebarkan informasi saja. Namun pada tahun 2020 yang awalnya proses pendaftaran pengajuan beasiswa yang masih konvensional dengan pengajuan administrasi ke kantor Yayasan Beasiswa Jakarta kini menggunakan *website* untuk melakukan pengajuan pendaftaran dikarenakan pandemi covid-19. Tetapi pengajuan beasiswa yang dapat diajukan hanyalah beasiswa lanjutan dan beasiswa tugas akhir.

Pada *website* Yayasan Beasiswa Jakarta tampilan *user interface* belum menerapkan *user friendly*, seperti tampilan *website* yang belum dapat menyesuaikan ukuran *device* dan konten *website* yang tidak rapih. Selanjutnya saat *website* banyak diakses dengan waktu yang serentak, maka mengalami *server down* seperti *traffic* yang sangat padat saat pengajuan beasiswa *website* menyebabkan *website* tidak bisa diakses. Kemudian pengguna kesulitan dalam berkomunikasi dengan pihak Yayasan Beasiswa Jakarta karena *website* tidak ada fitur *chat* di dalam *website*. Serta kualitas informasi pada *website* Yayasan Beasiswa Jakarta tidak akurat, tidak tepat waktu, tidak relevan, tidak ekonomis, dan sulit dipahami. Dalam *website* Yayasan Beasiswa Jakarta memuat angket untuk penilaian terhadap kinerja pelayanan publik Yayasan Beasiswa Jakarta dijelaskan dalam gambar di bawah ini:



Gambar. 1. Grafik Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Yayasan Beasiswa Jakarta (Sumber : *website* Yayasan Beasiswa Jakarta)

Penilaian kinerja pelayanan publik Yayasan Beasiswa Jakarta mencakup keseluruhan pelayanan yang dilansir dari laman <http://beasiswajakarta.com/>. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Dari penilaian yang diberikan, pada gambar 1. oleh total responden 351.138. Sebanyak 10.033 responden memberikan penilaian dengan skala sangat tidak profesional sebanyak 28,6% dari keseluruhan. Dengan begitu perlu diadakannya pengujian evaluasi kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

Dari beberapa permasalahan yang telah disebutkan pengujian evaluasi kualitas layanan *website* berdasarkan kepuasan pengguna yang tepat adalah menggunakan metode *webqual* 4.0. Metode *webqual* merupakan pengembangan dari metode *service quality* (*servqual*) dan *quality function deployment* (QFD). Menurut Barnes dan Vidgen dalam Jundillah [4] *webqual* 4.0 terbagi menjadi tiga dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Berdasarkan penelitian terdahulu metode *webqual* 4.0 memang terfokus kepada kualitas layanan *website* karena itu pada penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0.

Selanjutnya untuk melakukan analisis hasil penilaian kualitas layanan *website* menggunakan metode analisis *webqual index*. Menurut Barnes dan Vidgen dalam Jundillah [4] *importance performance analysis* digunakan untuk menganalisis hasil penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta sebagai dasar rekomendasi perbaikan, karena metode ini membantu instansi dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Teknik analisis *importance performance analysis* menggabungkan penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna terhadap kualitas layanan *website* yang dirasakan pengguna dalam dua dimensi untuk memfasilitasi interpretasi data. Penilaian teknik analisis *importance performance analysis* ini mengelompokkan hasil hitung dari setiap indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0 menjadi empat kategori atau kuadran.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka peneliti mendapatkan rangkuman permasalahan yaitu belum adanya evaluasi terhadap penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan penilaian pengguna. Dengan begitu peneliti menemukan gagasan untuk melakukan penelitian terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan pandangan pengguna. Untuk mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta untuk maka peneliti membuat penelitian dengan judul “Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Website* Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Metode *Webqual* 4.0”.

2 Tinjauan Pustaka

2.1 Webqual 4.0

Metode ini merupakan pengembangan dari metode *webqual 3.0.*, *webqual 4.0* memiliki dimensi penilaian yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi). Penjelasan dari setiap dimensi adalah sebagai berikut menurut Tarigan, J. dalam Yulandari [5]:

1. *Usability* (kegunaan), merupakan dimensi penilaian kualitas layanan *website* yang menilai aspek interaksi dan desain dari *website*.
 2. *Information quality* (kualitas informasi), merupakan dimensi penilaian kualitas layanan *website* yang menilai aspek kualitas informasi untuk pengguna *website*.
 3. *Service interaction quality* (kualitas layanan interaksi), merupakan dimensi penilaian kualitas layanan *website* yang menilai aspek pelayanan *website* dan keamanan informasi pengguna.
- Selanjutnya terdapat 22 indikator variabel pernyataan dari 3 dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi).

2.2 Diagram Fishbone

Menurut Kusnadi [6] diagram *fishbone* adalah metode untuk mengidentifikasi sebab dari masalah dengan perbandingan dengan dampak. Manfaat dari metode diagram *fishbone* dapat menolong pengguna dalam menemukan akar penyebab suatu masalah.

2.3 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji *sample paired t-test*, analisis nilai kesenjangan dengan penjelasan seperti berikut:

- Uji Validitas dan Reliabilitas
Uji Validitas dilakukan untuk melakukan tes nilai reliabel dari kuesioner. Menurut Sugiyono dalam Napitupulu [7] instrumen kuesioner yang valid dinyatakan bila dapat menilai dari instrumen yang diteliti. Selanjutnya menurut Azwar dalam [7] nilai r dari hasil kuesioner pada kolom *corrected item total correlation* tersebut lebih teliti jika dibandingkan nilai koefisien korelasi momen produk dari Pearson angket dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan $r_{tabel} = 0,367$ dengan ketentuan bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut reliabel dan sebaliknya.

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap kuesioner yang dibuat supaya kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali. Untuk melakukan uji reliabilitas dilakukan perhitungan untuk mencari nilai *cronbach alpha*. Koefisien *alpha* digunakan sebagai ukuran konsistensi internal. Semakin nilainya mendekati 1, semakin besar konsistensi internal item-item di dalam kuesioner. Dengan begitu penjelasan untuk penilaian *cronbach alpha* adalah sebagai berikut menurut George dalam Qotrun[1].
- Uji *Sample Paired T – Test*
Menurut Singgih Santoso dalam Rahadji [8] uji *sample paired t-test* dilakukan untuk mencari nilai perbedaan data dua sampel yang mempunyai hubungan. Kuesioner dapat digunakan jika hasil uji *sample paired t-test* mendapatkan nilai signifikansi dengan ketentuan nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$.
- Analisis Nilai Kesenjangan
Menurut I. Darimi dalam Fitrony [9] analisis nilai kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah proses untuk menentukan nilai kesenjangan (*gap*) dalam suatu penilaian antara selisih penilaian aktual dengan penilaian harapan pengguna berdasarkan penilaian kualitas layanan *website*.

2.4 Analisis Webqual Index

Untuk menghitung nilai kualitas layanan *website* pada penelitian ini menggunakan *webqual index* (WQI) serta untuk menentukan standar dari kualitas layanan sebuah *website*. Tahapan dalam menghitung *webqual index* (WQI) adalah sebagai berikut menurut Barnes dan Vidgen dalam Muthmainnah [10]:

1. **Menghitung Mean of Importance (MoI)**, dalam tahapan ini adalah dengan menghitung nilai rata-rata dari hasil penilaian kuesioner terhadap penilaian harapan.
2. **Menghitung Maximum Score**, tahapan ini adalah menghitung nilai maksimum dari hasil perhitungan nilai kepentingan dengan nilai tertinggi dari skala yang digunakan.

$$\text{Maximum Score} = \text{MoI} \times n \quad (1)$$

Keterangan:

MoI (*Mean of Importance*) = rata-rata nilai kepentingan semua pertanyaan

n = nilai tertinggi dari skala yang digunakan

3. **Menghitung Weighted Score**, tahapan ini adalah menghitung nilai rata-rata dari perhitungan antara penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna terhadap kualitas layanan *website*. Rumus perhitungan *weighted score* adalah sebagai berikut.

$$\text{Weighted Score} = \text{Mean} \sum (I \times P) \quad (2)$$

Keterangan:

I = Nilai skala yang diberikan responden terhadap pernyataan

P = Penilaian yang diberikan oleh responden untuk kualitas *website*

4. **Menghitung Webqual Index (WQI)**, digunakan untuk melihat hasil perhitungan dari hasil analisis kualitas layanan sebuah *website*. Nilai *Webqual Index* (WQI) dihitung dengan membagi antara total *weighted score* dengan total *maximum score*.

$$\text{WQI} = \frac{\sum \text{Weighted Score}}{\text{Maximum Score}} \quad (3)$$

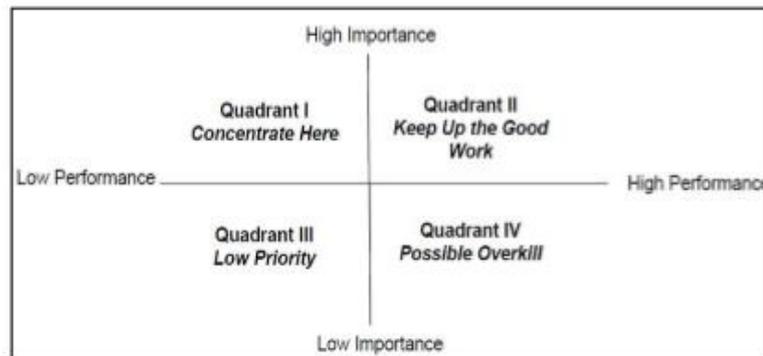
Selanjutnya dari hasil perhitungan WQI dapat dilihat dalam tabel di bawah ini untuk menentukan tingkat kualitas layanan dari sebuah *website* dengan skala interval berikut.

Tabel 1. Interpretasi Penilaian Kualitas *Website* menurut Barnes dan Vidgen dalam Muthmainnah [10]

No.	Interval Koefisien	Tingkat Kualitas
1.	0,80 – 1,00	Sangat Baik
2.	0,60 – 0,79	Baik
3.	0,40 – 0,59	Cukup Baik
4.	0,20 – 0,39	Kurang Baik
5.	0,00 – 0,19	Sangat Kurang Baik

2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *importance performance analysis* (IPA) dipergunakan untuk mempermudah perbaikan suatu sistem karena metode IPA melakukan analisis melalui titik kuadran dari setiap indikator instrumen. Menurut Napitupulu [7] metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Metode IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan(harapan) dan tingkat kinerja (aktual) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat harapan dan tingkat aktua kemudian nilai rata-rata tingkat harapan dan aktual tersebut dianalisis pada *importance performance matrix*, yang mana sumbu x mewakili kinerja (aktual) sedangkan sumbu y mewakili kepentingan (harapan). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran yang memberikan interpretasi sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar. 2. Kuadran Metode IPA menurut H. B. Santoso Sujono (Sumber : Menurut Andry [11])

Penjelasan untuk setiap kuadran dari metode IPA menurut M. S. Wong, N. Hideki, P. George dalam Syahidi [12]:

1. Kuadran I (*concentrate here*), penilaian harapan lebih besar dari penilaian aktual sehingga menurut pengguna merupakan faktor penting yang harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas.
2. Kuadran II (*keep up the good work*), penilaian aktual hampir sesuai dari penilaian harapan sehingga menurut pengguna tetap harus mempertahankan kualitasnya dan merupakan faktor penting yang harus dilakukan perbaikan.
3. Kuadran III (*low priority*), penilaian aktual hampir sesuai dari penilaian harapan sehingga menurut pengguna tetap harus mempertahankan kualitasnya dan merupakan faktor cukup penting yang harus dilakukan perbaikan.
4. Kuadran IV (*possible overkill*), penilaian aktual lebih besar dari penilaian harapan sehingga menurut pengguna merupakan faktor tidak perlu dilakukan perbaikan karena kualitas yang dirasakan sudah baik tetapi tetap harus mempertahankan kualitasnya.

2.6 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan jurnal dari Trisyanto et al. [13], penelitian ini mengkaji kualitas layanan pada enam *website* Universitas negeri di Bandar Lampung. Menggunakan pengolahan data *Structural Equation Model* (SEM) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dalam penelitian ini dibuat hubungan hipotesis yaitu Kualitas Layanan *Website* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*, Konten berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*, dan Konten berpengaruh terhadap Kualitas Layanan *Website*. Kemudian menggunakan 8 indikator variabel pernyataan dimensi *Usability*, 7 indikator variabel pernyataan dimensi *Information Quality*, 7 indikator variabel pernyataan dimensi *Service Interaction Quality*, dan 3 indikator variabel pernyataan dimensi *Satisfaction*. Dengan konten aspek pendidikan menjadi 4 indikator, aspek penelitian 3 indikator, dan aspek pengabdian 2 indikator. Selanjutnya nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada tabel 9 diperoleh tingkat kepuasan *customer* paling rendah sebesar 71,72% yaitu pada *website* Unila dan paling tinggi sebesar 80,44% yaitu pada *website* Poltekkes. Nilai CSI ini diperoleh dari pembagian antara total nilai *Weight Score* (WS) dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 4 dan mengalikan dengan 100%. Hasil penelitian pada tiap *website* perguruan tinggi, diperoleh nilai indeks kepuasan berada pada rentang 66% – 80% yang berarti secara keseluruhan pengguna *website* merasa puas terhadap kualitas kinerja *website* di tiap perguruan tinggi. Dan juga dilakukan analisis nilai evaluasi *website* menggunakan *tool Error HTML*, *Traffic Visitor*, *Page Load Time*, *Page Size*, *Link Rusak*, dan *File*. Terindeks dengan hasil *Usability* pada *website* Perguruan Tinggi Negeri di Bandar Lampung sudah baik, terbukti dengan nilai *page load time* yang kurang dari 3 detik. Dengan memberikan rekomendasi untuk menerapkan *Search Engine Optimization* (SEO) untuk meningkatkan *usability* dari suatu *website*.

3 Metodologi Penelitian

3.1 Tahapan Penelitian

Penelitian analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan metode *webqual* 4.0 melalui tahapan penelitian dengan langkah-langkah seperti di bawah ini:

1. Studi Literatur.

Pada tahap ini peneliti melakukan pencarian sumber pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sumber pustaka yang dimaksud berasal dari jurnal, buku, dan skripsi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Identifikasi Masalah.

Dalam tahapan identifikasi masalah adalah mencari informasi *website* Yayasan Beasiswa Jakarta mengenai masalah yang terjadi pada saat mengakses *website* khususnya yang sesuai dengan indikator variabel pernyataan dimensi *webqual* 4.0 yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi).

3. Penentuan Metode Penelitian.

Penentuan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *webqual* 4.0. Untuk mengukur kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta serta menggunakan metode *webqual index* dan *importance performance analysis* (IPA) dengan mencari nilai berdasarkan penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna untuk mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

4. Analisis Diagram *Fishbone*.

Analisis diagram *fishbone* digunakan untuk mengidentifikasi berbagai sebab dari suatu akibat sebagai dasar pemilihan indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0 yang akan dipilih untuk pernyataan kuesioner.

5. Pembentukan Hipotesis.

Dalam tahapan ini dilakukan pembentukan hipotesis sebagai acuan penilaian dari setiap dimensi *webqual* 4.0 dengan penilaian kualitas keadaan layanan *website*.

6. Pembentukan Kuesioner.

Pembentukan kuesioner merupakan proses yang paling penting karena kuesioner akan disebarkan kepada responden untuk mendapatkan nilai kualitas layanan *website*. Kuesioner dibentuk berdasarkan hasil analisis dari diagram *fishbone*. Kuesioner dibentuk menjadi dua bagian yaitu berdasarkan penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna. Pada tahap ini kuesioner juga dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan *sampel paired t-test* terhadap 30 responden. Selanjutnya hasil penilaian terhadap kuesioner akan dianalisis dan dihitung menggunakan metode yang digunakan.

7. Pengumpulan Data.

Setelah dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan *sampel paired t-test* kemudian dibentuk penetapan kuesioner. Dalam tahapan pengumpulan data dilakukan survei penyebaran kuesioner kepada pengguna *website* Beasiswa Yayasan Jakarta dengan populasi murid SMA/SMK/MA warga Jakarta yang akan melanjutkan kuliah di Universitas di Jakarta, mahasiswa warga Jakarta yang berkuliah di Universitas di Jakarta, dan karyawan Yayasan Beasiswa Jakarta sebanyak 193 responden.

8. Analisis Data.

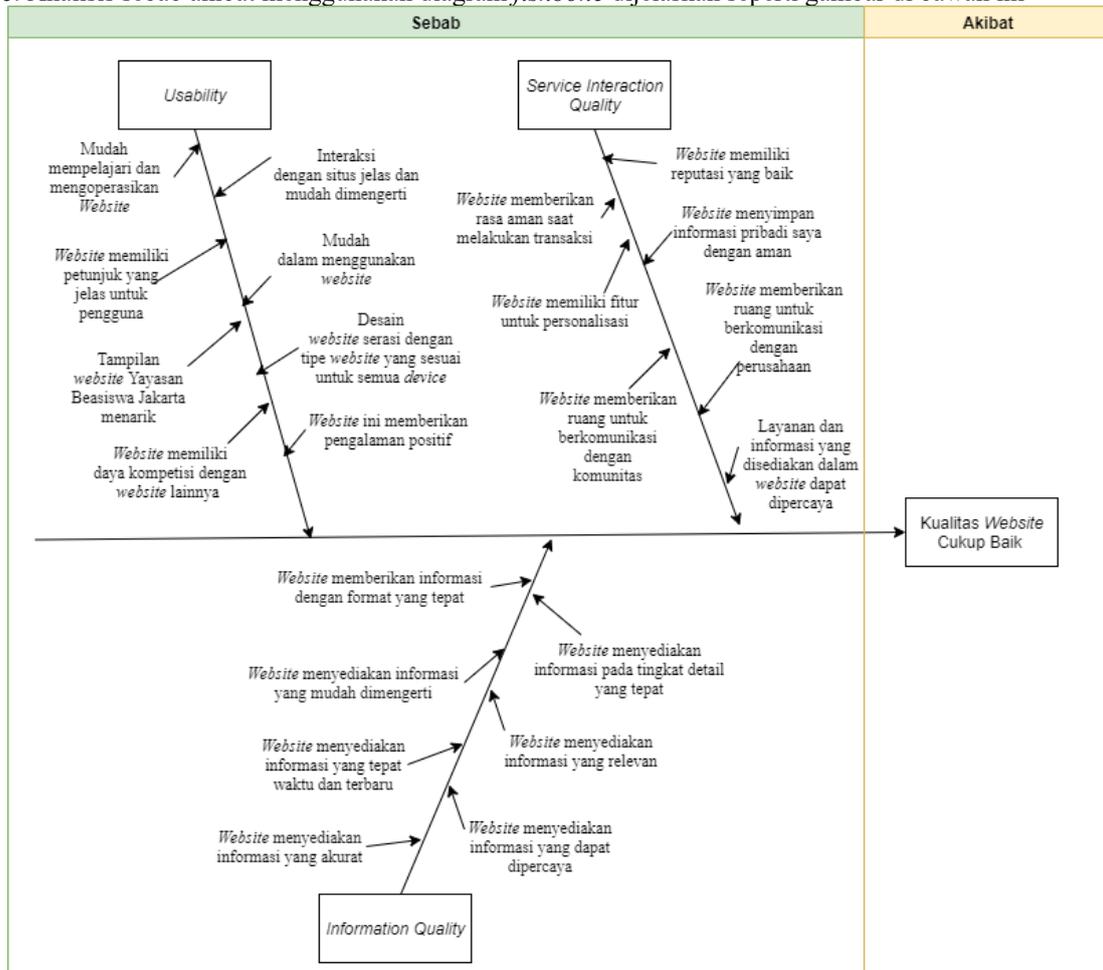
Pada tahapan analisis data, peneliti melakukan analisis terhadap hasil penilaian kuesioner. Setelah dilakukan tahap uji validitas, reliabilitas, dan uji *sampel paired t-test* terhadap 30 responden. Kemudian dilakukan analisis terhadap hasil penilaian dari 193 responden dengan analisis kesenjangan selanjutnya menggunakan metode *webqual index* untuk mencari nilai kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan penilaian pengguna. Selanjutnya melakukan penilaian menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dengan mencari nilai berdasarkan penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna sehingga dapat mengetahui pembuktian dari hipotesis serta untuk mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Serta melakukan hasil pengujian hipotesis berdasarkan hasil analisis data kuesioner.

9. Rekomendasi.

Selanjutnya rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil dari penilaian kualitas *website* Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan metode *webqual index* dan metode *importance performance analysis* (IPA).

3.2 Analisis Diagram Fishbone

Menurut Kusnadi [6] diagram *fishbone* adalah metode untuk mengidentifikasi sebab dari masalah dengan perbandingan dengan dampak. Manfaat dari metode diagram *fishbone* dapat menolong pengguna dalam menemukan akar penyebab suatu masalah. Diagram *fishbone* dibuat untuk memilih indikator variabel pernyataan *webqual* 4.0. Dalam gambar 3. menjelaskan bahwa dimensi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) menjadi pengaruh terhadap kualitas *website*. Analisis sebab akibat menggunakan diagram *fishbone* dijelaskan seperti gambar di bawah ini



Gambar. 3. Analisis Website Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Diagram Fishbone

3.3 Hipotesis Penelitian

Setelah membuat kerangka pikir dan penyusunan kuesioner selanjutnya dibuat hipotesis antara penilaian kualitas keadaan layanan *website* dengan dimensi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Maka rumusan hipotesis yang akan diteliti yaitu:

- H₁ : Penilaian pengguna untuk dimensi *usability* (kegunaan) terhadap kualitas layanan *website* cukup baik.
- H₂ : Penilaian pengguna untuk dimensi *information quality* (kualitas informasi) terhadap kualitas layanan *website* cukup baik.
- H₃ : Penilaian pengguna untuk dimensi *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) terhadap kualitas layanan *website* cukup baik.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini terdiri dari penentuan populasi, sampel, skala *likert*, dan penentuan pernyataan kuesioner yang terdiri dari 22 pernyataan dengan penjelasan sebagai berikut:

3.4.1. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive random sampling* yaitu sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu. Dalam penelitian ini populasinya adalah murid SMA/SMK/MA warga Jakarta yang akan melanjutkan kuliah di Universitas di Jakarta, mahasiswa warga Jakarta yang berkuliah di Universitas di Jakarta, dan karyawan Yayasan Beasiswa Jakarta. Responden yang dipilih terdiri dari populasi yang telah dipilih acak sebanyak 374 responden berdasarkan *hits* statistik *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Selanjutnya banyaknya sampel yang dibutuhkan dihitung menggunakan rumus *slovin* Yusuf [14] sebagai berikut:

$$s = \frac{n}{1 + N \times e^2} \quad (4)$$

Keterangan:

s = sampel

N = populasi

e = derajat ketelitian atau nilai kritis yang diinginkan adalah 95% dengan begitu e = 0.05

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah:

$$s = \frac{374}{1 + 374 \times 0,05^2}$$

$$s = 193,28$$

Sehingga sampel yang akan diambil dibulatkan menjadi sebanyak 193 responden dari populasi yang telah dipilih yaitu murid SMA/SMK/MA warga Jakarta yang akan melanjutkan kuliah di Universitas di Jakarta, mahasiswa warga Jakarta yang berkuliah di Universitas di Jakarta, dan karyawan Yayasan Beasiswa Jakarta yang sudah pernah mengakses *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

3.4.2. Penentuan Skala

Kuesioner memiliki lima skala pilihan jawaban yang menggunakan metode skala *likert*. Berikut lima skala *likert* negatif yang diterapkan dalam penelitian ini Sunarsi [15]:

Tabel 2. Tabel Skala *Likert* Negatif

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

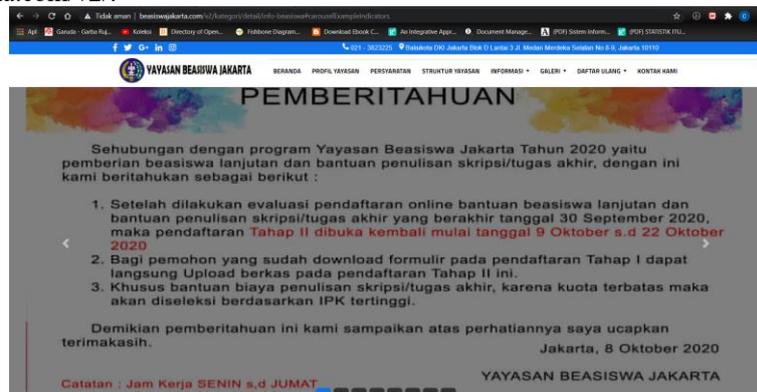
3.4.3. Penentuan Pernyataan Kuesioner

Berdasarkan analisis diagram *fishbone* yang telah dilakukan untuk menentukan sebab akibat penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta dengan begitu kuesioner dibuat menjadi 22 indikator variabel pernyataan. Kuesioner terdiri dari dua penilaian yaitu penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Deskripsi Website Yayasan Beasiswa Jakarta

Yayasan Beasiswa Jakarta merupakan yayasan dari lembaga pemerintahan DKI Jakarta sebagai penyedia layanan beasiswa pendidikan untuk warga DKI Jakarta yang sedang menempuh pendidikan tingkat perguruan tinggi dengan nilai indeks prestasi yang baik. Dalam menjalankan proses bisnisnya, Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan *website* yang dapat diakses oleh pengguna untuk menyebarkan informasi terkait beasiswa, lowongan kerja, dan informasi lainnya seputar Yayasan Beasiswa Jakarta dapat diakses melalui <http://beasiswajakarta.com/v2/>.



Gambar. 4. User Interface Website Yayasan Beasiswa Jakarta

Website Yayasan Beasiswa Jakarta pada awalnya dibuat hanya untuk menyebarkan informasi saja. Namun pada tahun 2020 yang awalnya proses pendaftaran pengajuan beasiswa yang masih konvensional dengan pengajuan administrasi ke kantor Yayasan Beasiswa Jakarta kini menggunakan *website* untuk melakukan pengajuan pendaftaran dikarenakan pandemi covid-19. Tetapi pengajuan beasiswa yang dapat diajukan hanyalah beasiswa lanjutan dan beasiswa tugas akhir. Pada gambar 4. merupakan tampilan beranda dari *website* Yayasan Beasiswa Jakarta yang berisi konten informasi program beasiswa, berita terbaru, dan mekanisme pengajuan beasiswa. *Website* Yayasan Beasiswa Jakarta memiliki menu beranda, profil yayasan, persyaratan, struktur yayasan, informasi, galeri, daftar ulang, dan kontak kami.

4.2 Pembentukan Kuesioner

Berdasarkan analisis *fishbone* diagram yang telah dilakukan untuk menentukan sebab akibat penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta dengan begitu kuesioner dibuat menjadi 22 indikator variabel pernyataan. Kuesioner terdiri dari dua penilaian yaitu penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Kuesioner memiliki lima skala pilihan jawaban yang menggunakan metode skala *likert* negatif dengan ketentuan, yaitu 1(sangat tidak setuju), 2(tidak setuju), 3(ragu-ragu), 4(setuju), dan 5(sangat setuju).

Populasi dalam penelitian ini adalah murid SMA/SMK/MA warga Jakarta yang akan melanjutkan kuliah di Universitas di Jakarta, mahasiswa warga Jakarta yang berkuliah di Universitas di Jakarta, dan karyawan Yayasan Beasiswa Jakarta. Selanjutnya dari hasil penilaian kualitas layanan *website* 30 responden melalui survei kuesioner yang telah disebar secara *online* melalui *google form*, dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan *sampel paired t-test* menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 24 dengan hasil sebagai berikut:

4.3 Analisis Data

4.3.1. Analisis Demografi Responden

Penelitian ini menggunakan metode statistik, berdasarkan hasil survei penilaian responden sebanyak 193 responden yang merupakan pengguna *website* Yayasan Beasiswa Jakarta dengan kriteria murid SMA/SMK/MA warga Jakarta yang akan melanjutkan kuliah di Universitas di Jakarta, mahasiswa warga Jakarta yang berkuliah di Universitas di Jakarta, dan karyawan Yayasan Beasiswa Jakarta. Dalam analisis demografi responden menjelaskan dari kategori pengguna, frekuensi mengakses *website* Yayasan Beasiswa Jakarta, jenis kelamin, usia, domisili, instansi, jurusan, dan tingkat pendidikan.

4.3.2. Analisis Nilai Kesenjangan

Analisis nilai kesenjangan didapatkan berdasarkan hasil survei penilaian responden sebanyak 193 responden yang merupakan pengguna *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Analisis dilakukan menggunakan *software* microsoft excel 2016. Nilai kesenjangan digunakan untuk menentukan suatu penilaian antara selisih penilaian aktual dengan penilaian harapan pengguna berdasarkan penilaian kualitas layanan *website*.

Tabel 3. Hasil Analisis Nilai Kesenjangan

No.	Indikator Variabel Pernyataan	Rata-Rata Nilai Aktual	Rata-Rata Nilai Harapan	Nilai Gap Rata-Rata
1.	Saya dengan mudah mempelajari dan mengoperasikan <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta	3,7	4,38	-0,68
2.	Saya dapat melakukan interaksi dengan <i>website</i> secara jelas dan mudah	3,57	4,44	-0,87
3.	<i>Website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta memiliki petunjuk yang jelas untuk pengguna dalam menggunakan <i>website</i>	3,57	4,43	-0,86
4.	Saya merasa mudah dalam menggunakan <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta	3,69	4,46	-0,77
5.	Saya merasa tampilan <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta menarik	3,12	4,55	-1,43
6.	Saya merasa desain <i>website</i> serasi dengan tipe <i>website</i> yang sesuai untuk <i>pc</i> , <i>smartphone</i> , dan sebagainya	3,2	4,51	-1,31
7.	Saya merasa <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta memiliki daya kompetisi dengan <i>website</i> lainnya yang sejenis	3,4	4,49	-1,09
8.	Saya mendapatkan kesan positif setelah mengunjungi <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta	3,61	4,5	-0,89
Rata-Rata Nilai Dimensi <i>Usability</i>		3,48	4,47	-0,99
9.	Saya merasa <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta memberikan informasi yang akurat	3,74	4,44	-0,69
10.	Saya merasa <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta memberikan informasi yang dapat dipercaya	3,73	4,47	-0,74
11.	Saya merasa <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta selalu memperbarui informasi yang diberikan	3,56	4,49	-0,93
12.	Saya merasa <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta menyediakan informasi yang relevan	3,78	4,51	-0,73
13.	Saya merasa <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta menyediakan informasi yang mudah dimengerti untuk semua pengguna	3,65	4,52	-0,87
14.	Saya merasa <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta menyediakan informasi secara detail dan tepat	3,64	4,53	-0,89
15.	Saya merasa <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta memperhatikan format penulisan informasi dengan begitu informasi yang berikan berkualitas	3,68	4,51	-0,83
Rata-Rata Nilai Dimensi <i>Information Quality</i>		3,68	4,49	-0,81
16.	Saya merasa <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta memiliki reputasi yang baik	3,71	4,43	-0,72
17.	Saya merasa aman saat melakukan transaksi di <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta seperti contoh saat melakukan pendaftaran akun	3,65	4,45	-0,8
18.	Saya merasa aman karena <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta menjaga informasi pribadi saya dengan baik	3,56	4,5	-0,94
19.	Saya dapat melakukan personalisasi akun saya di <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta	3,69	4,44	-0,76
20.	Saya dapat berkomunikasi dengan komunitas melalui <i>website</i>	3,49	4,45	-0,96
21.	Saya dapat berkomunikasi dengan pihak Yayasan Beasiswa Jakarta	3,28	4,45	-1,17

	melalui <i>website</i> dengan respon yang cepat			
22.	Saya percaya dengan layanan dan informasi yang disediakan dalam <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta	3,73	4,49	-0,76
Rata-Rata Nilai Dimensi <i>Service Interaction Quality</i>		3,59	4,46	-0,87

4.3.3. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang telah dibuat sebelum dilakukan analisis kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan hasil survei penilaian responden sebanyak 193 responden yang merupakan pengguna *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan analisis *webqual index* karena pada analisis tersebut menghasilkan penilaian terhadap kualitas layanan *website* berdasarkan penilaian pengguna. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan microsoft excel 2016 dengan keterangan melalui tabel di bawah:

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

No.	Hipotesis	Dimensi	Kode Indikator Variabel Pernyataan	Nilai WQI	Keterangan Nilai WQI	Rata-Rata Nilai Dimensi	Kesimpulan
1.	H1	<i>Usability</i> (Kegunaan)	US 1	0,74	Baik	0,7 (Baik)	Hipotesis Diterima
2.			US 2	0,71	Baik		
3.			US 3	0,71	Baik		
4.			US 4	0,74	Baik		
5.			US 5	0,62	Baik		
6.			US 6	0,64	Baik		
7.			US 7	0,68	Baik		
8.			US 8	0,72	Baik		
9.	H2	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	IQ 1	0,75	Baik	0,74 (Baik)	Hipotesis Diterima
10.			IQ 2	0,75	Baik		
11.			IQ 3	0,71	Baik		
12.			IQ 4	0,76	Baik		
13.			IQ 5	0,73	Baik		
14.			IQ 6	0,73	Baik		
15.			IQ 7	0,74	Baik		
16.	H3	<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan)	SQ 1	0,74	Baik	0,72 (Baik)	Hipotesis Diterima
17.			SQ 2	0,73	Baik		
18.			SQ 3	0,71	Baik		
19.			SQ 4	0,74	Baik		
20.			SQ 5	0,7	Baik		
21.			SQ 6	0,66	Baik		
22.			SQ 7	0,75	Baik		

4.3.4. Korelasi Antara Hasil Analisis *Webqual Index* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Setelah melakukan analisis data untuk mendapatkan nilai kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi secara *online* melalui *google forms* terhadap 193 responden. Dengan begitu dapat dilihat korelasi antara hasil analisis *webqual index* dan *importance performance analysis* yang dapat dijadikan sebagai prioritas perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0 melalui tabel di bawah ini:

Tabel 5. Korelasi Hasil Analisis *Webqual Index* dan *Importance Performance Analysis*

No.	Dimensi	Kode Indikator Variabel Pernyataan	Nilai WQI	Keterangan Nilai WQI	IPA	Keterangan IPA
1.	<i>Usability</i> (Kegunaan)	US 1	0,74	Baik	IV	Sudah Sesuai
2.		US 2	0,71	Baik	III	Dipertahankan
3.		US 3	0,71	Baik	III	Dipertahankan
4.		US 4	0,74	Baik	IV	Sudah Sesuai
5.		US 5	0,62	Baik	I	Sangat Penting
6.		US 6	0,64	Baik	I	Sangat Penting
7.		US 7	0,68	Baik	I	Sangat Penting
8.		US 8	0,72	Baik	Baik	II
9.	<i>Information</i>	IQ 1	0,75	Baik	IV	Sudah Sesuai

10.	Quality (Kualitas Informasi)	IQ 2	0,75	Baik	IV	Sudah Sesuai
11.		IQ 3	0,71	Baik	I	Sangat Penting
12.		IQ 4	0,76	Baik	II	Penting
13.		IQ 5	0,73	Baik	II	Penting
14.		IQ 6	0,73	Baik	II	Penting
15.		IQ 7	0,74	Baik	II	Penting
16.		Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)	SQ 1	0,74	Baik	IV
17.	SQ 2		0,73	Baik	IV	Sudah Sesuai
18.	SQ 3		0,71	Baik	I	Sangat Penting
19.	SQ 4		0,74	Baik	IV	Sudah Sesuai
20.	SQ 5		0,70	Baik	III	Dipertahankan
21.	SQ 6		0,66	Baik	III	Sangat Penting
22.	SQ 7		0,75	Baik	II	Penting

Tabel 5. menjelaskan korelasi dari hasil analisis *webqual index* dan *importance performance analysis*. Berdasarkan hasil analisis *webqual index* semua indikator variabel pernyataan dari setiap dimensi *webqual* 4.0 yang digunakan sebagian penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta mendapatkan hasil dengan kategori baik dengan *range* WQI 0,60 – 0,79, selanjutnya nilai terendah yang untuk dimensi *usability* adalah indikator variabel pernyataan US_5, US_6, dan US_7. Selanjutnya untuk dimensi *information quality* adalah indikator variabel pernyataan adalah IQ_3. Dan untuk dimensi *service interaction quality* adalah indikator variabel pernyataan adalah SQ_6. Berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* pada kuadran pertama terdapat 5 indikator variabel pernyataan yaitu US_5, US_6, US_7, IQ_3, dan SQ_3 yang berarti penilaian harapan lebih besar dari penilaian aktual sehingga menurut pengguna merupakan faktor sangat penting yang harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas. Dengan begitu korelasi dari analisis *webqual index* dan *importance performance analysis* bahwa hasil dari penilaian *webqual index* yang belum memfokuskan indikator variabel pernyataan yang menjadi fokus perbaikan *website* dapat diperjelas menggunakan hasil analisis *importance performance analysis*.

4.4 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan *Website* Yayasan Beasiswa Jakarta

Hasil analisis kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan metode *webqual index* menghasilkan nilai dengan kategori baik untuk semua dimensi *webqual* 4.0 berdasarkan penilaian pengguna. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* untuk mengetahui prioritas perbaikan kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Dari prioritas perbaikan kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta yang terdiri dari poin sangat penting, penting, cukup penting, dan dipertahankan untuk setiap indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0. Berdasarkan implikasi peneliti setelah melakukan analisis data sehingga rekomendasi untuk *website* Yayasan Beasiswa Jakarta adalah sebagai berikut:

- Membuat *user interface website* Yayasan Beasiswa Jakarta lebih menarik dengan memperhatikan kombinasi warna, penempatan *layout*, pemilihan tipografi, dan tetap memperhatikan konsistensi.
- Membuat *website* menjadi lebih adaptif untuk semua *device*.
- Mengikuti perkembangan teknologi yang digunakan dalam pengembangan *website* agar dapat memiliki daya kompetisi dengan *website* lainnya yang sejenis.
- Memberikan informasi agar setiap hari supaya *website* lebih banyak dikunjungi oleh pengguna dengan memberikan konten yang konsisten dan tidak hanya tentang informasi pengajuan beasiswa.
- Memberikan fitur *live chat* dalam *website* Yayasan Beasiswa Jakarta agar pengguna dapat menanyakan langsung terkait masalah yang dihadapi atau informasi yang ingin didapatkan dengan respon yang cepat.
- Memberikan kesan positif untuk pengguna dengan cara memperbaiki *server website* karena sering sekali *website* Yayasan Beasiswa Jakarta sering mengalami *server down*.
- Memberikan informasi yang relevan, mudah dimengerti, detail dan tepat, serta memperhatikan format penulisan sehingga informasi yang diberikan berkualitas.

5 Penutup

5.1 Kesimpulan

Latar belakang yang mendasari rumusan masalah untuk melakukan penelitian mencari fokus indikator penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta, penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta dengan analisis menggunakan metode *webqual* 4.0, dan indikator perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Penelitian dilakukan menggunakan hasil survei penilaian pengguna sebanyak 193 responden terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

Selanjutnya data dikumpulkan dan dianalisis untuk menghitung nilai kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis diagram *fishbone* menjelaskan bahwa penyebab penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Jakarta adalah berdasarkan kategori potensial menggunakan dimensi *webqual* 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Selanjutnya dari kategori yang sudah ditentukan menghasilkan penyebab potensial yaitu 8 indikator variabel pernyataan dimensi *usability*, 7 indikator variabel pernyataan dimensi *information quality*, dan indikator variabel pernyataan dimensi *service interaction quality*. Sehingga didapatkan 22 indikator variabel pernyataan *webqual* 4.0 yang dapat dijadikan sebagai pernyataan kuesioner penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.
2. Hasil analisis nilai kesenjangan dari setiap indikator variabel pertanyaan adalah bernilai negatif yang berarti terdapat kesenjangan antara penilaian aktual dan penilaian harapan karena kualitas *website* Yayasan Beasiswa Jakarta belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini berdasarkan bahwa penilaian harapan lebih besar dari penilaian aktual dari pengguna sehingga menurut pengguna masih terdapat aspek yang harus diperbaiki dari setiap indikator variabel pernyataan khususnya US_5, US_6, US_7, dan SQ_6 yang memiliki nilai kesenjangan $> -1,00$.
3. Hasil analisis nilai *webqual index* dari setiap indikator variabel pertanyaan bahwa nilai rata-rata *webqual index* adalah 0,72, untuk nilai terendah adalah 0,62, dan nilai tertinggi adalah 0,76 yang berarti kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta adalah baik sehingga menunjukkan bahwa hipotesis H1, H2, dan H3 dapat diterima. Hasil penilaian nilai WQI < 0,70 tetapi masih dalam kategori baik adalah dari dimensi *usability* dengan indikator variabel pernyataan yaitu US_5, US_6, dan US_7. Untuk dimensi *service interaction quality* dengan indikator variabel pernyataan adalah SQ_6.
4. Hasil analisis *importance performance analysis* menunjukkan bahwa semua dimensi harus dilakukan perbaikan sesuai dengan indikator variabel pernyataan yang berada pada kuadran pertama karena penilaian harapan lebih besar dari penilaian aktual sehingga menurut pengguna merupakan faktor yang sangat penting. Untuk dimensi *usability* indikator variabel pernyataan yang harus dilakukan perbaikan yaitu US_5, US_6, dan US_7. Untuk dimensi *information quality* indikator variabel pernyataan yang harus dilakukan perbaikan adalah IQ_3. Dan dimensi *service interaction quality* indikator variabel pernyataan yang harus dilakukan perbaikan adalah SQ_3.
5. Setelah dilakukan analisis penilaian pengguna pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan metode *webqual* 4.0 menunjukkan bahwa setiap dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* masih perlu dilakukan perbaikan terutama pada indikator variabel pernyataan US_5, US_6, US_7, IQ_3, SQ_3, dan SQ_6.

5.2 Saran

Setelah penelitian selesai dilakukan peneliti membuat saran untuk pihak Yayasan Beasiswa Jakarta dan penelitian selanjutnya. Berikut ini adalah saran yang dapat diberikan:

1. Untuk pihak Yayasan Beasiswa Jakarta agar dapat menerapkan rekomendasi yang telah dibuat oleh peneliti berdasarkan analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap Yayasan Beasiswa Jakarta dengan menggunakan metode lainnya untuk menilai aspek yang belum peneliti lakukan. Kemudian dapat dilakukan analisis untuk memberikan rekomendasi perbaikan perancangan sistem menggunakan metode yang sesuai.

Referensi

- [1] N. Qotrun dan S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik," *J. Inform. Upgris*, vol. 1, no. 1, hal. 122–131, 2015.
- [2] Yuhefizar, H. Mooduto, dan R. Hidayat, *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management Systems Joomla Edisi Revisi*. Jakarta: Komputindo, PT Elex Media, 2009.
- [3] S. Galih, "7 Tantangan Terbesar Web Designer Dalam Membuat Website," *www.indosmartdigital.com*, 2017. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.indosmartdigital.com/artikel-71-7-tantangan-terbesar-web-designer-dalam-membuat-website.html>. [Diakses: 15-Mei-2020].
- [4] M. L. Jundillah, J. E. Suseno, dan B. Surarso, "Evaluation of E-learning Websites Using the Webqual Method and Importance Performance Analysis," *E3S Web Conf.*, vol. 125, no. 2019, hal. 1–5, 2019, doi: 10.1051/e3sconf/201912524001.
- [5] A. Yulandari, W. W. Winarno, dan A. Nasiri, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Citec J.*, vol. 5, no. 2, hal. 174–179, 2018.
- [6] E. Kusnadi, "Fishbone Diagram dan Langkah-Langkah Pembuatannya," *https://eriskusnadi.com/*, 2011. [Daring]. Tersedia pada: <https://eriskusnadi.com/2011/12/24/fishbone-diagram-dan-langkah-langkah-pembuatannya/>. [Diakses: 18-Mei-2020].
- [7] D. B. Napitupulu, "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]," *Bul. Pos dan Telekomun.*, vol. 14, no. 1, hal. 51, 2016, doi: 10.17933/bpostel.2016.140105.
- [8] S. Rahadji, "Cara Uji Paired Sample T-Test dan Interpretasi dengan SPSS," *https://www.spssindonesia.com/*, 2016. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.spssindonesia.com/2016/08/cara-uji-paired-sample-t-test-dan.html>.
- [9] F. A. Fitrony dan F. Marisa, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel," *JOINTECS (Journal Inf. Technol. Comput. Sci.)*, vol. 3, no. 2, 2018, doi: 10.31328/jointecs.v3i2.784.
- [10] S. Muthmainnah, L. Slamet, dan T. Sriwahyuni, "Analisis Kualitas Layanan Portal kemahasiswaan.ft.unp.ac.id Menggunakan Metode Webqual4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Ekstrakurikuler)," *J. Vokasional Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 4, no. 2, hal. 70–74, 2016.
- [11] J. F. Andry, K. Christianto, dan F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, hal. 23–31, 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- [12] A. A. Syahidi, A. N. Asyikin, dan S. Subandi, "Measuring User Assessments and Expectations: The Use of WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) to Evaluate the Quality of School Websites," *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 1, hal. 76–89, 2019, doi: 10.25126/jitecs.20194198.
- [13] Tristiyanto, D. Saputri, dan M. Iqbal, "Implementasi Metode Webqual dan Customer Satisfaction Index Untuk Mengevaluasi Website Perguruan Tinggi Negeri Di Bandar Lampung," *Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 07, no. 1, hal. 57–69, 2020.
- [14] A. M. Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Padang: Prenada Media, 2014.
- [15] D. Sunarsi, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Usaha Mandiri Jakarta," *JENIUS (Jurnal Ilm. Manaj. Sumber Daya Manusia)*, vol. 1, no. 2, hal. 1–24, 2017, doi: 10.32493/jjsdm.v1i2.919.