

# Analisis Kualitas *Website E-Learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* Berdasarkan Perspektif Mahasiswa

Refina Khalisha Azmi<sup>1</sup>, Erly Krisnanik<sup>2</sup>, Andhika Octa Indarso<sup>3</sup>  
S-1 Sistem Informasi / Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
Jalan RS. Fatmawati Pondok Labu Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12450  
[refinakhalisha@gmail.com](mailto:refinakhalisha@gmail.com)<sup>1</sup>, [erlykrisnanik@upnvj.ac.id](mailto:erlykrisnanik@upnvj.ac.id)<sup>2</sup>, [andhika.upnvj@gmail.com](mailto:andhika.upnvj@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak.** Seiring perkembangan teknologi di Indonesia yang begitu pesat, banyak perguruan tinggi yang memanfaatkan *internet* sebagai media pembelajaran jarak jauh. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta sebagai salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan proses belajar mengajar melalui media *e-learning* pada *website* [elearning40.upnvj.ac.id](http://elearning40.upnvj.ac.id). Untuk membantu pengembangan *e-learning*, maka perlu dilakukan penilaian kualitas dengan metode WebQual 4.0 yang memiliki tiga variabel, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* serta 22 indikator. Metode analisis data yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur tingkat kesenjangan antara kinerja dan kepentingan pengguna sehingga dapat memberi gambaran mengenai indikator-indikator yang perlu diperbaiki atau perlu dipertahankan. Hasil yang diperoleh dari analisis menunjukkan bahwa skor rata-rata *gap analysis* pada seluruh atribut bernilai negatif yang berarti secara keseluruhan kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran belum memenuhi harapan pengguna, selain itu pada pemetaan yang berdasarkan *Importance-Performance Analysis* terdapat 13 atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan perlu tindakan prioritas, yaitu pada kuadran I dan II.

**Kata Kunci:** Kualitas, *Website*, *E-Learning*, WebQual 4.0, *Importance-Performance Analysis*

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi di Indonesia yang begitu pesat dapat mempermudah manusia untuk melakukan aktivitas dan mencari informasi yang tidak dapat dijangkau melalui dunia nyata. Pesatnya perkembangan teknologi menjadikan perguruan tinggi memanfaatkannya. Setiap perguruan tinggi berusaha membenahi mutu pendidikan dan pelayanannya supaya mahasiswa mendapatkan pendidikan terbaik sehingga mampu berkarya di masa depan. Melakukan peningkatan mutu pendidikan dapat menggunakan beragam cara salah satunya, yaitu dengan memanfaatkan sarana berbasis *website*.

*E-learning* berbasis *website* merupakan salah satu penerapan dari kemajuan teknologi oleh perguruan tinggi di Indonesia. Menurut *European Commission* (2001), *e-learning* merupakan penggabungan antara teknologi dan internet untuk memajukan kualitas proses belajar mengajar dengan memberikan akses secara mudah pada ketersediaan sarana dan pelayanan serta pertukaran dan kolaborasi jarak jauh. Artinya, sistem pembelajaran secara elektronik ini memungkinkan proses belajar mengajar tanpa harus datang ke ruang kelas ataupun tanpa tatap muka secara langsung, sehingga jarak dan juga waktu bukanlah peghalang bagi pengguna *e-learning* untuk tetap belajar dimana saja.

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta merupakan salah satu dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia yang telah memanfaatkan teknologi *e-learning* berbasis *website* sebagai media pembelajaran secara elektronik. Melalui *website* [elearning40.upnvj.ac.id](http://elearning40.upnvj.ac.id) proses belajar mengajar dapat dilakukan secara *online*. Banyak dampak positif dan menguntungkan dari keberadaan *e-learning* berbasis *website* di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, hal inilah yang membuat para mahasiswa dapat terus mengikuti proses belajar mengajar tanpa halangan apapun.

Namun, di samping kelebihan yang ditawarkan oleh hadirnya *e-learning* berbasis *website* di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, masih ditemukan beberapa persoalan yang harus dijadikan evaluasi ketika menggunakan *e-learning*. Seperti yang dikeluhkan oleh salah satu mahasiswa fakultas teknik, yaitu *user interface* dirasa berantakan atau kurang tertata. Selain itu, salah satu mahasiswa fakultas hukum mengeluhkan

perihal kurangnya informasi yang tersedia, seperti informasi beasiswa, *internship*, dll. Mahasiswa fakultas hukum lainnya mengeluhkan bahwa ia tidak tahu kemana harus melakukan pengaduan. Permasalahan-permasalahan tersebut menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa pengguna *e-learning* terhadap kualitas dan layanan *e-learning* yang tersedia.

Pengukuran kualitas sebuah *website* dapat dilakukan dengan memanfaatkan metode WebQual 4.0. Metode WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan pengalaman *end user* terdiri dari *usability* yang artinya kegunaan, *information quality* yang berarti kualitas informasi, dan terakhir *service interaction quality*, yaitu kualitas interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2003)<sup>[2]</sup>. Sedangkan metode analisis data akan dilakukan dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, penelitian yang akan dilakukan, yaitu mengenai kualitas *website e-learning* di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang dinilai berdasarkan perspektif mahasiswa dengan judul “Analisis Kualitas *Website E-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa”. Selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan *input* dan evaluasi bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik pada *website e-learning*-nya.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Kualitas

Armand Feigenbaum mendefinisikan kualitas dalam (Buntak et al., 2012)<sup>[3]</sup> sebagai tekad pelanggan berdasarkan pada pengalaman aktual pelanggan terhadap suatu produk atau pelayanan, diukur dari kebutuhan pelanggan –dinyatakan maupun tidak dinyatakan, secara sadar maupun hanya merasa, secara teknis operasional maupun subjektif secara menyeluruh.– dan selalu mewakili target yang berubah-ubah pada pasar yang kompetitif. Selain itu, ASQ (*American Society for Quality*) dalam (Buntak et al., 2012)<sup>[3]</sup>, mendefinisikan kualitas sebagai istilah subjektif dimana masing-masing individu memiliki definisi sendiri terhadap kualitas itu sendiri.

Dapat disimpulkan bahwa baik buruknya kualitas suatu produk atau layanan tergantung kepada terpenuhinya kebutuhan masing-masing individu yang memiliki pengalaman terhadap produk atau layanan terkait. Disamping itu, tiap-tiap individu akan menilai kualitas produk atau layanan dengan penilaian yang berbeda-beda.

### 2.2 Website

Berdasarkan Gregorius (2000) dalam (Ferdika & Kuswara, 2017)<sup>[4]</sup>, *website* merupakan keterhubungan antar halaman-halaman *web* dan keterkaitan pada bilah-bilahnya (*files*). *Web* berisikan *page* yang berarti halaman dan *homepage* yang berarti kumpulan halaman. *Homepage* berada di posisi paling atas yang terhubung dengan halaman-halaman di bawahnya yang disebut *child page*, yang berisi *hyperlink* ke halaman lainnya pada *web*.

*Website* dapat dikelompokkan berdasarkan sifatnya (Sumaryadi & Azzahra, 2014)<sup>[13]</sup>:

#### 1. Website Dinamis

Perubahan konten pada *website* dinamis dapat terjadi setiap saat. Contoh dari *website* dinamis, yaitu blog diskusi, *website* portal berita, dll. Kedinamisan sebuah *website* terjadi karena *Content Management System* (CMS) sehingga siapa saja yang mempunyai akses ke *administrator website* bisa memperbarui (*update*) kontennya secara mudah.

#### 2. Website Statis

Perubahan pada *website* statis tidak sering terjadi karena tidak diperlukan. Contoh dari *website* statis adalah *website community profile*.

### 2.3 E-Learning

Definisi *e-learning* menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) (2005) adalah berbagai proses pendidikan yang memanfaatkan IT untuk meningkatkan dan mendukung proses belajar mengajar. Penerapan *e-learning* juga termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pelengkap kelas tradisional, proses belajar mengajar secara *online*, atau penggabungan keduanya (Arkorful & Abaidoo, 2014)<sup>[11]</sup>.

Implementasi *e-learning* dibagi menjadi tiga bentuk berdasarkan pemanfaatannya:

1. Suplemen (tambahan), yaitu peserta *e-learning* tidak memiliki kewajiban untuk mengakses *e-learning* dalam proses pembelajaran untuk mencari materi tambahan berupa materi elektronik. Tetapi jika peserta *e-learning* memanfaatkan materi elektronik tersebut, mereka akan memiliki tambahan pengetahuan.
2. Komplemen (pelengkap), materi elektronik dimaksudkan untuk melengkapi materi yang didapatkan peserta *e-learning* saat belajar secara tatap muka.
3. Substitusi (pengganti), yaitu kelas tatap muka secara keseluruhan digantikan oleh *e-learning* supaya peserta *e-learning* dapat mengatur antara kegiatan belajar dan kegiatan individu secara fleksibel.

Dapat disimpulkan bahwa *e-learning* adalah ruang di mana diadakan proses belajar mengajar yang dilakukan oleh tenaga pengajar dan peserta *e-learning* secara jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi. Implementasi yang digunakan diterapkan berdasarkan pemanfaatan serta kebutuhan pengguna.

## 2.4 WebQual

WebQual menurut Barnes & Vidgen (2000) dalam (Pamungkas et al., 2019)<sup>[9]</sup> adalah metode penilaian kualitas *website* yang dikembangkan dari SERVQUAL dengan metode *Quality Function Development* (QFD). WebQual 4.0 terdiri dari tiga dimensi, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi). Terdapat 22 instrumen penelitian yang dikembangkan dari tiga dimensi WebQual 4.0:

**Tabel 1.** Dimensi dan Instrumen WebQual 4.0

Category	WebQual 4.0 Indicators
Usability	<i>I find the site easy to learn to operate</i> (Situs mudah untuk dioperasikan)
	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i> (Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti)
	<i>I find the site easy to navigate</i> (Situs memiliki petunjuk yang jelas)
	<i>I find the site easy to use</i> (Situs mudah digunakan)
	<i>The site has an attractive appearance</i> (Situs memiliki tampilan yang menarik)
	<i>The design is appropriate to the type of site</i> (Desain sesuai dengan jenis situs)
	<i>The site conveys a sense of competency</i> (Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan)
	<i>The site creates a positive experience for me</i> (Situs ini memberikan pengalaman positif bagi saya)
Information quality	<i>Provides accurate information</i> (Menyediakan informasi yang akurat)
	<i>Provides believable information</i> (Menyediakan informasi yang dapat dipercaya)
	<i>Provides timely information</i> (Menyediakan informasi yang tepat waktu)
	<i>Provides relevant information</i> (Menyediakan informasi yang relevan)
	<i>Provides easy to understand information</i> (Menyediakan informasi yang mudah dimengerti)
	<i>Provides information at the right level of detail</i> (Menyediakan informasi secara detail)
	<i>Presents the information in an appropriate format</i> (Memberikan informasi dalam format yang sesuai)
Service interaction quality	<i>Has a good reputation</i> (Memiliki reputasi yang baik)
	<i>It feels safe to complete transaction</i> (Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi)
	<i>My personal information feels secure</i> (Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman)
	<i>Creates a sense of personalization</i> (Menciptakan kesan personal)
	<i>Convey a sense of community</i> (Memiliki kesan kebersamaan)
	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i> (Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi)
	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i> (Saya meyakini barang/ pelayanan akan disampaikan sesuai dengan yang dijanjikan)

## 2.5 Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang diutarakan oleh John A. Martilla dan John C. James pertama kali pada artikel "*Importance-Performance Analysis*" yang diterbitkan di tahun 1977 pada *Journal of Marketing* (Lestari & Priandini, 2018)<sup>[6]</sup>. IPA digunakan untuk memahami persepsi pengguna terhadap kualitas suatu layanan dan kepentingan layanan menurut pengguna. Dimensi *importance* (kepentingan) mewakili mengenai seberapa penting kualitas suatu layanan menurut para pengguna, dan dimensi *performance* (kinerja) mewakili mengenai seberapa baik kualitas suatu atribut dirasakan pengguna secara aktual (Siregar & Fitriawan, 2018)<sup>[12]</sup>.

Martilla & James (1977) menyebutkan bahwa kuadran yang dibagi menjadi empat bagian akan menampilkan hasil dari pengukuran terhadap metode IPA, terdapat garis X yang mewakili *performance* serta garis Y yang mewakili *importance* (Nasution et al., 2018)<sup>[7]</sup>. Berikut uraian keempat kuadran tersebut:

1. Kuadran I: *Priorities For Improvements*, yaitu tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerja dari suatu layanan rendah.
2. Kuadran II: *Keep Up The Good Work*, yaitu tingkat yang tinggi antara hasil kepentingan dan kinerja.
3. Kuadran III: *Lowest Priority*, yaitu tingkat yang rendah antara hasil kepentingan dan kinerja.
4. Kuadran IV: *Possible Overkill*, yaitu tingkat yang rendah pada hasil kepentingan, tetapi tingkat yang tinggi pada hasil kinerja.

## 2.6 SPSS

SPSS merupakan akronim dari *Statistical Product for Service Solutions*, dulunya *Statistical Package for Social Sciences*) adalah *software* statistik untuk mengolah data statistik dengan cepat dan akurat. SPSS digunakan oleh banyak orang karena memiliki bentuk penjabaran hasil olah data berupa grafik dan tabel, merubah data dapat dilakukan dengan mudah, dan mudah disambung dengan *software* lain (Hasyim & Listiawan, 2015)<sup>[5]</sup>. Pada awalnya SPSS diperuntukkan bagi penelitian ilmu-ilmu sosial. Namun, seiring berkembangnya zaman, kegunaan SPSS meluas untuk bermacam-macam bidang ilmu seperti industri, kesehatan, pertanian, ekonomi, dan sebagainya saat ini kepanjangan SPSS, yaitu *Statistical Product and Service Solution* (Oktofiyani et al., 2016)<sup>[8]</sup>.

## 3. Metode Penelitian

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 384 sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan mahasiswi aktif dari Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta angkatan tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dengan jumlah mahasiswa sebanyak 9432 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* dimana jumlah sampel akan ditentukan secara proporsional dari setiap fakultas dengan rumus oleh Al-rasyid (1994) dalam (Ramdhani, 2016)<sup>[11]</sup>. Sedangkan penentuan ukuran sampel secara keseluruhan berdasarkan rumus Slovin (Pradana & Reventiary, 2016)<sup>[10]</sup>.

**Tabel 2.** Ukuran Sampel Tiap Fakultas

No	Fakultas	$N_1$	$\Sigma N$	$n_0$	$n_1$
1	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	2401	9432	384	98
2	Fakultas Kedokteran	957	9432	384	39
3	Fakultas Teknik	680	9432	384	28
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	1650	9432	384	67
5	Fakultas Ilmu Komputer	879	9432	384	36
6	Fakultas Hukum	1307	9432	384	53
7	Fakultas Ilmu Kesehatan	1558	9432	384	63
Total Sampel					384

Instrumen pada penelitian ini berbentuk angket/kuesioner yang terdiri dari *form* profil responden dan pernyataan-pernyataan penelitian yang berjumlah 22 pernyataan. Pada setiap pernyataan terdapat penilaian

mengenai kinerja dan kepentingan dari sudut pandang responden terhadap kualitas dan atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting pada *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menggunakan lima poin skala likert untuk penilaian kinerja dan kepentingan, penilaian pada tiap-tiap pernyataan dilakukan dengan memberikan nilai 1 (satu) sampai 5 (lima).

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil Analisis Demografis

Pada analisis demografis, data yang dijabarkan merupakan data yang diperoleh dari profil responden. Analisis demografis dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden yang berpartisipasi pada survei yang dilakukan pada bulan Oktober 2020-November 2020. Data pada analisis demografis ini meliputi jenis kelamin, angkatan, dan program studi.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan mayoritas responden yang berpartisipasi adalah perempuan dengan jumlah 255 orang atau 66% dari total 384 responden. Karakteristik responden berdasarkan tahun angkatan menunjukkan mayoritas responden merupakan mahasiswa angkatan 2017 yang berjumlah 146 orang atau 38% dari total responden.

### 4.2 Uji Validitas dan Realibilitas

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan realibilitas. Keduanya dilakukan setelah kuesioner diisi oleh responden yang berjumlah 384. Kemudian uji validitas dan realibilitas dilakukan berdasarkan dari jawaban 30 responden.

Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau disebut juga sebagai nilai  $r_{hitung}$  yang akan dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  didapat dari tabel distribusi nilai  $r_{tabel}$ , dimana dalam penelitian ini digunakan sejumlah 30 sampel dan signifikansi sebesar 5%. Maka,  $r_{tabel}$  yang digunakan adalah 0.361. Dari 22 pernyataan yang diuji dianggap valid karena nilai  $r_{hitung}$  melebihi nilai  $r_{tabel}$ .

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Sampel Harapan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_US1	77.9667	177.206	.778	.933
P_US2	78.3000	184.493	.516	.937
P_US3	78.2667	180.616	.738	.934
P_US4	78.1000	179.197	.639	.935
P_US5	78.8000	178.855	.556	.936
P_US6	78.4000	176.110	.713	.934
P_US7	77.8333	178.833	.476	.939
P_US8	78.0667	172.409	.777	.932
P_IQ1	77.8000	188.510	.402	.938
P_IQ2	77.6667	181.333	.592	.936
P_IQ3	78.2000	183.131	.457	.938
P_IQ4	77.0333	186.240	.616	.936
P_IQ5	77.8333	179.661	.651	.935
P_IQ6	78.1667	177.454	.704	.934
P_IQ7	78.1000	176.162	.733	.933
P_SQ1	78.1667	181.592	.618	.935
P_SQ2	77.9667	178.585	.686	.934
P_SQ3	77.9667	178.447	.574	.936
P_SQ4	78.3333	174.851	.729	.933
P_SQ5	77.3000	184.355	.412	.939
P_SQ6	78.4000	173.834	.704	.934
P_SQ7	77.7333	181.030	.706	.934



**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas Sampel Persepsi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_US1	98.5333	53.844	.559	.923
H_US2	98.5333	53.568	.615	.922
H_US3	98.6000	53.697	.493	.923
H_US4	98.6333	52.861	.503	.923
H_US5	98.9667	50.102	.599	.922
H_US6	99.0333	50.447	.531	.924
H_US7	98.9000	50.369	.616	.921
H_US8	98.8667	49.361	.728	.919
H_IQ1	98.6000	52.248	.617	.921
H_IQ2	98.6667	51.816	.629	.921
H_IQ3	98.5667	53.840	.506	.923
H_IQ4	98.5333	53.913	.423	.924
H_IQ5	98.6667	51.195	.716	.919
H_IQ6	98.6333	52.723	.522	.923
H_IQ7	98.6333	52.033	.621	.921
H_SQ1	98.5667	53.082	.522	.923
H_SQ2	98.7000	51.390	.668	.920
H_SQ3	98.5000	54.259	.401	.925
H_SQ4	99.0333	48.861	.688	.920
H_SQ5	98.9000	48.921	.718	.919
H_SQ6	98.6333	53.620	.396	.925
H_SQ7	98.7000	50.493	.792	.918

Uji realibilitas dilakukan untuk mengukur seberapa jauh pengukuran sebuah kejadian menghasilkan kestabilan dan konsistensi. Realibilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, dimana butir pernyataan dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0.6. Nilai *Cronbach's Alpha* pada sampel persepsi sebesar 0.938 dan sampel harapan sebesar 0.925 yang artinya seluruh instrumen yang digunakan reliabel.

**Tabel 5.** Nilai Cronbach's Alpha Sampel Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	22

**Tabel 6.** Nilai Cronbach's Alpha Sampel Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	22

### 4.3 Gap Analysis

Selanjutnya dilakukan *gap analysis* atau analisis kesenjangan untuk melihat tingkat kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berdasarkan kesenjangan antara kualitas berdasarkan persepsi pengguna (aktual) dan kualitas yang diharapkan (ideal). Berdasarkan Santoso dan Anwar (2015), analisis kesenjangan adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. Analisis dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual website (Pamungkas et al., 2019)<sup>[9]</sup>.

**Tabel 7.** Gap Analysis

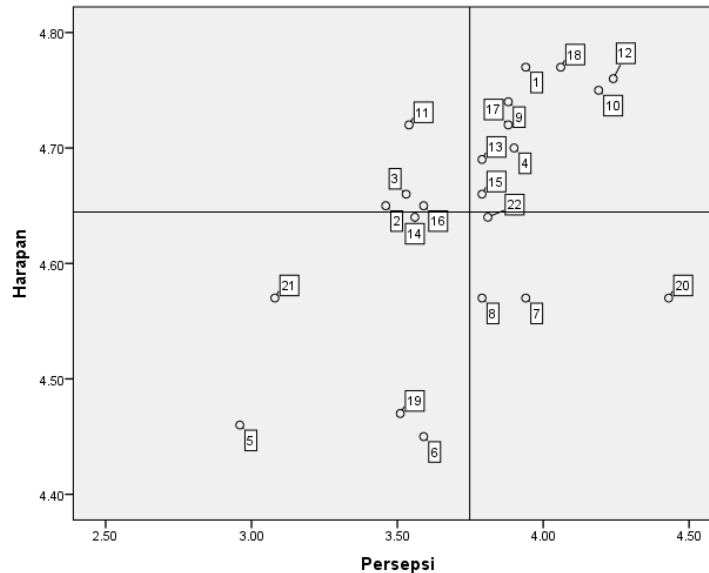
No	Atribut	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Gap
1	Website <i>e-learning</i> UPNVJ mudah untuk dioperasikan	3.94	4.77	-0.83
2	Saya dapat berinteraksi dengan jelas pada <i>website e-learning</i> UPNVJ	3.46	4.65	<b>-1.19</b>
3	Website <i>e-learning</i> UPNVJ memiliki petunjuk/navigasi yang jelas	3.53	4.66	<b>-1.13</b>
4	Website <i>e-learning</i> UPNVJ mudah digunakan	3.9	4.7	-0.8
5	Website <i>e-learning</i> UPNVJ memiliki tampilan yang menarik	2.96	4.46	<b>-1.5</b>
6	Desain <i>website e-learning</i> UPNVJ sesuai dengan jenisnya	3.59	4.45	-0.86
7	Keberadaan <i>website e-learning</i> UPNVJ dapat meningkatkan persaingan/kompetensi dengan perguruan tinggi lain	3.94	4.57	-0.63
8	Website <i>e-learning</i> UPNVJ memberikan pengalaman positif	3.79	4.57	-0.78
<b>Rata-Rata Nilai Variabel Usability</b>		3.63	4.6	-0.97
9	Website <i>e-learning</i> UPNVJ menyediakan informasi yang akurat	3.88	4.74	-0.86
10	Website <i>e-learning</i> UPNVJ menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4.19	4.75	-0.56
11	Website <i>e-learning</i> UPNVJ menyediakan informasi yang tepat waktu	3.54	4.72	<b>-1.18</b>
12	Website <i>e-learning</i> UPNVJ menyediakan informasi yang relevan	4.24	4.76	-0.52
13	Website <i>e-learning</i> UPNVJ menyediakan informasi yang mudah dimengerti	3.79	4.69	<b>-0.9</b>
14	Website <i>e-learning</i> UPNVJ menyediakan informasi secara detail	3.56	4.64	<b>-1.08</b>
15	Website <i>e-learning</i> UPNVJ memberikan informasi dalam format yang sesuai	3.79	4.66	-0.87
<b>Rata-Rata Nilai Variabel Information Quality</b>		3.85	4.7	-0.85
16	Website <i>e-learning</i> UPNVJ memiliki reputasi yang baik	3.59	4.65	<b>-1.06</b>
17	Website <i>e-learning</i> UPNVJ memberikan rasa aman saat melakukan kegiatan akademik	3.88	4.72	-0.84
18	Saya merasa informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	4.06	4.77	-0.71
19	Website <i>e-learning</i> UPNVJ memberikan layanan yang dapat menciptakan kesan personal	3.51	4.47	<b>-0.96</b>
20	Website <i>e-learning</i> UPNVJ menimbulkan perasaan bahwa Saya bagian dari Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta	4.43	4.57	-0.14
21	Website <i>e-learning</i> UPNVJ memberi Saya kemudahan untuk berkomunikasi pihak UPNVJ	3.08	4.57	<b>-1.49</b>
22	Website <i>e-learning</i> UPNVJ memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan	3.81	4.64	-0.83
<b>Rata-Rata Nilai Variabel Service Interaction Quality</b>		3.76	4.2	-0.44

Tabel tersebut menjelaskan bahwa nilai kesenjangan seluruh indikator adalah bernilai negatif. Dapat diartikan bahwa skor antara harapan dan persepsi pengguna belum seimbang. Nilai rata-rata *gap* tertinggi ada pada dimensi *usability* sebesar -0.87. Sedangkan dimensi *information quality* memiliki rata-rata *gap* sebesar -0.85, dan dimensi *service interaction quality* sebesar -0.44.

#### 4.4 Importance-Performance Analysis (IPA)

*Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melihat indikator kualitas *website* apa saja yang telah sesuai keinginan pengguna dan atribut apa saja yang perlu diperbaiki. Hasil analisis IPA akan menampilkan kuadran dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian, terdapat garis X yang mewakili harapan serta garis Y yang mewakili persepsi. Terdapat garis pembatas dalam diagram kartesius yang diambil dari nilai rata-rata (*mean*) dilihat dari keseluruhan indikator.

Hasil analisis kuadran *Importance-Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat terdapat empat (4) atribut pada kuadran I, sembilan (9) atribut pada kuadran II, lima (5) atribut pada kuadran III, dan empat (4) atribut pada kuadran IV. Dari diagram tersebut dapat diketahui atribut yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, atau bahkan dikurangi tingkat kinerjanya karena dianggap terlalu berlebihan.



Gambar 1. Importance-Performance Analysis



## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, dilakukan pengukuran untuk mengetahui kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis*.
2. Skor *gap analysis* yang diperoleh dari selisih antara persepsi dan harapan pengguna adalah bernilai negatif pada seluruh atribut. Hal tersebut menunjukkan bahwa skor antara harapan dan persepsi belum seimbang. Skor *gap analysis* tertinggi ada pada dimensi *usability* sebesar -0.97, diikuti oleh dimensi *information quality* dan *service interaction quality* sebesar -0.85 dan -0.44.
3. Berdasarkan analisis dengan metode *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa atribut yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki berada pada kuadran I, yaitu atribut nomor 2, 3, 11, dan 16 yang berhubungan dengan interaksi yang jelas pada *website*, petunjuk/navigasi yang jelas pada *website*, informasi yang tepat waktu, dan reputasi *website*. Sedangkan atribut yang sudah baik menurut pengguna berada pada kuadran II, yaitu atribut nomor 1, 4, 9, 10, 12, 13, 15, 17, dan 18 yang berhubungan dengan kemudahan pengoperasian *website*, kemudahan penggunaan *website*, informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang relevan, informasi yang mudah dimengerti, kesesuaian pada format publikasi informasi, rasa aman saat melakukan kegiatan akademik, dan keamanan informasi pribadi.

## Referensi

- [1] Arkorful, V., & Abaidoo, N. (2014). The Role of E-learning, Advantages and Disadvantages of Its Adoption in Higher education. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1), 397–410.
- [2] Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web site quality improvements : a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management & Data Systems*, 103(5), 298–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- [3] Buntak, K., Adelsberger, Z., & Nađ, I. (2012). Impact of Product Quality in the Business of the Organization. *International Journal for Quality Research*, 6(3), 271–283.
- [4] Ferdika, M., & Kuswara, H. (2017). Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada PT Era Makmur Cahaya Damai Bekasi. *Information System for Educators and Professionals*, 1(2), 175–188. <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/390/392>
- [5] Hasyim, M., & Listiawan, T. (2015). Penerapan Aplikasi IBM SPSS untuk Analisis Data bagi Pengajar Pondok Hidayatul Muhtadi'in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru. *J-ADIMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(1), 28–35. <https://anzdoc.com/maylita-hasyim-1-tomi-listiawan-2.html>
- [6] Lestari, S., & Priandini, H. (2018). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Dan Webqual Dalam Penggunaan Website Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. *CKI On SPOT*, 11(1), 31–47.
- [7] Nasution, L., Aknuranda, I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK)*, 2(11), 4377–4384.
- [8] Oktofiyani, R., Nurmalasari, & Anggraeni, W. (2016). Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Study Kasus Siswa/i Kelas X Di SMU Negeri 92 Jakarta. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 12(1), 46–53.
- [9] Pamungkas, R. A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Mukhlisin, A., & Aziza, R. F. A. (2019). Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Tekno Kompak*, 13(1), 12–17. <https://doi.org/10.33365/jtk.v13i1.220>
- [10] Pradana, M., & Reventiary, A. (2016). Pengaruh Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia). *Jurnal Manajemen*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.26460/jm.v6i1.196>
- [11] Ramdhani, M. (2016). Pengaruh Sosial Media (Facebook) Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Singaperbangsa (UNSIKA) Karawang. *Politikom Indonesiana*, 1(1), 66–78.

- [12] Siregar, R. K. D., & Fitriawan, R. A. (2018). ANALISIS KUALITAS WEBSITE RUANGGURU.COM MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS). *E-Proceeding of Management*, 5(1), 1201–1208.
- [13] Sumaryadi, A., & Azzahra, I. S. S. (2014). *Onlinekan*. Azzahra Publisher.