

MODEL IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN WEBQUAL UNTUK EVALUASI WEBSITE

Sasa Ani Arnomo¹, Nopriadi², Rika Harman³, Yulia⁴

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam, Indonesia

⁴Program Studi Akuntansi, STIE Nagoya Indonesia, Indonesia

Informasi Artikel

Terbit: Juli 2022

Kata Kunci:

Evaluation
Performance
Website
Webqual
Mapping

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan sebuah website untuk mengetahui perbedaan antara harapan dan persepsi ideal pengguna website. Masalah yang harus dipecahkan adalah bagaimana memulai mengevaluasi sebuah situs web. Pendekatan terukur WebQual dipilih karena merupakan teknik langsung ke pengguna di mana pengukuran kualitas situs web didasarkan pada persepsi. WebQual yang digunakan adalah WebQual versi 4.0 yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi User Interface Quality dengan tiga dimensi utama yaitu Quality of Usability, Quality of Information, dan Quality of Service Interaction. Analisis statistik menggunakan analisis perbedaan (differences t-test) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan persepsi dan harapan terhadap layanan website, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan website belum memenuhi harapan konsumen. Hasil pemetaan pada diagram kartesius tersebut memuat 7 indikator penting yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen pengelola website dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas website.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Sasa Ani Arnomo,
Email: sasaupb@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Website merupakan kumpulan halaman yang menampilkan semua kombinasi baik data, teks, gambar, data animasi, suara. Secara umum terhubung ke halaman lain sehingga membentuk informasi yang berharga bagi pembaca. Salah satu website yang sering dikunjungi konsumen adalah 21cineplex.com. Website ini sebagai objek penelitian yang menduduki peringkat ke-122 di Indonesia, dan 8640 pada urutan dunia berdasarkan rangking alexa. Untuk mengetahui apakah website tersebut bermanfaat bagi pengguna maka dibutuhkan suatu penilaian. Dimana penilaiannya kualitas service secara online yang disediakan perusahaan adalah penting sebagai bahan untuk evaluasi[1][2].

Dari penjelasan di atas, untuk menganalisis kepuasan konsumen ketika mengunjungi website dapat diketahui bagaimana pendapat/keinginan konsumen terhadap website tersebut. Metode pengukuran menggunakan Importance Performance Analysis dimana ditinjau dari reality dan expectation[3]. Kepuasan konsumen diwakili oleh Persepsi yang merupakan pemahaman konsumen terhadap website ini. Sedangkan pendapat/keinginan konsumen diwakilkan oleh Harapan, yang merupakan kepercayaan terhadap sesuatu yang akan didapatkan. Metode Importance Performance Analysis dinilai dapat mengetahui gap antara kebutuhan konsumen dan kinerja perusahaan[4]. Kinerja perusahaan yang diukur dikususkan pada pelayanan website.

Dari sisi manajemen website, persepsi konsumen adalah penilaian terhadap layanan yang sudah diberikan. Sedangkan harapan konsumen dapat dijadikan acuan untuk perbaikan di masa mendatang. Penelitian mengenai analisis kepuasan konsumen dengan menggunakan metode WebQual dan analisis Importance Performance Analysis. Atribut Webqual sangat baik untuk menilai kualitas suatu website[5][6].

2. METODE PENELITIAN

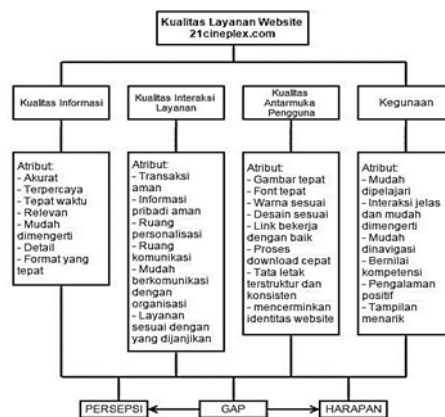
2.1. Pengukuran Terhadap Kualitas Website Menggunakan WebQual

Metode ini merupakan evolusi dari Servqual, yang sebelumnya banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. WebQual terbentuk dari beberapa dimensi dan butir pertanyaan dimana banyak mengalami perubahan sejak dikembangkan pada tahun 1998. Indikator yang didalamnya lebih fokus pada persepsi user mengenai kualitas website[7][8][9]. WebQual mempunyai tiga dimensi kualitas sebagai dasar pengukuran dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Aspek usability adalah atribut kualitas yang menggambarkan atau mengukur kegunaan dari sebuah antarmuka website[10]. Ini juga mengartikan kemudahan pemakai dalam pemanfaatan dan akses website yang disediakan.
2. Aspek kualitas informasi (Information Quality) mendeskripsikan bahwa informasi pada website harus akurat, update data dan relevan sesuai kebutuhan pemakai.
3. Aspek Kualitas Interaksi (Interaction Quality) merupakan proses saling terhubungnya antara halaman website sehingga interaksi menjadi lebih baik dan terorganisi[11].

2.2. Kerangka Pemikiran

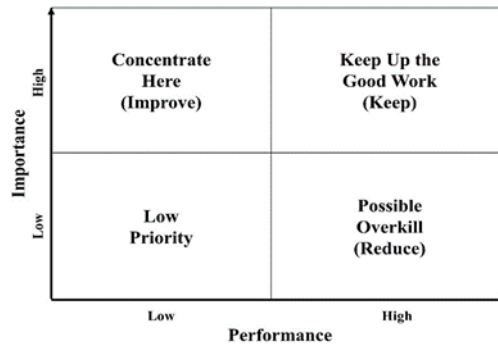
Dalam penelitian ini, Peneliti melakukan analisis kualitas layanan situs web dan mengukur perbedaan (kesenjangan) antara persepsi aktual pengguna dan harapan ideal dalam hal kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kualitas antarmuka pengguna, dan kegunaan. Ditemukan. Kerangka berpikir secara rinci ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.3. IPA (Importance Performance Analysis)

Importance Performance Analysis adalah seperangkat atribut yang berhubungan dengan layanan yang dinilai berdasarkan pentingnya setiap atribut bagi konsumen, sikap mereka terhadap layanan, dan kinerja relatif dari setiap atribut. Metode analisis ini merupakan alat manajemen yang bermanfaat untuk menyusun strategi manajemen[12]. Analisis yang digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen tentang pentingnya kualitas layanan (Importance) dengan tingkat layanan kualitas kinerja (Performance). Sedangkan untuk menghitung rata-rata dari hasil keseluruhan penilaian konsumen maka dapat menggunakan matrix. Matrix ini biasa disebut sebagai diagram Cartesian. Importance Performance Analysis memperkenalkan empat pembagian kuadran sebagai prioritas perbaikan[13][14]. Gambar 1 menunjukkan kuadran Model Importance Performance Analysis.



Gambar 2. Kuadran Importance Performance Analysis

Tingkat kesesuaian merupakan pembagian antara skor persepsi dan skor harapan. Tingkat kesesuaian dihitung untuk mengukur bagaimana hubungan antara persepsi kinerja website yang direpresentasikan dengan symbol X. Adapun skor penilaian harapan pemanfaatan website dari responden direpresentasikan dengan symbol Y. Berikut rumus untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian pengguna website:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor penilaian persepsi kinerja website

Y_i = Skor penilaian harapan pemanfaatan website

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2)$$

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \quad (3)$$

dimana, K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh Tingkat Kesesuaian (T_{ki}). Dalam Penelitian juga diperoleh nilai rata-rata dari persepsi kinerja website dan harapan pemanfaatan website. Berikut adalah hasil tingkat kesesuaian responden yang dimasukkan dalam tabel.

Tabel 1. Hasil Tingkat Kesesuaian

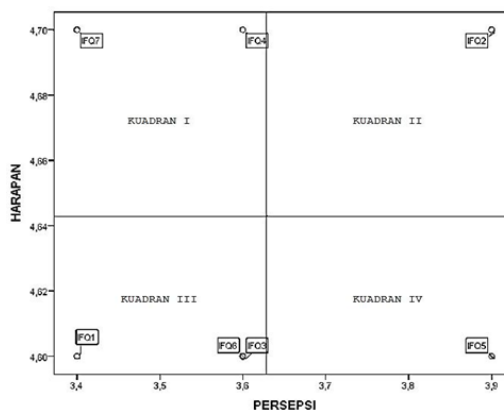
WEBQUAL	PERSEPSI		HARAPAN		GAP	Tki
	TOTAL	MEAN	TOTAL	MEAN		
Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)						
IFQ1	326	3,36	442	4,56	-1,20	73,76%
IFQ2	383	3,95	460	4,74	-0,79	83,26%
IFQ3	349	3,60	442	4,56	-0,96	78,96%
IFQ4	348	3,59	460	4,74	-1,15	75,65%
IFO5	383	3.95	442	4.56	-0.61	86.65%

IFQ6	350	3,61	442	4,56	-0,95	79,19%
IFQ7	326	3,36	460	4,74	-1,38	70,87%
Rata-rata	352,143	3,63	449,714	4,64	-1,01	78,30%
Variabel Kualitas Interaksi Layanan (Service Quality Information)						
SIQ8	383	3,95	442	4,56	-0,61	86,65%
SIQ9	348	3,59	443	4,57	-0,98	78,56%
SIQ10	349	3,60	442	4,56	-0,96	78,96%
WEBQUAL	PERSEPSI		HARAPAN		GAP	Tki
SIQ11	263	2,71	443	4,57	-1,86	59,37%
SIQ12	383	3,95	442	4,56	-0,61	86,65%
SIQ13	326	3,36	442	4,56	-1,20	73,76%
Rata-rata	342	3,53	442,333	4,56	-1,03	77,32%
Variabel Kualitas Antarmuka Pengguna (User Interface Quality)						
UIQ14	350	3,61	442	4,56	-0,95	79,19%
UIQ15	383	3,95	443	4,57	-0,62	86,46%
UIQ16	348	3,59	442	4,56	-0,97	78,73%
UIQ17	349	3,60	443	4,57	-0,97	78,78%
UIQ18	383	3,95	442	4,56	-0,61	86,65%
UIQ19	326	3,36	443	4,57	-1,21	73,59%
Rata-rata	356,5	3,68	442,5	4,56	-0,89	80,56%
Variabel Kegunaan (Usability)						
USQ20	348	3,59	460	4,74	-1,15	75,65%
USQ21	350	3,61	443	4,57	-0,96	79,01%
USQ22	383	3,95	460	4,74	-0,79	83,26%
USQ23	348	3,59	443	4,57	-0,98	78,56%
USQ24	349	3,60	460	4,74	-1,14	75,87%
USQ25	383	3,95	442	4,56	-0,61	86,65%
USQ26	326	3,36	442	4,56	-1,20	73,76%
Rata-rata	355,286	3,66	450	4,64	-0,98	78,95%
Rata-rata Keseluruhan	11,75			14,92		79%

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna (User Interface Quality) adalah dimensi yang mempunyai nilai Tki terbesar yaitu 80,56%. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan website cukup berhasil pada indikator Kualitas Antarmuka Pengguna. Sedangkan dimensi dengan nilai Tki terendah adalah dimensi Kualitas Interaksi Layanan (Service Quality Information) yaitu 77,32%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi tersebut merupakan indikator yang paling perlu diperhatikan oleh pihak pengelola website untuk diperbaiki.

3.2. Analisis Diagram Matriks Importance Performance Analysis

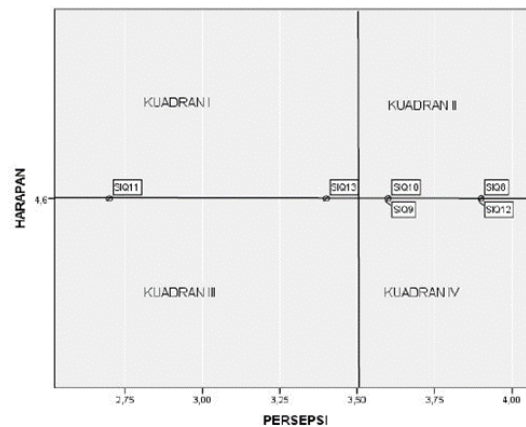
Analisis Diagram Matriks Importance-Performance Dimensi Kualitas Informasi ditunjukkan pada diagram berikut:



Gambar 3. Diagram Kartesius Kualitas Informasi

Kuadran I pada diagram kartesius kualitas informasi mengartikan bahwa indikator yang masuk kedalam bagian ini sangat penting bagi pemakai website. Akan tetapi indikator di kuadran I dinilai oleh pemakai mempunyai kinerja yang kurang baik sehingga dinyatakan tidak puas. Indikator yang menjadi bagiannya adalah IFQ4(Website menyediakan informasi yang relevan) dan IFQ7(Website menyediakan informasi dalam format yang tepat). Kuadran II pada diagram kartesius mengartikan bahwa indikator yang masuk kedalam bagian ini sangat penting bagi pemakai website. Indikator di kuadran II juga dinilai oleh pemakai mempunyai kinerja yang baik sehingga dinyatakan puas. Indikator yang perlu dipertahankan ini adalah IFQ2 (Website menyediakan informasi yang terpercaya). Pada Kuadran III pada diagram kartesius mengartikan bahwa indikator yang masuk kedalam bagian ini dianggap kurang penting bagi pemakai website. Indikator di kuadran III juga dinilai oleh pemakai tidak mempunyai kinerja yang baik. Indikator yang masuk bagaian kuadran ini adalah IFQ1(Website menyediakan informasi yang akurat), IFQ3(Website menyediakan informasi tepat waktu), dan IFQ6(Website menyediakan informasi yang detail). Sedangkan pada kuadran IV pada diagram kartesius mengartikan bahwa indikator yang masuk kedalam bagian ini dianggap kurang penting bagi pemakai website. Akan tetapi Indikator yang masuk bagiannya dinilai oleh pemakai mempunyai kinerja yang baik. Indikator yang masuk bagaian kuadran ini adalah IFQ5(Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti).

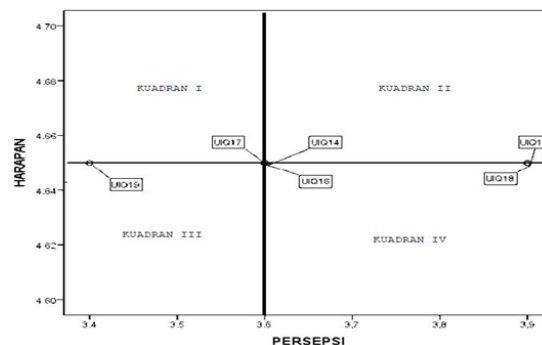
Analisis Diagram Matriks Importance-Performance Dimensi Kualitas Interaksi Layanan ditunjukkan pada diagram berikut:



Gambar 4. Diagram Kartesius Kualitas Interaksi Layanan

Indikator yang menjadi bagian kuadran I adalah SIQ11(Website memberikan ruang untuk komunitas) dan SIQ13(Pengguna merasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan). Pada kuadran II merupakan indikator yang perlu dipertahankan yaitu SIQ8(Pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi) dan SIQ10(Website memberikan ruang untuk personalisasi). Pada kuadran III tidak terdeteksi satu atribut pun yang masuk didalamnya. Indikator pada kuadran IV merupakan indikator dianggap kurang penting akan tetapi mempunyai kinerja yang baik yaitu SIQ9(Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi) dan SIQ12(Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi).

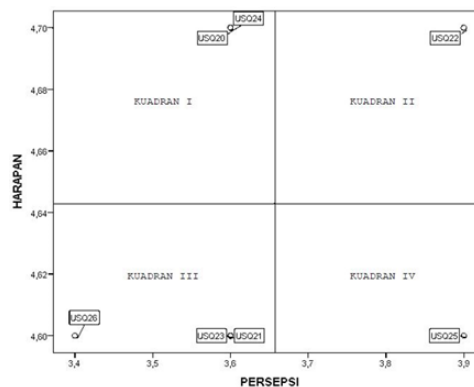
Analisis Diagram Matriks Importance-Performance Dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna ditunjukkan pada diagram berikut:



Gambar 5. Diagram Kartesius Kualitas Antarmuka Pengguna

Diagram kartisius diatas menjelaskan bahwa indikator yang menjadi bagian kuadran I adalah UIQ17 (Website menggunakan desain halaman yang sesuai). Sedangkan Indikator pada kuadran II merupakan indikator yang perlu dipertahankan yaitu UIQ14 (Website menggunakan gambar yang tepat) dan UIQ15 (Website menggunakan font (huruf) yang tepat). Indikator pada kuadran III merupakan indikator dianggap kurang penting dan kinerja yang tidak baik yaitu UIQ19 (Kecepatan download pada halaman website). Sedangkan indikator pada kuadran IV merupakan indikator dianggap kurang penting akan tetapi mempunyai kinerja yang baik yaitu UIQ16 (Website menggunakan warna yang sesuai), UIQ18 (Link pada website bekerja dengan baik) dan SIQ12 (Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi).

Analisis Diagram Matriks Importance-Performance Dimensi Kegunaan ditunjukan pada diagram berikut:



Gambar 6. Diagram Kartesius Kegunaan

Diagram kartisius diatas menjelaskan bahwa indikator prioritas yang menjadi bagian kuadran I adalah USQ20 (Pengguna dengan mudah dapat belajar menggunakan website) dan USQ24 (Website mengandung nilai kompetensi). Indikator pada kuadran II merupakan indikator yang perlu dipertahankan yaitu USQ22 (Website mudah untuk dinavigasi). Indikator pada kuadran III merupakan indikator dianggap kurang penting dan kinerja yang tidak baik yaitu USQ21 (Interaksi pengguna dengan website jelas dan dapat dimengerti), USQ23 (Website mudah untuk digunakan) dan USQ26 (Website memiliki tampilan yang menarik). Indikator pada kuadran IV merupakan indikator dianggap kurang penting akan tetapi mempunyai kinerja yang baik yaitu USQ25 (Website mudah untuk digunakan).

3.3. Analisis Dimensi Kualitas Informasi

Tabel 7. paired samples statistics menunjukkan bahwa rata-rata untuk Harapan dimensi Kualitas Informasi (4,6362) lebih tinggi daripada rata-rata persepsi dimensi Kualitas Informasi (3,6303), dengan Mean Difference sebesar -1,00589. Sedangkan untuk tabel Paired Sample Test terlihat bahwa nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari alfa ($0,000 < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada dimensi Kualitas Informasi antara Persepsi dan Harapan, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Tabel 2. Paired Sample Statistics Dimensi Kualitas Informasi

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Pair 1	P.IFQ	3,6303	97	,80198	,08143	
	H.IFQ	4,6362	97	,34133	,03466	
		Paired Differences				
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pair 1	P.IFQ - H.IFQ	-1,00589	,88806	,09017	-1,18488	-,82691
Paired Samples Test						
		t		df	Sig. (2-tailed)	
Pair 1	P.IFQ - H.IFQ		-11,156	96	,000	

3.4. Analisis Dimensi Kualitas Interaksi Layanan

Tabel paired samples statistics menunjukkan bahwa rata-rata untuk Harapan dimensi Kualitas Interaksi Layanan (4,5601) lebih tinggi daripada rata-rata persepsi dimensi Kualitas Interaksi Layanan (3,5258), dengan Mean Difference sebesar -1,03436. Sedangkan untuk tabel Paired Sample Test terlihat bahwa nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari alfa ($0,000 < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna antara Persepsi dan Harapan, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Tabel 3. Paired Sample Statistics Dimensi Kualitas Interaksi Layanan

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	P.SIQ	3,5258	97	,75933	,07710
	H.SIQ	4,5601	97	,31383	,03186
		Paired Differences			
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
Pair 1	P.SIQ H.SIQ	-1,03436	,83574	,08486	-1,20280
Paired Samples Test					
		t		df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	P.SIQ H.DIQ	-12,190		96	,000

3.5. Analisis Dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna

Tabel paired samples statistics menunjukkan bahwa rata-rata untuk Harapan dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna (4,5619) lebih tinggi daripada rata-rata persepsi dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna (3,6753), dengan Mean Difference sebesar -0,88660. Sedangkan untuk tabel Paired Sample Test terlihat bahwa nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari alfa ($0,000 < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna antara Persepsi dan Harapan, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Tabel 4. Paired Sample Statistics Dimensi Kualitas Antarmuka Pengguna

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	P.UIQ	3,6753	97	,75168	,07632
	H.UIQ	4,5619	97	,28190	,02862
		Paired Differences			
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower Upper
	P.UIQ				

Pair 1	-		-,88660	,81634	,08289	-1,05113	,72207
Paired Samples Test							
			t	df	Sig. (2-tailed)		
Pair 1	P.UIQ - H.UIQ		-10,697	96	,000		

3.6. Analisis Dimensi Kegunaan

Berdasarkan tabel 12 paired samples statistics menunjukan bahwa rata-rata untuk Harapan dimensi Kegunaan (4,6392) lebih tinggi daripada rata-rata persepsi dimensi Kegunaan (3,6627), dengan Mean Difference sebesar -0,97644. Sedangkan untuk tabel Paired Sample Test terlihat bahwa nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari alfa ($0,000 < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada dimensi Kualitas Informasi antara Persepsi dan Harapan, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Tabel 5. Paired Sample Statistics Dimensi Kegunaan

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	P.USQ	3,6627	97	,78658	,07986
	H.USQ	4,6392	97	,27748	,02817
		Paired Differences			
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference
				Lower	
Pair 1	P.USQ - H.USQ	-,97644	,83597	,08488	-1,14492
Paired Samples Test					
		T		df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	P.USQ H.USQ	-11,504		96	,000

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan dimana terdapat beberapa indikator penting yang perlu dilakukan perbaikan yaitu IFQ4(Website menyediakan informasi yang relevan) , IFQ7(Website menyediakan informasi dalam format yang tepat), SIQ11(Website memberikan ruang untuk komunitas), SIQ13(Pengguna merasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan), UIQ17 (Website menggunakan desain halaman yang sesuai), USQ20 (Pengguna dengan mudah dapat belajar menggunakan website) dan USQ24 (Website mengandung nilai kompetensi). Sedangkan dari sisi paired sample test antara harapan dan persepsi dari Dimensi Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Kualitas Antarmuka Pengguna, Kegunaan maka pemakai website maka kesemuanya menyatakan terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi yang diinginkan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arnomo, S. A., PENILAIAN TINGKAT SERVICE TOKO ONLINE DAN ANALISIS PERBANDINGAN PERCEIVED PERFORMANCE. *Comput. Based Inf. Syst. J.* 2018. 06(2): pp. 50–59.
- [2] Suardika, I. B. and Indriani, S., PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA HERO TAMAN PINANG INDAH SIDOARJO. *J. Valtech (Jurnal Mhs. Tek. Ind.* 2022. 5(1): pp. 66–72.

- [3] Tjitrohartoko, O. S. and Saraswati, T. G., Applying Importance Performance Analysis to Assess Customer Satisfaction: Mass Rapid Transportation in Indonesia. *Int. J. Manag. Entrep. Soc. Sci. Humanit.* 2020. 3(1): pp. 16–23. [Online].
- [4] Dzulfikar, A., Jahroh, S., and Ali, M. M., Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jahe Sang Jawara Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis. *J. Apl. Bisnis dan Manaj.* 2021. 7(3): pp. 681–693. [Online].
- [5] Purwandani, I. and Syamsiah, N. O., Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *J. Sist. dan Teknol. Inf.* 2021. 9(3): p. 300. [Online].
- [6] Nilpong, R. and Thanasopon, B., Factors Affecting Intention to Use of Government Websites in Thai Elder: The Webqual Model, in *ICITEE 2020 - Proceedings of the 12th International Conference on Information Technology and Electrical Engineering*, 2020, pp. 146–151.
- [7] Maryani, Mahesworo, B., Perbangsa, A. S., and Hendarti, H., User Interface Evaluation on Government Knowledge Management Portal Using Webqual 4.0, in *Proceedings of 2019 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2019*, 1, IEEE, 2019, pp. 244–249.
- [8] Rismayani and Soetikno, Y. J. W., Using WebQual 4.0 for Measuring Quality of E-learning Services during COVID-19 Pandemic, 2020.
- [9] Pinasthika, S. J., Bukhori, S., and Prasetyo, B., Hybrid Lean SERVPERF-WebQual-IPA for Measuring IT Service Quality, in *Proceedings - 2019 International Conference on Computer Science, Information Technology, and Electrical Engineering, ICOMITEE 2019*, 1, IEEE, 2019, pp. 13–18.
- [10] Farrell, M. J., Az-zahra, H. M., and Rokhmawati, R. I., Analisis Kualitas Website Portal Berita Dan Opini Mojok . Co Menggunakan Webqual 4 . 0 Dan Importance-Performance Analysis. *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.* 2021. 5(7): .
- [11] Arnomo, S. A., Mengukur Mutu Interaction Quality System E-Ticket. Klik - Kumpul. *J. Ilmu Komput.* 2019. 6(1): p. 27. [Online].
- [12] Mujahidin, E., Syamsuddin, Nurhayati, I., Hafidhuddin, D., Bahrudin, E., and Endri, E., Importance performance analysis model for implementation in national education standards (SNPs). *Acad. J. Interdiscip. Stud.* 2021. 10(5): pp. 114–128. [Online].
- [13] Syahputra, H., Ramadhanu, A., and Bayuputra, R., Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.* 2020. 1(4): pp. 334–340. [Online].
- [14] Japrianta, A. L. and Herlambang, A. D., Evaluasi Kualitas Layanan Website Airyrooms . com dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan Importance And Performance Analysis (IPA). *J. Ilm. Komput. Graf.* 2018. 2(11): pp. 441–450.