

# *Analisis Faktor-Faktor dalam Peningkatan Kualitas Website Tekkone dengan Menggunakan Pendekatan WebQual dan Importance Performance Analysis*

Ibnu Al Taufiq

Program Studi Magister Teknik Industri  
Departemen Teknik Mesin & Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas Gadjah Mada  
Yogyakarta  
ibnu.al.taufiq@mail.ugm.ac.id

Rini Dharmastiti

Program Studi Magister Teknik Industri  
Departemen Teknik Mesin & Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas Gadjah Mada  
Yogyakarta  
rini@ugm.ac.id

**Abstrak**—Tekkone merupakan *website* dengan konsep mesin pencari yang berdiri pada tahun 2018 dimana satu-satunya mesin pencari khusus seminar dan *call for paper* yang dilaksanakan di Indonesia. *Website* Tekkone dalam tahap pengembangan (*development product*) yaitu pengembangan terkait fitur *website conference* secara otomatis, sehingga perlu melibatkan calon pengguna yang akan memanfaatkan *website* tersebut untuk mengetahui seberapa jauh kualitas yang diberikan terutama kepada pihak penyelenggara yang aktif mengadakan seminar di Indonesia. Metode yang digunakan untuk membantu menganalisis kualitas *website* dan rencana perbaikan terhadap *website* Tekkone adalah integrasi dari WebQual (*website quality*) dan IPA (*importance performance analysis*). Objek yang digunakan sebanyak 21 orang dengan kriteria sebagai penyelenggara seminar di lingkungan Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada. Hasil yang diperoleh yaitu indikator-indikator yang menurut pengguna masih perlu ditingkatkan kualitasnya adalah “*Website* Tekkone menyediakan informasi pembuatan web konferensi yang cukup jelas”, “Pengguna merasa aman dalam mengunggah data saat proses pembuatan web konferensi”, “*Website* Tekkone menyediakan informasi yang cukup detail dalam pembuatan web konferensi”, “Dalam pembuatan web konferensi tidak mengalami *error/masalah*”. Selanjutnya, dalam penelitian ke depan dilakukan perbaikan terhadap *website* Tekkone berdasarkan hasil penilaian kualitas yang telah dihasilkan.

**Kata kunci**—Kualitas; *Website*; WebQual; *Importance Performance Analysis* (IPA); Tekkone.

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan di dunia pendidikan semakin menjadi fokus perhatian oleh pemerintah, khususnya pemerintahan di Indonesia. Salah satu peraturan pemerintahan Indonesia yang berkaitan dengan dunia pendidikan (Permenristekdikti) No. 44 Tahun 2015, salah satu poin yang disebutkan adalah mengenai kewajiban publikasi mahasiswa untuk program Magister, Doktor, dan Doktor Terapan. Oleh karena itu, dibutuhkan

peran aktif dari akademisi terutama yang mengambil program Magister, Doktor, dan Doktor Terapan untuk terus *update* informasi tentang pelaksanaan seminar nasional maupun internasional.

Dalam hal lain, penggunaan teknologi berbasis web semakin diminati oleh berbagai pihak terutama sebagai media informasi terbaru ke pengguna, dimana informasi yang disampaikan dapat diakses dimanapun, kapanpun, dan siapapun. *Website* yang ada di internet memiliki berbagai tipe, yaitu web dinamis dan statis. Web statis memiliki beberapa karakteristik antara lain, pemilik web tidak dapat saling berhubungan dengan pengunjung web, HTML biasanya digunakan dalam web statis dan tidak ada data yang perlu disimpan maupun diproses dalam *database*, serta *content* atau isi halaman jarang *update* didalam web statis dan hanya dapat diakses oleh pemilik web tersebut [1]. Pada web dinamis dapat menghubungkan antara pengunjung dengan pemilik web sebagai contoh yaitu dapat memberikan wadah untuk para pengguna, kolom komentar, transaksi *online*, menggunakan bahasa pemrograman web seperti *Personal Home Page* (PHP) dan *Active Server Page* (ASP), dalam menyimpan dan memproses data, serta *content* yang diperbaharui digunakan *database* diantaranya *mysql*, dan *oracle*. Isi konten dalam web dinamis dapat berubah-ubah dan dapat diakses melalui *database*. Dengan adanya manfaat yang diberikan dari penggunaan teknologi web maka menjadi daya tarik sendiri bagi para akademisi untuk memanfaatkan hal tersebut dalam *update* informasi tentang pelaksanaan seminar nasional maupun internasional, akan tetapi, di Indonesia belum terlalu banyak *website* yang memfasilitasi informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar nasional maupun internasional berbagai bidang ilmu yang *ter-up to date* untuk mempublikasikan penelitian khususnya dari akademisi. Oleh sebab itu, pihak penyelenggara seminar maupun para akademisi pencari seminar di Indonesia masih kesulitan untuk mencari informasi terkait pelaksanaan seminar di Indonesia

maupun menginformasikan penyelenggaraan seminarnya diluar domainnya.

Tekkone merupakan *website* dengan konsep mesin pencari yang berdiri pada tahun 2018 dimana satu-satunya mesin pencari khusus seminar dan *call for paper* yang dilaksanakan di Indonesia. Seluruh informasi terkait seminar nasional maupun internasional yang ada di situs Tekkone merupakan informasi terbaru yang relevan dengan tanggal pengumpulan abstrak/ *full paper*, sehingga memudahkan akademisi untuk menemukan informasi seminar yang masih menerima pendaftaran. Selain itu, situs ini juga memudahkan dalam pencarian seminar yang sesuai dengan bidang penelitian yang dilakukan (<https://tekkone.com>).

Pemanfaatan *website* Tekkone tidak terlepas dari peran penting para akademisi pencari seminar serta pihak penyelenggara seminar nasional maupun internasional, sehingga salah satu yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola *website* Tekkone antara lain kualitas *website* yang disajikan sebagai pertimbangan tingkat kepuasan oleh pihak pencari seminar maupun penyelenggara seminar yang akan mendaftarkan seminar mereka di *website* Tekkone. Terdapat beberapa aspek kesuksesan dari sebuah *website*, diantaranya dapat menarik perhatian penggunaanya, situs web dapat dipercaya serta diandalkan, dan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi penggunaanya [2]. Selain itu, salah satu kriteria *website* yang baik adalah mengenai kepuasan penggunaanya dimana sebuah *website* sewajarnya mudah untuk digunakan, pengguna selayaknya dapat mencari apa yang mereka ingin temukan, mendownload konten yang diinginkan dengan cepat, dan berbagi konten yang ditemukan kepada pengguna lainnya [3]. Lebih lanjut, *website* Tekkone dalam tahap pengembangan (*development product*) yaitu pengembangan terkait fitur *website conference* secara otomatis, sehingga perlu melibatkan calon pengguna yang akan memanfaatkan *website* tersebut. Pengguna yang dimaksud yaitu pihak penyelenggara yang aktif mengadakan seminar di Indonesia.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka akan dilakukan penelitian terhadap *website* Tekkone dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas *website*, sehingga membutuhkan masukan dari pengguna agar sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini membutuhkan penelitian lebih lanjut termasuk pada *website* Tekkone.

## II. PENELITIAN TERKAIT

Permasalahan mengenai peningkatan kualitas *website* di berbagai area telah diteliti secara ekstensif antara lain di area *e-commerce*, *e-government*, *e-business*, *e-service*, dan *academic website*. Penelitian telah dilakukan untuk *website* Amazon, BOL, dan Internet *Bookshop* dengan menggunakan metode integrasi WebQual 4.0, *Factor Analysis* dan juga pengumpulan data dibantu dengan kuesioner untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dirasakan masih kurang oleh ketiga pengguna *website* tersebut [4]. Selanjutnya, pengujian kualitas dari *website* biro perjalanan dengan

menggunakan WebQual 4.0 dan pengumpulan data dibantu dengan kuesioner [5]. Hal lain dalam penelitian ini mengambil objek penelitian adalah salah satu *website* belanja *online* di India dimana metode yang digunakan yaitu integrasi *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan WebQual 4.0 [6]. Sementara itu terdapat penelitian pada *website* jual beli sebagai obyek penelitian tetapi menggunakan integrasi dari metode WebQual 4.0 dan *Confirmatory Factor Analytic* (CFA) [7].

Penelitian mengenai peningkatan kualitas *website* juga dilakukan di area *e-government*. Terdapat penelitian dengan memanfaatkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengevaluasi proyek *e-government* Jepang [8]. Selanjutnya penelitian di area yang sama yaitu pada obyek penelitian intranet sebuah agensi dengan menggunakan pendekatan WebQual 4.0 dan bantuan kuesioner saat pengumpulan data [9].

Area *e-business* dan *e-service* juga dijadikan sebagai objek penelitian dalam peningkatan kualitas *website*. Evaluasi penyebab dari penerapan *e-business* di sebuah perusahaan kurang optimal dengan bantuan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) [10]. Sementara itu, terdapat penelitian menggunakan dimensi dalam *customer's perception of e-service quality* yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *ease of use*, *personalization*, *website design*, dan *security* untuk mengidentifikasi *e-service* pada sebuah bank [11].

Selanjutnya penelitian di area *academic website* juga telah dilakukan, meskipun masih dalam jumlah yang sedikit. Penelitian dilakukan tepatnya pada *website* dalam sekolah bisnis di India dengan menggunakan metode WebQual 4.0 [12].

## III. KERANGKA TEORITIS

Dalam menganalisis kualitas *website* dan rencana perbaikan terhadap *website* Tekkone digunakan metode integrasi dari WebQual (*website quality*) dan IPA (*importance performance analysis*). Webqual 4.0 banyak diterapkan dalam penilaian kualitas *website* dikarenakan skala penilaiannya sudah tervalidasi [13], sehingga beberapa penelitian dari berbagai jenis *website* sudah mengadopsi metode ini [14][15][16]. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diciptakan pada tahun 1977 oleh Martilla dan James, yang berbentuk *quadrant analysis* untuk mengetahui prioritas dalam rangka peningkatan kualitas produk/jasa [17]. Metode ini mudah digunakan dalam usaha peningkatan kinerja [18].

## IV. METODE

Jenis penelitian yakni penelitian kuantitatif dengan teknik penentuan sampel menerapkan metode *purposive sampling*. Teknik ini dilakukan dengan memilih responden sesuai dengan karakteristik dengan pertimbangan tertentu untuk diperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian [19]. Objek dalam penelitian ini sebanyak 21 orang dengan kriteria sebagai penyelenggara seminar di lingkungan Fakultas

Teknik, Universitas Gadjah Mada. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa alat yang menunjang untuk proses penelitian antara lain kuesioner sebagai instrumen penelitian yang utama dan dirancang berdasarkan variabel pada pendekatan WebQual 4.0, *Microsoft Excel* sebagai alat untuk kalkulasi data hasil pengumpulan kuesioner dan pengolahan data dengan metode IPA, dan *Software SPSS* untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas dari hasil kuesioner.

Tahapan pertama pada penelitian adalah melakukan studi lapangan dan studi literatur untuk mengetahui *problem* pada *website* Tekkone dan mempelajari literatur terkait masalah pada *website* Tekkone. Selanjutnya, peneliti menentukan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian. Setelah ditentukan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian, tahap berikutnya adalah mengidentifikasi variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian dengan didasarkan pada konsep dari metode Webqual 4.0 dan mengadaptasinya untuk disesuaikan dalam pengembangan penelitian ini. Apabila variabel penelitian sudah ditentukan, selanjutnya menyusun kuesioner untuk pengambilan data ke pengguna Tekkone. Kuesioner berisi penilaian kualitas dengan 2 bagian yaitu penilaian kualitas terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Sebelum benar-benar kuesioner digunakan untuk pengambilan data ke responden, maka dilakukan *pilot study*. *Pilot study* dilakukan untuk mengevaluasi kuesioner yang telah dirancang dan mendapat perbaikan instrumen. Melalui *pilot study*, diharapkan dapat memperkecil atau menghilangkan bias yang dapat terjadi dalam pengisian instrumen oleh responden. *Pilot study* ditujukan kepada praktisi atau akademisi yang memiliki latar belakang web *developer*.

Tahapan berikutnya yaitu evaluasi dan perbaikan instrumen. Evaluasi dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas berdasarkan data 30 responden diluar responden utama dengan menggunakan SPSS. Jika terdapat hal yang dirasa tidak sesuai maka pada tahap evaluasi dan perbaikan dilakukan perbaikan instrumen sesuai hasil koreksi tersebut. Jika sudah tidak ada koreksi, maka instrumen dapat digunakan untuk tahap pengambilan data. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner maka data-data hasil penilaian tersebut dikumpulkan dan selanjutnya tahapan pengolahan data dengan bantuan metode IPA. Pada metode ini dilakukan perhitungan selisih (*gap*) dari nilai *Importance* dan *Performance*. Apabila telah diketahui masing-masing selisih (*gap*) dari nilai *Importance* dan *Performance*, maka dilanjutkan dengan menganalisis menggunakan metode IPA yakni memplotkan berdasarkan nilai selisih yang dihasilkan pada kuadran 1-4 yang ada di metode IPA. Hal ini untuk mengetahui penilaian atribut kualitas *website* Tekkone mana yang tergolong kurang baik dan butuh untuk dilakukan perbaikan. Tahap terakhir adalah membuat kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi pembahasan hasil dan pemberian saran berupa perbaikan yang dilakukan terhadap *website* Tekkone.

## V. HASIL & PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang terdapat dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Pascasarjana dengan usia antara 21 – 25 tahun sebesar 71% dan di atas usia 25 tahun sebesar 29%. Berdasarkan jenis kelamin, dihasilkan jumlah persentase wanita sebanyak 76% dan jumlah persentase pria sebanyak 24%. Mengacu pada hasil rata-rata frekuensi mencari seminar dalam satu tahun terakhir, 48% responden memiliki frekuensi >10 kali, 38% responden memiliki frekuensi antara 6 - 10 kali, dan sisanya sebesar 14% responden memiliki frekuensi antara 1 – 5 kali.

Hasil indikator-indikator penilaian pada kuesioner untuk pengguna yang telah dinyatakan valid dan digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

TABEL I. INDIKATOR PENILAIAN KUESIONER

Variabel	Indikator	Kode Indikator
Usabilitas	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan membuat web konferensi di <i>website</i> Tekkone	USS 1
	Interaksi antara <i>website</i> Tekkone dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	USS 2
	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam membuat web konferensi di <i>website</i> Tekkone	USS 3
	Pengguna merasa <i>website</i> Tekkone mudah untuk digunakan	USS 4
	<i>Website</i> Tekkone memiliki tampilan yang menarik	USS 5
	Membuat web konferensi di <i>website</i> Tekkone menciptakan pengalaman positif	USS 6
Kualitas Informasi	<i>Website</i> Tekkone menyediakan informasi pembuatan web konferensi yang cukup jelas	INF 1
	<i>Website</i> Tekkone menyediakan informasi yang dapat diperbaharui	INF 2
	<i>Website</i> Tekkone menyajikan informasi yang relevan sesuai dengan web konferensi yang dibuat	INF 3
	<i>Website</i> Tekkone menyajikan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	INF 4
	<i>Website</i> Tekkone menyediakan informasi yang cukup detail dalam pembuatan web konferensi	INF 5
	<i>Website</i> Tekkone menyajikan informasi dalam format yang sesuai	INF 6
Variabel	Indikator	Kode Indikator
Kualitas Interaksi	Dalam pembuatan web konferensi tidak mengalami <i>error</i> / masalah	INT 1
	Pengguna merasa aman dalam mengunggah data saat proses pembuatan web konferensi	INT 2
	Pengguna merasa aman dalam verifikasi data saat membuat akun di <i>website</i> Tekkone	INT 3
	<i>Website</i> Tekkone memberi ruang untuk personalisasi (editing)	INT 4
	Pengguna merasa yakin bahwa pembaharuan layanan (editing) akan tampil sesuai sebagaimana yang telah dibuat	INT 5

Setelah kuesioner dinyatakan valid, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner kepada 21 responden untuk dilakukan pengujian kualitas *website* Tekkone. Dalam pengisian kuesioner akan dibedakan menjadi dua jenis, yaitu tingkat kinerja yang saat ini dirasakan (*Performance*) dan tingkat kepentingan yang diharapkan untuk dikembangkan (*Importance*). Evaluasi kualitas *website* Tekkone dilakukan dengan menganalisis tingkat kesenjangan kualitas (gap) antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja. Persamaan untuk menghasilkan gap tersebut yaitu.

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf} - \text{Imp} \quad (1)$$

Keterangan :

- $Q_i (\text{Gap})$  = tingkat kesenjangan kualitas
- $\text{Perf}$  = nilai kualitas berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)
- $\text{Imp}$  = nilai kualitas berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

Tingkat kualitas yang baik ditandai dengan nilai positif atau  $Q_i (\text{gap}) \geq 0$ . Hal ini menandakan kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para pengguna. Sebaliknya, apabila hasil  $Q_i (\text{gap}) < 0$  atau memiliki bobot negatif menandakan kualitas masih kurang baik sehingga belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna. Penjelasan kesenjangan mengenai kualitas *website* diuraikan dalam masing-masing variabel yaitu usabilitas, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

Hasil pengolahan mengenai penilaian kualitas dari pihak penyelenggara seminar terhadap *website* Tekkone ditunjukkan pada Tabel 2.

TABEL II. PENILAIAN KUALITAS

Usabilitas			
Indikator	Perf	Imp	GAP
USS 1	4,43	4,67	-0,24
USS 2	4,05	4,57	-0,52
USS 3	4,19	4,57	-0,38
USS 4	4,38	4,57	-0,19
USS 5	3,95	4,19	-0,24
USS 6	4,33	4,67	-0,33
<b>Rata-rata</b>	<b>4,22</b>	<b>4,54</b>	<b>-0,32</b>
Kualitas Informasi			
Indikator	Perf	Imp	GAP
INF 1	4,10	4,81	-0,71
INF 2	4,38	4,76	-0,38
INF 3	4,48	4,48	0,00
INF 4	4,38	4,43	-0,05
INF 5	4,19	4,62	-0,43
INF 6	4,33	4,38	-0,05
<b>Rata-rata</b>	<b>4,31</b>	<b>4,58</b>	<b>-0,27</b>

Kualitas Interaksi			
Indikator	Perf	Imp	GAP
INT 1	4,14	4,62	-0,48
INT 2	4,05	4,71	-0,67
INT 3	4,29	4,52	-0,24
INT 4	4,67	4,90	-0,24
INT 5	4,71	4,95	-0,24
<b>Rata-rata</b>	<b>4,37</b>	<b>4,74</b>	<b>-0,37</b>

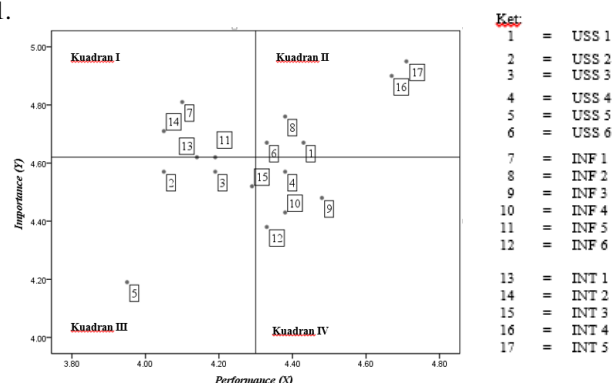
Tabel II menunjukkan gap dari setiap indikator dalam 3 variabel yang digunakan dalam penelitian. Pada Tabel II, menunjukkan bahwa gap antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) untuk keseluruhan indikator dalam 3 variabel memiliki bobot negatif. Rata-rata gap yang dimiliki variabel usabilitas sebesar  $-0,32$ , dengan gap terbesar dihasilkan oleh indikator USS2 yakni "Interaksi antara *website* Tekkone dengan pengguna jelas dan mudah dipahami" dengan selisih gap sebesar  $-0,52$ . Rata-rata gap yang dimiliki variabel kualitas informasi sebesar  $-0,27$  dengan gap terbesar dihasilkan oleh indikator INF1 yakni "Website Tekkone menyediakan informasi pembuatan web konferensi yang cukup jelas" dengan selisih gap sebesar  $-0,71$ . Sementara itu, pada variabel kualitas interaksi, nilai rata-rata gap sebesar  $-0,37$  dengan indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada INT2 yaitu "Pengguna merasa aman dalam mengunggah data saat proses pembuatan web konferensi" dengan selisih gap sebesar  $-0,67$ .

Selanjutnya, nilai rata-rata dari ketiga variabel dihitung keseluruhan seperti dilihat pada Tabel 3.

TABEL III. NILAI RATA-RATA DARI KESELURUHAN VARIABEL

Indikator	Perf	Imp	GAP
Usabilitas	4,22	4,54	-0,32
Kualitas Informasi	4,31	4,58	-0,27
Kualitas Interaksi	4,37	4,74	-0,37
<b>Rata-Rata</b>	<b>4,30</b>	<b>4,62</b>	<b>-0,32</b>

Berdasarkan Tabel III nilai rata-rata pembobotan dari ketiga variabel yang ada digunakan untuk penentuan koordinat dalam analisis IPA. *Importance performance analysis* (IPA), berfungsi untuk penentuan indikator kualitas *website* apa saja yang sudah sesuai harapan pengguna dan yang masih perlu adanya peningkatan kualitas, dimana menghasilkan matrix empat kuadran. Hasil pengolahan yang menunjukkan posisi indikator dalam grafik matrix IPA dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) 5022

Berdasarkan Gambar 1 disajikan matrix IPA untuk penempatan hasil masing-masing indikator. Analisa berdasarkan pembagian masing-masing kuadran pada grafik IPA dijelaskan sebagai berikut:

#### A. Kuadran I: (INF1 & INT2)

Indikator INF1 yaitu “Website Tekkone menyediakan informasi pembuatan web konferensi yang cukup jelas” dan INT2 yaitu “Pengguna merasa aman dalam mengunggah data saat proses pembuatan web konferensi.” Indikator-indikator yang berada pada posisi ini menandakan bahwa indikator tersebut memiliki kinerja rendah dan tingkat kepentingan tinggi, sehingga akan menjadi prioritas utama dalam pengembangan kualitas website Tekkone.

#### B. Kuadran II: (USS1, USS6, INF2, INT4, & INT5)

Indikator USS1 yaitu “Pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan membuat web konferensi di website Tekkone”, USS 6 yaitu “Membuat web konferensi di website Tekkone menciptakan pengalaman positif”, INF2 yaitu “Website Tekkone menyediakan informasi yang dapat diperbaharui”, INT4 yaitu “Website Tekkone memberi ruang untuk personalisasi (editing)”, dan INT5 yaitu “Pengguna merasa yakin bahwa pembaharuan layanan (editing) akan tampil sesuai sebagaimana yang telah dibuat”. Indikator-indikator yang berada pada posisi ini menandakan bahwa indikator tersebut memiliki kinerja yang baik dan tingkat kepentingan tinggi, sehingga harus tetap dipertahankan untuk website Tekkone agar ke depannya menjadi lebih baik.

#### C. Kuadran III: (USS2, USS3, USS5, & INT3)

Indikator USS2 yaitu “Interaksi antara website Tekkone dengan pengguna jelas dan mudah dipahami”, USS3 yaitu “Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam membuat web konferensi di website Tekkone”, USS5 yaitu “Website Tekkone memiliki tampilan yang menarik”, dan INT3 yaitu “Pengguna merasa aman dalam verifikasi data saat membuat akun di website Tekkone”. Indikator-indikator yang berada pada posisi ini menandakan bahwa indikator tersebut memiliki kinerja dan tingkat kepentingan rendah, sehingga bukan menjadi prioritas utama dalam pengembangan kualitas website Tekkone.

#### D. Kuadran IV: (USS4, INF3, INF4, & INF6)

Indikator USS4 yaitu “Pengguna merasa website Tekkone mudah untuk digunakan”, INF3 yaitu “Website Tekkone menyajikan informasi yang relevan sesuai dengan web konferensi yang dibuat”, INF4 yaitu “Website Tekkone menyajikan informasi yang mudah dibaca dan dipahami”, dan INF6 yaitu “Website Tekkone menyajikan informasi dalam format yang sesuai”. Indikator-indikator yang berada pada posisi ini menandakan bahwa indikator tersebut memiliki kinerja yang baik dan tingkat

kepentingan rendah, sehingga tidak perlu diperhatikan dalam pengembangan kualitas website Tekkone.

#### E. Berpotongan: (INF5 & INT1)

Indikator INF5 yakni “Website Tekkone menyediakan informasi yang cukup detail dalam pembuatan web konferensi” dan INT1 yaitu “Dalam pembuatan web konferensi tidak mengalami error/ masalah”. Indikator-indikator yang berada pada posisi antara kuadran I dan III menandakan bahwa indikator tersebut memiliki kinerja rendah dan tingkat kepentingan tinggi, sehingga indikator dalam titik ini dirasa perlu untuk menjadi prioritas perbaikan setelah prioritas utama.

## VI. KESIMPULAN

Hasil penelitian menggunakan integrasi metode WebQual dengan IPA, menunjukkan faktor prioritas utama peningkatan kualitas website Tekkone agar sesuai dengan harapan pengguna. Hasil penilaian kualitas yang dimaksud yaitu “Website Tekkone menyediakan informasi pembuatan web konferensi yang cukup jelas”, “Pengguna merasa aman dalam mengunggah data saat proses pembuatan web konferensi”, “Website Tekkone menyediakan informasi yang cukup detail dalam pembuatan web konferensi”, “Dalam pembuatan web konferensi tidak mengalami error/ masalah”. Hasil penilaian kualitas yang telah dihasilkan ini dapat diaplikasikan pada langkah selanjutnya.

## REFERENSI

- [1] Kustiyahningsih, Y., & Anamisa, D. R., 2011, *Pemrograman Basis Data Berbasis Web Menggunakan PHP & MySQL*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- [2] Liu, C. K. & Arnett, P., 2000, Exploring the Factors Associated With Web Site Success in the Context of Electronic Commerce, *Journal of Information and Management*, pp. 22- 22.
- [3] Suyanto, A. H., 2009, *Step by Step Web Design: Theory and Practices*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [4] Barnes, S., & Vidgen, R., 2002, An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality, *Journal of Electronic Commerce Research*, 3. 114-127.
- [5] Hengki, R., 2014, Analysis Quality Dino Tour Travel Management Website Using Webqual 4.0 (Case Study: Pulautidungdino.Com), *Proceedings International Conference on Engineering and Technology Development*.
- [6] Pathania, A., & Rasool, G., 2017, Investigating E tailer's Perceived Website Quality Using Analytical Hierarchy Process Technique, *Procedia Computer Science*, 122, 1016–1023.
- [7] Ahmad, A. & Khan, M. N., 2017, Developing a Website Service Quality Scale: A Confirmatory Factor Analytic Approach, *Journal of Internet Commerce*, 16(1), 104-126.
- [8] Wong, M.S., Hideki, N., & George, P., 2011, The Use of Importance Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services, *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6 (2), 17-30.
- [9] Kadar, J.A., Napitupulu, D., & Jati, R.K., 2017, Analysis of Factors Influencing the Quality of Intranet Website Based on WebQual Approach Case Study in Agency X, *International Conference on Science in Information Technology*.
- [10] Magal, S., & Levenburg, N. M., 2005, Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Businesses. *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, pp. 176a-176a.

- [11] Hussain, S. M., 2014, Measuring Quality of Electronic Service (E-Service) In Banking, *Int. Journal of Engineering Research and Applications*, Vol. 4, Issue 3 (Version 1), pp.350-359.
- [12] Elangovan, N., 2013, Evaluating Perceived Quality of B-School Websites, *IOSR Journal of Business and Management*, 12(1), 92-102.
- [13] Barnes, S., & Vidgen, R., 2005, Data Triangulation in Action: Using Comment Analysis to Refine Web Quality Metrics. *Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems*. Regensburg, Germany.
- [14] Park, H., Son, S., & Kim, H., 2011, Public Internet Service and Customer Satisfaction with a Focus on Public Agencies in Korea, *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 39(4), 565-572.
- [15] Medyawati, H., & Maburri, A., 2012, Website Quality: Case Study on Local Government Bank and State Own Bank in Bekasi City. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 65, pp. 1086-1091.
- [16] Hasanov, J., & Khalid, H., 2015. The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach. *Procedia Computer Science*, 72, pp.382-389.
- [17] Latu, T.M., & Everett, A.M., 2000, *Review of Satisfaction Research and Measurement, Approaches*, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand.
- [18] Martinez, C.L., 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting*, CenterPoint Institute, Inc., Arizona.
- [19] Sugiyono., 2010. *Statiska untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.