

## Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website STAI Ma'arif Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA

Saloma<sup>1</sup>, Kurniabudi<sup>2</sup>, Sharipuddin<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: [salomaoma2501@gmail.com](mailto:salomaoma2501@gmail.com), [kurniabudi@unama.ac.id](mailto:kurniabudi@unama.ac.id), [Sharifbuhaira@gmail.com](mailto:Sharifbuhaira@gmail.com)

Email Penulis Korespondensi: [salomaoma2501@gmail.com](mailto:salomaoma2501@gmail.com)

### Artikel Info :

Artikel History :

Submitted : 03-09-2024

Accepted : 25-09-2024

Published : 30-09-2024

### Kata Kunci:

Website, kualitas, kepuasan, webqual 4.0, SPSS

### Keywords:

Website, Quality, User Satisfaction, Webqual 4.0, SPSS

**Abstrak**– Website STAI Ma'arif Jambi media yang dapat diakses melalui internet, menyajikan informasi dalam bentuk teks, gambar, dan audio menggunakan protokol HTTP. Dengan demikian, mutu layanan yang disediakan oleh website harus memenuhi standar yang tinggi agar pengguna merasa puas. Dalam pengujian tersebut prosedur yang dipakai yaitu webqual 4.0 dan IPA dalam menilai tingkat layanan. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah responden yang diperlukan adalah 156 orang. Untuk memenuhi kuota ini, kuesioner disebarakan selama lebih dari satu bulan kepada mahasiswa/i dan masyarakat umum di STAI Ma'arif Jambi serta di lingkungan sekitar Jambi. Proses riset data dilakukan melalui kuesioner online menggunakan Google Form. Hasil distribusi kuesioner menghasilkan 156 responden yang berjumlah dari dua kategori, yang pertama laki-laki dan yang kedua perempuan. Data tersebut kemudian diproses menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 23. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel yang paling berdampak pada kepuasan pengguna di website STAI Ma'arif Jambi adalah kualitas interaksi, dengan nilai t mencapai 3,846%. Variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan dibandingkan dengan kegunaan (2,799%) dan kualitas informasi (3,070%). Analisis juga menunjukkan bahwa peringkat tertinggi terdapat pada kualitas interaksi layanan (X3) dengan nilai 1,08%, sedangkan peringkat terendah terdapat pada kualitas informasi (X2) dengan nilai 0,93%. Nilai rata-rata kesenjangan (GAP) sebesar -0,39 menunjukkan bahwa kualitas kinerja website belum memenuhi ekspektasi pengguna. Selain itu, analisis kuadran IPA menekankan perlunya perbaikan pada indikator di kuadran ketiga, karena banyaknya kinerja yang kecil bisa mempengaruhi minat user dalam mengandalkan indikator tersebut.

**Abstract**– The website STAI Ma'arif Jambi is a type of media that can be accessed via the internet. Websites provide information in the form of text, images and audio using the HTTP protocol. Therefore, the quality of the services provided must be high so that users are satisfied with the services provided by the website. The methods used in this research are Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA). Based on calculation data using the Slovin formula, 156 respondents were needed. Therefore, the questionnaire was distributed for more than a month to students and the general public. Questionnaire distribution was carried out at STAI Ma'arif Jambi and the surrounding area. Data collection for this research was obtained through an online questionnaire using Google Forms. Distribution of the questionnaire resulted in 156 respondents, who were categorized into two groups: men and women. The data was then processed using IBM SPSS Statistics 23 software. The research results showed that the variable with the most significant impact on user satisfaction on the STAI Ma'arif Jambi website was interaction quality, with a t score of 3.846%. This variable is more significant than usefulness (2.799%) and information quality (3.070%). The analysis also shows that the highest ranking is in the quality of service interactions (X3) with a value of 1.08%, while the lowest ranking is in the quality of information (X2) with a value of 0.93%. The average gap value (GAP) of -0.39 indicates that the quality of website performance does not meet user expectations. In addition, the IPA quadrant analysis emphasizes the need for improvements to indicators in the third quadrant, because low levels of performance can affect users' interest in relying on these indicators.

## 1. PENDAHULUAN

Layanan merupakan hasil dari proses yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pengguna, melalui penerapan sumber daya, keahlian, atau teknologi yang relevan [1], [2]. Salah satu layanan yang sering diakses di era sekarang adalah layanan website. Layanan website merupakan mekanisme penyampaian informasi melalui media internet yang dapat diakses secara daring, meliputi berbagai format seperti teks, gambar, dan audio. Efektivitas layanan website sangat dipengaruhi oleh tingkat kualitas dukungan yang disediakan, termasuk aspek pelayanan pelanggan dan penyelesaian masalah teknis [3], [4]. Salah satu sekolah tinggi agama islam yang mempunyai website adalah STAI Ma'arif Jambi yang beralamatkan <https://staimaarifjambi.ac.id/>. Dengan adanya kecenderungan yang semakin tinggi di kalangan mahasiswa untuk mencari informasi secara daring, STAI Ma'arif Jambi telah mengembangkan sebuah situs web yang menyediakan berbagai informasi esensial mengenai institusi, termasuk profil institusi, program studi, sistem informasi akademik, e-pustaka, jurnal, penerimaan mahasiswa baru, dan Lembaga Penjamin Mutu Akademik (LPMA). Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam penyajian informasi di situs web tersebut, yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan

efektivitas dan kepuasan pengguna. Meskipun *website* tersebut dirancang untuk menyediakan berbagai informasi penting terkait kampus, masih terdapat beberapa kekurangan yang signifikan. Kekurangan tersebut meliputi tampilan beranda yang membingungkan dengan pengulangan informasi, masalah pada waktu loading fitur jurnal, kurangnya detail informasi pada e-pustaka, ketidakakuratan informasi dalam brosur pendaftaran PMB, serta ketidaklengkapan dan pembaruan pada fitur tutorial pendaftaran. Masalah-masalah ini mengakibatkan ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas layanan dan informasi yang disediakan oleh *website*, yang pada gilirannya mempengaruhi efektivitas komunikasi dan aksesibilitas informasi bagi pengguna. Oleh karena itu, untuk memastikan *website* STAI Ma'arif Jambi dapat memberikan informasi yang berguna dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, penting bagi situs tersebut untuk memiliki kualitas layanan yang optimal. Peningkatan kualitas layanan ini akan mendukung penyampaian informasi yang efektif dan akurat, yang pada gilirannya akan memenuhi harapan mahasiswa/i STAI Ma'arif Jambi serta masyarakat umum. Kualitas layanan yang baik merupakan bagian integral dari pelayanan yang diberikan melalui *website* dan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan efektivitas komunikasi dengan pengguna. Penerapan metode penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi antara metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan pendekatan yang efektif untuk mengevaluasi kualitas *website*. Prosedur *webqual* 4.0 berfungsi untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas *website* secara komprehensif, sementara IPA digunakan untuk menganalisis perbandingan antara evaluasi kinerja aktual dan ekspektasi pengguna terhadap *website* [5]. Berdasarkan fenomena yang sudah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik dalam mengkaji suatu "Analisis Kualitas Layanan Pengguna *Website* STAI Ma'arif Jambi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA".

Rujukan penelitian terdahulu mengenai penilaian mutu layanan *website* yang menerapkan prosedur *Webqual* 4.0 dengan IPA menunjukkan bahwa pendekatan sangat efektif dalam mengukur dan mengevaluasi tingkat *website* dalam berbagai macam penglihatan pengguna. Studi tersebut oleh [6] menemukan bahwa meskipun kualitas layanan *website* Universitas Terbuka Palembang dinilai cukup baik, terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja aktual. Hal ini mengindikasikan adanya area yang memerlukan perbaikan, khususnya pada indikator yang berada di kuadran pertama dan ketiga dalam IPA. Penelitian [5] menyoroti pentingnya evaluasi tingkat kualitas *website* Perpustakaan Muspera Kementerian LHK. Evaluasi ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan yang dapat meningkatkan kinerja, memenuhi harapan pengguna, dan memperbaiki kualitas layanan. Studi oleh [7] mengidentifikasi bahwa situs Detik.com memiliki kesenjangan kualitas yang memerlukan peningkatan agar sesuai dengan standar pelayanan situs web yang baik. Penelitian [8] menunjukkan bahwa faktor *satisfactions* informasi, kegunaan, interaksi layanan, dan antarmuka pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas klien terhadap *website* PT Masusskita United, meskipun tidak semua faktor memberikan dampak yang signifikan. Penelitian [9] mengungkapkan bahwa analisis terhadap *website* Kaskus menggunakan *webqual* dan IPA menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pengguna. Hasil ini memberikan umpan balik penting bagi pengelola *website* untuk memperbaiki aspek yang belum sesuai dengan harapan pengguna. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan metode *webqual* 4.0 dengan IPA sangat berguna untuk mengidentifikasi dalam memperbaiki aspek-aspek kualitas layanan *website* yang belum memenuhi ekspektasi pengguna. Selain itu, metode ini juga membantu dalam memberikan rekomendasi pengembangan yang berfokus pada kepuasan pengguna dan peningkatan Kualitas layanan secara keseluruhan.

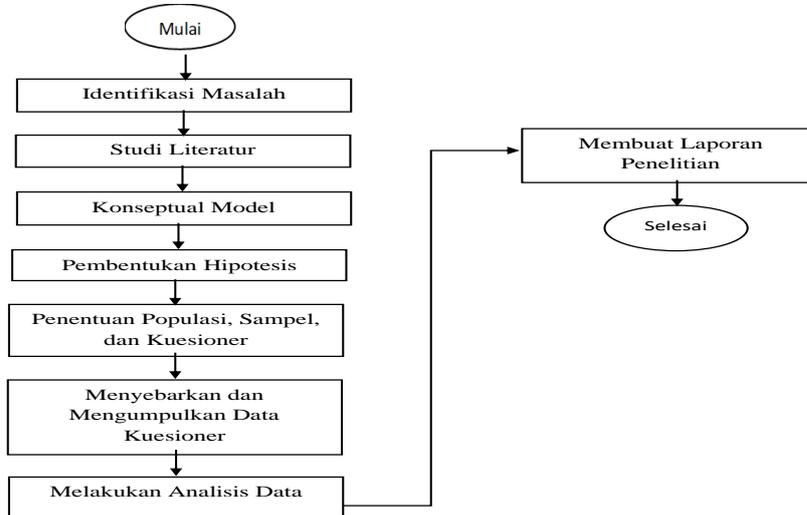
Observasi ini menggunakan metodologi *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana tujuannya yaitu, untuk mengukur tingkat pelayanan kepada pengguna *website* STAI Maarif Jambi dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna *website* STAI Ma'arif Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Riset ini diharapkan bisa memberikan kontribusi yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna *website* STAI Maarif Jambi. Keunggulan penelitian ini adalah membantu institusi memahami kepuasan pengguna terhadap *website* STAI Maarif Jambi, sehingga dapat menyajikan informasi lebih cepat dan akurat sesuai kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mendukung institusi dalam meningkatkan operasional *website*, serta memperbaiki kualitas layanan yang disediakan agar dapat mengurangi kesalahan informasi dan meningkatkan kepercayaan pengguna, dan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada analisis Kualitas layanan *website* memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pengguna.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahap Penelitian

Penelitian tersebut menggunakan metode *webqual* 4.0 untuk menilai kualitas *website* berdasarkan persepsi *user* dan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan dengan ekspektasi kinerja aktual dari *website* tersebut. Kombinasi kedua metode ini memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas *website*, serta memungkinkan perumusan rekomendasi yang lebih spesifik dan relevan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Pendekatan gabungan ini dianggap efektif dalam menilai dan memperbaiki kualitas *website* dari perspektif pengguna, serta menyediakan landasan yang kuat untuk penyusunan strategi

perbaikan yang berfokus pada peningkatan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Alur penelitian tersebut dapat digambarkan pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Rancangan Kerangka Penelitian

## 2.2 Identifikasi Masalah

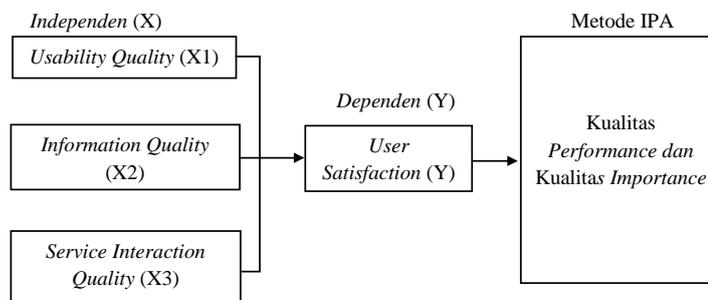
Tahap ini, penulis melakukan identifikasi berbagai masalah atau kendala yang terdapat pada *Website STAI Ma'arif Jambi*. Langkah ini bertujuan untuk menyusun daftar permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

## 2.3 Studi Literatur

Tahap studi literatur melibatkan pengumpulan data yang dilakukan secara mendalam melalui penelusuran dan pemahaman Sumber informasi lain, seperti bacaan dan panduan belajar serta referensi lain yang berkaitan dengan topik penelitian. Langkah ini dimaksudkan untuk memperluas pengetahuan Anda tentang pertanyaan akan dianalisis dalam penelitian ini.

## 2.4 Konseptual Model

Pada tahap model konseptual, dilakukan perancangan model riset dalam menerapkan metode *WebQual 4.0* dan IPA. Model ini dirancang untuk memandu proses penelitian dalam mengevaluasi dan menganalisis kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna, serta membandingkan harapan dengan kinerja aktual yang dihasilkan oleh *website* tersebut. Dimensi dalam *WebQual 4.0* adalah instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu *website* dari perspektif pengguna akhir [10]. Konseptual model yang digambar pada penelitian disajikan pada gambar 2.



**Gambar 2.** Konseptual Model



**Gambar 3.** Pembagian IPA [11]

## 2.5 Pembentukan Hipotesis

Pada tahap ini, hipotesis dibentuk sebagai pernyataan atau dugaan sementara terkait fenomena yang sedang diteliti, Hipotesis berfungsi sebagai dasar untuk penelitian dan menyajikan asumsi awal yang akan diuji melalui analisis data [12].

## 2.6 Penentuan Populasi, Sampel, dan Kuesioner

Populasi dalam penelitian ini merujuk pada kelompok umum yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik dan jumlah tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai fokus studi dianalisis. Dalam konteks penelitian ini, populasi mencakup Mahasiswa/i STAI Ma'arif Jambi serta masyarakat umum yang mengakses website STAI Ma'arif Jambi. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian dengan cara yang representatif [13]. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel atau jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presesi yang digunakan 5% atau 0,05

Dengan menerapkan rumus Slovin, kisaran sampel yang dapat diambil dari populasi penelitian ditetapkan sebesar 5%. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti terdiri dari 255 pengguna website STAI Ma'arif Jambi. Dengan mempertimbangkan tingkat kelonggaran sebesar 5%, perhitungan ukuran sampel dilakukan untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dalam konteks riset tersebut.

$$n = \frac{255}{1 + 255 (0,0025)}$$
$$n = \frac{255}{1 + 0,638}$$
$$n = \frac{255}{1,638}$$

n = 155,67 (akan dibulatkan menjadi 156)

## 2.7 Menyebarkan dan Mengumpulkan Data Kuesioner

Kuesioner disebar kepada mahasiswa/i STAI Ma'arif Jambi serta masyarakat umum. Setelah seluruh responden mengisi kuesioner yang telah disebar, langkah berikutnya adalah pengumpulan data kuesioner.

## 2.8 Melakukan Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) Versi 23. Tahapan analisis ini melibatkan pemrosesan data untuk menghasilkan hasil yang valid dan reliabel, serta untuk mendukung interpretasi dan pengambilan keputusan berdasarkan data yang terkumpul [14].

## 2.9 Membuat Laporan Penelitian

Tahapan akhir dari penelitian ini adalah penyusunan laporan yang mencakup penyajian kesimpulan dan rekomendasi.

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Deskripsi Data

Penelitian ini melibatkan 156 responden untuk berpartisipasi melalui kuesioner daring yang disebar selama lebih dari satu bulan. Responden terdiri dari mahasiswa STAI Ma'arif Jambi dan masyarakat umum di sekitar Jambi. Kuesioner disebar dengan menggunakan platform Google Form, yang memungkinkan pengumpulan data secara efisien. Jumlah responden yang diikutsertakan Pada penelitian ini kami menghitung berdasarkan rumus Slovin sehingga datanya diperoleh diharapkan memiliki tingkat representativitas yang memadai untuk mendukung analisis dalam penelitian ini.

### 3.2 Profil Responden

Berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan, diperoleh informasi mengenai distribusi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan responden.

#### 3.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan analisis data gender, sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan (58% dari total peserta), sedangkan proporsi responden laki-laki sebesar 42%.

#### 3.2.2 Usia

Sebanyak 51 Responden berusia antara 12 dan 20 tahun, dan 90 responden berusia antara 21 dan 25 tahun, 10 responden berusia 26-34 tahun, dan 5 responden berusia 35 tahun ke atas. Dengan demikian, total keseluruhan responden dalam penelitian ini berjumlah 156 orang.

#### 3.2.3 Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, pekerjaan responden dalam penelitian ini terdiri atas 98 responden yang berstatus sebagai mahasiswa/i, dan 58 responden yang berasal dari masyarakat umum.

### 3.3 Uji Instrumen

Pada pengujian instrumen ini, terdapat beberapa uji yang perlu dilakukan. Berikut adalah uji-uji yang dilaksanakan dalam penelitian ini:

#### 3.3.1 Uji Validitas

Keputusan Berdasarkan perbandingan antara skor r hitung dengan skor r tabel menunjukkan bahwa kuesioner dikatakan valid jika skor r hitung besar dari skor r tabel. Sebaliknya apabila skor r hitung lebih kecil dari skor r tabel maka survei dianggap tidak valid [15]. Pengujian disajikan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Uji Validitas Variabel Kualitas Kegunaan (X1)

Kualitas Kegunaan		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
V1	Korelasi Pearson	1	.880**	.825**	.782**	.787**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
V2	Korelasi Pearson	.880**	1	.851**	.835**	.875**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
V3	Korelasi Pearson	.825**	.851**	1	.888**	.878**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
V4	Korelasi Pearson	.782**	.835**	.888**	1	.886**	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
V5	Korelasi Pearson	.787**	.875**	.878**	.886**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
	N	156	156	156	156	156	
TOTAL	Korelasi Pearson	.912**	.948**	.947**	.936**	.945**	
		.000	.000	.000	.000	.000	
		156	156	156	156	156	156

Keputusan mengenai validitas kuesioner dianggap valid jika nilai r-hitung melebihi nilai r-tabel. Sebaliknya, kuesioner dianggap tidak valid jika nilai r-hitung kurang dari nilai r-tabel. Perbandingan ini digunakan untuk memastikan bahwa kuesioner memenuhi kriteria validitas dalam pengumpulan data. [16]. Berdasarkan skor r tabel sebesar 0,157. Hasil uji validitas variabel kualitas kegunaan memaparkan (X1) seluruh skor r hitung adalah yang tercantum dalam kolom korelasi lebih besar daripada nilai r tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam kuesioner untuk variabel Kualitas Kegunaan (X1) memenuhi syarat validitas.

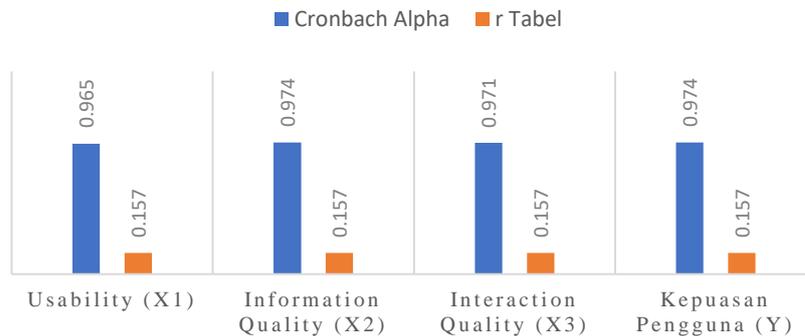
### 3.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan metode test-retest dilakukan dengan membandingkan nilai alpha dari data kuesioner dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 1% dan 0,5%. Data kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten jika nilai alpha lebih besar dari nilai r tabel sebaliknya, data kuesioner dianggap tidak reliabel atau tidak konsisten jika nilai alpha lebih kecil dari nilai r tabel [17].

Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	r Tabel	Keterangan
1	Usability (X1)	0.965	0.157	Reliable
2	Information Quality (X2)	0.974	0.157	Reliable
3	Interaction Quality (X3)	0.971	0.157	Reliable
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0.974	0.157	Reliable

Untuk lebih jelas nilai perbandingannya maka dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Gambar 4. Grafik Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

### 3.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan untuk menilai apakah distribusi data mengikuti pola distribusi normal. Data dikatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansi dari hasil uji melebihi 0.05. Dengan kata lain, kalau skor signifikansi sangat besar dari 0,05, data disebut terdistribusi sesuai melebihi ambang batas 0,05, maka data dapat dikatakan terdistribusi secara sesuai [18].

Tabel 4. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		156
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17334103
Most Extreme Differences	Absolute	.308
	Positive	.211
	Negative	-.308
Test Statistic		.308
Asymp. Sig. (2-tailed)		.470 <sup>c</sup>

Berdasarkan Tabel 4, nilai signifikansi kinerja adalah 0.470. Karena nilai signifikansi ini lebih besar dari 0.05 ( $0.470 > 0.05$ ), dapat disimpulkan bahwa data kinerja tersebar secara normal.

### 3.3.4 Uji Multikolinearitas

Model regresi dianggap bebas dari multikolinieritas jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10. Sebaliknya, jika nilai tolerance hasil uji kurang dari 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan adanya masalah multikolinearitas [19].

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Variabel	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	b	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	-	.257		-.780	.436		
Jumlah_X1	.201	.038	.036	.450	.653	.149	20.556
Jumlah_X2	.373	.072	.374	5.183	.000	.161	16.476
Jumlah_X3	.578	.080	.575	7.255	.000	.150	19.811

Berdasarkan Tabel 5, nilai tolerance yang diperoleh adalah 0.149 untuk X1, 0.161 untuk X2, dan 0.150 untuk X3, sementara nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah 20.556 untuk X1, 16.476 untuk X2, dan 19.811 untuk X3. Karena tidak ditemukan jika nilai toleransi kurang dari 0,10 dan nilai variance inflasi faktor (VIF) lebih besar dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mempunyai masalah multikolinearitas.

### 3.3.5 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, nilai signifikansi koefisien regresi yang diperoleh lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan dalam variabel yang dipakai dalam penelitian ini [20].

Table 6. Uji Heteroskedastisitas

	Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1		4.312	.804		5.360	.000
	Jumlah_X1	.066	.060	.126	1.092	.276
	Jumlah_X2	-.181	.058	-.357	-3.113	.116
	Jumlah_X3	.049	.045	.091	1.072	.285

a. Dependent Variable: ABS\_RESIDUAL

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, variabel X1 memperoleh nilai signifikansi untuk variabel X1 adalah 0.276, untuk variabel X2 nilainya adalah 0,116, dan untuk variabel X3 nilainya adalah 0,285. Semua nilai signifikansi melebihi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada variabel-variabel kinerja yang diuji.

### 3.3.6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Proses Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Untuk mengecek tingkat signifikansi suatu uji t, digunakan kriteria berikut, apabila nilai signifikansi (sig) berada di bawah 0,05 atau nilai t-hitung melebihi t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi melebihi 0,05 atau nilai t-hitung berada di bawah t-tabel, maka tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 7. Keseluruhan Tabel Regresi

Variabel	Koefesien regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	2.292	1.739	0.084
X1	0.275	2.799	0.006
X2	0.293	3.070	0.003
X3	0.286	3.846	0.000

F hitung = 36.154  
 $R^2 = 0.416$

### 3.4 Importance-Performance Analysis (IPA)

Pada *Importance-Performance Analysis* (IPA), uji tersebut akan dilakukan mencakup evaluasi sistematis terhadap dua aspek utama:

#### 3.4.1 Uji Kesenjangan (GAP)

Analisis ketidaksetaraan (Gap Analysis) dilaksanakan dalam menilai tingkat kualitas *website* STAI Ma'arif dengan membandingkan perbedaan antara kualitas yang dirasakan (*performance*) dan kualitas yang diharapkan atau diinginkan (*importance*) [21].

Tabel 8. Hasil Perhitungan GAP Variabel *Webqual 4.0*

Indikator	Mean <i>Importance</i>	Mean <i>Performance</i>	Kesenjangan (GAP)
1. X1.1	430	2.76	-0.23
2. X1.2	456	2.92	-0.04
3. X1.3	445	2.85	-0.10
4. X1.4	447	2.87	-0.20
5. X1.5	450	2.88	-0.08
6. X2.1	2.99	2.81	-0.18
7. X2.2	2.96	2.74	-0.22
8. X2.3	2.96	2.83	-0.12
9. X2.4	3.06	2.87	-0.19
10. X2.5	2.97	2.69	-0.28
11. X3.1	2.99	3.22	0.23
12. X3.2	2.96	3.23	0.27
13. X3.3	2.96	3.29	0.33
14. X3.4	3.06	3.35	0.28
15. X3.5	2.97	3.11	0.14

Berdasarkan hasil perhitungan uji kesenjangan, dapat disimpulkan bahwa mutu *website* STAI Ma'arif Jambi pada variabel *Usability* (X1) dan *Information Quality* (X2) saat ini belum mencapai standar ideal yang diharapkan karna nilainya negatif.

#### 3.4.2 Uji Kesesuaian

Uji kesesuaian adalah suatu metode evaluasi yang dilakukan dengan membandingkan nilai yang dirasakan (*performance*) terhadap nilai harapan (*importance*). Dengan demikian, perhitungan uji kesenjangan dapat dilihat pada Tabel 9 berikut:

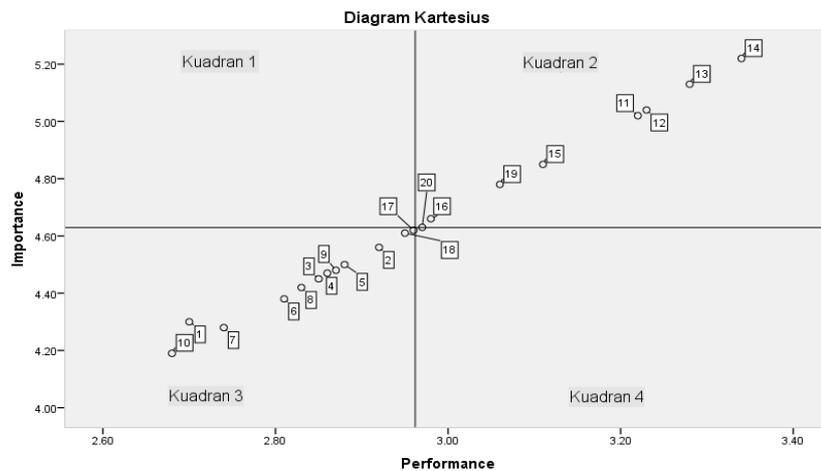
Tabel 9. Perhitungan Uji Kesesuaian

No	Variabel	Total Nilai		Tingkat Kesesuaian (TK)%
		Dirasakan	Diharapkan	
1.	<i>Usability</i>	14.28	14.94	0.96
2.	<i>Information Quality</i>	13.94	14.94	0.93
3.	<i>Service Interaction Quality</i>	16.19	14.94	1.08
	<b>TOTAL</b>	<b>44.42</b>	<b>14.94</b>	<b>0.99</b>

Berdasarkan Tabel 9, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa analisis tingkat kesesuaian menunjukkan variabel *service Interaction quality* sebagai variabel dengan peringkat tertinggi, dengan nilai sebesar 1.08%. Indikator ini mengacu pada kualitas interaksi layanan yang diberikan oleh *website* STAI Ma'arif Jambi, yang dinilai baik. Sebaliknya, variabel *Information quality* menempati peringkat terendah dengan nilai sebesar 0.93%, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan pada *website* STAI Ma'arif Jambi masih kurang memadai.

### 3.4.3 Analisis Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA)

Analisis kuadran dalam *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat yang bermanfaat dalam mengevaluasi indikator tingkat *website* dengan membandingkan kepentingan relatif (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) dari setiap atribut yang ditinjau. Untuk menentukan letak sumbu X (kinerja yang dirasakan) dan sumbu Y (harapan) yang akan membagi diagram kartesius dalam analisis IPA menjadi empat kuadran, yang dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan hasil analisis kuadran Importance-Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa indikator yang memerlukan perbaikan kualitas adalah yang termasuk dalam Kuadran 1 dan Kuadran 3. Indikator-indikator ini menunjukkan tingkat kinerja yang rendah dalam kaitannya dengan minat dan ekspektasi pengguna.

## 4. KESIMPULAN

Pengaruh variabel kepada kepuasan Pengguna, Dalam konteks metode *webqual* 4.0, variabel yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna *website* STAI Ma'arif Jambi adalah *Service Interaction Quality*, dengan nilai t-hitung sebesar 3.846%, yang melebihi nilai t-hitung variabel lain seperti *Usability* (2.799%) dan *Information Quality* (3.070%). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek interaksi layanan memberikan dampak terbesar terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan analisis kesesuaian, variabel dengan peringkat tertinggi adalah *Service Interaction Quality* (X3), yang memperoleh nilai 1.08%. Ini menunjukkan bahwa tampilan dan layanan yang disediakan oleh *website* STAI Ma'arif Jambi berada pada tingkat yang memadai. Sebaliknya, variabel dengan peringkat terendah adalah *Information Quality* (X2), dengan nilai 0.93%, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan pada *website* masih kurang optimal. Rata-rata nilai kesenjangan (GAP) sebesar -0.39 menunjukkan bahwa kualitas kinerja *website* saat ini belum memenuhi harapan atau kepentingan pengguna, dengan nilai negatif yang mengindikasikan adanya kekurangan dalam pemenuhan ekspektasi pengguna. Analisis kuadran IPA mengidentifikasi bahwa indikator yang memerlukan perhatian khusus untuk perbaikan adalah yang berada dalam Kuadran 3, yaitu indikator yang menunjukkan tingkat kinerja rendah. Indikator-indikator ini berpotensi mempengaruhi tingkat kepentingan pengguna dan membutuhkan upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

## REFERENCES

- [1] C. K. Hsu, P. Perguruan, T. Ilmiah, and K. Dunia, "Ilmu Pelayanan: Desain untuk Penskalaan dan Transformasi Guru Besar Teknik Industri dan Sistem serta Informasi Teknologi Institut Politeknik Rensselaer Troy, NY 12180-3590." [Online]. Available: [www.onlinedoctranslator.com](http://www.onlinedoctranslator.com)

- [2] R. Daigneau, *Service Design Patterns: fundamental design solutions for SOAP/WSDL and restful Web Services*. Addison-Wesley, 2012.
- [3] D. Endang Sri Indrawati, Ms. Muhammad Zulfa Alfaruqy, and M. Fakultas Psikologi, *PEMBERDAYAAN KELUARGA DALAM PERSPEKTIF PSIKOLOGI*.
- [4] R. Ruslan, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Mobiz Di Pt," *Nusa Mandiri Utama, Syntax Idea*, vol. 4, no. 1, 2022, doi: 10.36418/syntax-idea.v4i3.1797.
- [5] M. Zidane Amin, S. Chodiza, and L. Septiana, "PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA DALAM ANALISA KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN MUSPERA KEMENTERIAN LHK," *EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains dan Teknologi*, vol. 9, no. 3, pp. 640–658, Aug. 2022, doi: 10.47668/edusaintek.v9i3.565.
- [6] O. Mardalena and R. Andryani, "Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 3, no. 4, 2021, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [7] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, p. 34, Apr. 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.
- [8] A. Faza and A. Prasetyo Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," vol. 15, no. 2, 2020, [Online]. Available: [www.masusskita.co.id](http://www.masusskita.co.id)
- [9] B. S. Santoso, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SITUS KASKUS," 2015. [Online]. Available: [www.kaskus.co.id](http://www.kaskus.co.id)
- [10] R. E. Riyanto and Otong Saeful Bachri, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Webqual 4.0," 2019.
- [11] F. A. Fitrony and F. Marisa, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel," *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, vol. 3, no. 2, Dec. 2018, doi: 10.31328/jointecs.v3i2.784.
- [12] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis Telkomsel Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis Method," *Cogito Smart Journal /*, vol. 8, no. 1, 2022.
- [13] F. D. Hartanti, S. Hariyani, and T. Fayeldi, "Pengembangan media pembelajaran matematika sigeru buku pop-up berbasis etnomatematika materi kubus dan balok," *JP2M (Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Matematika)*, vol. 6, no. 1, p. 31, Sep. 2020, doi: 10.29100/jp2m.v6i1.1740.
- [14] E. Haryono, M. Slamet, and S. Damar, *STATISTIKA SPSS 28*. 2023. [Online]. Available: [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)
- [15] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL," *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, Jul. 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.
- [16] Junaidi Chaniago, "Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) df = 1-200," 2010. [Online]. Available: <http://junaidichaniago.wordpress.com>
- [17] F. Muttakin, D. Dwi Aprillia, and M. Kumalasari, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 3, no. 3, pp. 300–308, Dec. 2022, doi: 10.37859/coscitech.v3i3.4403.
- [18] N. Aliah, "ANALISIS PROFITABILITAS PERUSAHAAN FARMASI SEBELUM DAN PADA SAAT PANDEMI COVID 19," 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.erapublikasi.id/index.php/JMAE/index>
- [19] L. Amelia and I. Pradesan, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, vol. 14, no. 1, pp. 57–63, Nov. 2019, doi: 10.30864/jsi.v14i1.249.
- [20] G. Mandias, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompasso Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tompasso," *Cogito Smart Journal /*, vol. 7, no. 2, p. 2021.
- [21] S. Aslamiyah and A. Agustina, "STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi) PENGUKURAN KESENJANGAN PENGETAHUAN (K-GAP) MENGGUNAKAN IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS DAN ROOT CAUSE ANALYSIS," 2021.