

Analisis Website MAN 2 Jambi Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)

Hani Prastiwi^{1*}, Setiawan Assegaff², Joni Devitra³

*Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa Jambi
Jl. Jend. Sudirman, The Hok, Kec. Jambi Selatan, Kota Jambi, Jambi, Indonesia
hany89276@gmail.com¹, setiawanassegaff@yahoo.com², devitrajoni@yahoo.co.id³*

Submitted : 08/09/2025; Reviewed : 21/09/2025; Accepted : 29/10/2025; Published : 31/10/2025

Abstract

The quality of a school website plays an important role in enhancing communication and information delivery between the school, students, parents, and the community. However, the MAN 2 Kota Jambi website still faces several issues, such as an unresponsive display, suboptimal navigation, and delays in updating information, which may reduce user satisfaction. This study aims to analyze the quality of the MAN 2 Kota Jambi website using the WebQual 4.0 method, which includes the dimensions of Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality, combined with the Importance Performance Analysis (IPA) method to identify improvement priorities. Data were collected through questionnaires from 384 respondents, most of whom were under 20 years old (70.05%) and students. Validity and reliability tests indicated that all indicators were valid and reliable (Cronbach's Alpha > 0.60). Partial (t) and simultaneous (F) tests revealed that the three WebQual dimensions significantly affected user satisfaction, with an R² value of 0.691 (69.1%). The IPA mapping showed that Information Quality should be prioritized for improvement, while Service Interaction Quality had high importance and performance levels and should be maintained. The findings provide strategic recommendations for MAN 2 Kota Jambi to enhance website quality and improve its effectiveness in meeting user needs.

Keywords: analysis, webqual 4.0, importance performance analysis, website quality, school website

Abstrak

Kualitas website sekolah berperan penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi dan penyampaian informasi antara sekolah, siswa, orang tua, serta masyarakat. Namun, website MAN 2 Kota Jambi masih memiliki permasalahan seperti tampilan yang kurang responsif, navigasi belum optimal, dan keterlambatan pembaruan informasi yang dapat menurunkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website MAN 2 Kota Jambi menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri atas dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, serta metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 384 responden, dengan mayoritas berusia di bawah 20 tahun (70,05%) dan berstatus pelajar. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan semua indikator dinyatakan valid dan reliabel (nilai Cronbach's Alpha > 0,60). Uji parsial (t) dan simultan (F) memperlihatkan bahwa ketiga dimensi WebQual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai R² sebesar 0,691 atau 69,1%. Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa *Information Quality* menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, sedangkan *Service Interaction Quality* memiliki kinerja dan kepentingan tinggi sehingga perlu dipertahankan. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola MAN 2 Kota Jambi dalam meningkatkan kualitas website agar lebih efektif memenuhi kebutuhan pengguna.

Kata kunci : analisis, webqual 4.0, importance performance analysis, kualitas website, website sekolah

1. Pendahuluan

Perkembangan website dalam beberapa dekade terakhir sangat pesat seiring dengan kemajuan teknologi dan internet. Website kini tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi statis, tetapi juga sebagai platform interaktif yang mendukung berbagai aktivitas digital, seperti e-commerce, pendidikan, hingga komunikasi antarindividu. Fitur-fitur baru seperti integrasi media sosial, formulir interaktif, dan sistem manajemen konten semakin meningkatkan relevansi website dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, teknologi website memungkinkan pengembang menciptakan platform yang dapat diakses dengan mudah di berbagai perangkat. Kehadiran website yang fungsional menjadi kebutuhan utama dalam mempermudah komunikasi dan interaksi, termasuk dalam sektor pendidikan. Website sekolah, misalnya, menjadi jembatan informasi antara sekolah, siswa, dan orang tua, sehingga perannya sangat penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan komunikasi di lingkungan pendidikan [1]. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kualitas website sekolah dapat berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini diawali dengan tahap pengumpulan data melalui survei yang ditujukan kepada pengguna website sekolah, yaitu siswa, orang tua, dan tenaga pengajar. Survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna terkait kualitas website berdasarkan dimensi WebQual 4.0, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut dalam sebuah matriks. Hasil dari analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang membutuhkan perbaikan prioritas serta aspek yang sudah memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, rekomendasi perbaikan akan disusun untuk meningkatkan kualitas website agar lebih efektif dalam mendukung kebutuhan pengguna [2]. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya mengidentifikasi kelemahan website tetapi juga menentukan prioritas perbaikan berdasarkan kebutuhan pengguna.

Konsep penelitian ini mengacu pada kombinasi model WebQual 4.0 dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (interaksi layanan). Model ini membantu memahami sejauh mana website sekolah dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kenyamanan navigasi, keakuratan dan keterbaruan informasi, serta interaksi layanan yang diberikan. Sementara itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari setiap atribut yang diukur. Hasil analisis IPA divisualisasikan dalam sebuah matriks yang mengelompokkan atribut ke dalam empat kuadran, yaitu atribut yang membutuhkan perbaikan segera, atribut yang perlu dipertahankan, atribut yang berkinerja baik meskipun kurang penting, serta atribut yang memiliki kinerja rendah tetapi tidak terlalu berpengaruh. Kombinasi kedua metode ini memungkinkan evaluasi kualitas website yang lebih komprehensif dan berbasis pada kebutuhan nyata pengguna [3]. Dengan mengombinasikan kedua pendekatan ini, penelitian dapat memberikan pemetaan yang lebih jelas tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki maupun yang sudah memenuhi ekspektasi pengguna.

Atribut penelitian yang dianalisis dalam studi ini mencakup berbagai indikator dalam setiap dimensi WebQual 4.0. *Usability* mencakup aspek navigasi dan *responsivitas desain*. *Information Quality* mencakup keakuratan dan keterbaruan informasi yang disajikan. Sementara itu, *Service Interaction Quality* berfokus pada kemudahan akses dan interaksi antara pengguna dengan sistem, termasuk fitur komunikasi yang tersedia di dalam website. Evaluasi dilakukan berdasarkan data yang diperoleh melalui survei kepada pengguna situs web sekolah [4]. Untuk mendapatkan data yang valid dan objektif, evaluasi dilakukan berdasarkan survei langsung kepada pengguna situs web sekolah.

MAN 2 Jambi beralamat di Jl, Adityawarman The Hok, Kec Jambi selatan, Kota Jambi, 36125 merupakan sebuah lembaga pendidikan yang telah memanfaatkan website sebagai media komunikasi antara pihak sekolah dan siswa. Namun, beberapa masalah muncul terkait dengan kualitas dan fungsionalitas website tersebut. Pertama, tampilan website yang kurang responsif di berbagai perangkat, terutama ponsel pintar, membuat pengunjung kesulitan dalam mengakses informasi dengan optimal. Selain itu, navigasi yang kurang intuitif juga membuat pengguna merasa kebingungan saat mencari informasi yang dibutuhkan. Pembaruan informasi di website seringkali terlambat, sehingga beberapa pengumuman atau jadwal yang ada di website tidak mencerminkan kondisi terkini. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna, baik siswa maupun orang tua. Untuk itu, diperlukan evaluasi yang mendalam agar website sekolah bisa memenuhi tujuan utamanya sebagai sarana komunikasi yang efektif dan efisien bagi semua pihak yang terlibat [5]. Melalui analisis berbasis WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang lebih tepat guna dalam meningkatkan kualitas website sekolah agar lebih efektif dan efisien sebagai sarana komunikasi pendidikan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut tertentu pada situs web. Atribut-atribut tersebut diidentifikasi berdasarkan dimensi kualitas situs web yang mengacu pada kerangka WebQual 4.0, yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* [6]. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengukur sejauh mana pengguna menganggap suatu atribut penting (*importance*) dan bagaimana kinerja situs web dalam memenuhi atribut tersebut (*performance*). Dengan menggunakan IPA, penelitian ini melengkapi WebQual 4.0 dengan menyajikan analisis visual berupa matriks yang memetakan atribut-atribut ke dalam empat kuadran [7]. Matriks ini membantu mengidentifikasi atribut

mana yang memerlukan prioritas perbaikan segera, mana yang perlu dipertahankan, serta atribut yang tidak terlalu penting namun memiliki kinerja baik. Analisis ini dilakukan berdasarkan data survei yang diisi oleh pengguna situs web, dengan fokus pada persepsi mereka terkait kualitas dan kepuasan [8].

2. Metodologi

Alur penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep kerja yaitu terhadap konsep kerja lainnya dari permasalahan yang sedang diteliti. Kerangka kerja penelitian kepuasan pengguna Website Sekolah MAN 2 Jambi bagi Pengunjung website. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

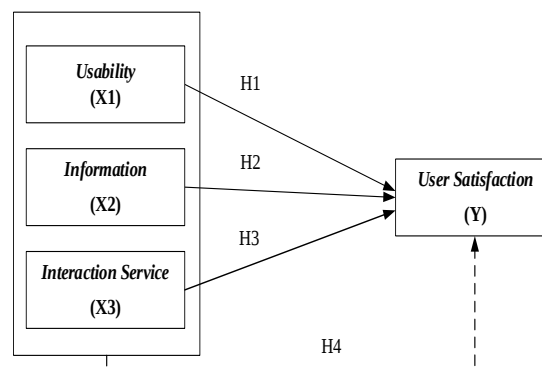
Tahap ini berfokus pada penentuan objek penelitian, yaitu kepuasan pengguna Website Sekolah MAN 2 Jambi bagi pengunjung website, serta identifikasi masalah yang akan dianalisis. Peneliti juga menentukan metode yang digunakan, yaitu Importance Performance Analysis (IPA) dan WebQual Quality, untuk menggambarkan kualitas layanan website.

2. Studi Literatur

Tahap studi literatur dilakukan dengan memperdalam teori, konsep, dan penelitian sebelumnya melalui buku, jurnal, dan artikel dari internet yang relevan. Referensi diperoleh dari berbagai sumber, termasuk perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa dan sumber online, guna mendukung pemahaman dan landasan teori penelitian.

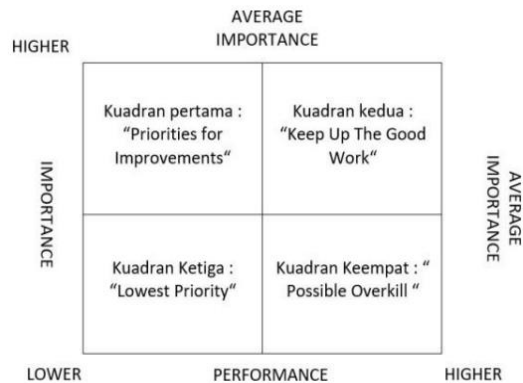
3. Pengembangan Model dan Instrumen Penelitian

Pada tahap ini dikembangkan model penelitian dengan variabel independen usability, information, dan interaction service, serta variabel dependen user satisfaction. Penelitian menggunakan desain kausal untuk menganalisis hubungan antarvariabel secara empiris, dengan bantuan metode IPA yang memetakan prioritas perbaikan berdasarkan kepentingan dan kinerja atribut. Berikut konseptual model dan instrumen penelitian:



Gambar 1. Konseptual Model [9]

Berdasarkan variabel pada gambar 2, peneliti selanjutnya menentukan variabel mana yang lebih di prioritaskan dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang merupakan alat yang dapat membantu dalam memahami bagaimana kondisi kinerja dari tiap variabel yang sedang diteliti terhadap ekspektasi pengguna berdasarkan nilai dari kesesuaiannya variabel yang dihasilkan [10]. Melalui analisis IPA, peneliti dapat lebih memahami hal apa saja yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan prioritas atribut yang perlu untuk diperbaiki. Teknik IPA lebih berfokus dalam mengetahui faktor pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pengguna serta dapat menyediakan informasi terkait layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan persepsi pengguna [11]. Analisis kuadran IPA ditunjukkan pada Gambar 3 berikut.



Gambar 2. Kuadran IPA [12]

Gambar 2 tersebut menunjukkan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau Analisis Kepentingan dan Kinerja, yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu hal dianggap penting oleh pengguna (*importance*) dan bagaimana kinerjanya saat ini (*performance*) [12]. Gambar ini dibagi menjadi empat kuadran, masing-masing punya arti berbeda:

- a. Kuadran Pertama (*Priorities for Improvements*)
Letaknya: Penting, tapi kinerjanya masih rendah
Artinya: Hal-hal di sini dianggap sangat penting oleh pengguna, tapi pelaksanaannya belum memuaskan. Maka, bagian ini perlu segera diperbaiki atau ditingkatkan.
 - b. Kuadran Kedua (*Keep Up The Good Work*)
Letaknya: Penting dan kinerjanya juga tinggi
Artinya: Ini adalah kekuatan utama. Hal-hal di sini sudah berjalan baik dan penting, jadi harus dipertahankan.
 - c. Kuadran Ketiga (*Lowest Priority*)
Letaknya: Tidak terlalu penting, dan kinerjanya juga rendah
Artinya: Karena tidak dianggap penting dan juga tidak terlalu bagus kinerjanya, maka hal-hal di sini bukan prioritas utama untuk diperbaiki.
 - d. Kuadran Keempat (*Possible Overkill*)
Letaknya: Tidak terlalu penting, tapi kinerjanya tinggi
Artinya: Hal-hal di sini mungkin terlalu diberi perhatian atau sumber daya, padahal tidak dianggap penting oleh pengguna, sehingga bisa diseimbangkan ulang.
4. Pengumpulan Data
Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Website Sekolah MAN 2 Jambi. Pertanyaan dalam kuesioner dirancang berdasarkan dimensi metode WebQual sehingga dapat memberikan informasi mengenai kualitas layanan website dari perspektif pengguna.
 5. Analisis Data
Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu mengolah hasil kuesioner, menganalisis data dengan uji validitas, reliabilitas, dan hipotesis menggunakan SPSS, serta memetakan hasil dengan metode IPA. Kombinasi WebQual 4.0 dan IPA memberikan gambaran kualitas website sekaligus prioritas perbaikan berdasarkan kepentingan dan kinerja pengguna.
 6. Penyusunan Laporan
Tahap akhir adalah menyusun laporan penelitian berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Laporan ini memuat rangkuman temuan serta memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap Website Sekolah MAN 2 Jambi.

2.1 Populasi dan Sampel

2.1.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna Kepuasan pengguna Website Sekolah MAN 2 Jambi bagi Pengunjung website yaitu siswa dan guru.

2.1.2 Sampel

Metode sampel yang peneliti gunakan yaitu *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan atau tujuan tertentu. Dalam konteks penelitian ini, hanya responden yang memenuhi kriteria yang pernah mengakses website MAN 2 Jambi yang akan dimasukkan sebagai sampel maka yang menjadi responden pada penelitian ini adalah siswa, siswi dan guru yang aktif di Kepuasan pengguna Website Sekolah MAN 2 Jambi bagi Pengunjung website. Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan mengunjungi website sekolah khususnya di wilayah Jambi. Karena jumlah keseluruhan tidak diketahui dengan pasti maka peneliti menggunakan rumus *Lemeshow*. Pada penelitian ini ukuran sampel dari total populasi tidak diketahui secara pasti sehingga peneliti pengambilan sampel dengan menggunakan rumus *Lemeshow* yang cocok digunakan untuk menentukan sampel penelitian dengan populasi yang belum diketahui pasti total nya, berikut rumus Lemeshow [13].

$$n = \frac{z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,0025}$$

$$n = 384,16$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi 5% = 0,5

d = alpha (0,05) atau sampling error = 5%

Sehingga berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 384,16 sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya 384 orang.

2.2 Instrumen Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian yang telah ditemukan akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuesioner yang akan dijawab oleh responden. Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. *Kuesioner Operasional Variabel [14]*

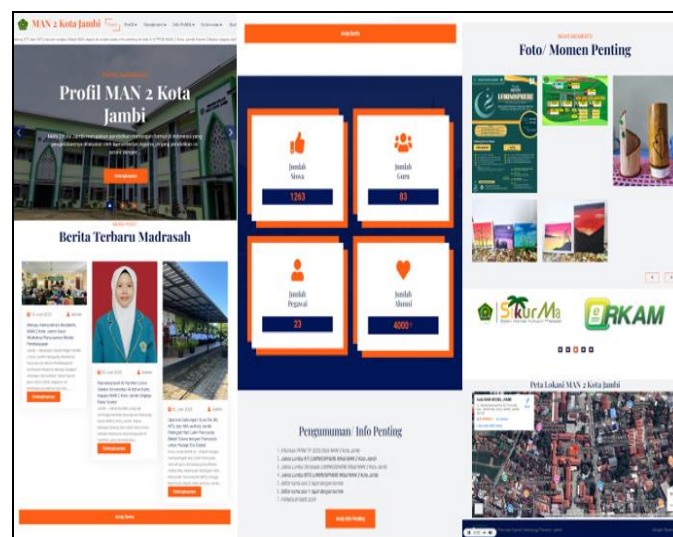
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
X1. Usability (USA)						
1.	Website Sekolah MAN 2 Jambi Mudah dioperasikan					
2.	Website Sekolah MAN 2 Jambi Memiliki desain atau tampilan yang menarik					
3.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memiliki desain yang sesuai jenis situs pendidikan					
4.	Website Sekolah MAN 2 Jambi tampak menyakinkan dan kompoten					
5.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberikan pengalaman yang positif bagi pengunjung					
6.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memiliki navigasi yang baik sehingga mempermudah					
7.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memiliki alamat website mudah diingat					
8.	Website Sekolah MAN 2 Jambi mudah dipelajari					
X2. Information (INF)						
1.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberikan informasi akurat					

2.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberikan Informasi dapat dipercaya					
3.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberikan Informasi tepat waktu atau up to date					
4.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberikan Informasi relevan					
5.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberikan Informasi mudah dimengerti					
6.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberikan Informasi secara detail					
7.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberikan Informasi dalam format yang sesuai					
X3. Interaction Service (SERV)						
1.	Website Sekolah MAN 2 Jambi Memiliki reputasi yang baik					
2.	Website Sekolah MAN 2 Jambi menciptakan rasa aman atas informasi data pribadi					
3.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberi ruang personalisasi					
4.	Website Sekolah MAN 2 Jambi menyediakan kemudahan masukan atau saran					
5.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memudahkan pengguna berkomunikasi					
Y. User Satisfaction (USS)						
1.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memberikan informasi tepat waktu					
2.	Website Sekolah MAN 2 Jambi memiliki output tampilan yang disajikan dalam format yang sesuai					
3.	Website Sekolah MAN 2 Jambi mudah di akses di perangkat atau gadget atau media lain					

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Tampilan Website

Tampilan yang pada website <https://man2kotajambi.mdrsh.id>. responsif memudahkan pengunjung untuk mengakses informasi baik melalui perangkat komputer maupun ponsel, sehingga website ini menjadi sarana yang efektif dalam mendukung transparansi dan pelayanan madrasah kepada seluruh warga sekolah dan masyarakat yang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Website Sekolah MAN 2 Jambi

3.2. Pengujian Metode Webqual 4.0

3.2.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas pada Penelitian ini diolah menggunakan SPSS *Statistics Version 22*. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan skor total pada tingkat signifikansi 5%. Rumus mencari r tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu, df (derajat kebebasan = $n-2$ = $384 - 2 = 382$). Berdasarkan distribusi r tabel *product moment*, maka r tabel pada penelitian ini [15] yaitu 0,100.

1. Uji Validitas Pernyataan Variabel Usability (X1)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas USA

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X1.1	0,661	0,100	Valid
2.	X1.2	0,597	0,100	Valid
3.	X1.3	0,728	0,100	Valid
4.	X1.4	0,736	0,100	Valid
5.	X1.5	0,615	0,100	Valid
6.	X1.6	0,580	0,100	Valid
7.	X1.7	0,672	0,100	Valid
8.	X1.8	0,756	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 2, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X1) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

2. Uji Validitas Pernyataan Variabel Information (X2)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas SPSS 22 didapatkan seperti tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas INF

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1	X2.1	0,76	0,1	Valid
2	X2.2	0,796	0,1	Valid
3	X2.3	0,769	0,1	Valid
4	X2.4	0,797	0,1	Valid
5	X2.5	0,767	0,1	Valid
6	X2.6	0,802	0,1	Valid
7	X2.7	0,734	0,1	Valid

Berdasarkan Tabel 3, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X2) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

3. Uji Validitas Pernyataan Variabel Interaction Service (X3)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson corelation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas SERV

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	X3.1	0,768	0,100	Valid
2.	X3.2	0,727	0,100	Valid
3.	X3.3	0,747	0,100	Valid
4.	X3.4	0,767	0,100	Valid
5.	X3.5	0,761	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 4, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (X3) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

4. Uji Validitas Pernyataan Variabel User Information (INF) (Y)

Uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 didapatkan seperti tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas USS

NO	Item Pernyataan	Person Correlation	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	Y.1	0,857	0,100	Valid
2.	Y.2	0,818	0,100	Valid
3.	Y.3	0,857	0,100	Valid

Berdasarkan Tabel 5, uji validasi dalam penelitian dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuesioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Didapatkan bahwa semua item r hitung (Y) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel maka data di atas dinyatakan valid.

3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Untuk melakukan uji reliabilitas peneliti menggunakan program SPSS Statistics Version 22 dengan menggunakan uji statistik *alpha cronbach*. Adapun kriteria bahwa instrument itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik *alpha Cronbach* $>$ 0,60 dinyatakan reliabel dan sebaliknya jika *alpha Cronbach* $<$ 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel. Yang dapat dilihat pada table 6.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	Cronbach Alpha	Nilai Batas	Keterangan
X1	0,757	0,60	Reliabel
X2	0,889	0,60	Reliabel
X3	0,809	0,60	Reliabel
Y	0,797	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 6, hasil *cronbach alpha* dari kedua variabel tersebut dengan menggunakan SPSS yang dimana koefisien reliabilitas variabel X1 sebesar 0,75 $>$ 0,60. Koefisien reliabilitas variabel X2 sebesar 0,88 $>$ 0,60. Koefisien reliabilitas variabel X3 sebesar 0,80 $>$ 0,60 dan koefisien reliabilitas variabel Y sebesar 0,79 $>$ 0,60. Dimana ketiga variabel dinyatakan reliabel.

3.2.3 Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (per satuan) menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai sig $<$ 0,05 atau t hitung $>$ t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y (begitu sebaliknya). Berdasarkan Tabel t [16] di dapatkan nilai 2,33628 dengan ketentuan :

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah responden

Tabel $t = t (a/2 ; n-k-1)$

$= t (0,05/2 ; 384-3-1)$

$= 0,025 ; 380$

$= 2,3362$

Berikut merupakan hasil dari uji t yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Rincian hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil SPSS Uji-t

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	Usability (USA)	5,157	,000
	Information (INF)	5,382	,000
	Interaction Service (SERV)	6,600	,000
a. Dependent Variable: Usability			

Berdasarkan Tabel 7 maka diperoleh kesimpulan :

- Pengaruh X1 terhadap Y
Diketahui nilai $0,00 < 0,05$ dan Nilai hitung $5,157 > 2,337$. sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X1 dan Variabel Y yang sangat signifikan.
- Pengaruh X2 terhadap Y
Diketahui nilai $0,00 < 0,05$ dan Nilai hitung $5,382 > 2,337$. sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X2 dan Variabel Y yang sangat signifikan.
- Pengaruh X3 terhadap Y
Diketahui nilai $0,00 < 0,05$ dan Nilai hitung $6,600 > 2,337$. sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X3 dan Variabel Y yang sangat signifikan.

3.2.4 Uji Simultan (Uji-f)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Apabila nilai $sign < 0,05$ atau nilai F hitung $> F$ Tabel, maka terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel Y (begitu sebaliknya). Berdasarkan Tabel F [17] di dapatkan nilai 2,63 sebagai berikut :

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah responden

Ketentuan :

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= K ; n-k-1) \\
 &= 3 ; 384-3-1) \\
 &= 3 ; 380 \\
 &= 2,63
 \end{aligned}$$

Berikut merupakan hasil dari uji f yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Rincian pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil SPSS Uji-f

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	283,680	,000 ^b
	Residual		
	Total		
a. Dependent Variable: User Satisfaction (USS)			
b. Predictors: (Constant), Usability (USA), Information (INF), Interaction Service (SERV)			

Hasil uji f didapatkan yaitu nilai $f = 283,680 >$ dari f tabel 2,63 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Usability (X1), Information (X2) dan Interaction Service (X3) terhadap User Satisfaction (Y).

3.2.5 Uji Koefisien Determinasi (Uji-r)

Koefisien determinasi (R) merupakan ukuran untuk mengetahui persentase kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Koefisien regresi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel terikat yang dapat dilihat pada tabel 9.

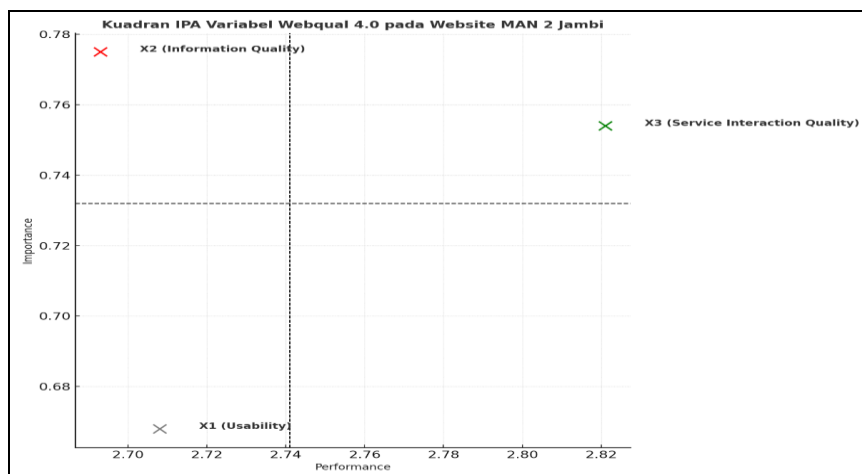
Tabel 9. Hasil SPSS Uji-r

Model Summary ^b		
Model	R	R Square
1	,831 ^a	,691
a. Predictors: (Constant), Usability (USA), Information (INF), Interaction Service (SERV)		
b. Dependent Variable: User Satisfaction (USS)		

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai koefisien Adjusted R adalah sebesar 0,691. Hal ini berarti 69,1% variabel *User Satisfaction (USS)* dipengaruhi oleh *Usability (USA)*, *Information (INF)* dan *Interaction Service (SERV)*. Sedangkan sisanya 30,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

3.3. Pengujian Metode IPA

Melalui analisis IPA, peneliti dapat lebih memahami hal apa saja yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan prioritas atribut yang perlu untuk diperbaiki. Teknik IPA lebih berfokus dalam mengetahui faktor pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pengguna serta dapat menyediakan informasi terkait layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan persepsi pengguna. Analisis kuadran IPA ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Diagram Kartesius Metode IPA

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata nilai importance dan performance dari ketiga variabel Webqual 4.0, dilakukan pemetaan ke dalam kuadran Importance Performance Analysis (IPA). Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui posisi setiap variabel dalam empat kategori prioritas, sehingga dapat memberikan arahan strategi perbaikan yang lebih terfokus terhadap kualitas website MAN 2 Jambi.

Pemetaan dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata masing-masing variabel terhadap rata-rata keseluruhan importance sebesar 0,732 dan performance sebesar 2,741. Berikut ini penjelasan posisi masing-masing variabel (X1, X2, X3) dalam kuadran IPA beserta interpretasinya secara rinci yang dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Posisi Variabel

Variabel	Importance	Performance	Kuadran	Keterangan
X1 (Usability)	0.668	2.708	III	Rendah–Rendah → Tidak prioritas
X2 (Information Quality)	0.775	2.693	IV	Tinggi Importance, Rendah Performance → Harus diperbaiki
X3 (Service Interaction Quality)	0.754	2.821	I	Tinggi–Tinggi → Pertahankan

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA), diperoleh kesimpulan bahwa ketiga dimensi WebQual yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website MAN 2 Jambi, dibuktikan dengan uji parsial dan simultan yang menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$ serta nilai t dan F melebihi nilai tabel. Hasil IPA menempatkan Information Quality sebagai prioritas utama perbaikan karena dianggap penting namun kinerjanya rendah, sementara Service Interaction Quality berada pada kategori “harus dipertahankan” karena memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tinggi, sedangkan Usability tidak menjadi prioritas utama karena dianggap kurang penting oleh pengguna. Secara keseluruhan, kontribusi ketiga variabel terhadap kepuasan pengguna mencapai 69,1%, sedangkan sisanya 30,9% dipengaruhi oleh faktor eksternal lain seperti kecepatan internet, kemampuan perangkat, maupun aspek di luar penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] M. Metode, W. Dan, M. H. Ardiansyah, D. E. Ratnawati, And R. I. Rokhmawati, “Analisis Kualitas Layanan Website Brawijaya Online Learning (Brone),” Vol. 1, No. 1, Pp. 1–10, 2024.
- [2] E. L. Habib And E. Zuraidah, “Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Pada Kursuspintar Menggunakan Metode Servqual,” *J. Inf. Syst. Res.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 418–433, 2023, Doi: 10.47065/Josh.V4i2.2721.
- [3] E. A. Fradana, “Pengaruh Digital Marketing, Strategi Kreatif, Kualitas Produksi Dan Distribusi Terhadap Volume Penjualan (Studi Empiris Dilakukan Pada Kantor Starcross Clothing Yogyakarta),” *Front. Neurosci.*, Vol. 14, No. 1, Pp. 1–13, 2021.
- [4] T. Sentia, M. Mustafia, And E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Pada E-Learning Di Sekolah Menggunakan Metode Servqual,” *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, Vol. 2, No. 3, Pp. 100–108, 2022, Doi: 10.47065/Jimat.V2i3.167.
- [5] G. F. Mandias, S.Kom, M.Cs, Y. Septiawan, And M. J. Bojoh, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso,” *Cogito Smart J.*, Vol. 7, No. 2, Pp. 396–406, 2021, Doi: 10.31154/Cogito.V7i2.331.396-406.
- [6] Muhammad Asep Rosyadi, “Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja),” *Ind. High. Educ.*, Vol. 10, No. 1, P. 6, 2021, [Online]. Available: [Http://Journal.Unilak.Ac.Id/Index.Php/Jieb/Article/View/3845%0ahttp://Dspace.Uc.Ac.Id/Handle/123456789/1288](http://Journal.Unilak.Ac.Id/Index.Php/Jieb/Article/View/3845%0ahttp://Dspace.Uc.Ac.Id/Handle/123456789/1288).
- [7] K. Mustikarani and C. M. Karyati, “Analisis Kualitas Website Kompasiana.com dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 23, no. 1, pp. 83–92, Mar. 2024
- [8] M. A. Putri And K. G. Tileng, “Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik (Bps) Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance – Performance Analysis (Ipa),” *Aiti*, Vol. 18, No. 1, Pp. 69–87, 2021, Doi: 10.24246/Aiti.V18i1.69-87.
- [9] I A. M. Siahaan, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Website Booking Bromo Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi,” *Neptunus*, vol. 3, no. 1, Jan. 2025.
- [10] S. Amalia, S. Assegaff, And X. Sika, “Analisis Kualitas Website Corona.Jambiprov.Go.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *J. Manaj. Teknol. Dan Sist. Inf.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 35–50, 2021, Doi: 10.33998/Jms.2021.1.2.4.
- [11] A. R. P. Afifah Pratiwi Reza Ayu Widiarti, Satrio Hadi Wijoyo, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Sma Negeri 15 Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, Vol. 5, No. 7, Pp. 3046–3054, 2021.
- [12] M. A. Fahreza, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *Jurnal Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer (J-PTIIK)*, 2025
- [13] M. A. Athallah And K. Kraugusteliana, “Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” *Cogito Smart J.*, Vol. 8, No. 1, Pp. 171–182, 2022, Doi: 10.31154/Cogito.V8i1.374.171-182.
- [14] R. Leviana and A. Rahmatulloh, “Penerapan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam Evaluasi Kualitas Website Komunitas Kumpulan Warga Sukapura (KWS),” *Simantec (Jurnal Teknik Informatika)*, 2024
- [15] E. Setryawati, T. S. Famuji, And F. Wongso, *Rancang Bangun System Informasi Berbasis Website*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021.

- [16] R. A. Nopitasari and B. Rudianto, "Implementasi WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam Analisa Kualitas Website Satmesin.com," *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, vol. 3, no. 4, pp. 396–409, Sep. 2023.
- [17] D. N. Sari and R. Rahmi, "National Gallery of Indonesia's Website Evaluation Using WebQual 4.0," *Paradigma – Jurnal Komputer dan Informatika*, vol. 25, no. 2, pp. 71–80, 2023