

ANALISIS KUALITAS WEBSITE SIMBANDING INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN DENGAN METODE *WEBQUAL* *4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Nama Mahasiswa : Fahrizal Zulmi
NIM : 10181021
Dosen Pembimbing Utama : Sri Rahayu Natasia, S.Komp., M.Si
Dosen Pembimbing Pendamping : Vika Fitratunnany I, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Institut Teknologi Kalimantan saat ini menggunakan SimBanding ITK sebagai sistem yang dipergunakan mahasiswa/i ITK untuk mengajukan banding atas putusan Uang Kuliah Tunggal. Sejak 2021 *website* digunakan, belum pernah dilakukan pengukuran kualitas *website* pada *website* SimBanding ITK. Untuk mengetahui apakah *website* sudah memenuhi kepuasan penggunaannya, diperlukan pengukuran kualitas *website* yang dilakukan berdasarkan persepsi dan harapan penggunaannya. Oleh karena itu dilakukannya analisis kualitas *website* SimBanding ITK dengan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*. Didapatkan jumlah responden dengan teknik slovin sebanyak 73 mahasiswa yang pernah menggunakan Simbanding ITK. Dalam menilai kualitas *website* SimBanding ITK menggunakan metode *Webqual 4.0* terdiri dari variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, dan *Overall*. dimana dari 4 variabel tersebut mempunyai 23 instrumen yang telah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu persepsi aktual dan harapan pengguna. dilakukan penilaian kualitas *website* dengan *Webqual Index (WQI)*, diketahui hasil perhitungan mendapatkan nilai rata-rata 0,81 diinterpretasikan bahwa kualitas *website* SimBanding ITK secara keseluruhan sangat baik. Akan tetapi diketahui hasil dari uji hipotesis bahwa antara persepsi aktual dan harapan pengguna pada variabel *Usability* dan *Service Interaction* terdapat perbedaan yang signifikan, sedangkan pada variabel *Information Quality* dan *Overall* tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Diketahui nilai perbedaan antara persepsi aktual dan harapan pengguna dengan *gap analysis* didapatkan nilai rata-rata kesenjangan sebesar $-0,10$. Diketahui hasil dari *Importance Performance Analysis* menunjukkan indikator yang perlu menjadi perhatian diperbaiki pada *website* SimBanding ITK, yaitu pada variabel *Usability* mengenai *website* dapat memberikan pengalaman positif, pada variabel *Information Quality* mengenai *website* dapat memberikan informasi yang akurat, pada variabel *Service Interaction* mengenai *website* dapat memiliki reputasi yang baik, dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai.

Kata kunci:

SimBanding ITK, *Webqual 4.0*, *Webqual Index (WQI)*, *GAP Analysis*, dan *Importance Performance Analysis*.



www.itk.ac.id