

Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Yulius Andre, Kartika Gianina Tileng
Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Industri Kreatif
Universitas Ciputra, Surabaya
Email : yuliusandre0@gmail.com, kargia@ciputra.ac.id

Abstract

A website becomes an important thing for an institution especially in education. A website may give picture of an educational institution. This attracts the author to do a research on a website. The objective of this study is to evaluate the quality of the website of the library of Ciputra University, Surabaya. WebQual 4.0 and the Importance-Performance Analysis (IPA) is used. The 50 respondents are users of the Library of the Ciputra University, which are students and lecturers. Data collection done by questionnaire which contains three variables: usability, information quality, and service interaction quality. They spread into 22 items of questions. The result shows that the evaluated website has 99.2% of the respondent are satisfied with the services. The gap level is 1.21 which shows that the performance of the evaluated website is bellow expectation. The quadrant analysis found two main attributes which are US5 (the website has an interesting display) and KL3 (the user feels safe about their personal data in the website).

Keywords: *Website Quality Evaluation, Website, WebQual 4.0, Importance-Performance Analysis (IPA)*

Abstrak

Website menjadi faktor penting yang diperhatikan dalam sebuah institusi terutama pendidikan. Dengan adanya *website* menjadi gambaran kemajuan sebuah institusi pendidikan. Hal ini yang membuat peneliti ingin melakukan penelitian pada *website* Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari *website* perpustakaan dimana sebelumnya belum pernah dilakukan analisis dan pengukuran dalam menilai kualitas dari *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dengan objek yang diteliti adalah *website* Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Jumlah responden 50 orang yang berasal dari pengguna dan peminjam buku perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya yaitu mahasiswa dan dosen. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kegunaan (*Usability*), kualitas layanan informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) pada *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya berdasarkan Metode kuesioner *WebQual 4.0* dengan 22 item atribut. Hasil yang didapatkan dari analisis kualitas *website* memiliki tingkat kesesuaian 99.2% yang mana

responden merasa mendekati kepuasan terhadap pelayanan *website*. Tingkat Kesenjangan diperoleh -1.21 yang mana hasil dari kinerja *website* belum sesuai dengan harapan dari pengguna. Hasil analisis kuadran pada atribut yang menjadi prioritas utama didapatkan 2 atribut yaitu *website* memiliki tampilan yang menarik (US5) dan pengguna merasa data pribadinya aman saat login di *website* (KL3).

Kata kunci: Evaluasi kualitas *website*, *Website*, *WebQual 4.0*, *Importance- Performance Analysis (IPA)*

1. Pendahuluan

Perkembangan informasi dan komunikasi mampu memberikan informasi yang meliputi pengumpulan, pengolahan, pengambilan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi secara luas yang disalurkan melalui *website*. *Website* adalah media komunikasi dalam bentuk *online* yang menggunakan internet dalam pendistribusian informasinya. Penggunaan *website* saat ini terus berkembang, seperti dalam lingkup dunia pendidikan. Dalam perkembangan teknologi saat ini perpustakaan sering menjadi gambaran dalam sebuah kemajuan teknologi informasi pada perpustakaan, begitu pun pada perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Sri Rahayu (2015), perpustakaan adalah kumpulan informasi yang berisi kebutuhan informasi seperti koleksi buku, artikel dan informasi publikasi yang disusun dengan sistem perpustakaan. Perguruan tinggi sebagai salah wadah pendidikan menjadikan perkembangan teknologi informasi di dalam perpustakaan dengan membangun *website* perpustakaan.

Adanya *website* perpustakaan mempermudah sivitas akademika dalam menemukan dan mencari informasi yang efektif dan efisien melalui *website* perpustakaan tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Dalam pemanfaatan *website* perpustakaan, maka sebuah perpustakaan selayaknya dapat membangun serta mengembangkan *website* perpustakaan sebagai penunjang perkembangan dan kemudahan dalam menjangkau informasi yang tersedia di perpustakaan.

Oleh sebab itu, menarik untuk diadakan analisis kualitas terhadap *website* perpustakaan yang digunakan oleh perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Analisis kualitas *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya dapat memberikan gambaran dan masukan terhadap kualitas *website* perpustakaan yang baik dan bermutu, dimana *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya belum pernah dilakukan evaluasi. Dalam penelitian evaluasi *website* ini menggunakan metode WebQual 4.0 dalam mengevaluasi *website* mengenai kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) pada *website* perpustakaan saat ini. Jadi dapat disimpulkan evaluasi *website* perpustakaan bertujuan untuk melihat kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) pada *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang memiliki 22 item pertanyaan dalam kuesioner dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai metode yang digunakan dalam menganalisis apa saja yang menjadi item prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan dalam *website* [1].

2. Kajian Pustaka

Website

Website merupakan beberapa halaman yang terkumpul dalam sebuah domain atau subdomain dan memuat informasi tertentu. Menurut Fitrah (2011), *website* adalah halaman yang berisi hal-hal berupa gambar, teks, suara, dan semua hal yang bersifat statis dan dinamis yang saling terkait dimana dapat dihubungkan dengan *hyperlink*. Menurut Abdullah (2015:1), *Website* adalah kumpulan halaman yang terdiri dari beberapa informasi terdiri dari text, gambar, video, audio, dan visual yang di akses pada internet.

Mempertahankan Keutuhan Spesifikasi

Website perpustakaan memberikan peluang bagi pustakawan untuk melakukan dan mencari informasi dengan mudah tanpa harus data langsung ke perpustakaan. Menurut Surachman (2010, 11-13), penerapan teknologi informasi pada perpustakaan terdapat beberapa layanan seperti : Layanan sirkulasi, layanan referensi dan hasil penelitian, layanan jurnal atau majalah, layanan multimedia/audio visual, *web-conferencing* dan *online catalog*, keamanan, dan pengadaan.

Metode Webqual

WebQual adalah metode yang digunakan sebagai media ukur sebuah *website* yang dilihat dari persepsi pengguna. Sebelumnya metode ini digunakan sebagai sebuah alat ukur untuk kualitas jasa atau *ServQual*. Sebagai pengembang metode WebQual 4.0 Barnes & Vidgen menyusun metode ini berdasarkan (3) tiga area utama, yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi, dan kualitas layanan yang disusun dalam Tabel 1.

Tabel 1. Aspek Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Kode Variabel	Deskripsi Indikator
US1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan mengoperasikan <i>website</i>
US2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami
US3	<i>Website</i> memiliki petunjuk arahan yang jelas
US4	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
US5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
US6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
US7	<i>Website</i> mengandung kompetensi/Daya saing dengan <i>website</i> sejenis
US8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

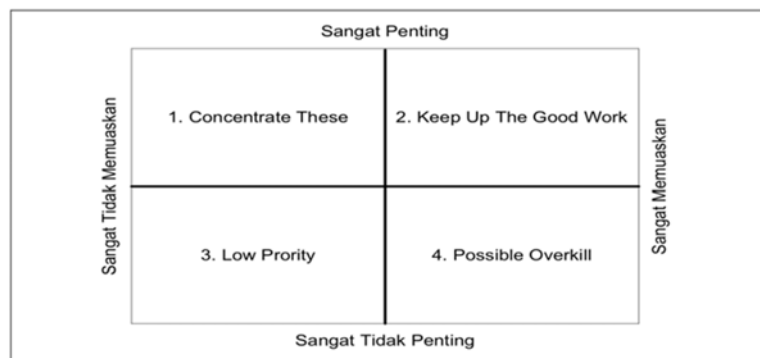
Tabel 2. Aspek kualitas informasi (*Information Quality*)

Kode Variabel	Deskripsi Indikator
KI1	Menyediakan informasi yang akurat
KI2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
KI3	Menyediakan informasi yang tepat waktu/up-to-date
KI4	Menyediakan informasi yang relevan
KI5	Menyediakan informasi yang mudah di mengerti
KI6	Menyediakan informasi dengan detail
KI7	Menampilkan informasi dengan format yang sesuai

Tabel 3. Aspek interaksi dan kualitas layanan (*Service Interaction Quality*)

Kode Variabel	Deskripsi Indikator
KL1	Website memiliki reputasi yang baik
KL2	Pengguna merasa aman dalam mengakses website
KL3	Pengguna merasa data pribadinya aman saat login di website
KL4	Website memberikan ruang untuk personalisasi pemustaka
KL5	Website memberikan ruang untuk komunitas perpustakaan
KL6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi/perpustakaan lain
KL7	Saya merasa yakin bahwa informasi yang diberikan berkualitas

A. Importance Performance Analysis (IPA)

**Gambar 1** Kuadran Diagram Kartesius

Importance-Performance Analysis (IPA) hadir pada tahun 1977 untuk pertama kalinya yang dibawa oleh Martilla dan James dimana memiliki tujuan sebagai alat ukur dalam melihat persepsi pada pengguna dan prioritas utama dalam peningkatan jasa. Penggunaan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan memiliki fungsi sebagai petunjuk informasi yang dapat berhubungan dalam pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Metode ini digunakan dalam pengukuran tingkat kesesuaian untuk melihat kepuasan pelanggan terhadap sebuah kinerja dan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh pengguna. Analisis IPA menggunakan dua perhitungan analisis yaitu analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan (GAP) dimana hasil perhitungan tersebut akan dianalisis dalam analisis kuadran diagram kartesius yang terbagi dalam empat

kuadran diagram kartesius seperti pada gambar 2. terdapat kuadran I (*Concentrate These*), kuadran II (*Keep Up The Good Work*), kuadran III (*Low Priority*), kuadran IV (*Possible Overkill*) dimana sumbu x mendefinisikan tingkat kinerja dan sumbu y mendefinisikan tingkat kepentingan.

B. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013), kuesioner digunakan dalam mencari data penelitian dengan memberi atribut item kuesioner untuk diisi oleh responden.

C. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2013:83), studi pustaka adalah metode cara yang digunakan untuk pengumpulan data pendukung pada penelitian. Studi pustaka digunakan dalam pencarian data dan informasi melalui dokumen yang mendukung proses penulisan penelitian.

3. Metode Penelitian

Sebuah penelitian mempunyai alur penelitian yang digunakan untuk menjelaskan proses yang dilakukan pada sebuah penelitian. Alur penelitian ini berguna sebagai pedoman dalam penelitian dan dapat dilihat pada gambar 2 :



Gambar 2 Alur Penelitian

A. Metode Pengumpulan Data

Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan sebanyak 50 responden yang diambil dari 2 segmen pengguna yaitu mahasiswa dan dosen yang telah menggunakan *website* untuk menilai *website* perpustakaan universitas ciputra Surabaya.

Penyusunan Kuesioner

Metode *webqual 4.0* digunakan dalam mendukung pengumpulan data dan pembuatan kuesioner penelitian yang dibagi kedalam 3 bagian penilaian yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi, dan kualitas layanan. Pada kuesioner ini juga menggunakan skala liker dalam perhitungan data yang dibagi kedalam tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

B. Pengelolaan Data

Pengelolaan data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas dalam meninjau kualitas dari kuesioner penelitian serta beberapa perhitugnan analisis sebagai berikut:

1. Analisis Demografis

Memetakan responden kedalam identitas untuk mendukung penelitan.

2. Analisis Kesesuaian

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad (1)$$

Dimana TKi adalah tingkat kesesuaian responden, $\sum Xi$ adalah skor penilaian kinerja dan $\sum Yi$ adalah skor penilaian kepentingan.

3. Perhitungan rata-rata penilaian

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2)$$

Dimana \bar{X} adalah rata-rata tingkat kinerja, \bar{Y} adalah rata-rata tingkat kepentingan, Xi adalah jumlah peratribut item tingkat kinerja, Yi adalah jumlah peratribut item tingkat kepentingan dan n adalah jumlah responden.

4. Analisis kesenjangan (GAP)

$$Qi = Performance\ i - Importance\ i \quad (3)$$

Dimana Qi adalah tingkat kesenjangan (GAP), *Performance I* adalah hasil nilai kinerja, dan *Importance i* adalah hasil nilai kepentingan

5. Analisis Kuadran Diagram Kartesius

$$Sumbu\ \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}i}{k} \quad (4)$$

$$Sumbu\ \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}i}{k} \quad (5)$$

Dimana *Sumbu \bar{X}* merupakan titik *Importance*, *Sumbu \bar{Y}* adalah titik *Performance* dan k adalah total atribut.

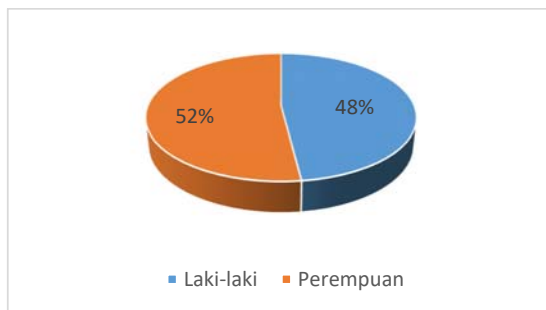
4. Hasil dan Pembahasan

Tahapan analisis data penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

A. Analisis Demografis

Tahap analisis demografis dikelompokkan dalam 6 bagian yaitu:

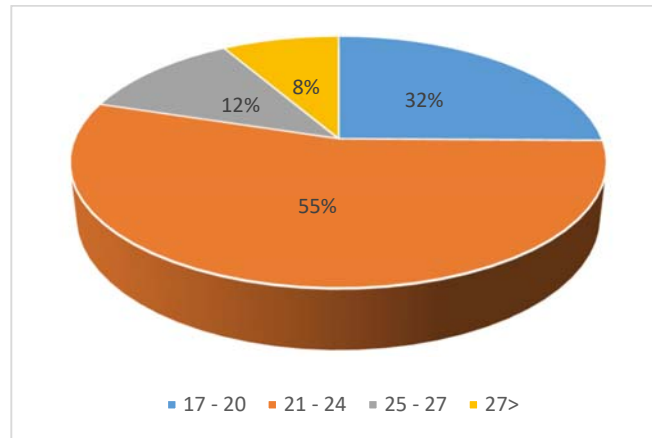
1. Jenis Kelamin



Gambar 3. Diagram Jenis Kelamin

Gambar 3 menunjukkan bahwa responden perempuan sebanyak 58% dan menjadi jadi responden terbanyak sementara sisanya responden laki-laki sebanyak 42%.

2. Umur

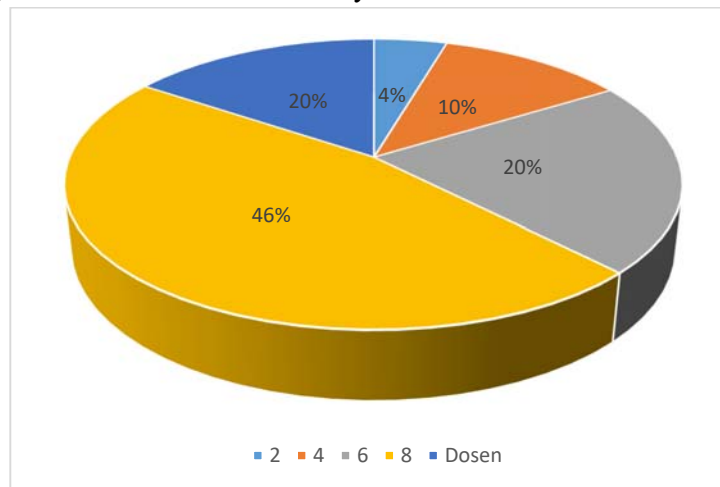


Gambar 4 Diagram Umur Responden

Berdasarkan umur responden yang ditunjukkan pada Gambar 4 sebagian besar berumur antara 21 – 24 tahun sebanyak 55% responden, dilanjutkan umur 17– 20 tahun sebanyak 32%, umur 25–27 tahun sebanyak 12% dan umur >27 sebanyak 8% responden.

3. Tingkat Semester

Pada Gambar 5 menunjukkan bahwa sebagian responden merupakan mahasiswa semester 8 sebanyak 46%, kemudian semester 2 dan semester 6 sebanyak 20% dan semester 4 sebanyak 10% serta terakhir dosen sebanyak 4%.

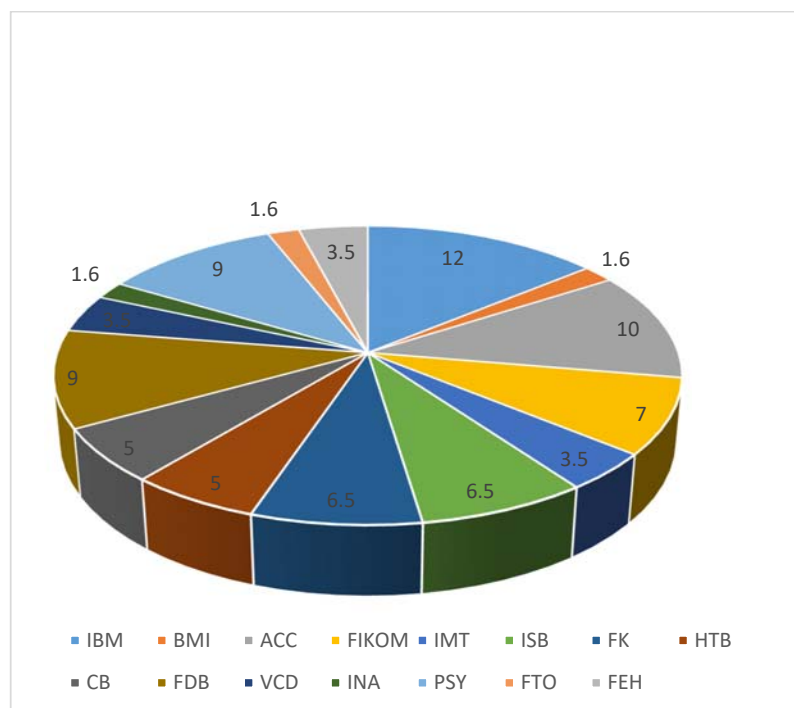


Gambar 5 Diagram Semester Responden

4. Program Studi

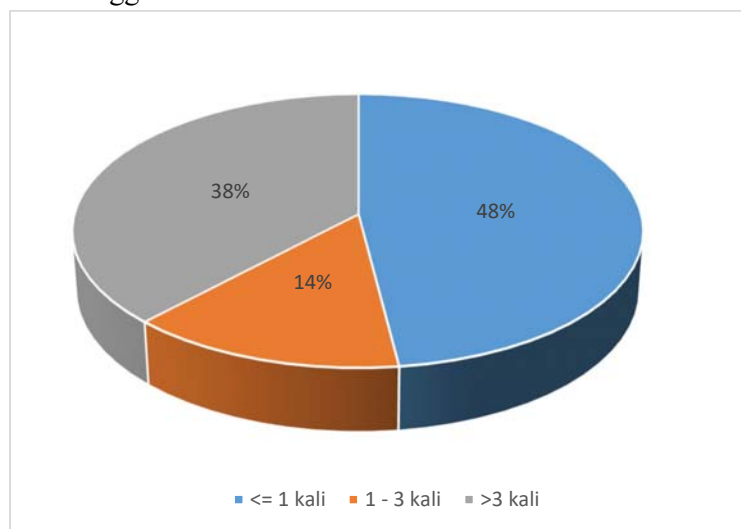
Gambar 6 menunjukkan masing-masing program studi responden, dimana kebanyakan responden berasal dari IBM sebanyak 14%, ACC sebanyak 12%, program studi FDB dan PSY sebanyak 10%, FIKOM, ISB dan FK sebanyak

8%, kemudian CB dan HTB sebanyak 6%, serta IMT, VCD dan FEH sebanyak 4%, terakhir program studi BMI, INA dan FTO sebanyak 2% yang didalamnya mencakup unsur dosen dan mahasiswa



Gambar 6 Diagram Program Studi.

5. Frekuensi Pengguna

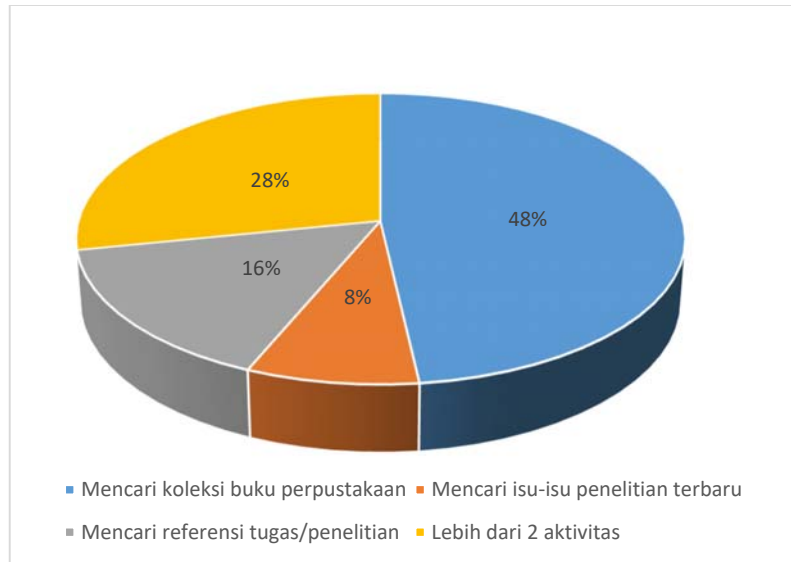


Gambar 7 Diagram Frekuensi Penggunaan

Frekuensi penggunaan dapat dilihat berdasarkan gambar 7 dimana < 1 kali sebanyak 48% responden frekuensi penggunaan website dalam kurun waktu 1

bulan terakhir, dilanjutkan dengan 3 > kali sebanyak 38% dan 1 – 3 kali sebanyak 14%.

6. Hal Yang Dicari Pada *Website*



Gambar 8 Hal yang dicari pada *website*

Pada gambar 8 menunjukkan hal apa saja yang dicari pada *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya dimana mencari koleksi buku perpustakaan sebanyak 48% menjadi hal yang banyak dicari pada *website*, dilanjutkan mencari lebih dari 2 hal pada *website* sebanyak 28%, mencari referensi tugas/penelitian sebanyak 16%, dan mencari isu-isu penelitian terbaru 8%.

B. Uji Validitas

Tabel 4 Uji Validitas Tingkat Kinerja

Kode Variabel	R Hitung	R Tabel	Kriteria
US1	0.291	0.2787	Valid
US2	0.324	0.2787	Valid
US3	0.419	0.2787	Valid
US4	0.510	0.2787	Valid
US5	0.326	0.2787	Valid
US6	0.410	0.2787	Valid
US7	0.560	0.2787	Valid
US8	0.703	0.2787	Valid
KI1	0.526	0.2787	Valid
KI2	0.531	0.2787	Valid
KI3	0.627	0.2787	Valid
KI4	0.572	0.2787	Valid
KI5	0.487	0.2787	Valid
KI6	0.582	0.2787	Valid

Kode Variabel	R Hitung	R Tabel	Kriteria
KI7	0.605	0.2787	Valid
KL1	0.621	0.2787	Valid
KL2	0.563	0.2787	Valid
KL3	0.479	0.2787	Valid
KL4	0.609	0.2787	Valid
KL5	0.488	0.2787	Valid
KL6	0.436	0.2787	Valid
KL7	0.401	0.2787	Valid

Dari hasil uji validitas tingkat kepentingan pada tabel 4 dinyatakan bahwa r tabel yang digunakan adalah 0.2787 dengan rumus $Df = n - 2$, dimana menggunakan signifikansi 0.05 serta responden sebanyak 50 orang. Hasil dari nilai r hitung lebih besar dari pada hasil nilai r tabel yang menyatakan semua atribut dinyatakan valid sehingga dapat digunakan dalam atribut penelitian. Nilai r hitung tertinggi sendiri yaitu US8 sebesar 0.703.

Tabel 5 Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Kode Variabel	R Hitung	R Tabel	Kriteria
US1	0.291	0.2787	Valid
US2	0.324	0.2787	Valid
US3	0.419	0.2787	Valid
US4	0.510	0.2787	Valid
US5	0.326	0.2787	Valid
US6	0.410	0.2787	Valid
US7	0.560	0.2787	Valid
US8	0.703	0.2787	Valid
KI1	0.526	0.2787	Valid
KI2	0.531	0.2787	Valid
KI3	0.627	0.2787	Valid
KI4	0.572	0.2787	Valid
KI5	0.487	0.2787	Valid
KI6	0.582	0.2787	Valid
KI7	0.605	0.2787	Valid
KL1	0.621	0.2787	Valid
KL2	0.563	0.2787	Valid
KL3	0.479	0.2787	Valid
KL4	0.609	0.2787	Valid
KL5	0.488	0.2787	Valid
KL6	0.436	0.2787	Valid
KL7	0.401	0.2787	Valid

Dari hasil uji validitas tingkat kepentingan pada tabel 5 dinyatakan bahwa r tabel yang digunakan adalah 0.2787 dengan rumus $Df = n - 2$, dimana menggunakan signifikansi 0.05 serta responden sebanyak 50 orang. Hasil dari nilai r hitung lebih besar dari pada hasil nilai r tabel yang menyatakan semua atribut

dinyatakan valid sehingga dapat digunakan dalam atribut penelitian. Nilai r hitung tertinggi sendiri yaitu US8 sebesar 0.703.

C. Uji Realibilitas

Tabel 6 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Kode Variabel	Alpha hitung	Cronbach Alpha	Keterangan
US1	0.879	0.7	Reliabel
US2	0.876	0.7	Reliabel
US3	0.868	0.7	Reliabel
US4	0.873	0.7	Reliabel
US5	0.877	0.7	Reliabel
US6	0.878	0.7	Reliabel
US7	0.876	0.7	Reliabel
US8	0.879	0.7	Reliabel
KI1	0.873	0.7	Reliabel
KI2	0.873	0.7	Reliabel
KI3	0.876	0.7	Reliabel
KI4	0.876	0.7	Reliabel
KI5	0.878	0.7	Reliabel
KI6	0.875	0.7	Reliabel
KI7	0.874	0.7	Reliabel
KL1	0.877	0.7	Reliabel
KL2	0.870	0.7	Reliabel
KL3	0.869	0.7	Reliabel
KL4	0.878	0.7	Reliabel
KL5	0.877	0.7	Reliabel
KL6	0.881	0.7	Reliabel
KL7	0.877	0.7	Reliabel

Reliabilitas tingkat kinerja pada tabel 5 menggunakan *Cronbach Alpha* sebesar 0.7 dimana atribut pada tabel 7 dinyatakan reliabel karena tingkat kinerja berada pada >0.8 sehingga atribut memberikan jawaban yang cukup baik dan dapat digunakan untuk penelitian dari segi tingkat kepentingan.

Tabel 7 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Kode Variabel	Alpha hitung	Cronbach Alpha	Keterangan
US1	0.862	0.7	Reliabel
US2	0.860	0.7	Reliabel
US3	0.858	0.7	Reliabel
US4	0.855	0.7	Reliabel
US5	0.861	0.7	Reliabel
US6	0.858	0.7	Reliabel
US7	0.854	0.7	Reliabel
US8	0.846	0.7	Reliabel
KI1	0.854	0.7	Reliabel
KI2	0.854	0.7	Reliabel

Kode Variabel	Alpha hitung	Cronbach Alpha	Keterangan
KI3	0.850	0.7	Reliabel
KI4	0.852	0.7	Reliabel
KI5	0.855	0.7	Reliabel
KI6	0.852	0.7	Reliabel
KI7	0.851	0.7	Reliabel
KL1	0.850	0.7	Reliabel
KL2	0.853	0.7	Reliabel
KL3	0.856	0.7	Reliabel
KL4	0.851	0.7	Reliabel
KL5	0.858	0.7	Reliabel
KL6	0.858	0.7	Reliabel
KL7	0.859	0.7	Reliabel

Reliabilitas tingkat kinerja pada tabel 7 menggunakan *Cronbach Alpha* sebesar 0.7 dimana atribut pada tabel 7 dinyatakan reliabel karena tingkat kinerja berada pada > 0.8 sehingga atribut memberikan jawaban yang cukup baik dan dapat digunakan untuk penelitian dari segi tingkat kepentingan.

D. Analisis Kesesuaian

Tabel 8 Analisis Tingkat Kesesuaian

Atribut Item	Kode Variabel	Pengukuran		Tingkat kesesuaian
		Kinerja	Kepentingan	
Pengguna merasa mudah untuk mempelajari fitur <i>website</i>	US1	199	220	90.4%
Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami	US2	199	218	91.2%
<i>Website</i> memiliki petunjuk arahan yang jelas	US3	202	223	90.5%
Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan	US4	206	212	97.1%
<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	US5	176	218	80.7%
Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	US6	194	211	91.9%
<i>Website</i> mengandung kompetensi / Daya saing dengan <i>website</i> sejenis	US7	172	192	89.5%
<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	US8	184	198	92.9%
Menyediakan informasi yang akurat	KI1	205	227	90.4%
Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	KI2	211	225	93.7%
Menyediakan informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i>	KI3	195	224	87%
Menyediakan informasi yang relevan	KI4	203	219	92.3%

Atribut Item	Kode Variabel	Pengukuran		Tingkat kesesuaian
		Kinerja	Kepentingan	
Menyediakan informasi yang mudah di mengerti	KI5	203	221	91.8%
Menyediakan informasi dengan detail	KI6	193	212	91%
Menampilkan informasi dengan format yang sesuai	KI7	195	212	91.9%
Website memiliki reputasi yang baik	KL1	193	206	93.6%
Pengguna merasa aman dalam mengakses website	KL2	201	219	91,7%
Pengguna merasa data pribadinya aman saat login di website	KL3	191	219	87.2%
Website memberikan ruang untuk personalisasi pemustaka	KL4	174	199	87.4%
Website memberikan ruang untuk komunitas perpustakaan	KL5	165	188	87.7%
Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi/ perpustakaan lain	KL6	159	200	79.5%
Saya merasa yakin bahwa informasi yang diberikan berkualitas	KL7	203	205	99%
Jumlah		422	425	99.2%

Berdasarkan tabel 8 terlihat total rata-rata tingkat kesesuaian dari nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dimana total rata-rata tingkat kesesuaian memiliki hasil 99.2% yang berarti apabila hasil rata-rata tingkat kesesuaian kurang dari 100%, maka dapat disimpulkan pelayanan pada website perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya masih dibawah harapan atau terdapat ketidak puasan berdasarkan pengguna website oleh pengguna.

E. Perhitungan Rata-Rata Penilaian

Tabel 9 Rata-Rata Penilaian

Variabel Nilai	Total Rata-Rata Nilai
Sumbu X (Tingkat Kinerja)	3.83
Sumbu Y (Tingkat Kepentingan)	4.24

Pada tabel 9 dapat dilihat bahwa rata-rata dari tingkat kinerja sebagai sumbu (X) dan tingkat kepentingan sebagai sumbu (Y) pada analisis kuadran diagram kartesius sebesar 3.83 dan 4.24.

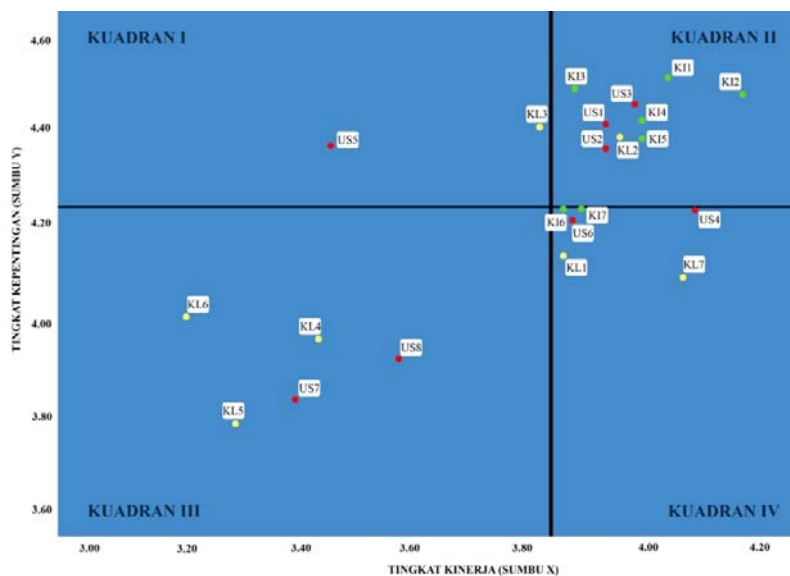
F. Analisis Kesenjangan (GAP)

Tabel 10 Analisis Kesenjangan (GAP)

Variabel	Total Rata-Rata Tingkat Kinerja	Total Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Total Rata-Rata Rata GAP	Keterangan
<i>Usability</i>	3.83	4.23	-0.40	Tidak Puas
Kualitas Informasi	4.01	4.40	-0.38	Tidak Puas
Kualitas Layanan	3.67	4.10	-0.43	Tidak Puas
Total	11.52	12.73	-1.21	Tidak Puas

Pada tabel 10 merupakan total rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang dilihat dari semua atribut baik *usability*, kualitas informasi dan kualitas layanan. Nilai kesenjangan yang dimiliki dari total rata-rata ini bernilai negatif yang berada pada -0.2 sampai dengan -0.4 dengan hasil akhir ketiga variabel ini adalah -1.21 yang berarti secara keseluruhan pengguna masih belum merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

G. Analisis Kuadran



Gambar 9 Diagram Kartesius

Analisis diagram Kartesius pada Gambar 9 memperlihatkan titik letak atribut-atribut item yang terbagi kedalam empat kuadran dimana hal ini yang akan menjadi analisis keberlanjutan untuk melihat atribut mana saja yang baik untuk dipertahankan, diperbaiki dan dihapus untuk peningkatan *website* dan al ini dapat

menjadi evaluasi dan pembahasan secara mendalam guna meningkatkan pelayanan dan kepuasan pengguna *website*.

5. Simpulan

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data diatas dapat disimpulkan seperti berikut:

1. Tingkat kesesuaian memperlihatkan bahwa perbandingan total antara tingkat kinerja dan kepentingan berada pada hasil 99.2% dimana pelayanan yang diberikan dari total atribut kuesioner pada analisis kualitas *website* perpustakaan dirasa sudah mendekati kepuasan pengguna.
2. Hasil dari nilai kesenjangan (GAP) didapatkan adalah sebesar -1.21 dimana pengguna merasa *website* belum sesuai dan belum merasa puas dengan harapan pengguna.
3. Dari hasil pengamatan pada kuadran II (*Keep Up The Good Work*) secara keseluruhan dapat dilihat bahwa hal-hal yang dianggap dan sudah berjalan dengan baik secara kualitas dari *website* (library.uc.ac.id) ini adalah telah jelas, mudah, akurat terpercaya, *up-to-date*, relevan serta aman bagi pengguna saat mengakses *website*.

B. Saran

1. Diharapkan *website* dapat terus dilakukan pengembangan dan perbaikan terhadap kualitas dari *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya dan memperhatikan atribut-atribut item yang menjadi prioritas untuk diperbaiki seperti pada kuadran I (*Concentrate These*) yaitu US5 dan KL3.
2. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya, peneliti lain dapat mengembangkan faktor – faktor lain berdasarkan batasan-batasan, metode dan hasil dari penelitian sejenis seperti:
 - a. Pengumpulan data responden sebaiknya dapat memperhatikan jumlah sampel data dan perbandingan penyebaran datanya agar menjadi rata untuk seluruh pengguna *website* dan sampel menjadi lebih luas.
 - b. Diharapkan pengembangan atribut yang digunakan dalam kuesioner terus bertambah dan dikembangkan agar metode yang digunakan dapat mengukur kualitas *website* dengan semakin baik.

Daftar Pustaka

- [1] Amirah Al Baiti, Suprpto, & Aditya Rachmadi. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 1, No. 9, 885-892.
- [2] Budiaji, Weksi. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*. Vol. 2 No. 2 Hal: 125-131 Desember 2013. ISSN 2302-6308.

-
- [3] Imam Sanjaya. (2012), Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Jakarta. Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Vol 14, No.1.
- [4] Juhanda, H. & Sari, P.K. (2014). Analisis Kualitas Situs web Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Menggunakan pendekatan Webqual dan Importance Performace Analysis (IPA) Menurut Presepsi Online Seller. Tersedia di: https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/65114/jurnal_eproc/analisis-kualitas-situsweb-jalur-nugraha-ekakurir-jne-menggunakan-pendekatanwebqual-dan-importance-performance-analysis-ipa-menurut-persepsi-online-seller.pdf > [Diakses 3 Juli 2016].
- [5] Liyan Nasution, Ismiarta Aknuranda, Aditya Rachmadi. (2018). Evaluasi Situs Web Pemerintahan Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 2, No. 11, 4377-4384.
- [6] Loanata T., & Tileng, K. G. (2016). Pengaruh Trust dan Perceived Risk pada Intention To Use Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Situs E-Commerce Traveloka) . JUISI, Vol. 02, No. 01.
- [7] Nasrullah. (2015). Analisis Kepuasan Penerbit Terhadap Kualitas Website ISBN Online Menggunakan Webqual dan Importance-Performance Analysis. Tersedia di: <http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/76904/2015nas.pdf?squence=1&isAllowed=y%3E> [Diakses 30 November 2018]
- [8] Prabowo, N. S., & Fathoni, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Engagement Employee dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening. Journal of Management.
- [9] Pradana M., & Setyawan D. (2016). Analysis of Traveloka.com Website Quality with Importance Performance Analysis (IPA) Method. Advances In Global Business Research, Vol. 13, No. 1, 1549-9332
- [10] Rizal Nugraha., Ambar Harsono, Hari Adianto. (2014), Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). Jurnal Online Institut teknologi Nasional, Vol 01, No. 03.
- [11] Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta CV.