

ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA INTERNAL MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL MODIFIKASI

Subastian Wibowo¹⁾, Arief Setyanto²⁾, Asro Nasiri³⁾

¹⁾Magister Teknik Informartika, Universitas AMIKOM Yogyakarta

^{2,3)}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas AMIKOM Yogyakarta

Jl. Ring Road Utar, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281

Email : subastian.w@students.amikom.ac.id ¹⁾, arief_s@amikom.ac.id ²⁾, asro@amikom.ac.id ³⁾

Abstrak

Website merupakan produk dari perkembangan teknologi informasi yang banyak digunakan berbagai instansi di Indonesia. Salah satunya adalah Universitas Amikom Yogyakarta yang memanfaatkan website sebagai media informasi dan menunjang kegiatan akademik perkuliahan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap kualitas layanan website Universitas Amikom Yogyakarta berdasarkan metode Webqual 4.0 yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel kualitas desain antarmuka. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan populasi adalah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta. Pengambilan sample dengan purposive sampling yaitu dengan kriteria pengguna yang telah memiliki pengalaman akses website Universitas Amikom Yogyakarta beserta dengan layanannya. Penelitian ini melibatkan 156 responden dan Teknik analisis dalam penelitian ini Importance Performance Analysis (IPA) dipadukan dengan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP). Berdasarkan hasil survey diperoleh bahwa terdapat gap antara persepsi dan harapan pengguna pada masing-masing dimensi kualitas layanan website. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan pengguna sebesar 73,4% yang menandakan bahwa pengguna cukup puas dengan kualitas layanan website Universitas Amikom Yogyakarta berdasarkan dimensi webqual 4.0 yang di modifikasi.

Kata kunci: Webqual modifikasi, IPA, IKP, Website Universitas Amikom Yogyakarta

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Universitas Amikom Yogyakarta merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berkedudukan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kabupaten Sleman. Universitas Amikom Yogyakarta Berdiri secara resmi pada tahun 1994 di bawah naungan Yayasan AMIKOM Yogyakarta. Universitas Amikom Yogyakarta memiliki website yang beralamat amikom.ac.id. Website Universitas Amikom Yogyakarta memiliki fungsi selain

sebagai media informasi juga berfungsi untuk menunjang kegiatan akademik perkuliahan.

Penelitian terhadap kualitas website Universitas Amikom Yogyakarta yang ditinjau dari kepuasan pengguna masih jarang dilakukan. Pengukuran kualitas website Universitas Amikom Yogyakarta sesungguhnya sangat perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas website saat ini berdasarkan persepsi pengguna internal yaitu mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta. Seperti Mclean dan De lone pada jogyanto menyatakan bahwa kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna, akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri [1].

Terdapat beberapa instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah website. Farida dkk melakukan penelitian yang membandingkan empat metode yang biasa digunakan dalam pengukuran kualitas sebuah website yaitu : servqual,webqualTM, webqual dan IS success model. Dari hasil penelitian diketahui bahwa webqual memiliki hubungan dengan metode lain yaitu dengan memasukkan variabel metode lain ke dalam webqual [2].

Galih permadi dkk melakukan penelitian dengan judul "Pengukuran Mutu Website Dinas Pariwisata Pacitan Menggunakan Metode Webqual". Hasil penelitian ini menyatakan dari 3 dimensi webqual 4.0 hanya dimensi kualitas informasi yang berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* atau berpengaruh terhadap mutu website, sedangkan dimensi kegunaan (*Usability*) dan dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality*) dinilai tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* atau mutu website dinas pariwisata Pacitan [3].

Furkonudin dkk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Kualitas Layanan Website E-commerce Bliibli.com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online". Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variable kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap variable keputusan pembelian online. kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh dominan terhadap variable keputusan pembelian online [4].

Sujono dkk, melakukan penelitian dengan judul “E-Learning Quality Analysis of Use Of Web Conference In the Improvement Of Students With Learning Method Webqual (Case Study :Universitas KH. A. Wahab Hasbullah)”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dari seluruh dimensi yang terdapat pada webqual. Yang terdiri dari dimensi Usability, Information, Service, Interaction based on user Satisfaction. Usability menjadi dimensi yang paling mempengaruhi user satisfaction pada website Universitas KH. A. Wahab Hasbullah [5].

Pada penelitian ini kualitas web diukur dengan Metode webqual 4.0 yang telah dimodifikasi. Modifikasi dilakukan dengan menambahkan dimensi *interface design quality* dilakukan untuk melengkapi tiga dimensi utama yang terdapat pada webqual 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* [6]. Sedangkan untuk membandingkan antara kinerja dengan harapan menggunakan metode *Importance Peformance Analysis* dan IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh terhadap kualitas layanan website amikom.ac.id berdasarkan dimensi webqual modifikasi.

2. Metode Penelitian

Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey dan Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta. metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi dan sistem pemikiran. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki [7].

Sedangkan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan jawaban berupa data dalam format angka. Seperti yang dinyatakan oleh burn dan bush dalam anwar bahwa pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang membutuhkan penggunaan struktur pertanyaan dimana pilihan-pilihan jawabannya telah disediakan dan membutuhkan banyak responden serta format yang didapat adalah berupa angka atau *numeric* [8]. Alur penelitian ini akan bergantung dari hasil uji validitas dan reliabilitas, jika instrument penelitian tidak valid dan reliabel maka akan dilakukan revisi instrument. Data yang terkumpul akan diolah menggunakan metode IPA dan IKP.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert. skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang dengan memberikan skor kepada masing-masing

alternatif jawaban [9]. Adapun definisi variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Usability quality didefinisikan kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan [10].
2. Information quality didefinisikan hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang uptodate/ terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengeti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai [10].
3. *Service interaction quality* adalah meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati [10].
4. Website design quality didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap rancangan desain antarmuka yang nyaman bagi pengguna.

Prosedur pengukurannya adalah responden diminta untuk menyatakan persetujuannya atas dasar persepsi masing-masing.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Kinerja			Kepentingan		
Jawaban	Singkatan	Nilai	Jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat Tidak Baik	STB	1	Sangat Tidak Penting	STP	1
Tidak Baik	TB	2	Tidak Penting	TP	2
Cukup Baik	C	3	Biasa	B	3
Baik	B	4	Penting	P	4
Sangat Baik	SB	5	Sangat Penting	SP	5

Metode Pengumpulan Data

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti Berdasarkan pertimbangan yang logis untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan [9]. Pada penelitian ini populasinya adalah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi [9], Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 156 orang. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah purposive sampling dengan kriteria berupa suatu

pertimbangan tertentu [11]. dalam hal ini kriterianya adalah responden yang memiliki pengalaman menggunakan website Universitas Amikom Yogyakarta beserta layanannya.

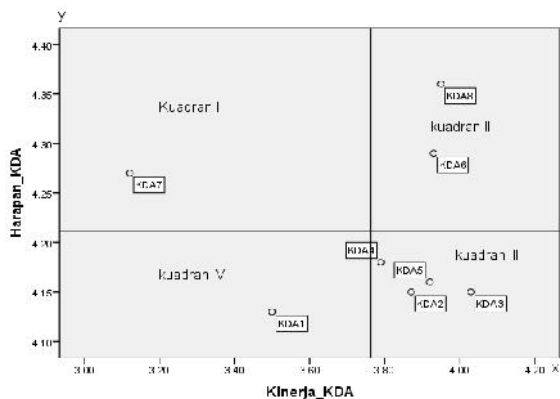
Metode Analisis Data

Uji Instrumen

Pengujian validitas adalah untuk mengecek apakah isi kuesioner tersebut sudah dipahami oleh responden, dan biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total. Sedangkan Reliabilitas dapat diartikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Sebuah instrument yang valid dan reliable dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu [9].

Importance Performance Analysis

IPA adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*) [12]. Hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam Importance-Performance Matrix atau sering disebut Diagram Kartesius, dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan [13].



Gambar 1. Diagram Kartesius

Menurut Suparman [14], masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kuadran I, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan yang pengguna harapkan. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
- b. Kuadran II, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi

pula. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.

- c. Kuadran III, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pengguna.
- d. Kuadran IV, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang indikator yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat pengeluaran.

Indeks Kepuasan Pengguna

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator produk atau jasa tersebut [14].

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pengguna

Indikator	Kepentingan	Kepuasan	Skor
	(I)	(P)	
	Skala: 1-7	Skala: 1-7	$S = I \times P$
Skor total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan IKP diilustrasikan pada Tabel diatas. Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik di mata pengguna. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan [14].

3. Hasil & Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan 4 singkatan variabel dalam penyajian hasil penelitian yaitu Kualitas Informasi (KI), Kualitas Interaksi Layanan (KIL), Kualitas Desain Antar Muka (KDA), Usability (US).

Uji Validitas

Tabel 3 menunjukkan bahwa r hitung kinerja dan harapan bernilai positif dan lebih besar dari 0,312. Oleh karena itu semua instrumen pertanyaan kinerja dan harapan dalam kuisisioner dapat dijadikan alat untuk mengukur kinerja dan harapan kualitas website Universitas Amikom Yogyakarta.

Tabel 3. Uji Validitas

Kode	Kinerja	Harapan	R Tabel
KI1	0,745	0,752	0,312
KI2	0,763	0,733	0,312
KI3	0,610	0,693	0,312
KI4	0,664	0,648	0,312
KI5	0,661	0,731	0,312
KI6	0,753	0,813	0,312
KI7	0,534	0,496	0,312
KIL8	0,625	0,424	0,312
KIL9	0,784	0,523	0,312
KIL10	0,633	0,713	0,312
KIL11	0,745	0,725	0,312
KIL12	0,804	0,697	0,312
KIL13	0,532	0,643	0,312
KDA14	0,781	0,714	0,312
KDA15	0,671	0,642	0,312
KDA16	0,775	0,631	0,312
KDA17	0,819	0,766	0,312
KDA18	0,814	0,687	0,312
KDA19	0,618	0,652	0,312
KDA20	0,332	0,602	0,312
KDA21	0,728	0,402	0,312
US22	0,513	0,599	0,312
US23	0,770	0,659	0,312
US24	0,870	0,723	0,312
US25	0,859	0,690	0,312
US26	0,586	0,628	0,312
US27	0,557	0,545	0,312

Uji Reliabilitas

Tabel 4 menunjukkan bahwa Instrument pada dimensi kuisioner kinerja dan harapan memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Menyatakan bahwa seluruh instrumen kuisioner kinerja dan harapan memiliki reliabilitas yang layak sebagai data bahan penelitian.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Indikator	Kinerja	Harapan	Tingkat Reliabilitas
KI	0,800	0,823	0,60
KIL	0,799	0,678	0,60
KDA	0,832	0,797	0,60
US	0,771	0,700	0,60

Importance Peformance Analysis

Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Peformance Analysis* diatas, dimensi kualitas informasi (information quality) adalah dimensi yang memiliki kesesuaian paling

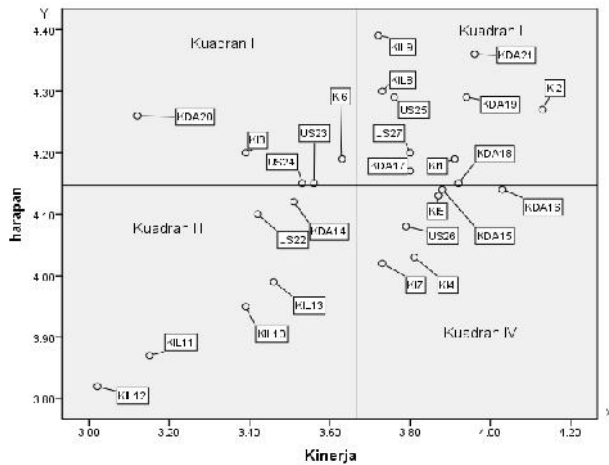
tinggi dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,2%, hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan website Universitas Amikom Yogyakarta cukup berhasil pada aspek kualitas informasi (information quality). Perhitungan Total *Importance Peformance Analysis* pada besarnya harapan mahasiswa yang telah dipenuhi adalah sebesar 88,13%, dan sebesar 11,87% belum terpenuhi.

Tabel 5. Importance Peformance Analysis

Indikator	Kinerja		Harapan		Tki %
	Total Skor	Mean	Total Skor	Mean	
KI1	610	3.91	653	4.19	93.31
KI2	644	4.13	664	4.27	96.72
KI3	526	3.39	655	4.2	80.71
KI4	595	3.81	628	4.03	94.54
KI5	604	3.87	644	4.13	93.70
KI6	567	3.63	654	4.19	86.63
KI7	582	3.73	627	4.02	92.78
Rata-Rata KI	3.78		4.15		91.2
KIL8	583	3.73	670	4.3	86,74
KIL9	581	3.72	685	4.39	84,73
KIL10	529	3.39	616	3.95	85,82
KIL11	489	3.15	604	3.87	81,39
KIL12	471	3.02	596	3.82	79,05
KIL13	540	3.46	622	3.99	86,71
Rata-Rata KIL	3.41		4.05		84,07
KDA14	547	3.51	643	4.12	85,19
KDA15	605	3.88	646	4.14	93,71
KDA16	629	4.03	646	4.14	97,34
KDA17	592	3.80	651	4.17	91,12
KDA18	612	3.92	647	4.15	94,45
KDA19	614	3.94	670	4.29	91,84
KDA20	487	3.12	665	4.26	73,23
KDA21	618	3.96	681	4.36	90,82
Rata-Rata KDA	3,77		4,21		89,71
US22	533	3.42	639	4.1	83,41
US23	556	3.56	647	4.15	85,78
US24	551	3.53	646	4.15	85,06
US25	587	3.76	668	4.29	87,64
US26	592	3.79	637	4.08	92,89
US27	593	3.8	655	4.2	90,47
Rata-Rata US	3,65		4,16		87,54
Total Rata-Rata	3,67		4,15		88,13

Rata-rata dari nilai persepsi (x) dan nilai harapan (y) yang telah diketahui digunakan untuk menentukan posisi penempatan tiap indikator pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat wilayah yang dibatasi oleh nilai rata-rata seluruh indikator di tingkat persepsi (X) pada sumbu X dan tingkat harapan (Y) pada sumbu Y. Berikut

ini adalah analisis berdasarkan pembagian kuadran berdasarkan grafik IPA diatas :



Gambar 2. Perhitungan Diagram Kartesius

- Kuadran I : Indikator KDA20, KI3, KI6, US24, US23 dimana pada kuadran ini indikator belum sesuai dengan harapan pengguna serta memiliki tingkat kepentingan yang tinggi (harapan tinggi), namun tingkat kinerja (aktual) dinilai rendah dan indikator ini diharapkan menjadi prioritas utama dalam pengembangan website Amikom Yogyakarta Kedepan.
- Kuadran II : Indikator KIL9, KDA21, KIL8, US25, KDA19, KI2, KDA17, US27, KII1, KDA18 Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dan tingkat kinerja (aktual) pun sudah baik. Indikator-indikator pada kuadran ini dianggap sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan harus dipertahankan bagi website Universitas Amikom Yogyakarta untuk kedepannya agar menjadi lebih baik.
- Kuadran III : Indikator KDA14, US22, KIL13, KIL10, KII11, KIL12. Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah dan tingkat kinerja (aktual) tidak terlalu dirasakan baik oleh pengguna. Peningkatan kualitas Indikator pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali dan dirasa bukan menjadi prioritas utama perbaikan bagi website Universitas Amikom Yogyakarta.
- Kuadran IV : Indikator US26, KDA15, KI5, KI4, KDA16, KI7. Pada kuadran ini, indikator dinilai memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah namun tingkat kinerja (aktual) dari website Universitas Amikom Yogyakarta telah dinilai sudah sangat baik oleh pengguna. Indikator pada kuadran ini dinilai telah jauh melampaui harapan pengguna dan dapat sedikit diabaikan oleh manajemen untuk prioritas pengembangan pihak pengelola.

Indeks Kepuasan Pengguna

Berdasarkan perhitungan pada tabel 6, Indeks kepuasan pengguna berdasarkan dimensi webqual modifikasi

sebesar 73,4 %. Dengan nilai IKP sebesar 73,4 % dapat diartikan bahwa mahasiswa dalam menggunakan website Universitas Amikom Yogyakarta merasa cukup puas atas kinerja layanan website.

Tabel 6. Indeks Kepuasan Pengguna

Indikator	Kinerja (I)	Harapan (P)	Skor (S)
	Skala :1-5	Skala : 1-5	S = I x P
KI1	3,19	4,19	16,38
KI2	4,13	4,27	17,63
KI3	3,39	4,2	14,24
KI4	3,81	4,03	15,35
KI5	3,87	4,13	15,98
KI6	3,63	4,19	15,21
KI7	3,73	4,02	14,99
KIL8	3,73	4,3	16,04
KIL9	3,72	4,39	16,33
KIL10	3,39	3,95	13,39
KIL11	3,15	3,87	12,19
KIL12	3,02	3,82	11,54
KIL13	3,46	3,99	13,81
KDA14	3,51	4,12	14,46
KDA15	3,88	4,14	16,06
KDA16	4,03	4,14	16,68
KDA17	3,8	4,17	15,85
KDA18	3,92	4,15	16,27
KDA19	3,94	4,29	16,90
KDA20	3,12	4,26	13,29
KDA21	3,96	4,36	17,27
US22	3,42	4,10	14,02
US23	3,56	4,15	14,77
US24	3,53	4,15	14,65
US25	3,76	4,29	16,13
US26	3,79	4,08	15,46
US27	3,8	4,28	15,96
Skor total	98,9	111,95	410,87
Perhitungan Nilai IKP Webqual Modifikasi = (410,87(5*111.95))*100% = 73,4%			

4. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna yang telah di ajukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan website Universitas Amikom Yogyakarta sudah memenuhi tingkat harapan mahasiswa sebesar 88,13%. Hasil penelitian menunjukkan dimana persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan mahasiswa. Gap paling kecil terletak pada dimensi kualitas informasi sedangkan Gap paling besar terletak pada dimensi kualitas interaksi layanan.

2. Pada diagram kartesius menggambarkan Indikator KDA20, KI3, KI6, US24, US23 berada pada Kuadran I. Dimana pada kuadran ini indikator belum sesuai dengan harapan pengguna serta memiliki tingkat kepentingan yang tinggi (harapan tinggi), namun tingkat kinerja (aktual) dinilai rendah dan indikator ini diharapkan menjadi prioritas utama dalam pengembangan website Amikom Yogyakarta Kedepan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pengguna website Universitas Amikom Yogyakarta dapat dilihat dari hasil IKP sebesar 73,4%. Dengan nilai IKP tersebut, dapat diartikan bahwa pengguna website merasa cukup puas atas kinerja website Universitas Amikom Yogyakarta.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, dihasilkan beberapa saran yang terdapat pada penelitian ini antara lain :

1. Responden dalam Penelitian ini hanya melibatkan unsur internal (mahasiswa universitas amikom yogyakarta), untuk penelitian selanjutnya perlu dilibatkan masyarakat umum (eksternal) dengan mengambil jumlah sampel besar sehingga hasilnya lebih mencerminkan kualitas website secara keseluruhan.
2. Analisis tentang kualitas website Universitas Amikom Yogyakarta alangkah baiknya dilakukan secara berkala dengan rentang waktu, untuk membandingkan hasil penelitian-penelitian yang dilakukan sehingga dapat terus memperbaiki kualitas website.
3. Pihak pengelola website Universitas Amikom Yogyakarta untuk meningkatkan nilai IKP di masa depan harus memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan pada indikator yang berada pada kuadran satu pada diagram kartesius Importance Performance Analysis.

Daftar Pustaka

- [1] Jogiyanto. 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Andi Offset, Yogyakarta.
- [2] Farida, Suyudi, I., Nuryuliani, & Hermana, B. (2014). A Review of Empirical Research on Website Quality Measurement Model Based On Consumer's Perception. International Conference on Internet Studies, 1-13.
- [3] Permadi Galih, W Soedijono, Amborowati A. (2015). Pengukuran Mutu Website Dinas Pariwisata Pacitan Menggunakan Metode Webqual. Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta Vol 1.
- [4] Furkonudin, Suryadi E, Darmanto, (2016), Evaluasi Kualitas Layanan Website E-commerce Blibli.com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia Stmik Amikom Yogyakarta.
- [5] Sujono, Santoso H.B, (2017), E-Learning Quality Analysis of Use Of Web Conference In the Improvement Of Students With Learning Method Webqual (Case Study: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah). International Journal of Science and Technology Vol 6 8-14.
- [6] Moh Nazir, 2011. Metode Penelitian. Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- [7] Barnes, S., & Vidgen, R., (2002), *An integrative approach to the assessment of e-commerce quality*, Journal of Electronic Commerce Research.
- [8] Anwar Sanusi 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- [9] Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- [10] Barnes, S. & Vidgen, R., (2005). Data Triangulation in action: using comment analysis to refine web quality metrics. Proceedings of the 13 th European Conference on Information Systems, Regensburg, Germany, May 26-28.
- [11] Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. CV Andi Offset. Yogyakarta
- [12] John A. Martilla and John C. James, (1977). Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, January, pp. 77 - 79.
- [13] Purnama, Nursyabani., 2006. Manajemen Kualitas, Perspektif Global. Ekonisia, Yogyakarta.
- [14] Suparman, 2008, Kajian Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Pertanian

Biodata Penulis

Subastian Wibowo, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta, lulus tahun 2015. Saat ini Sedang menempuh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta.

Arief Setyanto, memperoleh gelar Sarjana Sains (S.Si), Universitas Gajah Mada, lulus tahun 1998. Memperoleh gelar Magister Teknik (M.T) Universitas Gajah Mada, lulus tahun 2003. Memperoleh gelar Doktor (Dr) University of Essex, lulus tahun 2016. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Amikom Yogyakarta.

Asro Nasiri, memperoleh gelar sarjana Sains (S.Si), Universitas Gajah Mada Lulus Tahun 1993. Tahun 2009 Memperoleh gelar Magister Komputer (M.kom) Universitas Amikom Yogyakarta. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Amikom Yogyakarta