

Pengukuran Kualitas *Website* Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Menggunakan Metode *WebQual 4.0*

Ardian Syaputra^{1✉}, Rahayu Amalia²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Informasi Artikel

Riwayat Artikel

Diserahkan : 02-07-2023

Direvisi : 10-07-2023

Diterima : 16-07-2023

Kata Kunci:

Kualitas, *Website*,
Pengguna, *WebQual 4.0*.

Keywords :

Quality, *Website*, Users,
WebQual 4.0.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas *website* Institut Ilmu kesehatan dan teknologi Muhammadiyah dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Dalam penelitian ini, kualitas *website* diukur melalui, kehandalan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan faktor lain yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Melalui penelitian ini, penting bagi institusi untuk mendapatkan informasi yang relevan dan penting untuk meningkatkan kualitas *website* mereka. Studi ini menghadapi beberapa masalah, seperti menentukan indikator yang tepat dan mengumpulkan data yang representatif. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, solusi yang diusulkan antara lain pemilihan indikator yang komprehensif dan relevan, pengumpulan data yang sesuai melalui survei online. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan tingkat kualitas *website* memiliki nilai positif sebesar 0,22. menunjukkan bahwa kualitas *website* memenuhi harapan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting untuk meningkatkan kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah.

ABSTRACT

This research was conducted to measure the quality of the website of the Muhammadiyah Institute of Health Sciences and Technology using the WebQual 4.0 method. In this study, website quality is measured through reliability, ease of use, user satisfaction, and other factors that influence user experience. Through this research, it is important for institutions to obtain relevant and important information to improve the quality of their websites. This study faces several problems, such as determining appropriate indicators and collecting representative data. To overcome these problems, the proposed solutions include selecting comprehensive and relevant indicators, collecting appropriate data through online surveys. The results of this study indicate that the overall level of website quality has a positive value of 0.22. indicates that the quality of the website meets user expectations. Thus, this research makes an important contribution to improving the website quality of the Muhammadiyah Institute of Health Sciences and Technology.

Corresponding Author:

Ardian Syaputra

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Darma Palembang

Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111

Email: ardiansyaputra231199@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan dan pemerintahan. Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Karena dengan banyaknya mahasiswa yang tidak menyelesaikan studi dengan tepat waktu, metrik lulusan perguruan tinggi menjadi semakin tidak relevan (Warjiyono & Hellyana, 2018). Pemanfaatan *website* bagi suatu perguruan tinggi merupakan wajah perguruan tinggi di dunia maya dan salah satu barometer yang dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi tersebut. Masyarakat secara luas baik tingkat lokal maupun internasional akan melihat tampilan *website* perguruan tinggi sebagai interaksi pertama (Sinuraya, 2019).

Penelitian (Muhsin & Zuliestiana, 2017) dalam Analisis Pengaruh Kualitas *Website* (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung, Saat ini internet menjadi andalan bagi para pebisnis, seiring meningkatnya pengguna internet di dunia memudahkan para pebisnis untuk memasarkan dan mengembangkan lahan bisnisnya untuk para konsumen agar dapat memilih barang atau jasa dengan seefisien mungkin. Berbagai transaksi jual beli kini sangat mudah dan sering dilakukan internet transaksi jual beli melalui internet ini disebut E-Commerce. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa variabel yang terdiri dari usability, information quality, dan service interaction quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Sedangkan Penelitian (Qotrun & Wibowo, 2016) "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode WebQual 4.0", Dalam penelitian ini, kualitas *website* sistem informasi akademik universitas diukur dengan menggunakan metode webqual 4.0. WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* menurut perspektif pengguna akhir. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari WebQual 4.0 dengan user satisfaction (kepuasan pengguna).

Pada Penelitian (Diana & Veronika, 2018) Analisis Kualitas *Website* Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode WebQual 4.0, WebQual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode WebQual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website*-government. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga perkembangan *website e-government* di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pematapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

Dalam penelitian ini, perbedaan persepsi pengguna terhadap kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah menggunakan metode WebQual 4.0 akan dianalisis. Para peneliti akan mempelajari apakah terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi pengguna berdasarkan faktor-faktor yang diukur oleh WebQual 4.0, seperti navigasi, kecepatan, desain visual, konten informasi, responsif mobile, keamanan, layanan dan dukungan pengguna, interaksi sosial, serta keterlibatan pengguna. Dengan memahami perbedaan persepsi ini, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah dalam meningkatkan kualitas *website* mereka dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah berdasarkan pengukuran menggunakan metode WebQual 4.0. Dalam hal ini, peneliti akan melihat sejauh mana *website* tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam hal kualitas dan fungsionalitasnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah dalam melakukan perbaikan dan peningkatan *website* mereka untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna dan meningkatkan citra lembaga

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) akan digunakan untuk menganalisa kualitas *website* Rumah Batik Andalan. Metode WebQual 4.0 merupakan metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Siti Monalisa & Khairul Rizky, 2021). Sedangkan metode IPA dapat mengukur hubungan antara persepsi dan prioritas untuk meningkatkan kualitas produk sebagai kuadran analisis. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, terdapat versi terbaru dari WebQual yaitu WebQual 4.0 (Dinia et al., 2022).

Alat bantu yang digunakan dalam memproses data ini adalah Rapidminer yang di mana Rapidminer merupakan perangkat lunak yang dapat diakses oleh siapa saja dan bersifat terbuka (open source). Rapidminer ini dijadikan sebuah solusi untuk menganalisa terhadap data processing. Pada Rapidminer ini digunakan berbagai teknik seperti teknik deskriptif dan prediksi. Rapidminer menggunakan bahasa Java untuk pengoperasian nya (Setio et al., 2020). Keunggulan metode WebQual sendiri yakni, melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir (Firdaus, 2020).

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *usability*, *information quality*, *interaction quality*, dan *user satisfaction* (Barnes & Vidgen, 2002). Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Roz, 2020). Berdasarkan uraian permasalahan yang terdapat di atas, maka dilakukan penelitian mengenai “Pengukuran Kualitas *Website* Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Menggunakan Metode WebQual 4.0”.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Pertama, peneliti akan melakukan survei online kepada pengguna *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah menggunakan kuesioner yang didasarkan pada dimensi-dimensi yang diukur dalam metode WebQual 4.0, seperti navigasi, kecepatan, desain visual, konten informasi, responsif mobile, keamanan, layanan dan dukungan pengguna, interaksi sosial, serta keterlibatan pengguna. Kuesioner akan dirancang dengan pertanyaan yang mencakup skala Likert untuk mengukur persepsi pengguna. Setelah mengumpulkan data dari kuesioner, analisis data akan dilakukan menggunakan teknik statistik seperti analisis regresi dan uji beda, serta menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau Excel.

Selain survei online, teknik observasi langsung akan digunakan untuk mengamati dan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah, seperti tampilan visual, navigasi, konten informasi, responsif mobile, kecepatan, dan keamanan. Selanjutnya, wawancara dengan pihak terkait, seperti pengelola *website* dan pengguna *website*, akan dilakukan untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam tentang tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas *website* tersebut. Data kualitatif yang terkumpul dari observasi dan wawancara akan dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan temuan penting. Hasil analisis data kuantitatif dan kualitatif akan digunakan untuk memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang pengukuran kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah menggunakan metode WebQual 4.0.

Metode Analisis

Metode Analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu *WebQual* adalah alat untuk menilai kegunaan (manfaat) informasi, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan dari halaman web pada internet. *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik

pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna situs. Metode *WebQual* dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Barnes dan Vidgen pada situs web e-commerce maupun e-government.

Pada *WebQual* 4.0 variabel kegunaan semakin berkembang, hal ini dapat dilihat pada indikator-indikatornya yang lebih menekankan pada persepsi pengguna daripada perancang situs itu sendiri. *WebQual* 4.0 mengganti dimensi kualitas situs menjadi dimensi Usability (Kegunaan) Dimensi Content yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.

1. *Usability* (Kualitas Penggunaan). Pada parameter kualitas penggunaan ini ditinjau dari mutu yang terkait dengan rancangan situs web, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran/model yang tersampaikan kepada pengguna.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi) Pada parameter kualitas ini ditinjau dari mutu isi yang terdapat pada situs web yaitu ketepatan informasi sesuai kebutuhan/tujuan pengguna, misalnya akurasi, format dan keterkaitannya. area ini meninjau mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs.
3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Pelayanan Informasi) Pada parameter kualitas ini ditinjau dari mutu interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mengeksplorasi kedalam isi situs web. Pengalaman ini diwujudkan dalam bentuk dengan kepercayaan dan empati. Contohnya, isu tentang keamanan bertransaksi, keamanan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs. dibutuhkan oleh pengguna.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi literatur. Berikut adalah deskripsi masing-masing metode tersebut:

1. Observasi:

Metode observasi digunakan untuk mengamati secara langsung faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah. Observasi dilakukan dengan memperhatikan tampilan visual, navigasi, konten informasi, responsif mobile, kecepatan, dan keamanan *website*..

2. Wawancara:

Wawancara dilakukan dengan pihak terkait, seperti pengelola *website* dan pengguna *website*, untuk mendapatkan informasi tambahan tentang tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah. Wawancara ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan harapan pengguna, serta hambatan yang dihadapi oleh pengelola *website* dalam meningkatkan kualitas *website*..

3. Kuesioner:

Kuesioner disebarkan kepada pengguna *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah melalui survei online. Kuesioner dirancang dengan pertanyaan yang didasarkan pada dimensi-dimensi yang diukur dalam metode *Webqual* 4.0, seperti navigasi, kecepatan, desain visual, konten informasi, responsif mobile, keamanan, layanan dan dukungan pengguna, interaksi sosial, serta keterlibatan pengguna. Kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas *website*. Data yang terkumpul dari kuesioner akan dianalisis menggunakan teknik

statistik untuk mengidentifikasi hubungan dan perbedaan dalam persepsi pengguna terhadap kualitas *website*.

4. Studi literatur:

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang konsep-konsep yang terkait dengan pengukuran kualitas *website* dan metode Webqual 4.0. Melalui studi literatur, peneliti akan mempelajari teori-teori terkait, penelitian sebelumnya, dan sumber-sumber informasi terpercaya yang relevan dengan penelitian ini..

Dengan menggabungkan metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi literatur, penelitian ini akan memperoleh data yang komprehensif dan relevan untuk menganalisis kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah menggunakan metode Webqual 4.0.

Populasi dan Sampel

Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan dari seluruh total pengguna yang telah menggunakan *website* yang ada di IkesT Muhammadiyah. Pengguna yang menggunakan *website* berjumlah 589 orang Mahasiswa akhir tahun akademik 2020 S1 Ilmu Keperawatan, data pelaporan genap 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *website* yang telah menggunakan *website* di Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah (IkesT Muhammadiyah). Populasi ini mencakup semua pengguna *website* di institut tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah subset atau sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk dijadikan representasi dalam penelitian. Sampel yang diambil adalah responden yang telah menggunakan *website* di IkesT Muhammadiyah. Dalam konteks ini, sampel terdiri dari 589 orang mahasiswa akhir tahun akademik 2020 S1 Ilmu Keperawatan. Data pelaporan yang digunakan adalah data genap 2020.

Variabel Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini meliputi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*.

Tabel 1. Tabel Variabel Penelitian

Dimensi (Variabel)	Indikator
Kemudahan Pengguna (Usability) (X1)	Kemudahan untuk dioperasikan (X1.1) Interaksi <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti (X1.2) Kemudahan untuk navigasi (X1.3) Kemudahan menemukan alamat <i>website</i> (X1.4) tampilan <i>website</i> yang menarik (X1.5) Desain <i>website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i> (X1.6) <i>Website</i> mengandung kompetensi (X1.7) <i>Website</i> menciptakan pengalaman yang positif bagi penggunanya (X1.8)
Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	Menyediakan informasi yang cukup jelas (X2.1) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya (X2.2) Memberikan informasi yang tepat waktu (X2.3) Memberikan informasi yang relevan (X2.4) Informasi yang diberikan mudah dipahami (X2.5) Memberikan informasi pada tingkatan yang tepat secara detail (X2.6) Menyajikan informasi dalam format yang tepat (X2.7)
Kualitas Interaksi (Service Interaction) (X3)	Mempunyai reputasi yang baik (X3.1) Mendapatkan keamanan untuk bertransaksi (X3.2) Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi (X3.3) Memberikan personalisasi (X3.4) Memberikan ruang untuk komunitas (X3.5) Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi (X3.6) Memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan X3.7)

Dimensi (Variabel)	Indikator
<i>User Satisfacstion / Overall</i> (Kepuasan Pengguna Keseluruhan) (Y)	Saya merasa puas dengan <i>website</i> (Y1) Saya suka dengan sajian informasi <i>website</i> (Y2) Kecepatan dan Kualitas layanan membuat saya puas (Y3)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Variabel

Rekapitulasi Berdasarkan Kualitas Yang Dirasakan, Berikut ini merupakan rekapitulasi jawaban kuesioner berdasarkan kualitas yang dirasakan oleh responden. Kuesioner dibagi ke dalam 25 soal dari 4 variabel. Berikut merupakan Tabel 2 yang merupakan hasil rekapitulasi Berdasarkan Kualitas Yang Dirasakan data jawaban dari pengguna *Website* Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah.

Tabel 2. Rekapitulasi Berdasarkan Kualitas Yang Dirasakan

Variabel	Indikator	Skala Nilai					Rata-Rata	Rata-Rata Variabel
		5	4	3	2	1		
<i>Usability</i>	X1.1	42	31	12	0	0	4.35	4.33
	X1.2	43	35	5	2	0	4.40	
	X1.3	50	24	9	2	0	4.44	
	X1.4	45	28	12	0	0	4.39	
	X1.5	37	38	7	3	0	4.28	
	X1.6	40	32	10	3	0	4.28	
	X1.7	36	34	12	2	1	4.20	
	X1.8	45	28	7	4	1	4.32	
<i>Information Quality</i>	X2.1	42	29	13	1	0	4.32	4.33
	X2.2	45	31	7	2	0	4.40	
	X2.3	44	32	5	4	0	4.36	
	X2.4	48	25	10	2	0	4.40	
	X2.5	37	33	12	2	1	4.21	
	X2.6	36	38	9	2	0	4.27	
	X2.7	47	25	11	2	0	4.38	
<i>Service Interaction</i>	X3.1	52	26	3	4	0	4.48	4.38
	X3.2	46	28	9	2	0	4.39	
	X3.3	43	31	9	2	0	4.35	
	X3.4	46	31	5	3	0	4.41	
	X3.5	40	34	8	3	0	4.31	
	X3.6	38	35	10	2	0	4.28	
	X3.7	47	31	5	2	0	4.45	
<i>User Satisfaction</i>	Y1	46	27	11	1	0	4.39	4.45
	Y2	48	30	6	1	0	4.47	
	Y3	52	24	7	2	0	4.48	

Berikut ini merupakan rekapitulasi jawaban kuesioner berdasarkan kualitas yang dirasakan oleh responden. Kuisoner dibagi kedalam 25 soal dari 4 variabel. Berikut merupakan Tabel 3 yang merupakan hasil rekapitulasi Berdasarkan Kualitas yang diharapkan data jawaban dari pengguna *Website* Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah.

Tabel 3 Rekapitulasi Berdasarkan Kualitas Yang Diharapkan

Variabel	Indikator	Skala Nilai					Rata-Rata	Rata-Rata Variabel
		5	4	3	2	1		
<i>Usability</i>	X1.1	23	42	16	3	1	3.98	4.13
	X1.2	16	52	15	2	0	3.96	
	X1.3	26	42	15	2	0	4.08	
	X1.4	27	48	9	1	0	4.19	
	X1.5	31	42	11	1	0	4.21	
	X1.6	32	43	9	1	0	4.25	
	X1.7	22	55	6	2	0	4.14	
	X1.8	31	44	8	2	0	4.22	
<i>Information Quality</i>	X2.1	22	51	9	3	0	4.08	4.12
	X2.2	14	58	12	1	0	4.00	
	X2.3	22	54	8	1	0	4.14	
	X2.4	24	53	7	1	0	4.18	
	X2.5	24	52	7	2	0	4.15	
	X2.6	21	55	7	1	1	4.11	
	X2.7	23	54	6	2	0	4.15	
<i>Service Interaction</i>	X3.1	22	59	2	1	1	4.18	4.17
	X3.2	23	54	6	2	0	4.15	
	X3.3	29	49	6	1	0	4.25	
	X3.4	26	52	6	1	0	4.21	
	X3.5	26	50	8	1	0	4.19	
	X3.6	25	51	8	1	0	4.18	
	X3.7	17	58	8	2	0	4.06	
<i>User Satisfaction</i>	Y1	28	50	6	1	0	4.24	4.16

Hasil Uji Validitas

Untuk menguji validitas hasil penelitian terkait dengan kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah, terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan. Salah satu langkah yang penting adalah melakukan uji validitas konstruk, yang bertujuan untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur konstruk yang dimaksud. Dengan melakukan uji validitas konstruk ini, peneliti dapat memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur konstruk yang diharapkan. Hal ini akan memperkuat keabsahan hasil penelitian terkait pengukuran kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah menggunakan metode Webqual 4.0.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Skor Yang Dirasakan	Keterangan	Skor Yang Diharapkan	Keterangan
<i>Usability</i>	X1.1	0.625	Valid	0.560	Valid
	X1.2	0.716	Valid	0.625	Valid
	X1.3	0.763	Valid	0.558	Valid
	X1.4	0.591	Valid	0.509	Valid
	X1.5	0.750	Valid	0.523	Valid
	X1.6	0.712	Valid	0.495	Tidak Valid
	X1.7	0.784	Valid	0.633	Valid
	X1.8	0.751	Valid	0.628	Valid
<i>Information Quality</i>	X2.1	0.629	Valid	0.607	Valid
	X2.2	0.770	Valid	0.597	Valid
	X2.3	0.708	Valid	0.729	Valid
	X2.4	0.739	Valid	0.573	Valid
	X2.5	0.783	Valid	0.632	Valid
	X2.6	0.730	Valid	0.734	Valid
	X2.7	0.746	Valid	0.593	Valid
<i>Service Interaction</i>	X3.1	0.785	Valid	0.617	Valid
	X3.2	0.756	Valid	0.704	Valid
	X3.3	0.738	Valid	0.744	Valid
	X3.4	0.774	Valid	0.613	Valid
	X3.5	0.673	Valid	0.597	Valid
	X3.6	0.724	Valid	0.558	Valid
	X3.7	0.777	Valid	0.673	Valid
<i>User Satisfaction</i>	Y1	0.803	Valid	0.631	Valid
	Y2	0.858	Valid	0.777	Valid
	Y3	0.831	Valid	0.743	Valid

Hasil Uji Reabilitas

Berikut ini merupakan hasil dari uji realibilitas kualitas yang dirasakan dan diharapkan terhadap hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 5 dan 6 berikut ini.

Tabel 5. Uji Reabilitas Terhadap Hasil Yang Dirasakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.953	25

Dari hasil diatas, didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.953. Ini menandakan nilai Cronbach's Alpha lebih besar daripada 0.60 dan data dapat dikatakan reliable ($0.953 > 0.60$).

Tabel 6. Uji Reabilitas Terhadap Hasil Yang Diharapkan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.900	25

Dari hasil diatas, didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.900. Ini menandakan nilai Cronbach's Alpha lebih besar daripada 0.60 dan data dapat dikatakan reliable ($0.900 > 0.60$).

Hasil Uji GAP

Analisa kesenjangan atau gap dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dari penilaian terhadap kualitas yang dirasakan dan diharapkan pengguna yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 3. Hasil Uji GAP

Variabel	Indikator	Rata-Rata Dirasakan	Rata-Rata Diharapkan	Hasil GAP
<i>Usability</i>	X1.1	4.35	3.98	0.38
	X1.2	4.40	3.96	0.44
	X1.3	4.44	4.08	0.35
	X1.4	4.39	4.19	0.20
	X1.5	4.28	4.21	0.07
	X1.6	4.28	4.25	0.04
	X1.7	4.20	4.14	0.06
	X1.8	4.32	4.22	0.09
<i>Information Quality</i>	X2.1	4.32	4.08	0.24
	X2.2	4.40	4.00	0.40
	X2.3	4.36	4.14	0.22
	X2.4	4.40	4.18	0.22
	X2.5	4.21	4.15	0.06
	X2.6	4.27	4.11	0.16
	X2.7	4.38	4.15	0.22
<i>Service Interaction</i>	X3.1	4.48	4.18	0.31
	X3.2	4.39	4.15	0.24
	X3.3	4.35	4.25	0.11
	X3.4	4.41	4.21	0.20
	X3.5	4.31	4.19	0.12
	X3.6	4.28	4.18	0.11
	X3.7	4.45	4.06	0.39
<i>User Satisfaction</i>	Y1	4.39	4.24	0.15
	Y2	4.47	4.14	0.33
	Y3	4.48	4.11	0.38
Rata-Rata		4.36	4.14	0.22

Berdasarkan Tabel 4, maka dapat diketahui bahwa nilai kesenjangan (GAP) pada indikator-indikator dalam dimensi webqual dapat disimpulkan bahwa, dimensi dari variabel usability, information quality, service interaction, dan user satisfaction merupakan variabel yang bisa memenuhi kualitas ideal karena berdasarkan hasil tersebut menunjukkan Dirasakan > Diharapkan atau bernilai positif. Terlihat dari GAP tersebut pada variabel usability di indikator X1.2 merupakan pemilik GAP tertinggi yaitu sebesar 0.44 sedangkan untuk GAP terendah pada

variabel usability di indikator X1.6 dengan nilai 0.04. Untuk rata-rata penilaian pada hal yang dirasakan memiliki skor 4.36 sedangkan hal yang diharapkan 4.14 dengan rata-rata GAP sebesar 0.22 pada penelitian Pengukuran Kualitas *Website* Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Menggunakan Metode Webqual 4.0.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Pengukuran Kualitas *Website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah menggunakan Metode Webqual 4.0, dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian pada hal yang dirasakan oleh pengguna *website* memiliki skor sebesar 4.36, sedangkan hal yang diharapkan memiliki skor sebesar 4.14. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kualitas *website* tersebut daripada harapan yang mereka miliki. Selain itu, rata-rata GAP (selisih antara penilaian pada hal yang dirasakan dengan hal yang diharapkan) pada penelitian ini adalah sebesar 0.22. Nilai GAP yang positif menunjukkan bahwa pengguna memiliki harapan yang sedikit lebih rendah daripada apa yang mereka rasakan. Meskipun harapan pengguna sedikit lebih rendah, kualitas *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah masih dinilai secara positif oleh pengguna. Hasil ini memberikan indikasi bahwa Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah memiliki kualitas *website* yang memadai, namun tetap terdapat ruang untuk meningkatkan dan memenuhi harapan pengguna lebih lanjut.

Saran

Rekomendasi yang dapat diambil dari penelitian ini adalah melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh pengguna, seperti navigasi, kecepatan, desain visual, konten informasi, responsif mobile, keamanan, layanan dan dukungan pengguna, serta interaksi sosial. Dengan melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas *website* sesuai dengan harapan pengguna, Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah dapat meningkatkan pengalaman pengguna, kepuasan, dan tingkat keterlibatan pengguna dalam mengakses *website* mereka. Hal ini berpotensi meningkatkan citra dan reputasi Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengguna dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan melalui *website* tersebut.

REFERENSI

- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). Assessing the Quality of Auction *Websites*. *34th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Diana, D., & Veronika, N. D. M. (2018). Analisis Kualitas *Website* Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode *WebQual* 4.0. *Pseudocode*, 5(1), 10–17. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.5.1.10-17>
- Dinia, A. G., Wiguna, C., & Burhanudin, A. (2022). Sistem Pengukuran Kualitas *Website* Penelitian dan Pengabdian Masyarakat I-Gracias Menggunakan Metode *WebQual*. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.3915>
- Firdaus, R. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas *Website* liputan6.com Dengan Menggunakan Metode *WebQual* 4.0. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, 4(1), 1–7.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas *Website* (*WebQual*) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 4(3), 18–19.
- Qotrun, N., & Wibowo, S. (2016). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Informatika Upgris (JIU)*, 1(1), 122–131.

- Roz, K. (2020). Analisis Pengaruh *Website Quality* terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode *WebQual 4.0*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 41–49. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3782>
- Setio, P. B. N., Saputro, D. R. S., & Bowo Winarno. (2020). Klasifikasi dengan Pohon Keputusan Berbasis Algoritme C4.5. *PRISMA (Prosiding Seminar Nasional Matematika)*, 3.
- Sinuraya, J. (2019). Pengukuran Kualitas *Webside* Dengan Metode *WebQual 4.0* (Studi Kasus *Webside* Politeknik Negeri Medan). *Jurnal Teknovasi*, 06(02), 51–59. www.polmed.ac.id
- Siti Monalisa, & Khairul Rizky. (2021). Pengukuran kualitas *website* rumah batik andalan Metode *WebQual 4.0* dan Impotance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 07,no.1(1), 27–35. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/10659/6136>
- Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas *Webside* Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode *WebQual 4.0*. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>