



Mediacenter Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And IPA Methods

Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA

Aditya Syaifuddin¹, Zarnelly²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sultan Syarif Kasim

E-Mail: ¹Aditya.syaifuddin21@gmail.com, ²zarnelly@uin-suska.ac.id

Makalah: Diterima 26 Februari 2023; Diperbaiki 04 Maret 2023; Disetujui 15 Maret 2023
Corresponding Author: Zarnelly

Abstrak

Mediacenter adalah situs berita resmi dari Kabupaten Siak yang berfokus pada penyajian berita informasi seputar Kabupaten Siak, baik dalam bentuk portal berita, artikel, gambar maupun video. Mediacenter Kabupaten Siak berada dibawah naungan Diskominfo Siak. Oleh sebab itu dalam pemanfaatannya perlu dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas *website*. Terdapat beberapa permasalahan pada *website* Mediacenter seperti tampilan yang kurang menarik, terdapat informasi yang tidak akurat, terdapat ketidaksesuaian isi dan judul halaman dan kurang update. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini melibatkan 96 responden. Hasil analisis tingkat kesesuaian berada dibawah 100% dengan rata-rata keseluruhan sebesar 69% yang berarti *website* belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis tingkat kesenjangan bernilai negatif dengan nilai -1,15 yang artinya *website* belum memenuhi keinginan pengguna. Hasil kuadran IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah atribut nomor 3, 4, 5, 6, 11 dan 21. Hasil analisis CSI menunjukkan nilai sebesar 65,83% yang menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan kinerja *website*. Karena masih ada masalah dengan kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pengguna, dapat dikatakan bahwa pengguna tidak sepenuhnya puas dengan kinerja situs saat ini.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Mediacenter, *website*, *Webqual 4.0*.

Abstract

Mediacenter is the official news website from Siak Regency which focuses on presenting information news about Siak Regency, both in the form of news portals, articles, pictures and videos. The Siak Regency Mediacenter is under the auspices of the Siak Information and Communication Service. Therefore, in its utilization, it is necessary to evaluate it to improve the quality of the website. There are several problems on the Mediacenter website such as an unattractive appearance, inaccurate information, content discrepancies and page titles and lack of updates. The purpose of this study is to measure website quality based on user satisfaction using the Webqual 4.0 method, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). This study involved 96 respondents. The results of the analysis of the suitability level are below 100% with an overall average of 69%, which means that the website has not met user expectations. The results of the analysis at stake are negative with a value of -1.15, which means that the website has not fulfilled the user's wishes. The results of the IPA quadrant show that the attributes that are the top priority for improvement are attribute numbers 3, 4, 5, 6, 11 and 21. The results of the CSI analysis show a value of 65.83% which indicates that users are quite satisfied with the website's performance. Since there are still problems with usability, information quality, and user interaction, it's safe to say that users are not completely satisfied with the site's current performance.

Keyword: *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Mediacenter, *website*, *Webqual 4.0*.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas sebuah layanan. Sekarang ini hampir semua kegiatan dilakukan dengan adanya peran teknologi. Pemanfaatan teknologi dibidang informasi yakni menggunakan internet. Internet saat ini telah menjadi jembatan bagi semua informasi, semua informasi bisa didapatkan dengan adanya internet [1].

Adanya *website* adalah bukti salah satu pemanfaatan internet. *Website* merupakan gabungan halaman yang saling terhubung yang diaplikasikan untuk menyajikan data berupa teks, gambar, video, dan audio dengan cara menarik perhatian ke beberapa aspek data dan menekankan aspek lainnya [2].

Mediacenter Kabupaten Siak adalah situs berita resmi dari Kabupaten Siak yang berfokus pada penyajian berita informasi seputar Kabupaten Siak, baik dalam bentuk portal berita, artikel, gambar maupun video. Oleh karena itu dikarenakan sejauh ini belum adanya evaluasi untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna maka dirasa perlu untuk melakukan analisa kualitas *website*, sehingga mengakibatkan pihak Media Center tidak mengetahui apakah pengguna puas dengan *website* yang telah dibuat.

Adapun permasalahan terdapat beberapa berita yang berkategori tertentu kurang update. Sedangkan idealnya sebuah website adalah memberikan informasi yang terkini dan akurat [2]. Permasalahan selanjutnya yaitu tata letak dengan kesesuaian jenis artikel tidak sesuai, masih banyak ruang kosong sehingga tidak efektif dan ketika pengguna melakukan kesalahan dalam memilih artikel berita dan kemudian memutuskan ingin kembali ke menu sebelumnya, diperlukan navigasi mundur. Ini memaksa pengguna untuk berulang kali kembali ke menu utama untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Selanjutnya yaitu tidak tersedia halaman keluhan pengguna, ada halaman polling untuk kepuasan nilai informasi tetapi tidak berfungsi. Menurut [2], salah satu indikator penting kualitas situs web adalah seberapa mudah dan cepat pengunjung dapat menjelajahnya. Ini terkait langsung dengan seberapa baik situs menjalankan fungsi utamanya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Richard Vidgen dan Stuart Barnes merupakan pencetus dan awal menggunakan pendekatan *Webqual 4.0*. Teknik ini bermanfaat mempelajari situs web langsung dari persepsi pengguna akhir, yang memungkinkan identifikasi kesenjangan antara pandangan pengguna tersebut dan harapan ideal mereka terhadap situs web. *Webqual 4.0* IPA akan digunakan untuk menganalisis *website* Media Center di Kabupaten Siak guna memperbaiki permasalahan yang telah diketahui. *Webqual 4.0* adalah peningkatan metode *Servqual* yang lebih lama, dan dapat dipakai untuk mengukur kualitas *website* dalam hal sudut pandang pengguna tentang kinerjanya [3].

Metode IPA diaplikasikan sebagai alat untuk mengidentifikasi lebih detail tentang indikator yang diberikan kepada pengguna sudah sesuai atau belum [4]. Pada tahun 1977 Martilla dan James pertama kali menemukan IPA dengan tujuan menggunakannya untuk mengevaluasi hubungan antara harapan pelanggan dan penyampaian layanan untuk pengembangan lebih lanjut dari layanan atau kualitas produk atau suatu teknik yang dikenal sebagai analisis kuadran. Keunggulan metode IPA untuk mengkaji aspek-aspek yang perlu diperbaiki berdasarkan temuan pembobotan dan kesenjangan yang terdapat dalam diagram kartesius, serta kelebihan dari pendekatan itu sendiri, dapat dijadikan saran terhadap pengelola Media Center sebagai gambaran untuk menentukan kualitas yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Penelitian ini juga akan menghitung tingkat kepuasan pengguna sehubungan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh *website* dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, CSI adalah teknik analisis kuantitatif yang menghasilkan nilai dalam bentuk persentase berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung situs web terhadap layanan yang mereka dapatkan. Mengukur kepuasan pengguna sangat perlu bagi penyedia layanan untuk memahami sejauh mana harapan pengguna mereka telah dipenuhi oleh situs *website* tersebut [4].

Berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan, analisis terhadap kualitas *website* Media Center diperlukan untuk menentukan bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitasnya. Penelitian ini menganalisis menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

2. BAHAN DAN METODE PENELITIAN

2.1 Analisis

Analisis sistem didefinisikan sebagai studi tentang masalah di berbagai objek yang berbeda dengan tujuan menemukan solusi dengan menggunakan sistem informasi. Saat melakukan analisis sistem, langkah pertama adalah mengidentifikasi masalah yang dihadapi dengan menilai objek yang dimaksud, diikuti dengan analisis akar penyebab, identifikasi solusi, dan pemahaman tentang persyaratan objek. Pengamatan, log pertanyaan, wawancara, pengumpulan sampel dari objek yang diamati, dan tinjauan pustaka adalah semua metode pengumpulan data yang layak [5].

2.2 Website

Website didefinisikan sebagai gabungan halaman yang mempunyai keterikatan satu sama lain yang diaplikasikan untuk menyajikan data (teks, gambar, video, dan audio) dengan cara menarik perhatian ke beberapa aspek data dan menekankan aspek lainnya [2].

2.3 Kualitas Website

Website idea itu menyajikan informasi terkini dan akurat [6]. Menurut [5] menyatakan bahwa para akademisi memecah kualitas situs web dalam lima dimensi:

- 1) Informasi mencakup kelengkapan isi, akurasi, dan relevansi.
- 2) Keamanan, mencakup kepercayaan, privasi dan jaminan keamanan.
- 3) Kemudahan, mencakup mudah untuk dioperasikan dan mudah dipahami,
- 4) Kenyamanan, mencakup dampak visual dan emosional, desain inovatif dan daya tarik.

Kualitas pelayanan, mencakup kelengkapan secara online, dan kualitas pada layanan.

2.4 Webqual

Webqual 4.0 adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* dari sudut pandang pengguna. Metode ini dikembangkan sebagai perpanjangan dari kerangka *Servqual* yang sudah banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan. [7].

Webqual 4.0 berfokus pada tiga dimensi yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi didefinisikan sebagai berikut :

1. *Usability Quality*

Kualitas yang berkaitan dengan desain sebuah *website*, misalnya tampilan *website*, kemudahan navigasi dan deskripsi yang disampaikan oleh pengguna.

2. *Information Quality*

Kualitas yang dilihat dari konten yang ada pada *website*, seperti apakah informasi yang ingin disampaikan seperti informasi akurat, format dan relevansi.

3. *Service Interaction Quality*

Kualitas yang terkait dengan interaksi layanan yang dialami atau dirasakan oleh pengguna saat menjelajahi situs web.

Ada beberapa penyesuaian yang dilakukan pada indikator pertanyaan di *webqual*. Indikator pertanyaan setiap dimensi dan atribut yang menjelaskan Model *Webqual* akan dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator *Webqual*

Dimensi	Indikator
<i>Usability</i>	1. Kemudahan dalam mengoperasikan
	2. Interaksi jelas dan dapat dimengerti
	3. Mudah dalam navigasi
	4. Mudah untuk digunakan
	5. Memiliki tampilan menarik
	6. Desain sesuai dengan jenisnya
	7. Membangun rasa kompetensi
	8. Pengalaman positif
<i>Information Quality</i>	1. Memberikan informasi akurat
	2. Memberikan informasi dapat dipercaya
	3. Memberikan informasi aktual
	4. Memberikan informasi relevan
	5. Memberikan informasi mudah dimengerti
	6. Memberikan informasi dengan tingkat detail yang tepat
	7. Memberikan informasi dalam format yang sesuai
<i>Service Interaction</i>	1. Memiliki citra yang baik
	2. Memberikan rasa aman saat menggunakan website
	3. Menjamin data pribadi terlindungi
	4. Membangun rasa tenang dan nyaman
	5. Membangun rasa menjadi bagian dari Mediacenter
	6. Mudah berinteraksi dengan pengelola
	7. Tingkat kepercayaan terhadap konten yang disajikan.

2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Penggunaan IPA dalam menghitung kepuasan pelanggan berfungsi sebagai indikator data yang dapat dikaitkan dengan penyampaian layanan dengan cara meningkatkan pengalaman pelanggan [8]. Penggunaan metode ini yaitu untuk mendapatkan nilai tingkat kepuasan suatu produk atau jasa guna menentukan apakah end user mengalami apa yang diharapkan atau tidak [9].

Tujuan utama IPA adalah untuk menyajikan data aspek pelayanan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan bagi pengguna perlu diperbaiki karena belum sesuai. Dengan pendekatan ini, rasa puas..pelanggan

dengan kinerja layanan..dan sejauh mana pengelola..layanan memahami kebutuhan mereka harus diukur untuk meningkatkan keduanya. Grafik IPA dibagi dalam empat kuadran sebagaimana terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran IPA

Menurut [10] Masing-masing penjelasan kuadran dapat dipahami sebagai berikut.

1. Kuadran I : Pertahankan Kinerja (*high importance* dan *high performance*).
Dianggap sebagai elemen penting dalam kepuasan pelanggan, manajemen harus memastikan keberhasilan lembaga dalam mempertahankan reputasi keunggulannya.
2. Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*low importance* dan *high performance*).
Kuadran ini dipandang baik dan dibutuhkan baik kinerja maupun kepentingannya, dimana kinerja dan kepentingannya memiliki nilai yang sama.
3. Kuadran III : Prioritas rendah (*low importance* dan *low performance*).
Manajemen tidak perlu memberikan prioritas yang tinggi pada faktor ini karena dianggap..mempunyai tingkat..kepuasan pelanggan yang rendah..sehingga .tidak diperhatikan..oleh pelanggannya.
4. Kudran IV : Cenderung Berlebihan (*high importance* dan *low performance*).
Kuadran ini sering diabaikan sebagai..faktor yang tidak penting, padahal kerjanya cukup besar.

2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI ialah salah satu metode yang digunakan untuk menunjukkan taraf kepuasan konsumen terhadap produk atau layanan berdasarkan survei pendapat mereka yang memperhitungkan tanggapan mereka terhadap pertanyaan tentang masing-masing atribut produk tersebut..

Menurut [11] terdapat 5 tahapan dalam menghitung tingkat kepuasan menggunakan metode CSI, antara lain:

1. Menentukan Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) dan *Mean Importance Score* (MIS)
Mean importance score ialah rata-rata tingkat harapan dan MSS adalah rata-rata tingkat kinerja setiap responden, rumus untuk nilai MIS dan MSS bisa kita lihat pada Persamaan 2.1 dan Persamaan 2.2:

$$Y = MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \tag{1}$$

$$X = MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \tag{2}$$

Keterangan:

- Y_i = Total nilai tingkat harapan
- X_i = Total nilai tingkat kinerja
- n = Total responden

2. Menentukan Nilai *Weight Factor* (WF)
Berikutnya ialah mencari nilai *weight factor*, *weight factor* adalah nilai persentase dari MIS per-atribut terhadap total MIS keseluruhan, rumus *weight factor* dapat kita lihat pada Persamaan 2.3:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{n=1}^k MIS_i} \tag{3}$$

Keterangan:

- k = Nilai per-atribut harapan ke=k

3. Menentukan Nilai *Weight Score* (WS)
Tahap berikutnya ialah *weight score*, *weight score* adalah nilai perkalian antara nilai WF dengan masing-masing atribut tingkat kepuasan atau MSS, rumus WS dapat dilihat pada Persamaan 2.4:

$$WS_i = W F_i \times MSS_i \tag{4}$$

4. Menentukan nilai CSI
Nilai kepuasan responden yang paling sering dipakai dalam interpretasi indeks yaitu 0 sampai dengan 1 ataupun 0 sampai dengan 100, rumus CSI bisa dilihat pada Persamaan 2.5:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \tag{5}$$

Keterangan:

p = Nilai atribut harapan
 HS (*Highest Scale*) = Skala maksimal yang dipakai
 CSI dinilai dari 5 bagian yaitu sangat puas sampai tidak puas, 5 bagian tersebut bisa diamati di dalam Tabel 2 berikut [11].

Tabel 2. Nilai CSI

No	Nilai Index	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

3. ANALISA DAN HASIL

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang menggambarkan tahapan penelitian yang dilakukan serta metode yang digunakan dengan penjelasan sebagai berikut:

3.1.1. Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah: Menentukan Tempat Penelitian, Menentukan Objek Penelitian dan Menentukan Judul Penelitian.

3.1.2. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah: Mengidentifikasi Masalah, Menentukan Data yang Dibutuhkan, Menentukan Responden.

3.1.3. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah: Studi Pustaka, Observasi, Wawancara, Pembuatan Kuesioner, Penyebaran Kuesioner.

3.1.4. Tahap Analisa dan Hasil

Pada tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Analisis Hasil Kuesioner, Rekomendasi.

3.1.5. Tahap Dokumentasi

Pada tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah: Membuat Laporan Penelitian, Mempresentasikan Hasil Penelitian.

3.2. Uji Validitas

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi *product moment* atau biasa disebut dengan r tabel dengan r hitung. Butir pernyataan dikatakan valid dalam uji validitas, jika nilai r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi 5%. Sebaliknya, suatu butir pernyataan dikatakan tidak valid jika nilai r hitung $<$ r tabel pada taraf signifikansi 5%. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 96 responden ($n = 96$), maka $df = 96 - 2 = 94$ responden dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 adalah 0,200. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan software IBM SPSS 25. Kesimpulan dari hasil uji validitas yang sudah dilaksanakan menunjukkan bahwa seluruh atribut yang akan dipakai dinyatakan valid, karena nilai r hitung setiap atribut pertanyaan lebih besar dari pada r tabel, dengan demikian seluruh atribut pertanyaan dari *webqual 4.0* yang datanya diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat diterima dan bisa dijadikan acuan untuk melakukan penelitian ini

3.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah pengujian yang dilakukan untuk mengukur apakah suatu atribut tersebut bisa dipercaya ataupun dapat diandalkan [12]. Hasil pengujian bisa digunakan apabila saat dilakukan beberapa kali pengujian nilai yang diperoleh akan relatif sama, selagi aspek pengukuran tidak berganti [13]. Uji reliabilitas dilakukan dengan *Cronbach Alpha*, apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 maka dapat dikatakan atribut tersebut reliabel. Kesimpulan dari hasil uji reliabilitas yang sudah dilaksanakan menyatakan bahwa semua

atribut yang akan digunakan sudah reliabel, karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari 0,60 yang merupakan suatu syarat atribut bisa diterima.

3.4. Analisis Kesesuaian

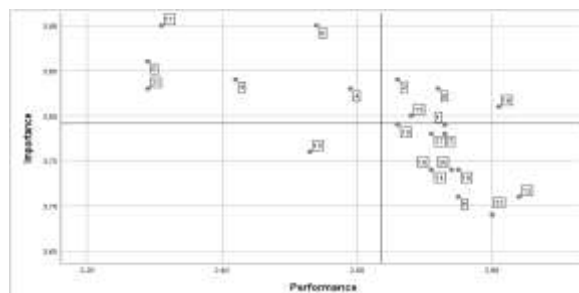
Pada analisis ini kita akan melakukan perbandingan terhadap nilai kinerja serta nilai harapan dari *website* Mediacyber. Tingkat kesesuaian ini menentukan apakah *website* tersebut sesuai dengan harapan pengguna atau tidak. Hasil tingkat kesesuaian setiap atribut secara keseluruhan masih belum ada yang mencapai 100% atau tingkat kesesuaian <100% dengan rata-rata keseluruhan sebesar 69%. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* Mediacyber belum sesuai atau belum memenuhi apa yang diharapkan penggunanya.

3.5. Analisis Kesenjangan

Tingkat kesenjangan dari sebuah *website* diukur untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan kinerja *website* dan harapan pengguna. Jika hasil perhitungan menunjukkan nilai GAP = 0 maka kinerja *website* dianggap telah sesuai dengan harapan pengguna, apabila hasilnya bernilai positif ataupun GAP > 0 maka kinerja *website* dianggap sangat sesuai dengan harapan pengguna, bahkan melebihi apa yang diharapkan pengguna, tetapi apabila hasil yang didapat bernilai negatif ataupun GAP < 0 maka kinerja *website* saat ini belum sesuai dengan harapan pengguna. Disimpulkan bahwa tingkat kesenjangan antara kinerja *website* dengan harapan pengguna menunjukkan bahwa hasil keseluruhan atribut bernilai negatif dengan rata-rata keseluruhan bernilai -1.15, dengan demikian berarti terdapat kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna terhadap *website*, dimana *website* tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna sehingga membuat pengguna belum puas terhadap kinerja *website*.

3.6. Analisis Kuadran

Grafik IPA terbagi dari 4 kuadran yang dipisahkan oleh 2 garis yang saling berpotongan di titik (X,Y), yang mana sumbu X adalah nilai pada atribut *performance* dan sumbu Y adalah nilai pada atribut *importance*. Hasil dari kuadran IPA dibagi menjadi 4 daerah yakni kuadran I (mempertahankan prestasi), kuadran II (prioritas utama), kuadran III (prioritas rendah), kuadran IV (berlebihan). Untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang ada pada kuesioner yang sudah dipetakan berdasarkan kinerja dan harapan dari *website* maka dilakukanlah analisis kuadran IPA. Diagram IPA pada penelitian ini bisa diamati pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Kuadran IPA

Berdasarkan Gambar 2 bisa diamati bahwa pada diagram kartesius kuadran IPA terdapat beberapa atribut yang mengisi diagram, seperti pada kuadran I yang merupakan atribut sangat penting yang belum dapat memuaskan pengguna serta menjadi prioritas untuk perbaikan yaitu pada atribut 3, 4, 5, 6, 11 dan 21. Sedangkan pada kuadran II terdapat 4 atribut pada nomor 2, 9, 13, dan 16 dimana atribut tersebut harus dipertahankan kualitasnya karena sudah memenuhi harapan pengguna. Pada kuadran III terdapat 1 atribut dengan nomor 15 yang mana atribut ini tidak terlalu diperhatikan oleh pengguna karena harapan pengguna terhadap atribut ini rendah. Pada kuadran IV terdapat 11 atribut, dengan nomor 1, 7, 8, 10, 12, 14, 17, 18, 19, 20 dan 22 dimana atribut-atribut ini dianggap tidak penting namun memiliki kualitas yang baik.

3.7. Analisis CSI

CSI berguna sebagai alat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap barang/jasa. Untuk mencari nilai CSI hal pertama yang harus dilaksanakan yaitu mencari nilai rata-rata kinerja serta harapan pengguna dari kuesioner yang sudah disebar, setelah rata-rata didapatkan barulah nanti diolah menggunakan rumus CSI, hasil dari analisis CSI dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3. Hasil Analisis CSI

Atribut	Mean Satisfaction Score (MSS)	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
1	2,73	3,79	4,54	12,40
2	2,66	3,84	4,61	12,24

Atribut	Mean Satisfaction Score (MSS)	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
3	2,42	3,84	4,61	11,13
4	2,59	3,83	4,59	11,92
5	2,59	3,86	4,63	10,62
6	2,54	3,90	4,67	11,87
7	2,73	3,78	4,53	12,37
8	2,75	3,71	4,44	12,22
9	2,72	3,83	4,59	12,49
10	2,71	3,74	4,48	12,14
11	2,31	3,90	4,67	10,80
12	2,84	3,71	4,44	12,64
13	2,68	3,80	4,56	12,20
14	2,71	3,74	4,48	12,14
15	2,53	3,76	4,51	11,41
16	2,81	3,81	4,57	12,85
17	2,71	3,78	4,53	12,28
18	2,75	3,74	4,48	12,33
19	2,66	3,79	4,54	12,07
20	2,74	3,74	4,48	12,28
21	2,29	3,83	4,59	10,53
22	2,80	3,69	4,42	12,39
JUMLAH	57,97	83,43		
		WT = Σ WS		263,32
		CSI =		65,83
		WT/4*100%		

Berdasarkan Tabel 3 diatas hasil dari perhitungan CSI di website Media Center di dapatkanlah hasil sebesar 65,83% dan termasuk kategori ke-3, yang artinya pengguna website merasa cukup puas terhadap kinerja website Mediacyber saat ini, hal tersebut tentunya harus dievaluasi agar kinerja website sesuai dengan harapan pengguna atau pada kategori ke-1 yaitu sangat puas.

4. KESIMPULAN

Hasil analisis tingkat kesesuaian berada dibawah 100% dengan rata-rata keseluruhan sebesar 69% yang berarti *website* belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis tingkat kesenjangan bernilai negatif dengan nilai - 1,15 yang artinya *website* belum memenuhi keinginan pengguna. Hasil kuadran IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah atribut nomor 3, 4, 5, 6, 11 dan 21. Hasil analisis CSI menunjukkan nilai sebesar 65,83% yang menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan kinerja *website*. Karena masih ada masalah dengan kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pengguna, dapat dikatakan bahwa pengguna tidak sepenuhnya puas dengan kinerja situs saat ini.

REFERENSI

- [1] Napitupulu, D. (2017). Analysis of factors affecting the website quality based on WebQual approach (study case: XYZ University). *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(3), 792–798. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.3.1748>
- [2] Baiti, A. Al, Rachmadi, A., Studi, P., Informasi, S., Komputer, F. I., & Brawijaya, U. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(9), 885–892.
- [3] Feb, M., & Setyorini, R. (2019). PENGUKURAN KEPUASAAN PENGGUNA WEBSITE VIU . COM DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN ANALYSIS Digital Video Disc atau sering disebut. *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 33–50. <https://stienasypb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/172>
- [4] Afifudin, I., Putri, S. K., & Ummi, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta*.
- [5] Susanti, E., & Septrisulviani, R. (2018). Analisis Kualitas Layanan Portal Media Online Kota Jogja.com Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Gaung Informatika*, 11(2), 136–150.
- [6] Barus, E. E., Suprpto, & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483–1491.
- [7] Fitrony, F. A., & Marisa, F. (2018). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 3(2). <https://doi.org/10.31328/jointecs.v3i2.784>

- [8] 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>
- [9] Yudi Hariyanto, Edy Kristianto, F. C. (2018). Analisis Kualitas Website Universitas Dengan Metode Webqual (Studi Kasus Web Universitas Kristen Krida Wacana). *Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer*, 07(26), 339–348, 341–342.
- [10] Wicaksono, B. L., Susanto, A., & Winarno, W. W. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode WebQual Modifikasi Dan Importance Performance Analysis. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi*, 19(1), 21–34.
- [11] Tampubolon, S. L., Simanjuntak, D. W. S., & Simanjuntak, M. (2020). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Atribut Wisata Menggunakan Metode Csi Dan Ipa Pada Wisata Pemandian Di Kabupaten Tapanuli Utara. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri*, 19(2), 141. <https://doi.org/10.36275/stsp.v19i2.216>
- [12] Rahmaini, safira nur. (2018). analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (IPA). *Director*, 15(April), 2017–2019. https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_
- [13] Kim Hyejeong, Niehm, L. (n.d.). The Impact of Website Quality on Information Quality, Value, and Loyalty Intentions in Apparel Retailing. *Journal of Interactive Marketing - J INTERACT MARK*, 23(221), 233.