



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 22955-22962

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Website Perpustakaan Undiksha Menggunakan WebQual 4.0 dan IPA

Kadek Cahya Sugana Griadhi¹, I Gusti Lanang Agung Raditya Putra², Luh Putu Eka Damayanthi³

¹²Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha

³Pendidikan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha

¹cahya.sugana@student.undiksha.ac.id, ²raditya.putra@undiksha.ac.id, ³ekadamayanthi@undiksha.ac.id

Abstrak

Website perpustakaan merupakan layanan digital penting yang menyediakan akses informasi akademik dan mendukung aktivitas pembelajaran sivitas perguruan tinggi. Evaluasi kualitas website diperlukan untuk mengetahui kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, mengukur faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, serta menentukan prioritas pengembangan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan Visual Quality terhadap kepuasan pengguna Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha serta mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 378 mahasiswa sebagai responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling dari populasi pengguna website. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis melalui regresi linear berganda, analisis kesenjangan, tingkat kesesuaian, serta pemetaan Diagram Kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Usability Quality dan Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Service Interaction Quality dan Visual Quality tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan, seluruh dimensi kualitas website berpengaruh signifikan dan mampu menjelaskan 44,4% variasi kepuasan pengguna. Hasil IPA memperlihatkan seluruh atribut memiliki nilai kesenjangan negatif, dengan indikator IQ4, IQ5, SIQ3, dan SIQ4 berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan perlu menjadi fokus pengembangan Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Kata kunci: WebQual 4.0; Importance Performance Analysis; Website Quality; User Satisfaction; Digital Library.

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perguruan tinggi untuk mengoptimalkan layanan digital melalui website sebagai media utama penyediaan informasi dan layanan akademik. Website tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi media yang mendukung efektivitas layanan, memfasilitasi interaksi dengan pengguna, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses berbagai layanan secara cepat, mudah, dan fleksibel. Oleh karena itu, kualitas website menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital yang disediakan oleh perguruan tinggi [1],[2],[3].

Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) dimanfaatkan sebagai media layanan digital untuk menyediakan akses katalog koleksi (*Online Public Access Catalog*), repository institusi, jurnal elektronik, koleksi digital, serta berbagai informasi layanan perpustakaan. Namun, hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa kualitas website belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan meliputi kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kualitas tampilan visual. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna serta efektivitas pemanfaatan website sebagai media layanan perpustakaan, sehingga diperlukan evaluasi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sekaligus menentukan prioritas perbaikan layanan.

Berbagai penelitian telah menerapkan *WebQual 4.0* sebagai metode untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna melalui dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*[1]. Pengembangan model evaluasi juga telah dilakukan dengan mengombinasikan *WebQual 4.0* dan *Importance*

Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan [2], [4],[5],[6],[7],[8],[9],[10], dan [11] serta menambahkan dimensi *Visual Quality* guna mengevaluasi kualitas tampilan antarmuka website [12]. Selain itu, penelitian [13] menunjukkan bahwa evaluasi kualitas website berbasis persepsi pengguna dapat memberikan gambaran mengenai aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kombinasi *WebQual 4.0* dan *IPA* mampu memberikan informasi yang lebih lengkap mengenai kualitas website sekaligus membantu menentukan atribut layanan yang perlu diprioritaskan dalam pengembangannya [2], [5], [6],[11].

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan pendekatan evaluasi yang mengintegrasikan *WebQual 4.0* dengan penambahan dimensi *Visual Quality* serta metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Integrasi tersebut diharapkan mampu menghasilkan evaluasi kualitas website yang lebih komprehensif, tidak hanya dalam mengukur pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna, tetapi juga dalam mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Visual Quality* terhadap kepuasan pengguna Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha, serta mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha terhadap kepuasan pengguna. Kualitas website dievaluasi menggunakan model *WebQual 4.0* yang terdiri atas dimensi *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* [1], kemudian dikembangkan dengan menambahkan dimensi *Visual Quality* [12]. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pengguna [14]. Penggunaan kombinasi *WebQual 4.0* dan *IPA* juga telah diterapkan pada berbagai penelitian evaluasi kualitas website untuk menghasilkan rekomendasi pengembangan layanan yang lebih terarah [15], [6]. Alur penelitian yang dilakukan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

2.1. Populasi, Sampel, dan Instrumen Penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Pendidikan Ganesha yang pernah menggunakan Website Perpustakaan Undiksha sebanyak 6.800 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5% sebagaimana ditunjukkan pada berikut:

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.12179>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

makna:

n = jumlah sampel.

N = jumlah populasi.

e = tingkat kesalahan (*error tolerance*).

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Persamaan, diperoleh sebanyak 378 responden sebagai sampel penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert lima tingkat. Variabel penelitian terdiri atas *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Visual Quality*, dan *Kepuasan Pengguna*. Variabel kualitas website diukur menggunakan dua aspek penilaian, yaitu *Performance* dan *Importance*, sedangkan variabel kepuasan pengguna diukur berdasarkan persepsi responden terhadap layanan Website Perpustakaan Undiksha. Sebelum digunakan pada penelitian utama, instrumen telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Data penelitian diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner secara daring kepada responden.

2.2. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics. Tahap analisis diawali dengan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta persepsi pengguna terhadap kualitas website berdasarkan nilai *Performance* dan *Importance*. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi memenuhi asumsi statistik. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda yang dilengkapi dengan uji t , uji F , dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Visual Quality* terhadap kepuasan pengguna. Model regresi linear berganda yang digunakan ditunjukkan pada berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Makna:

Y = kepuasan pengguna

a = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = koefisien regresi

X_1 = *Usability Quality*

X_2 = *Information Quality*

X_3 = *Service Interaction Quality*

X_4 = *Visual Quality*

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*) pada setiap atribut kualitas website. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$TK = \frac{Mop}{Moi} \times 100\%$$

Makna:

TK = tingkat kesesuaian

Mop = *Mean of Performance*

Moi = *Mean of Importance*

Selanjutnya dilakukan analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) untuk mengetahui selisih antara nilai rata-rata kinerja dan tingkat kepentingan pengguna sebagaimana ditunjukkan pada rumus berikut:

$$Gap = Mop - Moi$$

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.12179>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Makna:

Gap= nilai kesenjangan

Mop= *Mean of Performance*

Moi= *Mean of Importance*.

Nilai tingkat kesesuaian dan nilai *gap* kemudian dipetakan ke dalam Diagram Kartesius IPA untuk mengelompokkan setiap atribut layanan ke dalam empat kuadran, yaitu Concentrate Here, Keep up the Good Work, Low Priority, dan Possible Overkill. Hasil pemetaan tersebut digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi pengembangan Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 378 responden yang merupakan mahasiswa aktif Universitas Pendidikan Ganesha dan pernah menggunakan Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Karakteristik responden disajikan berdasarkan fakultas untuk memberikan gambaran mengenai distribusi responden dalam penelitian. Distribusi responden berdasarkan fakultas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Fakultas	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP)	95	25,13%
2	Fakultas Ekonomi (FE)	87	23,02%
3	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA)	59	15,61%
4	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)	55	14,55%
5	Fakultas Teknik dan Kejuruan (FTK)	46	12,17%
6	Fakultas Bahasa dan Seni (FBS)	25	6,61%
7	Fakultas Olahraga dan Kesehatan (FOK)	11	2,91%
Total		378	100%

Berdasarkan Tabel 1, responden penelitian berasal dari seluruh fakultas di Universitas Pendidikan Ganesha dengan distribusi yang bervariasi. Responden terbanyak berasal dari Fakultas Ilmu Pendidikan (25,13%), diikuti Fakultas Ekonomi (23,02%) dan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (15,61%). Sementara itu, Fakultas Olahraga dan Kesehatan memiliki jumlah responden paling sedikit, yaitu sebesar 2,91%. Sebaran responden dari seluruh fakultas menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan mahasiswa dengan latar belakang akademik yang beragam, sehingga memberikan representasi yang baik terhadap persepsi pengguna dalam mengevaluasi kualitas Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.

3.2. Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa model regresi memenuhi seluruh asumsi klasik sehingga layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda. Selanjutnya, hasil analisis regresi linear berganda yang menguji pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Visual Quality* terhadap kepuasan pengguna disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Persamaan Regresi

Variabel	B	Std. Error	t	Sig.
Konstanta	0,095	0,193	0,492	0,623
Usability Quality	0,05	0,017	3,007	0,003
Information Quality	0,041	0,016	2,585	0,01
Service Interaction Quality	0,029	0,025	1,147	0,252
Visual Quality	0,057	0,039	1,458	0,146

Persamaan regresi menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien regresi bernilai positif. Artinya, peningkatan pada setiap dimensi kualitas website cenderung meningkatkan kepuasan pengguna dengan asumsi variabel lain tetap.

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna dilakukan uji parsial (*uji t*). Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Usability Quality* (Sig. = 0,003) dan *Information Quality* (Sig. = 0,010) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, *Service Interaction Quality* (Sig. = 0,252) dan *Visual Quality* (Sig. = 0,146) tidak berpengaruh signifikan karena memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara simultan terhadap kepuasan pengguna dilakukan uji F. Hasil uji simultan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji F

Model	F Hitung	Sig.	Keputusan
Regresi	74,33	<0,001	H ₅ Diterima

Berdasarkan Tabel 3, nilai signifikansi < 0,001 menunjukkan bahwa *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Visual Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.

Selanjutnya, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai $R^2 = 0,444$. Hal ini menunjukkan bahwa 44,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Visual Quality*, sedangkan 55,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian antara kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) setiap atribut kualitas Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Hasil analisis meliputi nilai *performance*, *importance*, *gap*, tingkat kesesuaian, serta pemetaan atribut ke dalam empat kuadran Diagram Kartesius. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis GAP dan Tingkat Kesesuaian

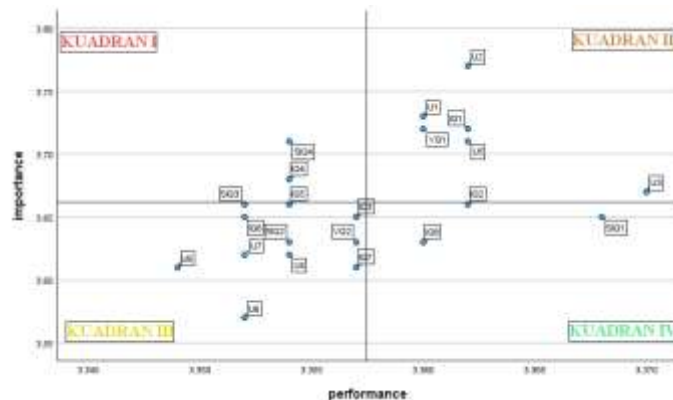
Indikator	Mean performance	Mean importance	T.K	GAP
U1	3,36	3,73	90%	-0,37
U2	3,36	3,77	89%	-0,40
U3	3,37	3,67	92%	-0,30
U4	3,35	3,62	93%	-0,27

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.12179>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

U5	3,36	3,71	91%	-0,35
U6	3,35	3,57	94%	-0,22
U7	3,35	3,62	92%	-0,27
U8	3,35	3,61	93%	-0,26
Usability	26,86	29,32	92%	-0,31
IQ1	3,36	3,72	90%	-0,36
IQ2	3,36	3,66	92%	-0,29
IQ3	3,36	3,65	92%	-0,29
IQ4	3,35	3,68	91%	-0,33
IQ5	3,35	3,66	92%	-0,31
IQ6	3,35	3,65	92%	-0,30
IQ7	3,36	3,61	93%	-0,25
IQ8	3,36	3,63	93%	-0,27
Information Quality	26,86	29,26	92%	-0,30
SIQ1	3,37	3,65	92%	-0,29
SIQ2	3,35	3,63	92%	-0,28
SIQ3	3,35	3,66	92%	-0,31
SIQ4	3,35	3,71	90%	-0,35
Service Interaction Quality	13,43	14,65	92%	-0,31
VQ1	3,36	3,72	90%	-0,36
VQ2	3,36	3,63	92%	-0,28
Visual Quality	6,72	7,35	91%	-0,32

Berdasarkan Tabel 4, seluruh atribut memiliki nilai *gap* negatif, yang menunjukkan bahwa kinerja website belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Meskipun demikian, besarnya kesenjangan pada setiap atribut berbeda sehingga diperlukan analisis lebih lanjut melalui Diagram Kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan hasil pemetaan Diagram Kartesius, terdapat empat indikator yang berada pada Kuadran I, yaitu IQ4, IQ5, SIQ3, dan SIQ4. Indikator-indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah harapan pengguna sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sementara itu, indikator pada Kuadran II memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi sehingga perlu dipertahankan. Indikator pada Kuadran III memiliki prioritas perbaikan yang relatif rendah, sedangkan indikator pada Kuadran IV menunjukkan atribut dengan kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah sehingga dapat dievaluasi kembali dalam pengalokasian sumber daya.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.12179>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Secara keseluruhan, hasil IPA menunjukkan bahwa prioritas pengembangan Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha difokuskan pada peningkatan kualitas informasi dan interaksi layanan, khususnya pada indikator IQ4, IQ5, SIQ3, dan SIQ4. Temuan ini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan website agar layanan yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

3.4 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Usability Quality dan Information Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna lebih mengutamakan kemudahan penggunaan website serta kualitas informasi yang disajikan dalam memenuhi kebutuhan layanan perpustakaan. Website yang mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta mampu menyajikan informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan konsep WebQual 4.0 yang dikemukakan oleh Barnes dan Vidgen serta didukung oleh Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sistem berkontribusi terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, temuan ini juga konsisten dengan penelitian [16], [17], dan [2] yang menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan dan kualitas informasi merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna website.

Sebaliknya, Service Interaction Quality dan Visual Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha lebih memprioritaskan kemudahan memperoleh informasi dibandingkan kualitas interaksi layanan maupun tampilan visual website. Karakteristik website perpustakaan yang lebih banyak dimanfaatkan sebagai media pencarian informasi akademik dibandingkan sebagai sarana interaksi menyebabkan kedua aspek tersebut belum menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna. Temuan mengenai Visual Quality ini berbeda dengan penelitian [12] yang menemukan bahwa aspek visual berpengaruh terhadap persepsi pengguna. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik objek penelitian dan tujuan penggunaan website yang berbeda, sehingga pada konteks website perpustakaan kualitas informasi dan kemudahan penggunaan lebih menentukan dibandingkan aspek visual. Temuan serupa juga dilaporkan oleh [5] serta [6] yang menunjukkan bahwa pengaruh setiap dimensi kualitas website dapat berbeda bergantung pada karakteristik website dan kebutuhan penggunaannya.

Hasil Importance Performance Analysis (IPA) memperkuat hasil regresi dengan menunjukkan bahwa indikator IQ4, IQ5, SIQ3, dan SIQ4 berada pada Kuadran I, yaitu atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih berada di bawah harapan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun Information Quality terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, masih terdapat beberapa atribut informasi dan interaksi layanan yang memerlukan perhatian utama. Oleh karena itu, peningkatan kualitas informasi, penyempurnaan media komunikasi, serta peningkatan kepercayaan terhadap layanan website menjadi prioritas dalam pengembangan Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Temuan ini juga mendukung penelitian [2], [4], dan [15] yang menunjukkan bahwa penerapan Importance Performance Analysis (IPA) mampu membantu pengelola website dalam menentukan atribut layanan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Secara keseluruhan, hasil regresi linear berganda dan Importance Performance Analysis (IPA) saling melengkapi dalam mengevaluasi kualitas Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Analisis regresi mengidentifikasi dimensi kualitas website yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan IPA menunjukkan atribut layanan yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan website. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola website dalam menentukan prioritas peningkatan layanan berdasarkan kebutuhan dan harapan pengguna. Pendekatan yang mengintegrasikan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) juga telah banyak diterapkan dalam penelitian evaluasi website karena mampu menghasilkan rekomendasi pengembangan layanan yang lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengevaluasi kualitas Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan model WebQual 4.0 dengan penambahan dimensi *Visual Quality* serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Usability Quality* dan *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Service Interaction Quality* dan *Visual Quality*

tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, hasil IPA menunjukkan bahwa indikator IQ4, IQ5, SIQ3, dan SIQ4 menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja yang belum memenuhi harapan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi dan interaksi layanan perlu menjadi fokus utama dalam pengembangan Website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha agar kepuasan pengguna dapat ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola website dalam menetapkan prioritas pengembangan layanan digital, sedangkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model evaluasi dengan menambahkan variabel lain atau menerapkannya pada objek penelitian yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Referensi

- [1] S. Barnes and R. Vidgen, "WebQual: An Exploration of Web-Site Quality.," *Sch. Manag. Univ. Bath, Bath BA2 7AY, United Kingdom*, no. January 2000, 2000.
- [2] M. L. Hamzah, R. F. Rahmadhani, and A. A. Purwati, "An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus," *J. Syst. Manag. Sci.*, vol. 12, no. 3, pp. 25–50, 2022, doi: 10.33168/JSMS.2022.0302.
- [3] D. Maharani, "The evaluation of digital-based service policies using the website quality 4.0 method," *Int. J. Health Sci. (Qassim)*, 2022, doi: 10.53730/ijhs.v6ns9.12501.
- [4] S. Com, A. Nopitasari, and B. Rudianto, "IMPLEMENTASI WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DALAM ANALISA KUALITAS WEBSITE," vol. 3, no. September, pp. 396–409, 2023.
- [5] C. Budihartanti, "Analisis Kualitas Website dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," vol. 5, no. 1, pp. 213–223, 2023, doi: 10.47065/josh.v5i1.3991.
- [6] W. Murdoko and I. Jatnika, "EVALUATING HIGHER EDUCATION WEBSITE QUALITY USING," vol. 20, no. 2, pp. 210–219, 2024, doi: 10.33480/pilar.v20i2.5789.
- [7] G. F. Mandias, S. Kom, M. Cs, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompasso," *Cogito Smart J.*, vol. 7, no. 2, pp. 396–406, 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i2.331.396-406.
- [8] M. S. Qadhafi and A. Pertiwi, "Analisis Kualitas Website Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (BBTNGGP) menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, 2022, doi: 10.25126/jtiik.2021864933.
- [9] A. Ikhsawiyanthi, S. H. Wijoyo, and Y. T. Mursityo, "Analisis Kualitas Website HSP Academy (PT. Hanosen Pratama) Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 10, no. 1, pp. 21–28, 2023, doi: 10.25126/jtiik.20231014858.
- [10] T. Simanjuntak, B. Wijaya, E. Agustinasari, Y. Yusri, and Q. Li, "The Use of Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method for Sriwijaya State Polytechnic International Office Website Quality," 2023, doi: 10.2991/978-2-38476-026-8_10.
- [11] H. Afiyah, A. Farqi, and E. M. Safitri, "Evaluasi Kualitas Website Learning Management System Apiary Academy Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 3, pp. 2506–2512, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4793.
- [12] H. Faqih, Warjiyono, F. Kuhon, S. Aji, A. Ardiansyah, and Fandhilah, "An Analysis and Measurement of Website Quality Using WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Kemiriamba Village Brebes)," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, pp. 0–9, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012096.
- [13] D. Destiarini, A. Rahman, and K. Sumartayasa, "Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.," *J. Media Infotama*, vol. 19, no. 2, pp. 237–243, 2023, doi: 10.37676/jmi.v19i2.3911.
- [14] J. C. James and J. A. Martilla, "Importance-Performance Analysis," *J. Mark.*, p. 77, 1977, doi: 10.1007/978-3-030-74923-1_371.
- [15] R. P. Putra and R. G. Utomo, "Website quality analysis using modified webqual method and importance performance analysis on SITU TAK website," vol. 4, no. 1, 2024.
- [16] I. S. Utami, Winarno, and H. Setiadi, "Analysis the Effect of Website Quality on User Satisfaction with the WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website)," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1842, no. 1, pp. 0–8, 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1842/1/012003.
- [17] E. R. Wulandari, E. Rizal, and E. Lusiana, "Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran," *J. Kaji. Inf. Perpust.*, vol. 9, no. 1, p. 79, 2021, doi: 10.24198/jkip.v9i1.29146.