

ANALISIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA *WEBSITE* SMPN 244 JAKARTA

Hikari Aquila Khazzahwa

ABSTRAK

Kemajuan teknologi dan informasi yang pesat telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang pendidikan melalui media digital seperti *website*. SMP Negeri 244 Jakarta sebagai salah satu sekolah menengah pertama telah mengembangkan *website* sekolah untuk menyediakan informasi digital dengan mudah bagi penggunaannya. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* dan menentukan indikator yang menjadi fokus perhatian untuk ditingkatkan atau dipertahankan berdasarkan tiga aspek, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* menggunakan *webqual 4.0* dan IPA, serta rekomendasi perbaikan menggunakan UCD untuk meningkatkan kualitas *website* SMP Negeri 244 Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner terhadap 341 responden. Analisis dilakukan menggunakan *gap analysis*, *webqual Index*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan hasil IPA, terdapat delapan indikator prioritas perbaikan yang berada pada Kuadran I, yaitu *US_2*, *US_3*, *US_4*, *US_5*, *IQ_1*, *IQ_3*, *IQ_5*, dan *SQ_4*. Hasil perbandingan menunjukkan peningkatan kualitas pada tiga kategori pengguna yakni siswa, *usability* dari 0,61 (Baik) menjadi 0,87 (Sangat Baik), *information quality* dari 0,67 (Baik) menjadi 0,85 (Sangat Baik), dan *service interaction quality* dari 0,73 (Baik) menjadi 0,84 (Sangat Baik). Pada pengguna guru *usability* dari 0,60 (Baik) menjadi 0,90 (Sangat Baik), *information quality* dari 0,60 (Baik) menjadi 0,98 (Sangat Baik), dan *service interaction quality* dari 0,72 (Baik) menjadi 0,98 (Sangat Baik). Pada pengguna wali murid, *usability* dari 0,67 (Baik) menjadi 0,85 (Sangat Baik), *information quality* dari 0,73 (Baik) menjadi 0,85 (Sangat Baik), dan *service interaction quality* dari 0,79 (Baik) menjadi 0,90 (Sangat Baik). Desain ulang telah meningkatkan kualitas dan harapan pengguna.

Kata Kunci: *Webqual 4.0, User-Centered Design (UCD), Analisis Website, Pengalaman Pengguna, Redesign*

ANALISIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA *WEBSITE* SMPN 244 JAKARTA

Hikari Aquila Khazzahwa

ABSTRACT

The rapid advancement of technology and information has significantly transformed various aspects of life, including education through digital media such as websites. SMP Negeri 244 Jakarta, as a junior high school, has developed a school website to provide users with accessible digital information. This study aims to evaluate the website's quality and identify indicators that require improvement or maintenance based on three dimensions: usability, information quality, and service interaction quality, using the Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Recommendations for improvement were proposed based on User-Centered Design (UCD) principles to enhance the website's quality. The research employed a quantitative approach using questionnaires distributed to 341 respondents. Data were analyzed through gap analysis, Webqual Index, and IPA. The IPA results identified eight priority indicators in Quadrant I, namely US_2, US_3, US_4, US_5, IQ_1, IQ_3, IQ_5, and SQ_4. The redesign improved the website's quality across all user categories. For students, usability increased from 0.61 (Good) to 0.87 (Very Good), information quality from 0.67 to 0.85, and service interaction quality from 0.73 to 0.84. For teachers, usability rose from 0.60 to 0.90, information quality from 0.60 to 0.98, and service interaction quality from 0.72 to 0.98. For parents, usability improved from 0.67 to 0.85, information quality from 0.73 to 0.85, and service interaction quality from 0.79 to 0.90. Overall, the redesign effectively enhanced the website's quality and better aligned it with user expectations.

Keywords: Webqual_4.0, User-Centered_Design_(UCD), Website_Analysis, User_Experience, Redesign