

ABSTRAK

Studi ini dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas *Learning Management System* (LMS) milik Patria & Co. berdasarkan sudut pandang pengguna eksternal yang mengikuti program pelatihan daring. Pengukuran dilakukan dengan menggabungkan kerangka kerja *Webqual 4.0* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan antarmuka sistem yang diprioritaskan berdasarkan pemetaan kuadran IPA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala *Likert* 1–5 kepada responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Analisis data mencakup penghitungan *Webqual Index* (WQI), *gap analysis*, serta pemetaan diagram Kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual berada pada kategori baik, dengan nilai WQI sebesar 0,70 untuk dimensi *Information Quality*, 0,68 untuk *Usability*, dan 0,67 untuk *Service Interaction Quality*. Meski demikian, seluruh indikator menunjukkan nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Melalui analisis IPA, teridentifikasi lima indikator prioritas di Kuadran I yang perlu segera ditingkatkan, yaitu: US_2 (kejelasan interaksi antarmuka), US_4 (kemudahan penggunaan), IQ_5 (kemudahan pemahaman informasi), IQ_6 (kelengkapan informasi), dan SIQ_6 (kemudahan komunikasi). Sebagai wujud rekomendasi perbaikan, dilakukan perancangan ulang antarmuka pada lima halaman utama LMS menggunakan *Figma*.

Kata Kunci : *Learning Management System, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, evaluasi sistem, e-learning*

ABSTRACT

This study examines the quality of Patria & Co.'s Learning Management System (LMS) from the perspective of external users participating in online training programs. The assessment employed a combination of the Webqual 4.0 framework and Importance Performance Analysis (IPA) to generate interface improvement recommendations based on IPA quadrant mapping. A descriptive quantitative approach was adopted, with data collected through a Likert scale (1–5) questionnaire administered to respondents selected via purposive sampling. The analysis covered Webqual Index (WQI) calculation, gap analysis, and IPA Cartesian diagram mapping. Findings revealed that all three WebQual dimensions fell within the "Good" category, recording WQI scores of 0.70 for Information Quality, 0.68 for Usability, and 0.67 for Service Interaction Quality. Nevertheless, all indicators yielded negative gap values, signaling a discrepancy between user expectations and perceptions. IPA identified five Quadrant I indicators as top improvement priorities: US_2 (interface interaction clarity), US_4 (ease of use), IQ_5 (ease of understanding information), IQ_6 (information completeness), and SIQ_6 (ease of communication). In response, interface redesigns for five main LMS pages were developed using Figma.

Keyword : *Learning Management System, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, Evaluation System, e-learning*