

Evaluasi Laman Penerimaan Mahasiswa Baru dengan WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis*

Aditya Gusti Mandala Putra¹, Dinan Yulianto^{2*}

Intisari—Evaluasi kualitas *website* harus diperhatikan secara berkelanjutan oleh suatu institusi karena kualitas *website* adalah bagian dari gambaran institusi di dunia maya. Universitas Ahmad Dahlan (UAD) sebagai suatu institusi pendidikan tinggi memanfaatkan media *website* dalam proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB). Merujuk pada proses kajian awal menggunakan metode *black-box*, ditemukan bahwa terdapat fungsi *website* PMB UAD yang tidak bekerja secara baik dan teridentifikasi konten informasi proses pendaftaran yang ditampilkan pada *website* tidak lengkap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* PMB UAD berdasarkan interpretasi pengguna akhir dengan instrumen penelitian mengadopsi metode WebQual 4.0, meliputi variabel kualitas kegunaan, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas layanan interaksi. Proses evaluasi diawali dengan pengujian instrumen penelitian yang meliputi pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Proses pengujian statistik WebQual 4.0 dilakukan melalui pengujian asumsi statistik, meliputi pengujian normalitas, pengujian autokorelasi, pengujian multikolinearitas, pengujian heteroskedastisitas, uji-t, dan uji-f. Proses evaluasi terakhir ialah pengujian *importance-performance analysis* (IPA) dengan analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran antara kinerja dan harapan. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 23 butir instrumen oleh seratus responden mendapatkan nilai keseluruhan *r* tabel lebih besar dari nilai *r* hitung, yaitu 0,195, dan nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6, sehingga instrumen penelitian valid dan reliabel. Pengujian yang melibatkan 250 responden mendapatkan hasil statistik WebQual 4.0, yaitu setiap variabel bebas (A) berkorelasi secara parsial dan simultan dengan variabel terikat (B). Uji kuadran IPA memberikan hasil bahwa variabel A2.5 tentang penyediaan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna perlu dioptimalkan oleh pihak pengelola PMB dan pengelola layanan *website* di UAD.

Kata Kunci—Evaluasi *Website*, WebQual, *Importance-Performance Analysis*.

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi komunikasi telah berkembang begitu pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya interaksi yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, seperti perusahaan, instansi pemerintah, dan universitas untuk saling berkomunikasi melalui media internet. Internet merupakan teknologi komunikasi yang menghubungkan banyak komputer sehingga dapat memberikan informasi secara lengkap tanpa terkendala masalah ruang dan waktu [1]. Aktivitas manusia di

era digital saat ini sudah tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi internet. Pada tahun 2019, penggunaan internet di Indonesia mencapai angka 171,17 juta. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna internet mencapai 64,8% dari jumlah penduduk di Indonesia [2]. Aktivitas penggunaan internet dalam melakukan pertukaran data dan informasi secara efektif dan efisien dapat dilakukan menggunakan media *website*. *Website* merupakan media untuk menampilkan segala informasi yang ada di internet, baik berupa visual maupun audio [3]. Fenomena ini membuat universitas memanfaatkan *website* sebagai media promosi dan pelayanan.

Perkembangan *website* yang sedemikian cepat membuat perubahan yang signifikan pada berbagai aktivitas pelayanan yang dilakukan universitas, seperti dalam aktivitas penerimaan mahasiswa baru. Peran *website* suatu universitas tidak hanya sebagai media promosi dan pelayanan, tetapi juga sebagai barometer untuk mengukur kualitas suatu universitas [4]. Universitas perlu melakukan proses evaluasi secara berkala dalam menilai kualitas dan keberhasilan penggunaan *website* sebagai bentuk optimalisasi pelayanan dan optimalisasi integritas universitas. Aktivitas evaluasi kualitas *website* berdasarkan sudut pandang pengguna dapat dilakukan dengan menerapkan pendekatan atau teknik WebQual 4.0 yang dikolaborasikan dengan *importance-performance analysis* (IPA).

WebQual 4.0 merupakan salah satu pendekatan atau teknik analisis pengukuran kualitas *website* berdasarkan penilaian persepsi pengguna [5]. Pendekatan WebQual 4.0 sudah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa penyesuaian dalam penyusunan dimensi atau atribut instrumen pengujian. Terdapat tiga dimensi utama dalam pendekatan WebQual 4.0 sebagai proses pengujian, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan [5]. Pendekatan WebQual 4.0 dapat dikolaborasikan dengan pendekatan *importance-performance analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang paling membutuhkan pengembangan [6].

Pendekatan WebQual 4.0 dan IPA telah diadopsi untuk menganalisis kualitas *website*. Referensi [7] telah menganalisis kualitas *website* penerimaan mahasiswa baru (PMB) milik Universitas Gunadarma dengan lima variabel, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Referensi [8] telah menganalisis kualitas *website* Universitas Hasanuddin yang menghasilkan gap antara persepsi dengan harapan yang belum sesuai dengan harapan pengguna. Telah dianalisis juga kualitas *website* PMB Universitas Airlangga yang menghasilkan perbedaan dua perspektif antara persepsi dan harapan, sehingga terbentuk rekomendasi untuk mengoptimalkan tampilan *website* agar lebih menarik [9].

Beberapa kajian literatur yang memanfaatkan pendekatan WebQual 4.0 ataupun IPA tersebut menjadi acuan dalam

^{1,2} Program Studi S1 Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Jalan Ringroad Selatan, Krangilan, Tamanan, Bantul, Yogyakarta, 55191. (telp: 0274-511830; e-mail:

¹aditya1700018256@webmail.uad.ac.id,

²dinan.yulianto@tif.uad.ac.id)

*Corresponding Author

[Diterima: 2 Desember 2021, Revisi: 10 Juni 2022]

penelitian ini. Terdapat perbedaan dalam penelitian ini dengan kajian literatur, seperti objek penelitian adalah *website* PMB UAD, instrumen pengujian sebanyak tiga dimensi, dan atribut instrumen menyesuaikan jenis *website* akademik. Perbedaan antara [7] dan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan WebQual 4.0 dan IPA. Referensi [7] hanya menerapkan pendekatan WebQual 4.0 dan tidak menerapkan pendekatan IPA. Perbedaan dengan [8] terletak pada dimensi kegunaan, yang tidak menyertakan atribut kesesuaian terhadap jenis *website* akademik, dan pada dimensi kualitas layanan informasi, yang tidak menyertakan atribut tingkat reputasi *website*. Dimensi kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen dari [9] hanya menampilkan satu atribut, sedangkan penelitian ini menambahkan atribut rekomendasi akses kepada pengguna lain.

UAD sebagai salah satu institusi pendidikan memanfaatkan *website* dalam aktivitas PMB. UAD selalu berupaya meningkatkan layanan melalui proses evaluasi kegiatan yang telah dilakukan. Pada periode 2021, UAD telah melakukan evaluasi untuk menghasilkan pengembangan *website* PMB. Pengujian awal terhadap pengembangan *website* PMB telah dilakukan melalui metode uji *black-box* dengan hasil yaitu tampilan *website* belum responsif, autentikasi terhadap *email* aktif belum terintegrasi dalam proses registrasi pengguna baru, algoritme salah satu jalur penerimaan mahasiswa tidak sesuai dengan kebijakan yang ditentukan, dan notifikasi setiap aktivitas PMB belum dilakukan secara otomatis.

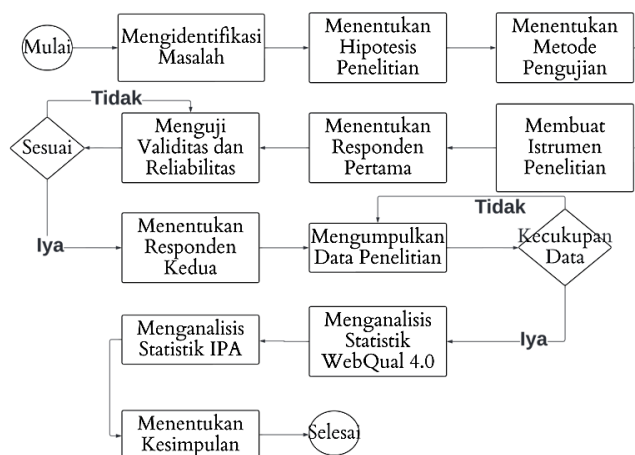
Berdasarkan identifikasi permasalahan dari pengembangan *website* PMB UAD, akan dilakukan kajian lebih lanjut untuk menganalisis kualitas *website* PMB berdasarkan hasil interpretasi pengguna dengan pendekatan WebQual 4.0 dan IPA. Makalah ini mengusulkan empat hipotesis sebagai dasar konseptual proses analisis kualitas *website* PMB UAD yang berkaitan dengan variabel independen (A) terhadap variabel dependen (B). Hipotesis pertama penelitian yaitu kualitas kegunaan (A1) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (B). Hipotesis kedua penelitian yaitu kualitas informasi (A2) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (B). Hipotesis ketiga penelitian yaitu kualitas layanan interaksi (A3) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (B). Hipotesis terakhir penelitian yaitu integrasi antara kualitas kegunaan (A1), kualitas informasi (A2), dan kualitas layanan interaksi (A3) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (B).

II. METODOLOGI

A. Alur Penelitian

Penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi masalah pada proses bisnis dari aktivitas PMB melalui kajian terhadap buku panduan registrasi mahasiswa baru dan melakukan pengujian fungsional *website* melalui metode uji *black-box*. Proses pengujian fungsional dilengkapi oleh pengujian kegunaan (*usability testing*) *website* berdasarkan persepsi pengguna.

Pengujian kegunaan *website* diawali dengan menentukan hipotesis penelitian, dilanjutkan dengan membuat dan menguji validitas serta reliabilitas instrumen penelitian. Proses kedua dari pengujian kegunaan yaitu menentukan responden dan



Gbr. 1 Diagram alir penelitian.

mengumpulkan data penelitian untuk dianalisis secara statistik menggunakan WebQual 4.0 dan IPA.

Proses analisis statistik WebQual 4.0 mengimplementasi uji asumsi klasik, meliputi multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, normalitas; dan implementasi uji regresi linear berganda, meliputi uji-t serta uji-f. Pengujian analisis statistik IPA dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna, yang meliputi analisis tingkat kesesuaian dan kesenjangan, membuat peta kuadran posisi IPA, serta membagi atribut yang dinilai ke dalam kuadran posisi IPA.

Proses terakhir, yaitu pengujian kegunaan, menentukan kesimpulan penelitian dari hasil analisis statistik WebQual 4.0 dan analisis statistik IPA. Diagram alir penelitian ditampilkan pada Gbr. 1.

B. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini memodifikasi instrumen WebQual 4.0 dengan menyesuaikannya terhadap jenis *website* akademik. Hasil instrumen penelitian tersusun atas 21 atribut pertanyaan untuk dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi sebagai variabel independen; serta dua atribut pertanyaan untuk dimensi kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Daftar instrumen penelitian disajikan pada Tabel I.

C. Demografi Responden Penelitian

Penentuan jumlah responden penelitian dilakukan berdasarkan kajian ukuran sampel minimum pada penelitian korelasional, yaitu tiga puluh responden [10], [11]. Penelitian ini melibatkan dua kelompok responden, yaitu kelompok pertama terdiri atas seratus responden untuk pengujian instrumen dan kelompok kedua terdiri atas 250 responden untuk pengujian analisis statistik. Seluruh responden adalah calon mahasiswa yang mendaftar pada semester genap tahun pelajaran 2020/2021. Detail demografi responden kelompok yang pertama disajikan pada Tabel II.

Berdasarkan Tabel II, teridentifikasi bahwa mayoritas demografi responden memiliki jenis kelamin perempuan dengan rentang usia 19 sampai 22 tahun dan mengakses *website* menggunakan perangkat *smartphone* dengan jumlah akses

TABEL I
INSTRUMEN PENELITIAN

| Dimensi | Label | Pertanyaan |
|---------------------------------|-------|--|
| Kualitas Kegunaan (A1) | A1.1 | Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan |
| | A1.2 | Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti |
| | A1.3 | Website memiliki navigasi/petunjuk yang jelas |
| | A1.4 | Website mudah digunakan |
| | A1.5 | Website memiliki tampilan yang menarik |
| | A1.6 | Desain website sesuai dengan jenis website akademik |
| | A1.7 | Website ini dapat meningkatkan kompetensi dari perguruan tinggi |
| | A1.8 | Website ini memberikan pengalaman positif bagi saya |
| Kualitas Informasi (A2) | A2.1 | Website menyediakan informasi yang akurat |
| | A2.2 | Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya |
| | A2.3 | Website menyediakan informasi yang tepat waktu |
| | A2.4 | Website menyediakan informasi yang relevan tentang PMB |
| | A2.5 | Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti |
| | A2.6 | Website menyediakan informasi secara detail |
| | A2.7 | Website memberikan informasi dalam format yang sesuai |
| Kualitas Layanan Interaksi (A3) | A3.1 | Website memiliki reputasi yang baik |
| | A3.2 | Website memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan PMB |
| | A3.3 | Saya merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman |
| | A3.4 | Website memberikan ruang untuk personalisasi pengguna |
| | A3.5 | Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak perguruan tinggi |
| | A3.6 | Website memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang tersajikan |
| Kepuasan Pengguna (B) | B1 | Saya merasa puas dengan keseluruhan fungsional website |
| | B2 | Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan website dalam kegiatan PMB |

lebih dari tiga kali. Detail demografi responden kelompok kedua disajikan pada Tabel III.

Berdasarkan Tabel III, teridentifikasi bahwa mayoritas demografi responden memiliki jenis kelamin perempuan dengan rentang usia 15 sampai 18 tahun dan mengakses website menggunakan perangkat *smartphone* dengan jumlah akses lebih dari tiga kali. Hasil identifikasi demografi responden pada kelompok pertama dan kedua memiliki karakteristik yang serupa, tetapi memiliki perbedaan pada karakteristik usia responden.

TABEL II
DEMOGRAFI RESPONDEN PENELITIAN KELOMPOK PERTAMA

| Parameter | | Jumlah |
|---------------|-------------------|--------|
| Jenis kelamin | Laki-laki | 40 |
| | Perempuan | 60 |
| Usia | < 18 tahun | 10 |
| | 19-22 tahun | 87 |
| | > 22 tahun | 3 |
| Perangkat | Smartphone | 55 |
| | Personal computer | 45 |
| Jumlah akses | 1 kali | 21 |
| | 2 kali | 13 |
| | > 3 kali | 66 |

TABEL III
DEMOGRAFI RESPONDEN PENELITIAN KELOMPOK KEDUA

| Parameter | | Jumlah |
|---------------|-------------------|--------|
| Jenis kelamin | Laki-laki | 65 |
| | Perempuan | 185 |
| Usia | < 18 tahun | 194 |
| | 19-22 tahun | 55 |
| | > 22 tahun | 1 |
| Perangkat | Smartphone | 146 |
| | Personal computer | 104 |
| Jumlah akses | 1 kali | 18 |
| | 2 kali | 13 |
| | > 3 kali | 291 |

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Identifikasi Masalah

Proses identifikasi masalah dilakukan dengan mempelajari buku panduan registrasi mahasiswa baru tentang proses bisnis aktivitas PMB dan menguji website PMB menggunakan uji *black-box*. Proses pengujian dilakukan oleh sepuluh responden yang terdiri atas dua dosen, dua staf, dua mahasiswa sarjana, dua mahasiswa pascasarjana, dan dua alumni. Hasil identifikasi masalah dengan *black-box test* disajikan pada Tabel IV. Berdasarkan Tabel IV, fungsi website PMB UAD belum sesuai dengan regulasi yang berlaku. Maka, hasil pengujian ini menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut.

B. Hasil Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen diadopsi untuk mengetahui valid dan reliabelnya suatu instrumen dengan menggunakan uji validitas serta uji reliabilitas terhadap seratus responden dari kelompok pertama. Instrumen penelitian akan bernilai valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ [12]. Hasil pengujian validitas instrumen penelitian disajikan pada Tabel V. Berdasarkan Tabel V, terlihat bahwa seluruh atribut pertanyaan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga disimpulkan bahwa hasil pengujian valid. Pengujian reliabilitas instrumen penelitian dilakukan berdasarkan nilai *Cronbach's alpha*. Jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6, instrumen dinyatakan reliabel [12]. Hasil pengujian reliabilitas terhadap 23 atribut pertanyaan mendapat nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,957 atau lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa hasil pengujian reliabilitas instrumen tersebut reliabel.

TABEL IV
HASIL IDENTIFIKASI MASALAH

| No. | Bentuk Pengujian | Hasil yang Diharapkan | Hasil Akhir |
|--|---|--|------------------------------------|
| Skenario 1: Pengujian Pertama pada Halaman Masuk | | | |
| 1. | Membuat akun baru dengan menekan tombol “daftar”, mengisi dan mengirim data diri | Sistem memberikan notifikasi pendaftaran berhasil | Tidak mendapatkan email notifikasi |
| 2. | Mengisi dan mengirim data akun berupa <i>username</i> dan <i>password</i> | Sistem mengarahkan ke halaman utama | Sistem mengarahkan ke data profil |
| Skenario 2: Pengujian Kedua pada Halaman Pendaftaran | | | |
| 1. | Melengkapi data pendaftaran dan memilih jalur PMDK dan tahun lulus minimal 2017 (lebih 3 tahun) | Sistem memberikan notifikasi pendaftaran tidak valid, karena jalur PMDK hanya untuk pendaftar dengan lulusan maksimum 3 tahun terakhir | Sistem menerima pendaftaran |
| Skenario 3: Pengujian Ketiga pada Halaman Unggah Berkas | | | |
| 1. | Mengunggah dokumen foto dengan jenis selain *.jpg/jpeg | Sistem memberikan notifikasi tidak valid, karena jenis dokumen yang diterima hanya *.jpg/jpeg | Sistem menerima dokumen |

C. Hasil Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas diadopsi untuk mengetahui bahwa data yang digunakan pada pengujian hipotesis terdistribusi normal. Hasil data pengujian bersifat normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,50 [12]. Hasil pengujian normalitas terhadap data kinerja dan data harapan disajikan pada Tabel VI. Berdasarkan Tabel VI, diketahui bahwa nilai signifikansi pada data kinerja adalah 0,379 dan data harapan adalah 0,139. Kedua nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga nilai residual dari data kinerja dan data harapan terdistribusi secara normal.

D. Hasil Pengujian Autokorelasi

Pengujian autokorelasi diadopsi untuk mengetahui model regresi yang berpotensi *error* pada periode *t* terhadap periode *t*-1. Pengujian autokorelasi dilakukan berdasarkan nilai Durbin-Watson. Hasil pengujian autokorelasi terhadap data kinerja dan data harapan disajikan pada Tabel VII. Berdasarkan Tabel VII, diketahui nilai Durbin-Watson data kinerja, yaitu 1,963, dan nilai Durbin-Watson data harapan, yaitu 1,835. Nilai daerah bebas untuk sampel 250 responden adalah 1,808 (dU) sampai 2,192 (4-dU). Kedua nilai Durbin-Watson menunjukkan tidak adanya autokorelasi, berdasarkan nilai $1,808 < 1,963 < 2,192$ untuk data kinerja dan nilai $1,808 < 1,835 < 2,192$ untuk data harapan.

TABEL V
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN

| Label | <i>r</i> _{hitung} | <i>r</i> _{tabel} | Keterangan |
|-------|----------------------------|---------------------------|------------|
| A1.1 | 0,674 | 0,195 | Valid |
| A1.2 | 0,755 | | |
| A1.3 | 0,698 | | |
| A1.4 | 0,722 | | |
| A1.5 | 0,649 | | |
| A1.6 | 0,732 | | |
| A1.7 | 0,661 | | |
| A1.8 | 0,764 | | |
| A2.1 | 0,695 | | |
| A2.2 | 0,596 | | |
| A2.3 | 0,685 | | |
| A2.4 | 0,675 | | |
| A2.5 | 0,746 | | |
| A2.6 | 0,708 | | |
| A2.7 | 0,812 | | |
| A3.1 | 0,794 | | |
| A3.2 | 0,757 | | |
| A3.3 | 0,700 | | |
| A3.4 | 0,791 | | |
| A3.5 | 0,747 | | |
| A3.6 | 0,780 | | |
| B1 | 0,656 | | |
| B2 | 0,727 | | |

TABEL VI
HASIL PENGUJIAN NORMALITAS

| | Data Kinerja | Data Harapan |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| <i>N</i> | 250 | 250 |
| <i>Kol. Smirnov Z</i> | 0,910 | 0,910 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | 0,379 | 0,139 |

TABEL VII
HASIL PENGUJIAN AUTOKORELASI

| | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error</i> | Durbin-Watson |
|--------------|--------------------|-----------------|--------------------------|-------------------|---------------|
| Data kinerja | 0,463 ^a | 0,215 | 0,205 | 0,999 | 1,963 |
| Data harapan | 0,668 ^a | 0,446 | 0,439 | 0,796 | 1,835 |

E. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas diadopsi untuk menguji korelasi antara variabel independen dalam suatu model regresi. Deteksi multikolinearitas dapat dinilai dengan nilai *variance inflation factor* (VIF) atau nilai toleransi. Kriteria model regresi tanpa multikolinearitas adalah angka toleransi mendekati satu. Nilai VIF dibatasi sampai 10. Nilai VIF yang kurang dari 10 menandakan tidak terbentuk multikolinearitas [13]. Hasil pengujian multikolinieritas data kinerja dan data harapan disajikan pada Tabel VIII. Berdasarkan Tabel VIII, diketahui bahwa nilai VIF pada data kinerja dan data harapan kurang dari

TABEL VIII
HASIL PENGUJIAN MULTIKOLINEARITAS

| Data Kinerja | | | Data Harapan | | | | |
|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-----|-------|-------|
| Model | Toleransi | VIF | Model | Toleransi | VIF | | |
| 1 | A1 | 0,670 | 1,492 | 1 | A1 | 0,697 | 1,434 |
| | A2 | 0,577 | 1,732 | | A2 | 0,680 | 1,471 |
| | A3 | 0,619 | 1,615 | | A3 | 0,671 | 1,491 |

TABEL IX
HASIL PENGUJIAN HETEROSKEDASITAS

| Data Kinerja | | Data Harapan | | | |
|--------------|-------|--------------|-------|----|-------|
| Model | Sig. | Model | Sig. | | |
| (Constant) | 0,007 | (Constant) | 0,880 | | |
| 1 | A1 | 0,402 | 1 | A1 | 0,235 |
| | A2 | 0,293 | | A2 | 0,638 |
| | A3 | 0,206 | | A3 | 0,154 |

TABEL X
HASIL UJI-T

| Data Kinerja | | Data Harapan | | | |
|--------------|-------|--------------|-------|----|-------|
| Model | Sig. | Model | Sig. | | |
| (Constant) | 0,223 | (Constant) | 0,369 | | |
| 1 | A1 | 0,000 | 1 | A1 | 0,000 |
| | A2 | 0,004 | | A2 | 0,003 |
| | A3 | 0,000 | | A3 | 0,000 |

10. Maka, pada model regresi data kinerja dan data harapan tidak terbentuk multikolinearitas. Hasil dari pengujian ini akan menghasilkan pengujian hipotesis yang bersifat andal.

F. Hasil Pengujian Heteroskedasitas

Pengujian heteroskedasitas diadopsi untuk mengidentifikasi varian yang tidak sama dengan varian lain dalam model regresi [13]. Pengambilan keputusan dalam pengujian ini dilakukan berdasarkan nilai signifikansi lebih besar dari nilai 0,05, sehingga dinyatakan tidak terbentuk heteroskedastisitas [13]. Hasil pengujian heteroskedasitas data kinerja dan data harapan disajikan pada Tabel IX. Dari Tabel IX diketahui bahwa nilai signifikansi pada data kinerja dan data harapan lebih besar dari 0,05, yang berarti tidak terbentuk heteroskedastisitas. Hasil dari pengujian ini akan menghasilkan pengujian hipotesis yang bersifat tidak bias.

G. Hasil Uji-t

Proses uji-t diadopsi untuk mengidentifikasi pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial [10]. Pengujian secara tidak langsung membuktikan hipotesis pertama, kedua, dan ketiga. Hasil uji-t dari data kinerja dan data harapan disajikan pada Tabel X. Berdasarkan Tabel X, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel A1, A2, dan A3 lebih kecil dari 0,05. Maka, hipotesis pertama, kedua, dan ketiga dapat diterima.

H. Hasil Uji-f

Proses uji-f diadopsi untuk mengidentifikasi pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen secara

TABEL XI
HASIL UJI-F

| Data Kinerja | | Data Harapan | | | |
|--------------|----------|--------------------|------|----------|--------------------|
| Model | Sig. | Model | Sig. | | |
| 1 | Regresi | 0,000 ^a | 1 | Regresi | 0,000 ^a |
| | Residual | - | | Residual | - |
| | Total | - | | Total | - |

TABEL XII
HASIL ANALISIS KESESUAIAN

| Label | Kinerja | Harapan | Tingkat Kesesuaian |
|--------|---------|---------|--------------------|
| A1.1 | 824 | 887 | 93% |
| A1.2 | 790 | 855 | 92% |
| A1.3 | 783 | 850 | 92% |
| A1.4 | 863 | 922 | 94% |
| A1.5 | 754 | 838 | 90% |
| A1.6 | 790 | 880 | 90% |
| A1.7 | 792 | 880 | 90% |
| A1.8 | 820 | 894 | 92% |
| A2.1 | 834 | 906 | 92% |
| A2.2 | 874 | 941 | 93% |
| A2.3 | 803 | 884 | 91% |
| A2.4 | 868 | 933 | 93% |
| A2.5 | 821 | 893 | 92% |
| A2.6 | 790 | 867 | 91% |
| A2.7 | 821 | 904 | 91% |
| A3.1 | 835 | 900 | 93% |
| A3.2 | 841 | 924 | 91% |
| A3.3 | 838 | 917 | 91% |
| A3.4 | 809 | 887 | 91% |
| A3.5 | 820 | 889 | 92% |
| A3.6 | 854 | 930 | 92% |
| B1 | 806 | 877 | 92% |
| B2 | 836 | 855 | 98% |
| Rerata | | | 92% |

simultan [10]. Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis keempat. Hasil uji-f dari data kinerja dan data harapan disajikan pada Tabel XI. Berdasarkan Tabel XI, diketahui bahwa nilai signifikansi regresi lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keempat dapat diterima.

I. Hasil Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian diadopsi untuk mengidentifikasi tingkat persepsi pengguna dari kinerja *website* PMB. Hasil dari analisis tingkat kesesuaian disajikan pada Tabel XII. Berdasarkan Tabel XII, diketahui rerata tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, yaitu sebesar 92%.

J. Hasil Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan diadopsi untuk mengidentifikasi kualitas kinerja dan harapan dari *website* PMB. Hasil analisis tingkat kesenjangan disajikan pada Tabel XIII. Berdasarkan Tabel XIII, diketahui bahwa terdapat nilai gap dengan rerata kesenjangan *website* PMB UAD sebesar -0,36.

TABEL XIII
HASIL ANALISIS KESENJANGAN

| Label | Kinerja | Harapan | Gap | Keterangan |
|--------|---------|---------|-------|------------|
| A1.1 | 4,12 | 4,43 | -0,32 | Kurang |
| A1.2 | 3,95 | 4,27 | -0,33 | Kurang |
| A1.3 | 3,91 | 4,25 | -0,34 | Kurang |
| A1.4 | 4,31 | 4,61 | -0,30 | Kurang |
| A1.5 | 3,77 | 4,19 | -0,42 | Kurang |
| A1.6 | 3,95 | 4,40 | -0,45 | Kurang |
| A1.7 | 3,96 | 4,40 | -0,44 | Kurang |
| A1.8 | 4,10 | 4,47 | -0,37 | Kurang |
| A2.1 | 4,17 | 4,53 | -0,36 | Kurang |
| A2.2 | 4,37 | 4,70 | -0,34 | Kurang |
| A2.3 | 4,01 | 4,42 | -0,41 | Kurang |
| A2.4 | 4,34 | 4,66 | -0,33 | Kurang |
| A2.5 | 4,10 | 4,46 | -0,36 | Kurang |
| A2.6 | 3,95 | 4,33 | -0,39 | Kurang |
| A2.7 | 4,10 | 4,52 | -0,41 | Kurang |
| A3.1 | 4,17 | 4,50 | -0,33 | Kurang |
| A3.2 | 4,20 | 4,62 | -0,42 | Kurang |
| A3.3 | 4,19 | 4,58 | -0,40 | Kurang |
| A3.4 | 4,04 | 4,43 | -0,39 | Kurang |
| A3.5 | 4,10 | 4,44 | -0,35 | Kurang |
| A3.6 | 4,27 | 4,65 | -0,38 | Kurang |
| B1 | 4,03 | 4,38 | -0,36 | Kurang |
| B2 | 4,18 | 4,27 | -0,10 | Kurang |
| Rerata | | | -0,36 | Kurang |

K. Hasil Analisis Kuadran IPA

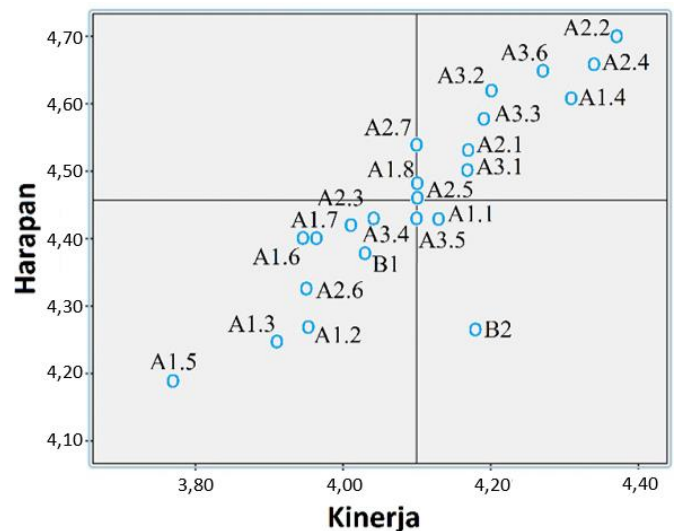
Analisis kuadran IPA diadopsi untuk mengidentifikasi data di dalam variabel pengujian yang memiliki nilai dari paling optimal sampai belum optimal. Hasil analisis kuadran IPA disajikan pada Gbr. 2. Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA pada Gbr. 2, *website* PMB UAD telah memenuhi atribut yang sangat optimal dan belum optimal. Detail informasi kesesuaian atribut berdasarkan Gbr. 2 dijelaskan sebagai berikut.

1) *Kuadran Pertama*: Kuadran ini menunjukkan atribut yang telah sesuai dengan harapan pengguna. Detail label dari atribut yang terdapat di dalam kuadran pertama untuk dipertahankan adalah A2.2, A2.4, A1.4, A3.6, A3.2, A3.3, A2.1, A3.1, A2.7, dan A1.8.

2) *Kuadran Kedua*: Kuadran kedua menunjukkan atribut yang membutuhkan perbaikan dan perhatian oleh pengelola PMB karena masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Detail label dari atribut yang terdapat di dalam kuadran kedua yaitu A2.5.

3) *Kuadran Ketiga*: Kuadran ketiga menunjukkan atribut yang tidak begitu membutuhkan perhatian khusus karena pengguna tidak memiliki harapan yang tinggi. Detail label dari atribut yang terdapat di dalam kuadran ketiga yaitu A3.5, A3.4, A2.3, B1, A1.6, A1.7, A2.6, A1.2, A1.3, dan A1.5.

4) *Kuadran Keempat*: Kuadran keempat menunjukkan atribut yang tidak begitu penting, tetapi memiliki kinerja yang baik. Detail label yang terdapat di dalam kuadran keempat yaitu A1.1 dan B2.



Gbr. 2 Hasil analisis kuadran IPA.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengembangkan instrumen penelitian yang bernilai valid dan reliabel sehingga memiliki ketepatan dan konsistensi dalam keberlanjutan penelitian. Seluruh hipotesis penelitian dapat diterima, dengan setiap variabel independen secara parsial dan simultan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel independen. Semakin baik kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi sebagai variabel independen menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Hasil penelitian yang lain mengidentifikasi atribut A2.5 terkait ketersediaan informasi yang mudah dimengerti sebagai atribut prioritas utama untuk diperbaiki oleh pengelola *website* PMB UAD. Penelitian lebih lanjut berupa integrasi pengujian antara model Kano dengan IPA perlu dilakukan untuk menguatkan hasil analisis dan penelitian terkait pengembangan antarmuka *website* PMB UAD dengan pendekatan *user-centered design*.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa artikel ditulis dengan bebas dari konflik kepentingan secara pribadi dan kondisi tertentu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Biro Akademik dan Admisi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian.

REFERENSI

- [1] A. Prajana dan Y. Astuti, "Persepsi Dosen terhadap Layanan Aplikasi E-LKD UIN Ar-Raniry dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *Edukatif: J. Ilmu Pendidik.*, Vol. 1, No. 3, hal. 294–302, Des. 2019.
- [2] N.S. Mudawamah, "Perilaku Pengguna Internet: Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Maulana Malik Ibrahim," *BIBLIOTIKA: J. Kaji. Perpust., Inf.*, Vol. 4, No. 1, hal. 107–113, Jun. 2020.
- [3] M.B. Firdaus, dkk., "Analysis of the Effect of Quality Mulawarman University Language Center websites on User Satisfaction Using the Webqual 4.0 Method," *2019 2nd Int. Conf. Appl. Inf. Technol., Innov. (ICAITI)*, 2019, hal. 126–132.

- [4] I. Sitaridis dan F. Kitsios, "Course Experience Evaluation Using Importance-Performance Analysis," *2019 IEEE Global Eng. Educ. Conf. (EDUCON)*, 2019, hal. 859–862.
- [5] N.A. Hidayah, A. Subiyakto, dan F. Setyaningsih, "Combining Webqual and Importance Performance Analysis for Assessing A Government Website," *2019 7th Int. Conf. Cyber, IT Service Manage. (CITSM)*, 2019, hal. 1–6.
- [6] S.J. Pinasthika, S. Bukhori, dan B. Prasetyo, "Hybrid Lean SERVPERF-WebQual-IPA for Measuring IT Service Quality," *2019 Int. Conf. Comput. Sci., Inf. Technol., Elect. Eng. (ICOMITEE)*, 2019, hal. 13–18.
- [7] A.H. Nugraha dan W. Silfianti, "Pengukuran Mutu Layanan Website Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru pada Universitas Gunadarma Menggunakan Metode Webqual," *J. Ilm. Inform. Komput.*, Vol. 21, No. 2, hal. 79–85, Agu. 2016.
- [8] S.R. Arifin, E. Nugroho, dan B.S. Hantono, "Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *TEKNOMATIKA, J. Inform., Komput.*, Vol. 8, No. 1, hal. 81-92, Jul. 2015.
- [9] R.T. Wahyuni, D. Herawatie, dan A. Justitia, "Analisis Kualitas Layanan Website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Sem. Nas. Mat., Apl.*, 2017, hal. 408–418.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2019.
- [11] D.A. Trisliatanto, *Metodologi Penelitian*, 1st ed., Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset, 2020.
- [12] S. Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20 Edisi Revisi*. Jakarta, Indonesia: Elex Media Komputindo, 2014.
- [13] D.N. Gujarati, D.C. Porter, dan R.C. Mangunsong, *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta, Indonesia: Salemba Empat, 2012.