

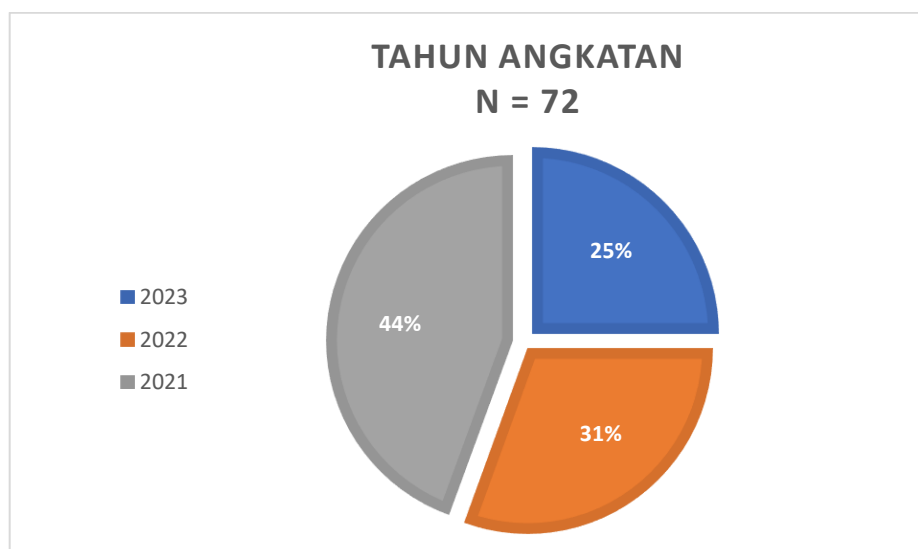
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisa Deskriptif

Data yang digunakan untuk menganalisis data responden dalam penelitian ini yaitu NPM, Nama Mahasiswa, Jenis Kelamin, Program Studi dan Tahun Angkatan. Hasil rekapitulasi data dan perilaku menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa angkatan 2021, berjenis kelamin pria, dan program studi Manajemen Informatika (MI).

4.1.1 Tahun Angkatan Responden

Komposisi responden berdasarkan Tahun Angkatan dapat dilihat pada Gambar 4.1 di bawah ini.

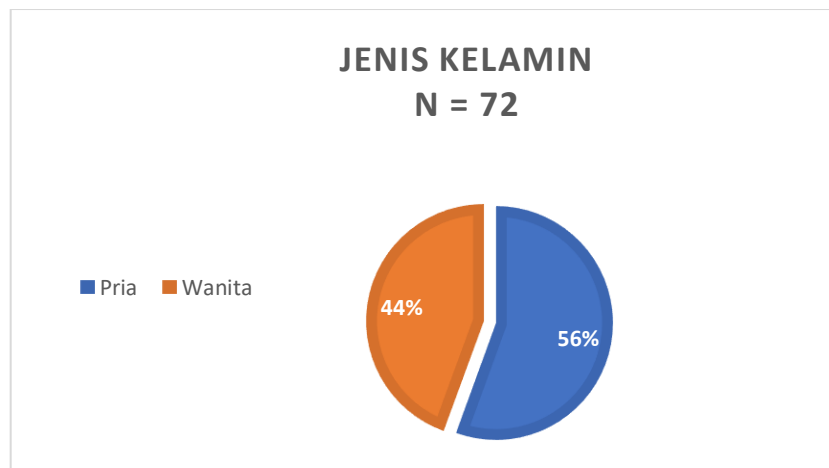


Gambar 4.1 Komposisi responden berdasarkan tahun angkatan

Berdasarkan Gambar 4.1 terlihat bahwa dari 72 responden keseluruhan yang ada, terdapat 18 responden angkatan 2023, 22 responden angkatan 2022 dan 32 responden angkatan 2021. Sebaran responden angkatan 2023 sebesar 25%, sebaran responden angkatan 2022 sebesar 31% sedangkan responden angkatan 2021 sebesar 44%.

4.1.2 Jenis Kelamin Responden

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 4.2 di bawah ini.

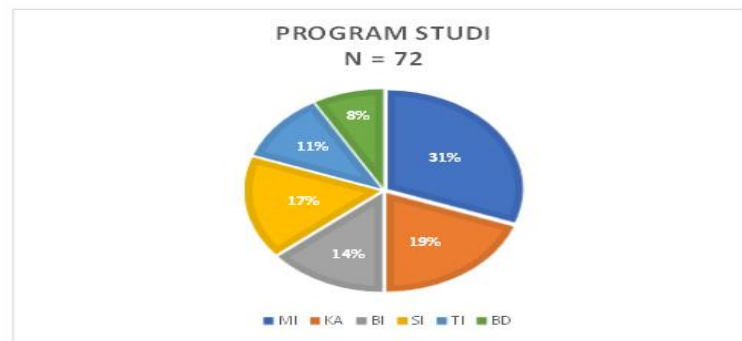


Gambar 4.2 Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin.

Berdasarkan Gambar 4.2 terlihat bahwa dari 72 responden keseluruhan yang ada, terdapat 40 responden pria dan 32 responden wanita. Sebaran responden pria sebesar 56% sedangkan responden wanita sebesar 44%.

4.1.3 Program Studi Responden

Komposisi responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada Gambar 4.3 di bawah ini.



Gambar 4.3 Komposisi responden berdasarkan tingkat Semester.

Berdasarkan Gambar 4.3 terlihat bahwa dari 72 responden keseluruhan yang ada, terdapat 22 responden mahasiswa program studi MI, 14 responden mahasiswa program studi KA, 10 responden mahasiswa program studi BI, 12 responden mahasiswa program studi SI, 8 responden mahasiswa program studi TI dan 6 responden mahasiswa program studi BD. Sebaran responden mahasiswa program studi MI sebesar 31%, mahasiswa program studi KA sebesar 19%, mahasiswa program studi BI sebesar 14%, mahasiswa program studi SI sebesar 17%, mahasiswa program studi TI sebesar 11% sedangkan responden mahasiswa program studi BD sebesar 8%.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tahap selanjutnya untuk dapat mengetahui apakah instrument suatu penelitian dapat mengukur apa yang akan diukur maka perlu dilakukan analisis validitas. Pada penelitian ini digunakan perangkat lunak SPSS versi 26 untuk mengukur validitas instrumen. Pertanyaan yang valid adalah apabila koefisien

korelasi antara skor item dengan total skor item adalah lebih besar dari nilai koefisien pada tabel dengan taraf signifikansi 0,05 atau 0,01.

a. Uji Validitas

Teknik korelasi yang digunakan adalah *product moment* dengan nilai *r* untuk *N*=72 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,232. Hasil uji validitas instrumen yang telah diolah menghasilkan analisis bahwa seluruh atribut pertanyaan pada instrumen adalah valid, untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.1 Hasil uji validitas instrumen *Importance*

No	Pertanyaan	Kode	r Hitung	r Tabel	Status
1	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	UA1	0,683	0,232	Valid
2	Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti	UA2	0,669	0,232	Valid
3	Website mudah dinavigasi	UA3	0,711	0,232	Valid
4	Website mudah digunakan	UA4	0,633	0,232	Valid
5	Website memiliki tampilan yang menarik	UA5	0,768	0,232	Valid
6	Desain yang tepat untuk jenis website	UA6	0,713	0,232	Valid
7	Website membawa kesan kompetensi	UA7	0,786	0,232	Valid
8	Website membuat pengalaman positif untuk saya	UA8	0,671	0,232	Valid
9	Menyediakan informasi yang akurat	IQ1	0,609	0,232	Valid
10	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	IQ2	0,735	0,232	Valid
11	Menyediakan informasi tepat pada waktunya	IQ3	0,779	0,232	Valid
12	Menyediakan informasi yang relevan	IQ4	0,814	0,232	Valid

13	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	IQ5	0,726	0,232	Valid
14	Menyediakan informasi yang cukup detil	IQ6	0,815	0,232	Valid
15	Menyediakan informasi dengan format yang tepat	IQ7	0,746	0,232	Valid
16	Mempunyai reputasi yang baik	SQ1	0,776	0,232	Valid
17	Menciptakan rasa personalisasi	SQ2	0,766	0,232	Valid
18	Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room	SQ3	0,739	0,232	Valid
19	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	SQ4	0,735	0,232	Valid
20	Website selalu ada dan tersedia	A1	0,541	0,223	Valid
21	Website memiliki link yang valid	A2	0,844	0,223	Valid
22	Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain	A3	0,744	0,223	Valid
23	Website memiliki Loading yang cepat	A4	0,640	0,223	Valid
24	Website memiliki pilihan text saja	A5	0,741	0,223	Valid
25	Website menggunakan multimedia	A6	0,606	0,223	Valid

Hasil pengolahan uji validitas instrumen Importance pada Tabel 4.1 di atas dapat menjelaskan bahwa untuk instrumen pertanyaan pada Kuesioner *Importance* memiliki r Hitung yang lebih besar dari r Tabel. Dimana r tabel dari $N=72$ adalah 0,232 merujuk kepada r Tabel *Pearson Product Moment*. Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai r Hitung terkecil dimiliki oleh pertanyaan kode A1 yaitu 0,541 dan nilai terbesar dimiliki oleh pertanyaan kode SQ4 dan A2 yaitu 0,844.

Adapun untuk instrumen pada kuesioner Performance dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2 Hasil uji validitas instrumen *Performance*

No	Pertanyaan	Kode	r Hitung	r Tabel	Status
1	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	UA1	0,658	0,223	Valid
2	Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti	UA2	0,649	0,223	Valid
3	Website mudah dinavigasi	UA3	0,713	0,223	Valid
4	Website mudah digunakan	UA4	0,531	0,223	Valid
5	Website memiliki tampilan yang menarik	UA5	0,765	0,223	Valid
6	Desain yang tepat untuk jenis website	UA6	0,535	0,223	Valid
7	Website membawa kesan kompetensi	UA7	0,579	0,223	Valid
8	Website membuat pengalaman positif untuk saya	UA8	0,602	0,223	Valid
9	Menyediakan informasi yang akurat	IQ1	0,780	0,223	Valid
10	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	IQ2	0,618	0,223	Valid
11	Menyediakan informasi tepat pada waktunya	IQ3	0,748	0,223	Valid
12	Menyediakan informasi yang relevan	IQ4	0,747	0,223	Valid
13	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	IQ5	0,727	0,223	Valid
14	Menyediakan informasi yang cukup detail	IQ6	0,643	0,223	Valid
15	Menyediakan informasi dengan format yang tepat	IQ7	0,663	0,223	Valid
16	Mempunyai reputasi yang baik	SQ1	0,804	0,223	Valid
17	Menciptakan rasa personalisasi	SQ2	0,851	0,223	Valid
18	Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room	SQ3	0,699	0,223	Valid
19	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	SQ4	0,755	0,223	Valid
20	Website selalu ada dan tersedia	A1	0,708	0,223	Valid

21	Website memiliki link yang valid	A2	0,814	0,223	Valid
22	Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain	A3	0,707	0,223	Valid
23	Website memiliki Loading yang cepat	A4	0,690	0,223	Valid
24	Website memiliki pilihan text saja	A5	0,653	0,223	Valid
25	Website menggunakan multimedia	A6	0,771	0,223	Valid

Hasil pengolahan uji validitas instrumen Performance pada Tabel 4.2 di atas dapat menjelaskan bahwa untuk instrumen pertanyaan pada Kuesioner *Importance* memiliki r Hitung yang lebih besar dari r Tabel. Dimana r tabel dari $N=72$ adalah 0,223 merujuk kepada r Tabel *Pearson Product Moment*. Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai r Hitung terkecil dimiliki oleh pertanyaan kode UA4 yaitu 0,531 dan nilai terbesar dimiliki oleh pertanyaan kode SQ2 yaitu 0,851.

b. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas dan seluruh alat ukur dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk menguji konsistensi dari alat ukur dalam mengukur objek yang sama pada waktu yang berbeda. Metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini adalah Metode *Cronbach's Alpha*, menurut Sekaran dalam Priyatno (2012) jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka reliabilitas kurang baik, sedangkan jika nilainya 0,7 dapat diterima, jika lebih besar dari 0,8 maka dinilai baik.

Alat bantu yang digunakan dalam mengukur reliabilitas instrumen penelitian ini adalah perangkat lunak SPSS. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan Tabel 4.4 di bawah ini.

Uji Reliabilitas untuk instrumen *Performance*

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Instrumen *Performance*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,889	25

Uji Reliabilitas untuk instrumen *Importance*

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Instrumen *Importance*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,931	25

Pada Table 4.3 dan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa instrumen untuk kolom *Importance* dan *Performance* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing yaitu Instrumen *Importance* memiliki nilai 0,931 dan *Instrumen Performance* memiliki nilai 0,889 . Nilai yang dimiliki oleh Instrumen *Importance* dan *Performance* masing-masing lebih besar dari standar untuk diterimanya suatu instrumen menjadi instrumen yang *reliable* yaitu lebih besar dari 0,6 dan

dinyatakan bahwa instrumen tersebut mampu memberikan konsistensi jawaban yang cukup baik sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

4.3 Hasil Analisa *Webqual Index*

Webqual Index (WQI) menurut Gumilar (2016), adalah sebuah angka hasil penelitian yang digunakan untuk melihat kualitas suatu sistem. Untuk mencari *WQI* diperlukan beberapa data pelengkap, seperti *weighted score* dan juga *maximum score*.

Langkah pertama dalam mencari *Webqual Index* adalah menentukan *Weighted Score*. *Weighted Score* dapat diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$WS = Mean \sum (I \times P)$$

Langkah selanjutnya adalah menentukan *Maximum score*, Rumus untuk mencari *Maximum Score* adalah sebagai berikut:

$$Max. Score = MoI \times n$$

Setelah *Weighted Score (WS)* dan *Maximum score* diketahui, langkah berikutnya adalah menentukan *Webqual Index*, dengan rumus sebagai berikut:

$$WQI = \sum \frac{weighted\ score}{maximum\ score}$$

Hasil dari pembagian antara *Weighted Score* dengan *Maximum Score* bisa dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini.

Tabel 4.5 *Webqual Index (WQI)*

Kode	Weighted Score (WS)	Mean Of Importance (MoI)	Max Score (MS)	Webqual Index (WQI)
UA1	11.08	3.61	18.06	0.61
UA2	12.92	3.97	19.86	0.65
UA3	13.63	3.86	19.31	0.71
UA4	14.38	4.26	21.32	0.67
UA5	11.17	3.81	19.03	0.59
UA6	12.58	3.92	19.58	0.64
UA7	12.49	3.83	19.17	0.65
UA8	11.92	3.58	17.92	0.67
IQ1	12.39	4.03	20.14	0.62
IQ2	15.13	4.26	21.32	0.71
IQ3	12.88	4.03	20.14	0.64
IQ4	13.06	4.04	20.21	0.65
IQ5	13.46	3.94	19.72	0.68
IQ6	14.06	3.99	19.93	0.71
IQ7	12.14	3.83	19.17	0.63
SQ1	11.17	3.94	19.72	0.57
SQ2	10.51	3.50	17.50	0.60
SQ3	11.49	3.76	18.82	0.61
SQ4	12.81	4.13	20.63	0.62
A1	11.96	4.03	20.14	0.59
A2	11.61	3.86	19.31	0.60
A3	11.90	3.85	19.24	0.62
A4	14.08	4.14	20.69	0.68
A5	10.93	3.38	16.88	0.65
A6	13.44	4.11	20.56	0.65
JLH	313.15	97.67	488.33	16.02
Rata-Rata	12.53	3.91	19.53	0.64

Pada Table 4.5 di atas dapat diketahui *Weighted Score* memiliki nilai rata-rata 12,53, rata-rata *Maximum Score* dengan nilai 19,53, *Mean Of Importance* dengan nilai 3,91, dan nilai *Webqual Index* sebesar 0,64. Nilai kualitas *Webqual index* semakin mendekati 1 maka website tersebut semakin baik. Berdasarkan

besarnya nilai yang didapat bisa disimpulkan indeks kualitas website SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia sudah lebih dari cukup karena sudah melebihi nilai indeks 0,50 tapi masih kurang dari baik karena kurang dari nilai 1,0.

4.4 Hasil Analisa *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa presentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna, untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Pertama, menentukan *Mean Importance Score (MIS)*. Nilai ini berasal dari rata-rata nilai atribut kepentingan yang diberikan oleh konsumen/pengguna. Dengan rumus:

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

Kedua, membuat *Weight Factors (WF)*. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per atribut terhadap total *MIS* seluruh atribut. Dimana p = atribut kepentingan ke- p .

Ketiga, membuat *Weight Score (WS)*. Bobot ini merupakan perkalian antara *WF* dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score=MSS*)

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Keempat, menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI/IKP)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Hasil dari perhitungan *Costumer Satisfaction Index (CSI)* bisa dilihat pada

Tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6 *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

Kode	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factors (WF)	Mean Satisfaction Score (MSC)	Weight Score (WS)
UA1	3.61	0.0486	3.13	0.15
UA2	3.97	0.0535	3.26	0.17
UA3	3.86	0.0520	3.56	0.18
UA4	4.26	0.0574	3.33	0.19
UA5	3.81	0.0512	2.94	0.15
UA6	3.92	0.0527	3.17	0.17
UA7	3.83	0.0516	3.26	0.17
UA8	3.58	0.0482	3.31	0.16
IQ1	4.03	0.0542	3.04	0.16
IQ2	4.26	0.0574	3.50	0.20
IQ3	4.03	0.0542	3.21	0.17
IQ4	4.04	0.0544	3.21	0.17
IQ5	3.94	0.0531	3.43	0.18
IQ6	3.99	0.0536	3.54	0.19
IQ7	3.83	0.0516	3.21	0.17
SQ1	3.94	0.0531	2.83	0.15
SQ2	3.50	0.0471	2.99	0.14
SQ3	3.76	0.0507	2.99	0.15
SQ4	4.13	0.0555	3.08	0.17
A1	4.03	0.0542	2.97	0.16
A2	3.86	0.0520	2.97	0.15
A3	3.85	0.0518	3.08	0.16
A4	4.14	0.0557	3.36	0.19
A5	3.38	0.0454	3.13	0.14
A6	4.11	0.0553	3.25	0.18
JLH	97.67	1.00	79.75	3.19
Rata-Rata	3.91	0.04	3.19	0.13

Pada Table 4.6 di atas dapat diketahui nilai total dari *Weight Score* adalah sebesar 3,19. Setelah nilai *weight score* diketahui langkah selanjutnya adalah mencari nilai *Costumer Satisfaction Index (CSI)* .

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3.19}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 0,64$$

Nilai *Costumer Satisfaction Index (CSI)* / Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) untuk website SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia sebesar 0,64. Nilai ini sama dengan nilai dari *Webqual Index* yaitu 0,64. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kualitas website berbanding lurus dengan kepuasan pengguna. Semakin berkualitas suatu website maka semakin puas pengguna website tersebut, begitu juga sebaliknya.

4.5 Hasil Analisa *Importance Performance Analysis (IPA)*

4.5.1 Hasil Analisa Gap

Tahapan dalam metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* dimulai dengan menentukan analisis gap antara kepentingan dengan persepsi kinerja/kepuasan pengguna website. Gap tersebut diperlihatkan di Tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4.7 Gap antara Kepentingan dan Kinerja

Pertanyaan	Kepentingan	Kinerja	Gap
Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	3.61	3.13	-0.49
Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti	3.97	3.26	-0.71
Website mudah dinavigasi	3.86	3.56	-0.31
Website mudah digunakan	4.26	3.33	-0.93
Website memiliki tampilan yang menarik	3.81	2.94	-0.86
Desain yang tepat untuk jenis website	3.92	3.17	-0.75
Website membawa kesan kompetensi	3.83	3.26	-0.57
Website membuat pengalaman positif untuk saya	3.58	3.31	-0.28
Menyediakan informasi yang akurat	4.03	3.04	-0.99
Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4.26	3.50	-0.76
Menyediakan informasi tepat pada waktunya	4.03	3.21	-0.82
Menyediakan informasi yang relevan	4.04	3.21	-0.83
Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	3.94	3.43	-0.51
Menyediakan informasi yang cukup detail	3.99	3.54	-0.44
Menyediakan informasi dengan format yang tepat	3.83	3.21	-0.63
Mempunyai reputasi yang baik	3.94	2.83	-1.11
Menciptakan rasa personalisasi	3.50	2.99	-0.51
Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room	3.76	2.99	-0.78
Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	4.13	3.08	-1.04
Website selalu ada dan tersedia	4.03	2.97	-1.06
Website memiliki link yang valid	3.86	2.97	-0.89
Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain	3.85	3.08	-0.77
Website memiliki Loading yang cepat	4.14	3.36	-0.78
Website memiliki pilihan text saja	3.38	3.13	-0.25
Website menggunakan multimedia	4.11	3.25	-0.86

Hasil gap analisis pada Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa setiap atribut pada penelitian masih terdapat gap pada setiap atribut. Artinya semua kinerja atribut masih berada dibawah harapan/kepentingan pengguna website. Gap diperoleh dari pengurangan antara rata-rata atribut kepentingan yang dinilai oleh pengguna dengan rata-rata atribut kinerja yang dinilai oleh pengguna. Gap paling besar dimiliki oleh atribut pertanyaan Mempunyai reputasi yang baik dengan skor -1,11, dan gap paling kecil dimiliki oleh atribut pertanyaan Website memiliki pilihan text saja dengan skor -0,25.

4.5.2 Hasil Analisa Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Analisa ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara kepentingan suatu atribut dengan persepsi kinerja dari atribut. Rumus yang digunakan untuk mengetahui kesesuaian masing-masing atribut pertanyaan yaitu:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Tingkat dari kesesuaian antara kepentingan suatu atribut dengan persepsi kinerja dari atribut bisa dilihat pada Table 4.8 di bawah ini.

Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan

Atribut Pertanyaan	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	Tki (100%)
Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	225	260	86.54
Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti	235	286	82.17
Website mudah dinavigasi	256	278	92.09

Website mudah digunakan	240	307	78.18
Website memiliki tampilan yang menarik	212	274	77.37
Desain yang tepat untuk jenis website	228	282	80.85
Website membawa kesan kompetensi	235	276	85.14
Website membuat pengalaman positif untuk saya	238	258	92.25
Menyediakan informasi yang akurat	219	290	75.52
Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	252	307	82.08
Menyediakan informasi tepat pada waktunya	231	290	79.66
Menyediakan informasi yang relevan	231	291	79.38
Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	247	284	86.97
Menyediakan informasi yang cukup detail	255	287	88.85
Menyediakan informasi dengan format yang tepat	231	276	83.70
Mempunyai reputasi yang baik	204	284	71.83
Menciptakan rasa personalisasi	215	252	85.32
Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room	215	271	79.34
Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	222	297	74.75
Website selalu ada dan tersedia	214	290	73.79
Website memiliki link yang valid	214	278	76.98
Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain	222	277	80.14
Website memiliki Loading yang cepat	242	298	81.21
Website memiliki pilihan text saja	225	243	92.59
Website menggunakan multimedia	234	296	79.05
Rata-Rata	229.68	281.28	81.83

Tingkat kesesuaian antara kinerja dengan persepsi kepentingan pada Tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwasanya belum ada satu pun atribut pertanyaan yang tingkat kesesuaian nya mencapai 100%, artinya kinerja dari berbagai sisi website belum memenuhi keinginan/harapan dari pengguna.

4.5.3 Hasil Analisa Diagram Kartesius

Diagram kartesius membagi suatu atribut kedalam 4 kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D. Analisa diagram kartesius berguna untuk memetakan atribut pertanyaan berada di kuadran tersebut. Langkah pertama untuk menganalisis diagram kartesius adalah dengan menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

dan

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

dimana:

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

Hasil rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 4.9 di bawah ini.

Tabel 4.9 Rata-Rata kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut

Pertanyaan	Kepentingan \bar{Y}_i	Kinerja \bar{X}_i
Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	3.61	3.13
Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti	3.97	3.26
Website mudah dinavigasi	3.86	3.56
Website mudah digunakan	4.26	3.33
Website memiliki tampilan yang menarik	3.81	2.94
Desain yang tepat untuk jenis website	3.92	3.17
Website membawa kesan kompetensi	3.83	3.26
Website membuat pengalaman positif untuk saya	3.58	3.31
Menyediakan informasi yang akurat	4.03	3.04
Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4.26	3.50
Menyediakan informasi tepat pada waktunya	4.03	3.21
Menyediakan informasi yang relevan	4.04	3.21
Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	3.94	3.43
Menyediakan informasi yang cukup detail	3.99	3.54
Menyediakan informasi dengan format yang tepat	3.83	3.21
Mempunyai reputasi yang baik	3.94	2.83
Menciptakan rasa personalisasi	3.50	2.99
Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room	3.76	2.99
Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	4.13	3.08
Website selalu ada dan tersedia	4.03	2.97
Website memiliki link yang valid	3.86	2.97
Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain	3.85	3.08
Website memiliki Loading yang cepat	4.14	3.36
Website memiliki pilihan text saja	3.38	3.13
Website menggunakan multimedia	4.11	3.25
Total	97.67	79.75

Tabel 4.9 di atas adalah rata-rata dari kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut yang berguna untuk menentukan posisi suatu atribut pertanyaan. Rata-rata kepentingan yang merupakan sumbu Y, dan rata-rata kinerja yang merupakan

sumbu X. adapun langkah selanjutnya adalah mencari titik potong antara rata-rata kepentingan dengan rata-rata kinerja dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

dan

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

dimana:

\bar{X}_i = Nilai rata-rata kinerja atribut keseluruhan.

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata kepentingan atribut keseluruhan.

$$\bar{X}_i = \frac{79,75}{25}$$

$$\bar{X}_i = 3,19$$

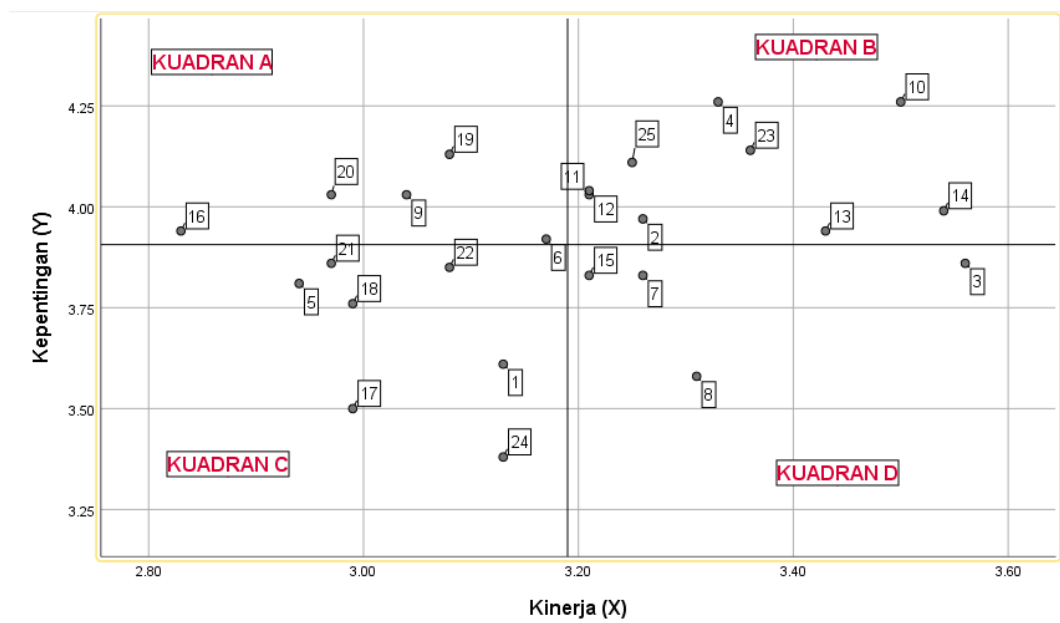
$$\bar{Y}_i = \frac{97,67}{25}$$

$$\bar{Y}_i = 3,91$$

Maka diperoleh bahwa titik potong sumbu (X,Y) yaitu pada titik (3,19 , 3,91). Dengan menggunakan titik potong tersebut dan rata-rata dari kepentingan dan persepsi kinerja diagram kartesius bisa dibuat. Dalam penelitian ini

menggunakan perangkat lunak *Statistical Product and Services Solution* (SPSS) versi 26 agar hasil yang diperoleh lebih akurat.

Diagram kartesius yang diperoleh dari perangkat lunak SPSS dapat dilihat pada Gambar 4.4 di bawah ini.



Gambar 4.4 Diagram Kartesius

Atribut-atribut pertanyaan telah masuk kedalam kuadran diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 4.4 di atas. Berdasarkan Gambar di atas dapat diketahui ada 5 atribut pertanyaan yang berada di kuadran A, 9 atribut pertanyaan pada kuadran B, 7 atribut pertanyaan pada kuadran C, dan 4 atribut pertanyaan pada kuadran D. Lebih rinci akan dilihat pada Tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel 4.10 Kuadran Diagram Kartesius

Kuadran	No Atribut Pertanyaan	Kode	Atribut pertanyaan
A	6	UA6	Desain yang tepat untuk jenis website
	9	IQ1	Menyediakan informasi yang akurat
	16	SQ1	Mempunyai reputasi yang baik
	19	SQ4	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus
	20	A1	Website selalu ada dan tersedia
B	2	UA2	Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti
	4	UA4	Website mudah digunakan
	10	IQ2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	11	IQ3	Menyediakan informasi tepat pada waktunya
	12	IQ4	Menyediakan informasi yang relevan
	13	IQ5	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	14	IQ6	Menyediakan informasi yang cukup detail
	23	A4	Website memiliki pilihan text saja
25	A6	Website menggunakan multimedia	
C	1	UA1	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan
	5	UA5	Website memiliki tampilan yang menarik
	6	UA6	Desain yang tepat untuk jenis website
	17	SQ2	Menciptakan rasa personalisasi
	18	SQ3	Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room
	21	A2	Website memiliki link yang valid
	22	A3	Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain
D	3	UA3	Website mudah dinavigasi
	7	UA7	Website membawa kesan kompetensi
	8	UA8	Website membuat pengalaman positif untuk saya
	15	IQ7	Menyediakan informasi dengan format yang tepat

Hasil Diagram Kartesius pada Tabel 4.10 di atas dapat dijadikan bahan evaluasi dan strategi dalam meningkatkan kualitas website. Atribut-atribut pertanyaan terbagi ke dalam 4 kuadran yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan

kuadran D. Interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Atribut-atribut pertanyaan yang terdapat pada kuadran A merupakan atribut yang dianggap penting oleh pengguna website (mahasiswa), namun pengelola website belum mampu mewujudkan kinerja yang sesuai dengan harapan pengguna (mahasiswa). Atribut-atribut pertanyaan pada kuadran A ini menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

2. KUADRAN B

Atribut-atribut pertanyaan yang terdapat pada kuadran B merupakan atribut yang dipandang penting oleh pengguna dan kinerja yang dinilai sudah sangat baik, oleh karena itu perlu dipertahankan kinerja yang sudah baik tersebut.

3. KUADRAN C

Atribut-atribut pertanyaan yang terdapat pada kuadran C merupakan atribut yang dipandang kurang penting oleh pengguna dan kinerja yang dirasakan belum mencapai harapan pengguna. Oleh karena itu atribut pada kuadran ini adalah atribut yang menjadi prioritas rendah atau bukan prioritas utama yang harus ditingkatkan kinerjanya.

4. KUADRAN D

Atribut-atribut pertanyaan yang terdapat pada kuadran D merupakan atribut yang dipandang kurang penting oleh pengguna tetapi menunjukkan kinerja yang berlebihan. Atribut tersebut kurang penting maka pengelola website perlu

mengurangi tingkat pelaksanaannya agar dapat dialokasikan kepada atribut yang berada pada kuadran A yang menjadi prioritas utama.

4.6 Rekomendasi

Atribut yang terdapat pada kuadran A adalah atribut yang dianggap penting oleh pengguna, akan tetapi belum mencapai kinerja yang diharapkan oleh pengguna itu sendiri, oleh karena itu pengelola website perlu meningkatkan kinerja dengan melakukan perbaikan pada aspek yang menjadi prioritas utama yaitu pada aspek yang terdapat pada kuadran A. Rekomendasi secara sederhana bisa dilihat pada Tabel 4.11 di bawah ini.

Tabel 4.11 Rekomendasi

No	Aspek Prioritas Utama (Kuadran A)	Tindakan	Rekomendasi
1	Menyediakan informasi yang akurat	<i>Update</i>	<i>Update</i> berkala
2	Mempunyai reputasi yang baik	Modifikasi	<i>User Friendly</i>
3	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	Modifikasi	Fasilitas <i>Live chat</i>
4	Website selalu ada dan tersedia	<i>Update</i>	<i>Server</i>
5	Desain yang tepat untuk jenis website	<i>Update</i>	<i>Update</i> berkala

Pada Table 4.11 di atas menunjukkan bahwa rekomendasi yang diberikan berupa tindakan *update* dan modifikasi. Perlu adanya update informasi yang diinginkan oleh pengguna, modifikasi dengan penambahan informasi, penambahan fitur *chat box*.

Rekomendasi yang diberikan di atas adalah rekomendasi atribut yang berada di kuadran A. Karena memang kuadran A menjadi prioritas untuk perbaikan website. Dan kuadran B adalah kuadran dimana atribut yang ada telah mencapai kinerja yang baik atau telah sesuai dengan harapan pengguna. Rekomendasi yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil analisa *Importance and Performance Analysis(IPA)* bertujuan agar atribut yang berada di kuadran A segera ditindaklanjuti dan mencapai kinerja yang diharapkan oleh pengguna.