

BAB IV

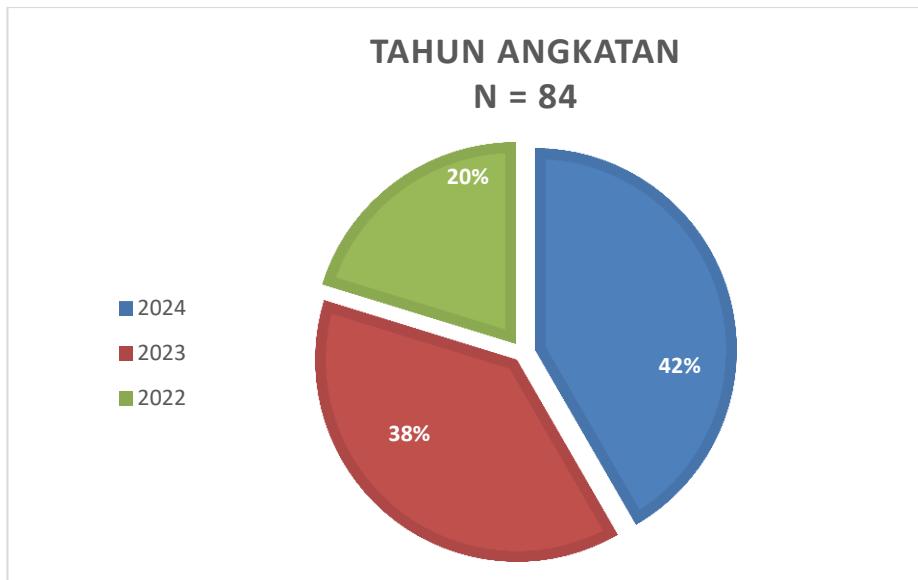
ANALISA DAN HASIL

4.1 Hasil Analisa Deskriptif

Data yang digunakan untuk menganalisis data responden dalam penelitian ini yaitu NPM, Nama, Jenis Kelamin,dan Semester. Hasil rekapitulasi data dan perilaku menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin Wanita, dengan jurusan Sistem Informasi (SI), dan telah duduk di semester 1.

4.1.1 Tahun Angkatan Responden

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

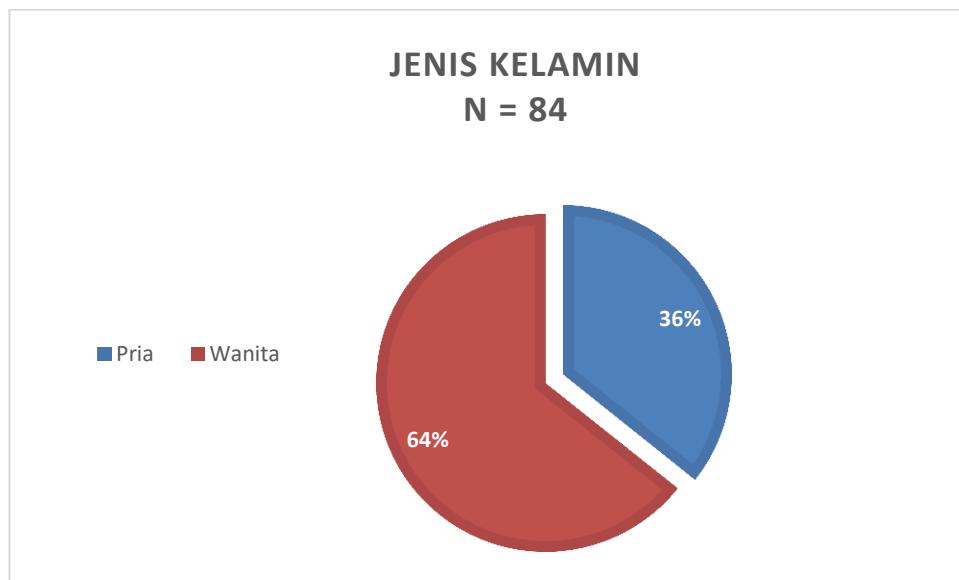


Gambar 4.1 Komposisi responden berdasarkan tahun angkatan.

Berdasarkan Gambar 4.1 terlihat bahwa dari 84 responden keseluruhan yang ada, terdapat 35 responden angkatan 2024, 32 responden angkatan 2023, dan 17 responden angkatan 2022. Sebaran responden angkatan 2024 sebesar 42%, sebaran responden angkatan 2023 sebesar 38% sedangkan responden angkatan 2022 sebesar 20% .

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 84 responden keseluruhan yang ada, terdapat 54 responden wanita dan 30 responden pria. Walaupun penelitian ini melihatkan responden jenis kelamin laki-laki dan perempuan, namun tidak

membedakan penilaian dari perbedaan gender tersebut. Sebaran responden wanita sebesar 64% sedangkan responden pria sebesar 36%.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tahap selanjutnya untuk dapat mengetahui apakah instrumen 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=84 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,212. 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	Dimensi	Pertanyaan	Kode	r Hitung	r Tabel	Status
1	Usability	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	UA1	0,695	0,212	Valid
2		Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti	UA2	0,694	0,212	Valid
3		Website mudah dinavigasi	UA3	0,721	0,212	Valid

4	<i>Information Quality</i>	Website mudah digunakan	UA4	0,643	0,212	Valid
5		Website memiliki tampilan yang menarik	UA5	0,775	0,212	Valid
6		Desain yang tepat untuk jenis website	UA6	0,698	0,212	Valid
7		Website membawa kesan kompetensi	UA7	0,774	0,212	Valid
8		Website membuat pengalaman positif untuk saya	UA8	0,693	0,212	Valid
9		Menyediakan informasi yang akurat	IQ1	0,627	0,212	Valid
10		Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	IQ2	0,716	0,212	Valid
11		Menyediakan informasi tepat pada waktunya	IQ3	0,750	0,212	Valid
12	<i>Service Interaction Quality</i>	Menyediakan informasi yang relevan	IQ4	0,762	0,212	Valid
13		Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	IQ5	0,741	0,212	Valid
14		Menyediakan informasi yang cukup detil	IQ6	0,781	0,212	Valid
15		Menyediakan informasi dengan format yang tepat	IQ7	0,742	0,212	Valid
16		Mempunyai reputasi yang baik	SQ1	0,750	0,212	Valid
17		Menciptakan rasa personalisasi	SQ2	0,757	0,212	Valid
18		Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room	SQ3	0,732	0,212	Valid
19	<i>Availability</i>	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	SQ4	0,704	0,212	Valid
20		Website selalu ada dan tersedia	A1	0,469	0,212	Valid
21		Website memiliki link yang valid	A2	0,839	0,212	Valid

22		Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain	A3	0,741	0,212	Valid
23		Website memiliki Loading yang cepat	A4	0,633	0,212	Valid
24		Website memiliki pilihan text saja	A5	0,724	0,212	Valid
25		Website menggunakan multimedia	A6	0,599	0,212	Valid

Hasil pengolahan uji validitas instrumen pada Tabel 4.1 di atas dapat menjelaskan bahwa untuk intrumen pertanyaan pada kuesioner memiliki r Hitung yang lebih besar dari r Tabel. Dimana r tabel dari $N=84$ adalah 0,212 merujuk kepada r Tabel Pearson Product Moment. Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai r Hitung terkecil dimiliki oleh item pertanyaan *Availability* dengan kode A1 yaitu 0,469 dan nilai terbesar dimiliki oleh item pertanyaan *Availability* dengan kode A2 yaitu 0,839 dan IQ6 yaitu 0,781.

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

Tabel 4.2 Hasil uji validitas instrumen *Performance*

No	Dimensi	Pertanyaan	Kode	r Hitung	r Tabel	Status
1	<i>Usability</i>	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	UA1	0,691	0,212	Valid
2		Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti	UA2	0,696	0,212	Valid
3		Website mudah dinavigasi	UA3	0,730	0,212	Valid
4		Website mudah digunakan	UA4	0,625	0,212	Valid

5	<i>Information Quality</i>	Website memiliki tampilan yang menarik	UA5	0,734	0,212	Valid
6		Desain yang tepat untuk jenis website	UA6	0,666	0,212	Valid
7		Website membawa kesan kompetensi	UA7	0,763	0,212	Valid
8		Website membuat pengalaman positif untuk saya	UA8	0,696	0,212	Valid
9		Menyediakan informasi yang akurat	IQ1	0,508	0,212	Valid
10		Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	IQ2	0,498	0,212	Valid
11		Menyediakan informasi tepat pada waktunya	IQ3	0,626	0,212	Valid
12		Menyediakan informasi yang relevan	IQ4	0,578	0,212	Valid
13	<i>Service Interaction Quality</i>	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	IQ5	0,678	0,212	Valid
14		Menyediakan informasi yang cukup detil	IQ6	0,477	0,212	Valid
15		Menyediakan informasi dengan format yang tepat	IQ7	0,574	0,212	Valid
16		Mempunyai reputasi yang baik	SQ1	0,745	0,212	Valid
17		Menciptakan rasa personalisasi	SQ2	0,814	0,212	Valid
18	<i>Availability</i>	Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room	SQ3	0,592	0,212	Valid
19		Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	SQ4	0,620	0,212	Valid
20		Website selalu ada dan tersedia	A1	0,614	0,212	Valid
21		Website memiliki link yang valid	A2	0,682	0,212	Valid
22		Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain	A3	0,601	0,212	Valid

23		Website memiliki Loading yang cepat	A4	0,679	0,212	Valid
24		Website memiliki pilihan text saja	A5	0,571	0,212	Valid
25		Website menggunakan multimedia	A6	0,601	0,212	Valid

Hasil pengolahan uji validitas instrumen Performance pada Tabel 4.2 di atas dapat menjelaskan bahwa untuk intrumen pertanyaan pada Kuesioner *Importance* memiliki r Hitung yang lebih besar dari r Tabel. Dimana r tabel dari N=84 adalah 0,212 merujuk kepada r Tabel *Pearson Product Moment*. Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai r Hitung terkecil dimiliki oleh pertanyaan kode UA4 yaitu 0,413 dan nilai terbesar dimiliki oleh pertanyaan kode SQ2 yaitu 0,814.

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 Nunnaly dalam Aziz (2016) jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka reliabilitas kurang baik, sedangkan jika nilainya lebih dari 0,6 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 di bawah ini.

Uji Reliabilitas untuk instrumen *Importance*

Tabel 4.3 hasil uji reliabilitas instrument *Importance*

No	Dimensi	Nilai Cronbach's Alpha	N of Items
1	<i>Usability</i>	0,861	8
2	<i>Information Quality</i>	0,855	7
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,717	4
4	<i>Availability</i>	0,756	6

Uji reliabilitas untuk instrument *Importance* pada Tabel 4.3 di atas dilakukan secara terpisah setiap dimensi sehingga tingkat reliabilitasnya benar-benar teruji.

Dapat diketahui pada instrumen dimensi *Usability* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,861, dimensi *information quality* sebesar 0,855, dimensi *Service Interaction Quality* sebesar 0,717, dimensi *Availability* sebesar 0,756, karena memiliki nilai lebih besar dari 0,6 maka setiap item pada dimensi instrumen diterima dan reliabel.

Uji Reliabilitas untuk instrumen *Performance*

Tabel 4.4 hasil uji reliabilitas instrument *Performance*

No	Dimensi	Nilai Cronbach's Alpha	N of Items
1	<i>Usability</i>	0,851	8
2	<i>Information Quality</i>	0,638	7
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,645	4
4	<i>Availability</i>	0,680	6

Uji reliabilitas untuk instrument *Performance* pada Tabel 4.4 di atas dilakukan secara terpisah setiap dimensi sehingga tingkat reliabilitasnya benar-benar teruji. Dapat diketahui pada instrumen dimensi *Usability* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,851, dimensi *information quality* sebesar 0,638, dimensi *Service Interaction Quality* sebesar 0,645, dimensi *Availability* sebesar 0,680, karena memiliki nilai lebih besar dari 0,6 maka setiap item pada dimensi instrumen diterima dan reliabel.

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 lengkap, 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 hasil *webqual index (WQI)*

Dimensi	Kode	Weighted Score (WS)	Mean Of Importance (MoI)	Max Score (MS)	Webqual Index (WQI)
<i>Usability</i>	UA1	14.74	3.70	18.51	0.80
	UA2	16.58	3.98	19.88	0.83
	UA3	16.44	3.92	19.58	0.84
	UA4	19.10	4.29	21.43	0.89
	UA5	15.62	3.81	19.05	0.82
	UA6	16.13	3.90	19.52	0.83
	UA7	16.02	3.87	19.35	0.83
	UA8	13.38	3.57	17.86	0.75
Jumlah		128.01	31.04	155.18	6.58
Rata-Rata		16.00	3.88	19.40	0.82
<i>Information Quality</i>	IQ1	13.76	4.06	20.30	0.68
	IQ2	15.63	4.30	21.49	0.73
	IQ3	14.01	4.06	20.30	0.69
	IQ4	13.71	4.10	20.48	0.67
	IQ5	14.02	3.94	19.70	0.71
	IQ6	14.19	4.02	20.12	0.71
	IQ7	12.33	3.81	19.05	0.65
Jumlah		97.67	28.29	141.43	4.83
Rata-Rata		13.95	4.04	20.20	0.69
<i>Service Interaction Quality</i>	SQ1	12.76	3.98	19.88	0.64
	SQ2	11.07	3.40	17.02	0.65
	SQ3	12.01	3.73	18.63	0.64
	SQ4	13.95	4.20	21.01	0.66
Jumlah		49.80	15.31	76.55	2.60
Rata-Rata		12.45	3.83	19.14	0.65
<i>Availability</i>	A1	12.79	3.99	19.94	0.64
	A2	13.08	3.94	19.70	0.66
	A3	13.27	3.86	19.29	0.69
	A4	15.32	4.23	21.13	0.73

	A5	11.10	3.33	16.67	0.67
	A6	14.12	4.12	20.60	0.69
Jumlah	79.68	23.46	117.32	4.07	
Rata-Rata	13.28	3.91	19.55	0.68	
Jumlah Keseluruhan	355.15	98.10	490.48	18.09	
Rata-Rata Keseluruhan	14.21	3.92	19.62	0.71	

Pada Tabel 4.5 di atas dapat diketahui nilai rata-rata *Webqual Index* pada dimensi *usability* sebesar 0,82, nilai *Webqual Index* pada dimensi *information quality* sebesar 0,69, nilai *Webqual Index* pada dimensi *service interaction quality* sebesar 0,65, nilai *Webqual Index* pada dimensi *availability* sebesar 0,68. Berdasarkan nilai indeks yang ada maka dimensi *usability* memiliki nilai indeks terbesar yaitu 0,82 artinya dimensi ini memiliki kontribusi paling besar untuk indeks kualitas website. dan dimensi *service interaction quality* memiliki nilai indeks terkecil yaitu 0,65. Ini artinya pengelola perlu memusatkan perhatian pada dimensi *service interaction quality* untuk meningkatkan indeks kualitas website dan mempertahankan kinerja dimensi *usability*.

Adapun nilai *Weighted Score* keseluruhan memiliki nilai rata-rata 14,21 rata-rata *Maximum Score* keseluruhan dengan nilai 19,62, *Mean Of Importance* keseluruhan dengan nilai 3,92, dan nilai *Webqual Index* secara keseluruhan yaitu sebesar 0,72. Setiap dimensi memiliki peran dalam *Webqual index* website, jika suatu dimensi memiliki nilai kecil maka *Webqual index* bisa ikut kecil. Nilai kualitas *Webqual index* semakin mendekati 1 maka website tersebut semakin baik. Berdasarkan besarnya nilai yang didapat bisa disimpulkan indeks kualitas website (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi sudah lebih dari cukup karena

sudah melebihi nilai indeks 0,5 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 persentase 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 model yang sudah digunakan pada persamaan :

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

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

$$WS_i = WFi \times MSS$$

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

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

Hasil dari perhitungan *Costumer Satisfaction Index (CSI)* bisa dilihat pada Tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6 *costumer satisfaction index (CSI)* website (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi

Dimensi	Kode	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factors (WF)	Mean Satisfaction Score (MSC)	Weight Score (WS)
<i>Usability</i>	UA1	3.70	0.0377	3.74	0.14
	UA2	3.98	0.0405	3.99	0.16
	UA3	3.92	0.0399	3.99	0.16
	UA4	4.29	0.0437	4.36	0.19
	UA5	3.81	0.0388	3.86	0.15
	UA6	3.90	0.0398	3.96	0.16
	UA7	3.87	0.0394	3.90	0.15
	UA8	3.57	0.0364	3.57	0.13
Jumlah		31.04	0.3164	31.37	1.24
					CSI 0.248
<i>Information Quality</i>	IQ1	4.06	0.0414	3.39	0.14
	IQ2	4.30	0.0438	3.60	0.16
	IQ3	4.06	0.0414	3.44	0.14
	IQ4	4.10	0.0417	3.38	0.14
	IQ5	3.94	0.0402	3.57	0.14
	IQ6	4.02	0.0410	3.55	0.15
	IQ7	3.81	0.0388	3.29	0.13
	Jumlah	28.29	0.2883	24.21	1.00
					CSI 0.2
<i>Service Interaction Quality</i>	SQ1	3.98	0.0405	3.20	0.13
	SQ2	3.40	0.0347	3.26	0.11
	SQ3	3.73	0.0380	3.18	0.12
	SQ4	4.20	0.0428	3.31	0.14
Jumlah		15.31	0.1561	12.95	0.51
					CSI 0.102
<i>Availability</i>	A1	3.99	0.0407	3.20	0.13
	A2	3.94	0.0402	3.30	0.13
	A3	3.86	0.0393	3.40	0.13
	A4	4.23	0.0431	3.60	0.15

	A5	3.33	0.0340	3.25	0.11
	A6	4.12	0.0420	3.40	0.14
Jumlah		23.46	0.2392	20.15	0.80
				<i>CSI</i>	0.16
Jumlah Keseluruhan		121,95	1,00	99,92	3,23
				<i>CSI Keseluruhan</i>	0,71

Pada Tabel 4.6 di atas dapat diketahui nilai *Costumer Satisfaction Index (CSI)* / Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) untuk dimensi *usability* adalah 0,248, dimensi *information quality* adalah 0,2, dimensi *service interaction quality* adalah 0,102, dimensi *availability* adalah 0,16. CSI terbesar dimiliki oleh dimensi *Usability*, artinya dimensi ini memiliki kontribusi paling besar terhadap kepuasan pengguna website dan CSI terkecil dimiliki oleh dimensi *service interaction quality*. artinya dimensi *service interaction quality* perlu ditingkatkan kinerjanya agar tingkat kepuasan pengguna meningkat. website (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi sebesar 0,71. Masing-masing dimensi sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Karena tingkat kepuasan pengguna ditentukan oleh semua dimensi dan tiap dimensi saling melengkapi satu sama lain untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan mencapai angka 0,71 diperoleh dari penjumlahan *CSI* setiap dimensi yang ada.

Nilai CSI website sama dengan nilai dari *Webqual Index* yaitu 0,71. 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 website (ITBA) Dian Cipta
Cendikia PSDKU Kotabumi

Dimensi	Pertanyaan	Kepentingan	Kinerja	Gap
<i>Usability</i>	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	3.70	3.74	0.04
	Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti	3.98	3.99	0.01
	Website mudah dinavigasi	3.92	3.99	0.07
	Website mudah digunakan	4.29	4.36	0.07
	Website memiliki tampilan yang menarik	3.81	3.86	0.05
	Desain yang tepat untuk jenis website	3.90	3.96	0.06
	Website membawa kesan kompetensi	3.87	3.90	0.04
	Website membuat pengalaman positif untuk saya	3.57	3.57	0.00
<i>Information Quality</i>	Menyediakan informasi yang akurat	4.06	3.39	-0.67
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4.30	3.60	-0.70
	Menyediakan informasi tepat pada waktunya	4.06	3.44	-0.62
	Menyediakan informasi yang relevan	4.10	3.38	-0.71
	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	3.94	3.57	-0.37
	Menyediakan informasi yang cukup detil	4.02	3.55	-0.48

	Menyediakan informasi dengan format yang tepat	3.81	3.29	-0.52
Service Interaction Quality	Mempunyai reputasi yang baik	3.98	3.20	-0.77
	Menciptakan rasa personalisasi	3.40	3.26	-0.14
	Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room	3.73	3.18	-0.55
	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	4.20	3.31	-0.89
Availability	Website selalu ada dan tersedia	3.99	3.20	-0.79
	Website memiliki link yang valid	3.94	3.30	-0.64
	Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain	3.86	3.40	-0.45
	Website memiliki Loading yang cepat	4.23	3.60	-0.63
	Website memiliki pilihan text saja	3.33	3.25	-0.08
	Website mempunyai tampilan yang responsive	4.12	3.40	-0.71

Hasil gap analisis pada Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa setiap atribut pada penelitian masih terdapat gap. Artinya semua kinerja atribut masih berada dibawah harapan pengguna website. Gap diperoleh dari pengurangan antara rata-rata atribut kepentingan yang dinilai oleh pengguna dengan rata-rata atribut kinerja yang dinilai oleh pengguna. pada dimensi *usability* gap terbesar dimiliki oleh item mengenai Website mudah digunakan dan Website mudah dinavigasi dengan gap sebesar 0,07 dan 0,07, pada dimensi *information quality* gap terbesar dimiliki oleh item pertanyaan mengenai Menyediakan informasi yang relevan

dengan gap sebesar -0,71, adapun dimensi *service interaction quality* gap terbesar pada item pertanyaan mengenai Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus yaitu sebesar -0,89, lalu pada dimensi *availability* gap terbesar dimiliki oleh item Website selalu ada dan tersedia yaitu sebesar -0,79.

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 tingkat kesesuaian masing-masing atribut pertanyaan yaitu:

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

Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan website (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi

Dimensi	Atribut Pertanyaan	<i>Kinerja (Xi)</i>	<i>Kepentingan (Yi)</i>	<i>Tki (100%)</i>
<i>Usability</i>	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	314	311	100.96
	Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti	335	334	100.30
	Website mudah dinavigasi	335	329	101.82
	Website mudah digunakan	366	360	101.67
	Website memiliki tampilan yang menarik	324	320	101.25
	Desain yang tepat untuk	333	328	101.52

	jenis website			
	Website membawa kesan kompetensi	328	325	100.92
	Website membuat pengalaman positif untuk saya	300	300	100.00
	Jumlah	2635	2607	808.45
	Rata-Rata	329	326	101.06
<i>Information Quality</i>	Menyediakan informasi yang akurat	285	341	83.58
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	302	307	98.37
	Menyediakan informasi tepat pada waktunya	289	361	80.06
	Menyediakan informasi yang relevan	284	341	83.28
	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	300	344	87.21
	Menyediakan informasi yang cukup detil	298	285	104.56
	Menyediakan informasi dengan format yang tepat	276	320	86.25
	Jumlah	2034	2299	623.31
	Rata-Rata	291	328	89.04
<i>Service Interaction Quality</i>	Mempunyai reputasi yang baik	269	334	80.54
	Menciptakan rasa personalisasi	274	286	95.80
	Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room	267	313	85.30
	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus	278	353	78.75
	Jumlah	1088	1286	340.40
	Rata-Rata	272	322	85.10
<i>Availability</i>	Website selalu ada dan tersedia	269	335	80.30
	Website memiliki link yang valid	277	331	83.69
	Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain	286	324	88.27

	Website memiliki Loading yang cepat	302	355	85.07
	Website memiliki pilihan text saja	273	280	97.50
	Website mempunyai tampilan yang responsive	286	346	82.66
	Jumlah	1693	1971	517.49
	Rata-Rata	282	329	86.25
	Rata-Rata Keseluruhan	298.00	326.52	91.59

Tingkat kesesuaian antara kinerja dengan persepsi kepentingan pada Tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwasanya tingkat kesesuaian tertinggi diperoleh dimensi *Usability* sebesar 100.96%, dan tingkat kesesuaian terendah diperoleh dimensi *Service Interaction Quality* sebesar 78.75%. Artinya dimensi *Service Interaction Quality* memerlukan usaha yang lebih untuk mencapai tingkat kesesuaian yang lebih besar. Dan dari jumlah rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu 91.59% dimensi *Usability* yang tingkat kesesuaian nya mencapai 100%, artinya kinerja dari berbagai sisi website hanya dimensi *Usability* yang tingkat kesesuaiannya memenuhi keinginan/harapan dari pengguna.

4.5.3 Hasil Analisa Diagram Kartesius

Diagram kartesius membagi suatu atribut berdasarkan nilai rata-rata dari skor atribut yang diberikan oleh responden 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 model yang sudah digunakan pada persamaan :

dan

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad \dots \dots \dots \quad (2)$$

dimana:

\overline{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

No	Pertanyaan	Dimensi	Kepentingan \bar{Y}_i	Kinerja X_i
1	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	<i>Usability</i>	3.70	3.74
2	Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti		3.98	3.99
3	Website mudah dinavigasi		3.92	3.99
4	Website mudah digunakan		4.29	4.36
5	Website memiliki tampilan yang menarik		3.81	3.86
6	Desain yang tepat untuk jenis website		3.90	3.96
7	Website membawa kesan kompetensi		3.87	3.90
8	Website membuat pengalaman positif untuk saya		3.57	3.57
Jumlah			31.04	31.37

		Rata-Rata	3.88	3.92
1	Menyediakan informasi yang akurat	<i>Information Quality</i>	4.06	3.39
2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya		4.30	3.60
3	Menyediakan informasi tepat pada waktunya		4.06	3.44
4	Menyediakan informasi yang relevan		4.10	3.38
5	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti		3.94	3.57
6	Menyediakan informasi yang cukup detil		4.02	3.55
7	Menyediakan informasi dengan format yang tepat		3.81	3.29
		Jumlah	28.29	24.21
		Rata-Rata	4.04	3.46
1	Mempunyai reputasi yang baik	<i>Service Interaction Quality</i>	3.98	3.20
2	Menciptakan rasa personalisasi		3.40	3.26
3	Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room		3.73	3.18
4	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus		4.20	3.31
		Jumlah	15.31	12.95
		Rata-Rata	3.83	3.24
1	Website selalu ada dan tersedia	<i>Availability</i>	3.99	3.20
2	Website memiliki link yang valid		3.94	3.30
3	Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain		3.86	3.40
4	Website memiliki Loading yang cepat		4.23	3.60
5	Website memiliki pilihan text saja		3.33	3.25
6	Website mempunyai tampilan yang responsive		4.12	3.40
		Jumlah	23.46	20.15
		Rata-Rata	3.91	3.36

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 model yang sudah digunakan pada persamaan:

dan

$$\bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \quad \dots \dots \dots \quad (4)$$

dimana:

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

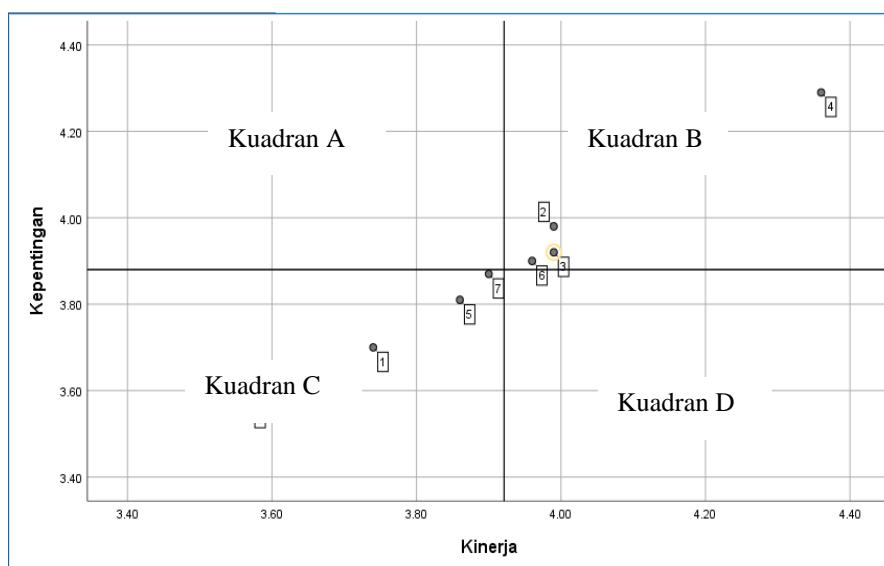
\bar{Y}_i = Nilai rata-rata kepentingan atribut keseluruhan.

Berdasarkan persamaan penyelesaian di atas, maka diperoleh titik potong sumbu (X, Y) pada dimensi *usability* yaitu pada titik $(3,88, 3,92)$, titik potong sumbu (X, Y) pada dimensi *information quality* yaitu pada titik $(4,04, 3,46)$, titik potong sumbu (X, Y) pada dimensi *service interaction quality* yaitu pada titik $(3,83, 3,24)$, titik potong sumbu (X, Y) pada dimensi *availability* yaitu pada titik $(3,91, 3,00)$.

3,36). 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 4.3 di bawah ini.

Diagram kartesius dimensi *Usability*.

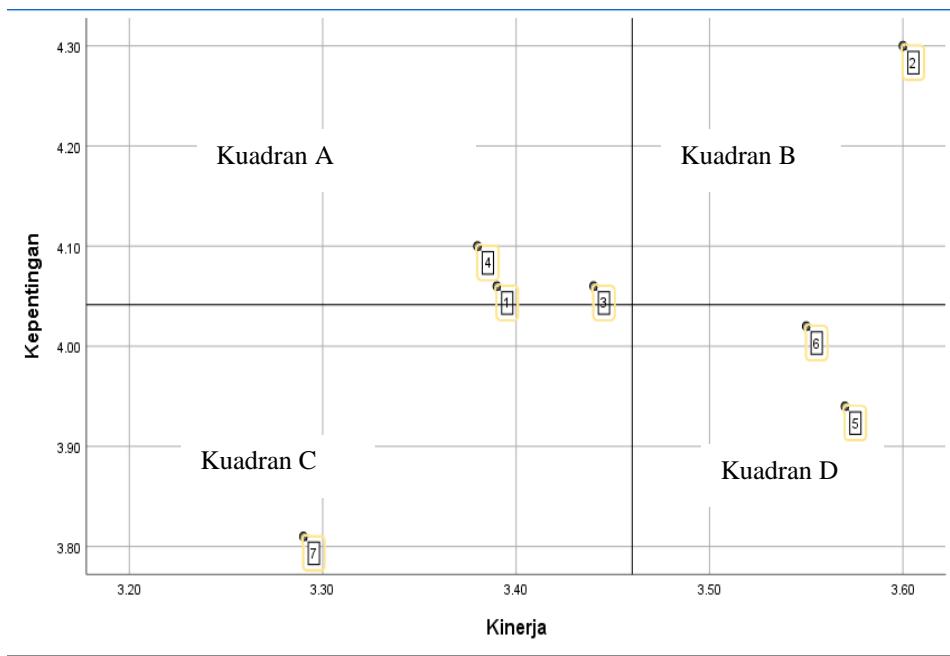


Gambar 4.3 diagram kartesius dimensi *Usability*.

Pada Gambar 4.4 di atas atribut yang masuk kepada kuadran A tidak ditemukan. Atribut yang berada pada kuadran B adalah atribut dengan nomor 2 yaitu Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti, nomor 3 yaitu Website mudah dinavigasi, nomor 4 yaitu Website mudah digunakan, dan nomor 6 yaitu Desain yang tepat untuk jenis website. Atribut yang berada pada kuadran C adalah atribut dengan nomor 1 yaitu Website mudah dipelajari untuk

dioperasikan, nomor 5 yaitu Website memiliki tampilan yang menarik, nomor 7 yaitu Website membawa kesan kompetensi nomor 8 yaitu Website membuat pengalaman positif untuk saya. Dan pada kuadran D tidak ada atribut yang masuk pada kuadran tersebut.

Diagram kartesius dimensi *Information Quality* dilihat pada Gambar 4.4 di bawah ini.

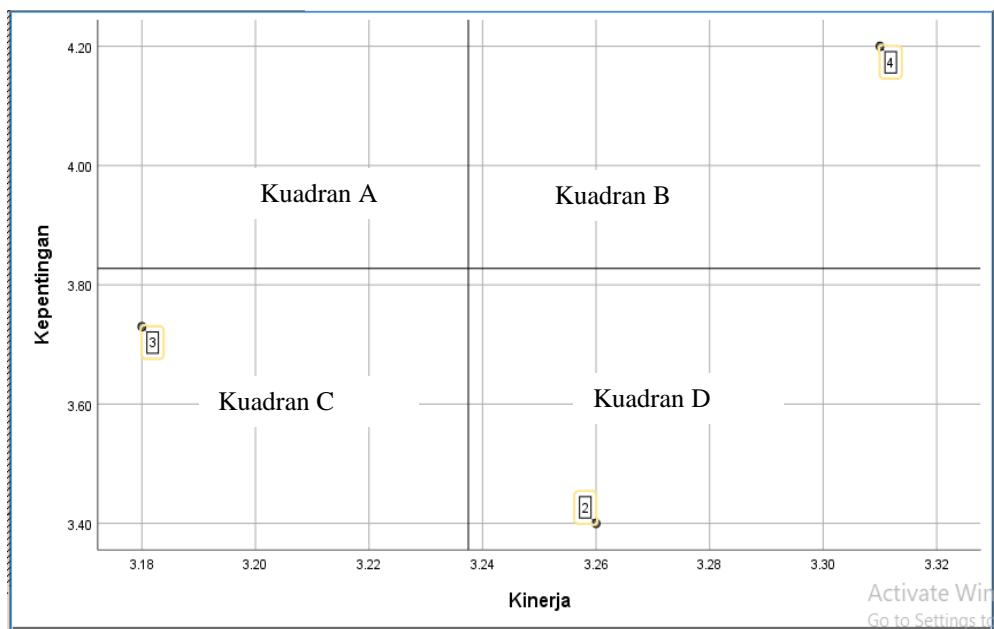


Gambar 4.4 diagram kartesius dimensi *information quality*.

Pada Gambar 4.4 di atas atribut yang masuk kepada kuadran A adalah atribut dengan nomor 1 yaitu Menyediakan informasi yang akurat, nomor 3 yaitu Menyediakan informasi tepat pada waktunya dan nomor 4 yaitu Menyediakan informasi yang relevan. Atribut yang berada pada kuadran B adalah atribut dengan nomor 2 yaitu Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Atribut yang

berada pada kuadran C adalah atribut dengan nomor 7 yaitu Menyediakan informasi dengan format yang tepat. Dan atribut yang berada pada kuadran D adalah atribut dengan nomor 5 Menyediakan informasi yang mudah dimengerti dan nomor 6 yaitu Menyediakan informasi yang cukup detil.

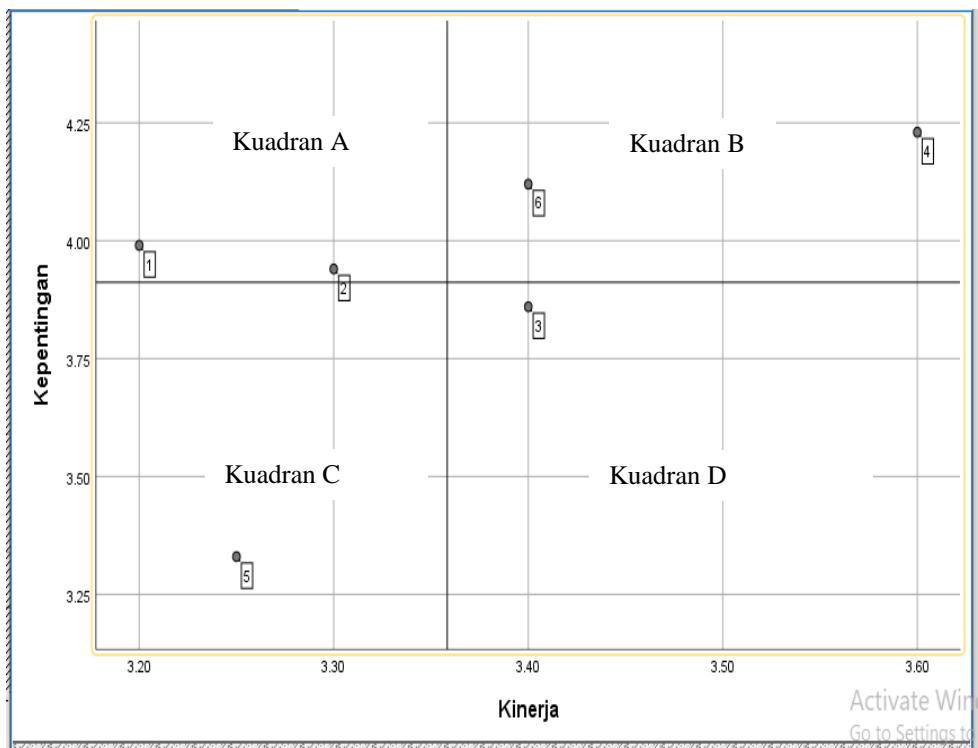
Diagram kartesius dimensi *Service Interaction Quality* dilihat pada Gambar 4.5 di bawah ini.



Gambar 4.5 diagram kartesius dimensi *Service Interaction Quality*.

Pada Gambar 4.5 di atas atribut yang masuk kepada kuadran A adalah atribut dengan nomor 1 yaitu Mempunyai reputasi yang baik. Atribut yang berada pada kuadran B adalah atribut dengan nomor 4 yaitu Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus. Atribut yang berada pada kuadran C adalah atribut dengan nomor 3 yaitu Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room. Dan atribut yang berada pada kuadran D adalah atribut dengan nomor 2 yaitu Menciptakan rasa personalisasi.

Diagram kartesius dimensi *Availability* dilihat pada Gambar 4.6 di bawah ini.



Gambar 4.6 diagram kartesius dimensi *Availability*.

Pada Gambar 4.6 di atas atribut yang masuk kepada kuadran A adalah atribut dengan nomor 1 yaitu Website selalu ada dan tersedia nomor 2 yaitu Website memiliki link yang valid. Atribut yang berada pada kuadran B adalah atribut dengan nomor 4 yaitu Website memiliki Loading yang cepat, dan nomor 6 yaitu Website mempunyai tampilan yang responsive. Atribut yang berada pada kuadran C adalah atribut dengan nomor 5 yaitu Website memiliki pilihan text saja. Atribut yang berada pada kuadran D atribut dengan nomor 3 yaitu Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain.

Secara sederhana pembagian kuadran pada setiap dimensi bisa dilihat pada Tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel 4.10 kuadran diagram kartesius website (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi

Kuadran	Dimensi	Kode	Atribut pertanyaan
A	<i>Information Quality</i>	IQ1	Menyediakan informasi yang akurat
		IQ3	Menyediakan informasi tepat pada waktunya
		IQ4	Menyediakan informasi yang relevan
	<i>Service Interaction Quality</i>	SQ1	Mempunyai reputasi yang baik
		A1	Website selalu ada dan tersedia
	<i>Availability</i>	A2	Website memiliki link yang valid
B	<i>Usability</i>	UA2	Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti
		UA3	Website mudah dinavigasi
		UA4	Website mudah digunakan
		UA6	Desain yang tepat untuk jenis website
	<i>Information Quality</i>	IQ2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	<i>Service Interaction Quality</i>	SQ4	Website memiliki Loading yang cepat Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus at
		A4	Website memiliki Loading yang cepat
	<i>Availability</i>	A6	Website mempunyai tampilan yang responsive
C	<i>Usability</i>	UA1	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan
		UA5	Website memiliki tampilan yang menarik
		UA7	Website membawa kesan kompetensi
		UA8	Website membuat pengalaman positif untuk saya
	<i>Information Quality</i>	IQ7	Menyediakan informasi dengan format yang tepat
	<i>Service Interaction Quality</i>	SQ3	Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room
		A5	Website memiliki pilihan text saja
D	<i>Information Quality</i>	IQ5	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti
		IQ6	Menyediakan informasi yang cukup detil
	<i>Service Interaction</i>	SQ2	Menciptakan rasa personalisasi
	<i>Availability Quality</i>	A3	Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain

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. Adapun yang termasuk pada kuadran A sebagai berikut:

a. Menyediakan informasi yang akurat (IQ1)

Atribut dengan kode IQ1 ini yaitu menyediakan informasi yang akurat masuk kedalam kuadran A karena informasi dirasa sangat penting bagi mahasiswa, sedangkan informasi yang ada di website masih sangat kurang.

b. Menyediakan informasi tepat pada waktunya (IQ3)

Atribut dengan kode IQ3 ini yaitu Menyediakan informasi tepat pada waktunya masuk kedalam kuadran A karena informasi yang tepat pada waktunya merupakan hal yang penting tapi informasi yang ada belum tepat pada waktunya.

c. Menyediakan informasi yang relevan (IQ4)

Atribut dengan kode IQ4 ini yaitu Menyediakan informasi yang relevan masuk kedalam kuadran A karena informasi relevan merupakan hal yang penting tapi informasi yang ada belum relevan.

d. Mempunyai reputasi yang baik (SQ1).

Atribut dengan kode SQ1 ini mempunyai reputasi yang baik masuk kedalam kuadran A karena website tersebut dianggap kredibel, terpercaya dan professional sedangkan website tersebut dianggap belum belum mempunyai reputasi yang baik

e. Website selalu ada dan tersedia (A1).

Atribut dengan kode A1 ini yaitu Website selalu ada dan tersedia masuk kedalam kuadran A karena ketersediaan website sangat penting tapi ketersediaan masih belum maksimal. Website kadangkala kala mengalami *down* atau *unreachable* masih menjadi kendala bagi aspek ini.

f. Website memiliki link yang valid (A2)

Atribut dengan kode A2 ini yaitu Website memiliki link yang valid masuk kedalam kuadran A karena website yang memiliki link yang valid biasanya menyediakan informasi penanggung jawabnya.

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.

Adapun yang termasuk pada kuadran B sebagai berikut:

- a. Interaksi kepada website tuntas dan dapat dimengerti (UA2).
- b. Website mudah dinavigasi (UA3).
- c. Website mudah digunakan (UA4).
- d. Desain yang tepat untuk jenis website (UA6).
- e. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya (IQ2).
- f. Website memiliki Loading yang cepat Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi/kampus at (SQ43).
- g. Website memiliki Loading yang cepat (A4).
- h. Website mempunyai tampilan yang responsive (A6).

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. Adapun yang termasuk pada kuadran C sebagai berikut:

- a. Website mudah dipelajari untuk dioperasikan (UA1).
- b. Website memiliki tampilan yang menarik (UA5).
- c. Website membawa kesan kompetensi (UA7).
- d. Website membuat pengalaman positif untuk saya (UA8).

- e. Menyediakan informasi dengan format yang tepat (IQ7).
- f. Membawa rasa kebersamaan atau mempunyai fitur forum untuk komunitas berupa kotak pesan/chat room (SQ3).
- g. Website memiliki pilihan text saja (A5).

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. Adapun yang termasuk pada kuadran D sebagai berikut:

- a. Menyediakan informasi yang mudah dimengerti (IQ5).
- b. Menyediakan informasi yang cukup detil (IQ6).
- c. Menciptakan rasa personalisasi (SQ2).
- d. Website mempunyai link yang sangat berguna ke website yang lain (A3).

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. Berikut ini adalah rekomendasi yang diberikan

untuk meningkatkan kualitas website dengan meningkatkan kinerja pada atribut yang berada di kuadran A.

- a. Menyediakan informasi yang akurat (IQ1).

Hasil kuesioner yang didapat dari pengguna dalam hal ini mahasiswa bahwasanya informasi yang diinginkan adalah informasi sebagai berikut:

- a. Informasi yang menunjang perkuliahan seperti materi-materi kuliah dan materi yang memperkaya pengetahuan.
- b. Informasi teknologi informasi
- c. Informasi perkembangan teknologi
- d. Informasi lowongan kerja
- e. Informasi beasiswa

Berdasarkan informasi yang diinginkan oleh mahasiswa tersebut, pihak pengelola website dipandang perlu untuk menambahkan sebuah modul khusus untuk blog kampus, yang berisi informasi-informasi mengenai teknologi informasi dan perkembangannya, juga ditambahkan link khusus mengenai informasi beasiswa, dan lowongan kerja.

- b. Menyediakan informasi tepat pada waktunya (IQ3).

Update informasi secara berkala sesuai dengan jadwal kemahasiswaan yang ada diperlukan untuk meningkatkan atribut ini. Selain itu update mengenai kegiatan-kegiatan kampus atau kegiatan-kegiatan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) atau kegiatan yang lainnya. Bekerja sama dengan pihak Badan Eksekutif Mahasiswa menjadi pilihan yang bagus agar informasi yang tersedia di website lebih variatif dan informatif. Dengan demikian

atribut Menyediakan informasi tepat pada waktunya bisa meningkat kinerja yang selama ini telah dicapai.

- c. Menyediakan informasi yang relevan (IQ4).

"Menyediakan informasi yang relevan" berarti menyediakan data yang berguna, penting dan tepat waktu bagi mahasiswa untuk mengambil keputusan dan membuat perbedaan dalam keputusan mereka.

- d. Mempunyai reputasi yang baik (SQ1).

Website dengan reputasi positif seringkali disertai dengan transparansi desain yang menarik dan profesional, navigasi yang mudah untuk mahasiswa dalam mencari informasi.

- e. Website selalu ada dan tersedia (A1).

Ketersediaan website merupakan hal yang sangat penting. Website yang tidak selalu bisa diakses 24/7 (baca:24 jam selama 7 hari) akan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna kepada website dan menurunkan reputasi website. Faktor yang sangat mempengaruhi ketersediaan website adalah web hosting. Web hosting adalah sebuah lokasi penyimpanan data web, berupa komputer server yang digunakan untuk melayani client agar bisa diakses oleh user (Retnaningsih, 2012). Ada beberapa jenis layanan pada yang terdapat pada sebuah web host, yaitu :

1. *Shared hosting.*

Yaitu jenis layanan yang menggunakan sebuah server bersama-sama/berbagi pakai dimana perangkat keras dan perangkat lunak yang tersedia digunakan bersama-sama tanpa pembatasan, hanya berbeda username dan password, sehingga pengguna yang lain bisa terganggu.

2. *VPS (Virtual Private Server).*

Yaitu jenis layanan yang menggunakan sebuah server bersama-sama dimana perangkat keras yang digunakan bersama-sama tetapi dilakukan pembatasan dengan menggunakan teknologi virtual pada sisi sistem operasi, sehingga perangkat lunak yang ada digunakan secara mandiri. Namun perangkat keras yang ada masih digunakan secara bersama, sehingga sumber daya yang ada tidak maksimal.

3. *Dedicated server*

Yaitu jenis layanan yang menggunakan sebuah server khusus digunakan untuk satu user. Sehingga penggunaan sumberdaya server tersebut menjadi maksimal (Arifin, 2017).

f. Website memiliki link yang valid

Berdasarkan jenis –jenis layanan web hosting tersebut, dimana website (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi masih menggunakan layanan *Virtual Private Server (VPS)*, dimana perangkat yang ada masih berbagi pakai dengan pihak lain, maka untuk meningkatkan kecepatan akses dan selalu tersedianya website maka perlu adanya

peningkatan layanan dari *Virtual Private Server (VPS)* kepada *Dedicated Server*.

Rekomendasi secara sederhana bisa dilihat pada Tabel 4.11 di bawah ini.

Tabel 4.11 Rekomendasi perbaikan website (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi

No	Aspek Prioritas Utama (Kuadran A)	Dimensi	Tindakan	Rekomendasi
1	Menyediakan informasi yang akurat	<i>Information Quality</i>	<i>Update</i>	<i>Update</i> berkala
2	Menyediakan informasi tepat pada waktunya		<i>Update</i>	<i>Update</i> berkala
3	Menyediakan informasi yang relevan		<i>Update</i>	<i>Update</i> berkala
4	Mempunyai reputasi yang baik	<i>Service Interaction Quality</i>	Modifikasi	<i>User Friendly</i>
5	Website selalu ada dan tersedia	<i>Availability</i>	<i>Upgrade</i>	<i>Dedicated server</i>
6	Website memiliki link yang valid		Modifikas	<i>User Friendly</i>

Pada Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa rekomendasi yang diberikan berupa tindakan *upgrade*, *update*, dan modifikasi. Perlu adanya upgrade server tempat web hosting yang mulanya menggunakan layanan *Virtual Private Server (VPS)* menjadi *Dedicated Server*, kemudian update informasi yang diinginkan oleh pengguna, modifikasi dengan penambahan blog kampus, penambahan fitur *live chat*, dan *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 sehingga atribut tersebut berada di kuadran B. Kuadran B adalah kuadran dengan atribut yang kinerjanya telah mencapai harapan pengguna. Oleh karena itu, dengan rekomendasi yang diberikan di atas diharapkan atribut yang berada di kuadran A bisa berada di kuadran B dan pengguna website bisa merasakan kinerja website yang sesuai dengan harapan yang diinginkan.