

## **Analisis Kualitas Website MyInternship dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis**

**Maruf Aulia Rahman, Adhitomo Wirawan\*, Aulia Kusuma Wardani, Jessica Olifia, Ayu Puspitasari, Aulia Fajrin**

Politeknik Negeri Batam, Batam, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website MyInternship Polibatam dari persepsi pengguna dengan menggunakan metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan *cluster sampling*. Jumlah responden sebanyak 316 responden yang merupakan mahasiswa Polibatam yang memulai magang pada periode 2024 dengan menggunakan *Webqual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan *gap analysis*, diperoleh bahwa kinerja website MyInternship Polibatam sudah memenuhi kepuasan, kepentingan, dan harapan pengguna. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), diketahui bahwa masih terdapat beberapa indikator yang berada dalam area kuadran pertama, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya. Penelitian ini hanya berfokus pada dua metode evaluasi, yaitu *Webqual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis*. Penelitian ini menunjukkan MyInternship Polibatam memenuhi kepuasan, kepentingan, dan harapan pengguna dan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa masih terdapat beberapa indikator yang berada dalam area kuadran pertama, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya

**Kata Kunci:** MyInternship, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis

### **Histori Artikel**

Diterima 28 Desember 2025, Direvisi 20 Januari 2026, Disetujui 25 Januari 2026, Dipublikasi 31 Januari 2026.

### **\*Penulis Koresponden:**

adhitomo@polibatam.ac.id

### **DOI:**

<https://doi.org/10.60036/06m2x581>

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal tersebut memberikan banyak kemudahan dalam kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sudah berkontribusi pada banyak hal, mulai dari kebutuhan pribadi, bisnis, usaha, industri, pemerintahan, pendidikan, dan lain sebagainya. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah internet. Melalui internet kita dapat menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, dan memberikan informasi guna meningkatkan kualitas dalam mengambil keputusan (Pratama, Larasati, & Wulansari, 2021). Pengaruh teknologi informasi dan komunikasi juga sangat terasa dalam bidang pendidikan, salah satunya yaitu perguruan tinggi. Aswati (Pratama, Larasati, & Wulansari, 2021) menyebutkan bahwa sistem informasi akademik merupakan salah satu penerapan teknologi informasi di perguruan tinggi. Sistem informasi pada perguruan tinggi dapat berbentuk aplikasi, media sosial, artikel dan blog, hingga website.

MyInternship Polibatam merupakan salah satu sistem informasi yang dikembangkan oleh Polibatam Software Team (PSTeam Polibatam) berupa website. Menurut Hidayatullah (Andry, Suryady, Adrianus, Ariyanto, & Honni, 2023) website merupakan informasi yang tersedia di internet sehingga bisa diakses di banyak negara selama terhubung dengan kabel jaringan. MyInternship adalah website pengelola magang yang dapat mengelola seluruh tahapan magang mulai dari proses pendaftaran, pelaksanaan, sampai dengan penilaian (Polibatam, 2022). Apabila user berkunjung ke website MyInternship Polibatam, maka akan terlihat *landing page* atau *home page*. Di sana akan terlihat beberapa menu yang dapat diklik oleh user yang memiliki fungsi berbeda-beda. Di antaranya ada menu *login* yang jika diklik akan menampilkan lagi beberapa pilihan sesuai dengan kebutuhan user. Menu-menu lain yang ada pada website MyInternship hampir sama dengan menu yang ada pada website sistem informasi lainnya seperti menu *Home*, *About*, *Features*, *Announcement*, *FAQ (Frequently Asked Questions)*, dan menu *Contact Us*.

Unit Penunjang Akademik Pengembangan Karier & Kewirausahaan Polibatam (UPA PKK Polibatam) atau dikenal juga dengan Career Development Center Polibatam (CDC Polibatam) terkadang menerima keluhan dari mahasiswa Polibatam, keluhan berupa *domain address* yang sama sekali tidak bisa diakses, hingga adanya menu di laman *dashboard end user* yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Untuk mengetahui seperti apa kinerja website MyInternship Polibatam dari persepsi *end user*, terutama mahasiswa Polibatam, metode Webqual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website MyInternship Polibatam. Webqual adalah sebuah teknik pengukuran website yang didasarkan pada persepsi penggunanya (Marliana, 2020). Menurut Warijyono (Marliana, 2020) pengukuran kualitas website menggunakan Webqual 4.0 dapat membantu untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap harapan atau kepuasan pengguna akhir. Selain itu, untuk mengukur dimensi kualitas Webqual 4.0 digunakan juga metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode IPA dapat mengukur apakah kinerja website sudah memenuhi harapan dari pengguna akhir atau justru masih ada hal-hal yang perlu ditingkatkan (Athallah & Kraugusteeliana, 2022). Dengan demikian, penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk menganalisis kualitas website MyInternship Polibatam. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah kinerja aktual website sudah memberikan kepuasan terhadap pengguna akhir, dan apakah kinerja aktual website sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna akhir atau masih ada yang perlu untuk ditingkatkan, sehingga dapat memenuhi kepuasan, kepentingan dan harapan pengguna.

Menurut Wibowo (Pamungkas & Saifullah, 2019) Webqual merupakan metode atau teknik untuk mengukur kualitas website atas dasar persepsi pengguna. Webqual merupakan metode yang dikembangkan dari *Servqual* yang disusun oleh Parasuraman untuk mengukur kualitas jasa. Instrumen penelitian pada Webqual dikembangkan dengan metode *Quality Function*

Development (QFD). Sejak tahun 1998, *Webqual* sudah dikembangkan dan telah mengalami beberapa perubahan dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya (Salamah, Lindawati, Fadhli, & Kusumanto, 2020). Menurut Pratama (Pamungkas & Saifullah, 2019) beberapa versi dari *Webqual* telah digunakan dalam beberapa penelitian berbeda dan disesuaikan dengan jumlah populasi serta kebutuhan dari penelitian, namun pada penelitian ini menggunakan *Webqual 4.0*. *Webqual 4.0* merupakan hasil pengembangan dari *Webqual 1.0* hingga *Webqual 3.0* serta disesuaikan dengan metode *Servqual*. *Webqual 4.0* memiliki tiga variabel, di antaranya: Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Ketiga variabel tersebut pada akhirnya dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Menurut Umam (Andry, Suryady, Adrianus, Ariyanto, & Honni, 2023) *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja utama yang perlu ditunjukkan oleh organisasi untuk mencapai kepuasan pengguna layanan. Pada penelitian ini, *IPA* digunakan untuk mengukur dimensi kualitas *Webqual 4.0*. Metode *IPA* mengukur penilaian kinerja terhadap penilaian harapan dari kualitas website (Athallah & Kraugusteeliana, 2022). Selain itu, di dalam metode *IPA* juga terdapat *Gap Analysis*. *Gap analysis* merupakan suatu teknik pengukuran yang dapat dilakukan untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja aktual dari sebuah indikator dengan harapan pengguna terhadap indikator tersebut. *Gap analysis* merupakan bagian dari metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Wahyuni, 2014).

Penelitian sebelumnya juga membahas tentang *Webqual 4.0* dan *IPA* dengan judul “*Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis*”. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis kualitas dari website Sistem Langitan Umaha. Untuk mengevaluasi kualitas website, penelitian ini menggunakan *Webqual 4.0*. *IPA* digunakan untuk mengidentifikasi secara spesifik indikator-indikator yang sudah maupun belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis website Sistem Langitan Umaha menggunakan *Webqual 4.0* yang berfokus pada *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* menunjukkan bahwa *Webqual 4.0* dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan pengguna akhir. Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa semua variabel memiliki skor rata-rata  $> 3$ ; dapat dikatakan semua variabel memiliki nilai yang tinggi. Selain itu *IPA* juga dapat diandalkan dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap kinerja aktual website dan menentukan tingkat kepentingan serta harapan pengguna (Pratama, Larasati, & Wulansari, 2021).

Penelitian lainnya juga dilakukan dengan judul “*Analisis kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis*”. Penelitian bertujuan untuk membahas sejauh mana kualitas website tribunnews.com berdasarkan persepsi pengguna. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel berada pada kategori yang tinggi dengan tingkat kepuasan pada kategori puas. Tingkat kesenjangan (*gap*) pada aspek *performance* dan *importance* untuk seluruh variabel menunjukkan adanya kesenjangan karena nilai *performance* masih belum mencapai nilai nol atau belum bernilai positif. Sehingga metode *Webqual 4.0* dan *IPA* dapat diandalkan untuk menilai kualitas website tribunnews.com (Barus, Suprapto, & Herlambang, 2018). Penelitian selanjutnya dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Webshop Uniqlo Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 & Importance Performance Analysis*”. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti seberapa baik kualitas webshop Uniqlo menurut pandangan customer dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* & *Importance-Performance Analysis*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden sudah cukup puas, akan tetapi masih perlu perbaikan terhadap beberapa indikator. Sehingga metode *Webqual 4.0* dan *IPA* dapat diandalkan untuk menilai kualitas webshop uniqlo (Andry, Suryady, Adrianus, Ariyanto, & Honni, 2023).

Penelitian ini dilakukan karena masih belum adanya umpan balik pada penggunaan website MyInternship Polibatam, sementara itu, beberapa paparan dari penelitian terdahulu menunjukkan evaluasi website terkait bidang bisnis dan e-commerce. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan umpan balik terhadap penggunaan website MyInternship serta pengembangan dan perbaikan website selanjutnya.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang dalam hal ini salah satunya untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap website MyInternship Polibatam dari data kuesioner yang dikumpulkan. Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berisi pernyataan yang disusun berdasarkan metode *Webqual 4.0*. Pertanyaan tersebut diukur dengan menggunakan skala *likert 5* tingkat (1-5) dengan keterangan sangat tidak setuju sampai sangat setuju (Barus, Suprapto, & Herlambang, 2018).

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Polibatam yang melaksanakan magang dan menggunakan website MyInternship selama periode magang berlangsung. Namun, populasi penelitian ini dibatasi kepada mahasiswa Polibatam yang melaksanakan magang pada periode 2024. Telah diketahui dari rekap data CDC Polibatam bahwa jumlah mahasiswa Polibatam yang memulai magang pada tahun 2024 adalah sebesar 1414 orang dan berasal dari empat jurusan, di antaranya 437 orang mahasiswa jurusan manajemen bisnis, 237 orang mahasiswa teknik elektro, 562 orang mahasiswa teknik informatika, dan 178 orang mahasiswa teknik mesin.

Penetapan jumlah sampel menggunakan teknik *slovin* dengan tingkat ketelitian yang digunakan adalah 95% dan 5% error (Pratama, Larasati, & Wulansari, 2021). Perhitungan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* menghasilkan sampel sebesar 316 orang untuk dibagi ke empat jurusan yang ada di Polibatam. Adapun kriteria yang digunakan dalam penarikan sampel ini adalah:

- Mahasiswa yang berasal dari 4 jurusan yang ada di Polibatam.
- Mahasiswa Polibatam yang mulai melaksanakan magang pada periode 2024.
- Mahasiswa Polibatam yang melaksanakan magang otomatis akan menggunakan website MyInternship Polibatam untuk keperluan *apply* magang, absensi, *logbook*, laporan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan sampel sebesar 314,222. Agar jumlah sampel merata di setiap jurusan, penelitian juga menggunakan *probability sampling* dengan *cluster sampling* (Octaviana, Komariah, & Mulia Z, 2022). Hasil perhitungan dari rumus *Slovin* dibulatkan menjadi 316 untuk memudahkan pembagian jumlah sampel di empat jurusan yang ada di Polibatam secara merata sebanyak 79 orang sampel pada tiap jurusan.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Data tersebut kemudian diolah dengan statistik analisis deskriptif. Yang dimaksud dengan analisis deskriptif adalah perhitungan rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai paling sering muncul (*modus*), varian dan standar deviasi (Barus, Suprapto, & Herlambang, 2018). Pada penelitian ini, nilai *mean* digunakan untuk kategorisasi tingkat kepentingan dan harapan pengguna, kategorisasi tingkat kepuasan pengguna, menggambarkan kuadran Kartesius yang ada dalam metode IPA, dan juga untuk mengukur tingkat kesenjangan (*Gap Analysis*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini meliputi pembahasan demografi responden, uji validitas dan reliabilitas, *gap analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

## Demografi Responden

Data demografi responden pada penelitian ini meliputi jurusan dan periode mulai magang. Data karakteristik responden ini digunakan untuk mengetahui latar belakang responden penelitian. Berikut penjelasannya:

**Tabel 1.** Demografi responden

No.	Jurusan	Periode Magang	Jumlah
1	Manajemen Bisnis	2024	437
2	Teknik Elektro	2024	237
3	Teknik Informatika	2024	562
4	Teknik Mesin	2024	178

Sumber: Data CDC rekap mahasiswa diterima magang, 2024

## Uji Validitas

Untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, peneliti dapat menggunakan uji validitas. Menurut Ghazali (Abdu'a & Wasiyanti, 2019) Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan apa yang akan diukur.

**Tabel 2.** Uji validitas

Variabel	Indikator	r tabel	Webqual Importance	Ket.	Webqual Performance	Ket.
Usability Quality	U1	0,110	0,519	Valid	0,623	Valid
	U2	0,110	0,503	Valid	0,603	Valid
	U3	0,110	0,496	Valid	0,629	Valid
	U4	0,110	0,477	Valid	0,443	Valid
	U5	0,110	0,477	Valid	0,571	Valid
	U6	0,110	0,479	Valid	0,662	Valid
	U7	0,110	0,552	Valid	0,642	Valid
	U8	0,110	0,526	Valid	0,626	Valid
Information Quality	I1	0,110	0,570	Valid	0,710	Valid
	I2	0,110	0,538	Valid	0,544	Valid
	I3	0,110	0,539	Valid	0,606	Valid
	I4	0,110	0,568	Valid	0,561	Valid
	I5	0,110	0,505	Valid	0,661	Valid
	I6	0,110	0,534	Valid	0,669	Valid
	I7	0,110	0,483	Valid	0,641	Valid
Service Interaction Quality	SI1	0,110	0,474	Valid	0,660	Valid
	SI2	0,110	0,538	Valid	0,603	Valid
	SI3	0,110	0,486	Valid	0,614	Valid
	SI4	0,110	0,545	Valid	0,590	Valid
	SI5	0,110	0,474	Valid	0,618	Valid
	SI6	0,110	0,440	Valid	0,584	Valid
	SI7	0,110	0,459	Valid	0,552	Valid
	SI8	0,110	0,501	Valid	0,628	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27, 2025

Uji validitas dilakukan dengan perbandingan antara r hitung dan r tabel. Nilai r tabel diperoleh dari r product moment Pearson dengan tingkat signifikansi 5%. Dengan  $n = 316$ , nilai r tabel untuk jumlah sampel tersebut adalah ( $Df = n - 2$ ),  $Df = 314$  adalah 0,110. Jika r hitung < r tabel,

maka item pertanyaan kuesioner tidak valid. Agar valid, setiap indikator yang masuk pertanyaan tentang atribut layanan yang dinilai harus memiliki nilai di atas 0,110 (Pratama, Larasati, & Wulansari, 2021). Berdasarkan hasil uji validitas yang ada pada Tabel 2 menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa semua indikator *Webqual* pada *importance* dan *performance* menunjukkan > 0,110 sehingga indikator pertanyaan dinyatakan valid.

### **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, untuk dinyatakan reliabel maka nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar dari 0.60 (Pratama, Larasati, & Wulansari, 2021).

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

<b>Cronbach's alpha</b>	
Webqual pada <i>importance</i>	0,833
Webqual pada <i>performance</i>	0,900

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ada pada Tabel 3 menggunakan SPSS, nilai *Cronbach's alpha* menunjukkan >0,60 sehingga dinyatakan reliabel.

### **Analisis Deskriptif**

Nilai *mean* digunakan untuk kategorisasi tingkat kepentingan dan harapan pengguna, kategorisasi tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan Azwar (Barus, Suprapto, & Herlambang, 2018) untuk pengkategorian tingkat kepentingan dan harapan pengguna dapat dibuat dengan membagi nilai rata-rata dengan nilai skala tertinggi kemudian dikalikan 100, peringkat pengkategorian berdasarkan rumus tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.** Pengkategorian berdasarkan persentase

<b>Percentase (%) Mean</b>	<b>Kategori</b>
80% - 100%	Sangat Tinggi
60% - 79,99%	Tinggi
40% - 59,99%	Cukup
20% - 39,99%	Rendah
0% - 19,99%	Sangat Rendah

Sumber: (Pranatawijaya, Widiatry, Priskila, & Putra, 2019)

Nilai *mean* digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna, berdasarkan tabel 5 dapat dilihat skala pengukuran untuk tingkat kepuasan:

**Tabel 5.** Tingkat kepuasan berdasarkan mean

<b>Nilai Mean</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
5	Sangat Memuaskan
4	Memuaskan
3	Cukup Memuaskan
2	Kurang Memuaskan
1	Tidak Memuaskan

Sumber: (Susanti & Septrisulviani, 2018)

Dengan menggunakan rumus yang diadaptasi dari putra (Susanti & Septrisulviani, 2018) Untuk mengetahui rentang penilaian skala numerik dapat menggunakan rumus:

$$RS = \frac{(m - n)}{b}$$

Keterangan:

- RS = Rentang Skala.
- m = Angka tertinggi dalam pengukuran.
- n = Angka terendah dalam pengukuran.
- b = banyaknya kelas atau kategori yang dibentuk.

Mengacu pada rumus tersebut didapatkan hasil perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{(5 - 1)}{5}$$

$$RS = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan rentang skala numerik dapat dibuat tabel perhitungan tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan website MyInternship Polibatam seperti berikut:

**Tabel 6.** Rentang skala kepuasan pengguna

Sangat Memuaskan	$4,2 \leq x \leq 5$
Memuaskan	$3,4 \leq x < 4,2$
Cukup Memuaskan	$2,6 \leq x < 3,4$
Kurang Memuaskan	$1,8 \leq x < 2,6$
Tidak Memuaskan	$1 \leq x < 1,8$

**Tabel 7.** Hasil analisis deskriptif *performance* variabel *usability quality* per indikator

Indikator	Mean	Persentase (%)	Kategori
U1	4,22	84,49%	Sangat Memuaskan/Sangat Tinggi
U2	4,15	83,16%	Memuaskan/Sangat Tinggi
U3	4,05	81,01%	Memuaskan/Sangat Tinggi
U4	4,31	86,26%	Sangat Memuaskan/Sangat Tinggi
U5	4,04	80,88%	Memuaskan/Sangat Tinggi
U6	4,12	82,46%	Memuaskan/Sangat Tinggi
U7	4,16	83,35%	Memuaskan/Sangat Tinggi
U8	4,14	82,84%	Memuaskan/Sangat Tinggi
<b>Total</b>	<b>4,15</b>	<b>83,06%</b>	<b>Memuaskan/Sangat Tinggi</b>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27, 2025

Hasil analisis deskriptif *performance* variabel *usability quality* pada Tabel 7 menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 4,15. Nilai rata-rata menunjukkan bahwa kinerja aktual website pada kualitas kegunaan berdasarkan persepsi pengguna termasuk dalam kategori memuaskan. Setelah dikalkulasikan, didapatkan hasil persentase sebesar 83,06%. Berdasarkan pengkategorian, nilai persentase tersebut menunjukkan bahwa aspek *performance* pada variabel *usability quality* termasuk dalam kategori sangat tinggi.

**Tabel 8.** Hasil analisis deskriptif performance variabel *information quality* per indikator

Indikator	Mean	Percentase (%)	Kategori
I1	4,13	82,65%	Memuaskan/Sangat Tinggi
I2	4,36	87,21%	Sangat Memuaskan/Sangat Tinggi
I3	4,12	82,46%	Memuaskan/Sangat Tinggi
I4	4,22	84,43%	Sangat Memuaskan/Sangat Tinggi
I5	4,18	83,67%	Memuaskan/Sangat Tinggi
I6	4,18	83,60%	Memuaskan/Sangat Tinggi
I7	4,19	83,92%	Memuaskan/Sangat Tinggi
<b>Total</b>	<b>4,19</b>	<b>83,99%</b>	<b>Memuaskan/Sangat Tinggi</b>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27, 2025

Hasil analisis deskriptif *performance* variabel *information quality* pada Tabel 8 menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 4,19. Nilai rata-rata menunjukkan bahwa kinerja aktual website pada kualitas informasi berdasarkan persepsi pengguna termasuk dalam kategori memuaskan. Setelah dikalkulasikan, didapatkan hasil persentase sebesar 83,99%. Berdasarkan pengkategorian, nilai persentase tersebut menunjukkan bahwa aspek *performance* pada variabel *information quality* termasuk dalam kategori sangat tinggi.

**Tabel 9.** Hasil analisis deskriptif *performance* variabel *service interaction quality* per indikator

Indikator	Mean	Percentase (%)	Kategori
SI1	4,05	81,01%	Memuaskan/Sangat Tinggi
SI2	4,12	82,40%	Memuaskan/Sangat Tinggi
SI3	4,12	82,59%	Memuaskan/Sangat Tinggi
SI4	4,10	82,15%	Memuaskan/Sangat Tinggi
SI5	4,02	80,44%	Memuaskan/Sangat Tinggi
SI6	4,15	83,10%	Memuaskan/Sangat Tinggi
SI7	4,25	85,06%	Sangat Memuaskan/Sangat Tinggi
SI8	4,20	84,05%	Sangat Memuaskan/Sangat Tinggi
<b>Total</b>	<b>4,13</b>	<b>82,60%</b>	<b>Memuaskan/Sangat Tinggi</b>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27, 2025

Hasil analisis deskriptif *performance* variabel *service interaction quality* pada Tabel 9 menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 4,13. Nilai rata-rata menunjukkan bahwa kinerja aktual website pada kualitas pelayanan interaksi berdasarkan persepsi pengguna termasuk dalam kategori memuaskan. Setelah dikalkulasikan, didapatkan hasil persentase sebesar 82,60%. Berdasarkan pengkategorian, nilai persentase tersebut menunjukkan bahwa aspek *performance* pada variabel *service interaction quality* termasuk dalam kategori sangat tinggi.

**Tabel 10.** Hasil analisis deskriptif *importance* variabel *usability quality* per indikator

Indikator	Mean	Percentase (%)	Kategori
U1	3,73	74,68%	Tinggi
U2	3,66	73,22%	Tinggi
U3	3,72	74,55%	Tinggi
U4	3,66	73,22%	Tinggi
U5	3,70	74,17%	Tinggi
U6	3,51	70,25%	Tinggi
U7	3,42	68,41%	Tinggi

Indikator	Mean	Percentase (%)	Kategori
U8	3,54	70,95%	Tinggi
<b>Total</b>	<b>3,62</b>	<b>72,43%</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27, 2025

Hasil analisis deskriptif *importance* variabel *usability quality* pada Tabel 10 menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 3,62. Setelah dikalkulasikan, didapatkan hasil persentase sebesar 72,43%. Berdasarkan pengkategorian, nilai persentase tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan harapan pengguna terhadap kualitas kegunaan website termasuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 11.** Hasil analisis deskriptif *importance* variabel *information quality* per indikator

Indikator	Mean	Percentase (%)	Kategori
I1	3,68	73,79%	Tinggi
I2	3,58	71,70%	Tinggi
I3	3,56	71,39%	Tinggi
I4	3,62	72,40%	Tinggi
I5	3,55	71,01%	Tinggi
I6	3,63	72,65%	Tinggi
I7	3,57	71,58%	Tinggi
<b>Total</b>	<b>3,60</b>	<b>72,07%</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27, 2025

Hasil analisis deskriptif *importance* variabel *information quality* pada Tabel 11 menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 3,60. Setelah dikalkulasikan, didapatkan hasil persentase sebesar 72,07%. Berdasarkan pengkategorian, nilai persentase tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan harapan pengguna terhadap kualitas informasi website termasuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 12.** Hasil analisis deskriptif *importance* variabel *service interaction quality* per indikator

Indikator	Mean	Percentase (%)	Kategori
SI1	3,71	74,30%	Tinggi
SI2	3,55	71,07%	Tinggi
SI3	3,70	74,11%	Tinggi
SI4	3,56	71,39%	Tinggi
SI5	3,52	70,57%	Tinggi
SI6	3,51	70,25%	Tinggi
SI7	3,57	71,51%	Tinggi
SI8	3,61	72,21%	Tinggi
<b>Total</b>	<b>3,59</b>	<b>71,93%</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27, 2025

Hasil analisis deskriptif *importance* variabel *service interaction quality* pada Tabel 12 menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 3,59. Setelah dikalkulasikan, didapatkan hasil persentase sebesar 71,93%. Berdasarkan pengkategorian, nilai persentase tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan interaksi website termasuk dalam kategori tinggi.

### Gap Analysis

Gap analysis merupakan suatu teknik pengukuran yang dapat dilakukan untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja aktual dari sebuah indikator dengan kepentingan dan harapan pengguna terhadap indikator tersebut. Gap analysis merupakan bagian dari metode *Importance Performance Analysis* (Wahyuni, 2014).

**Tabel 13.** Hasil Gap Analysis

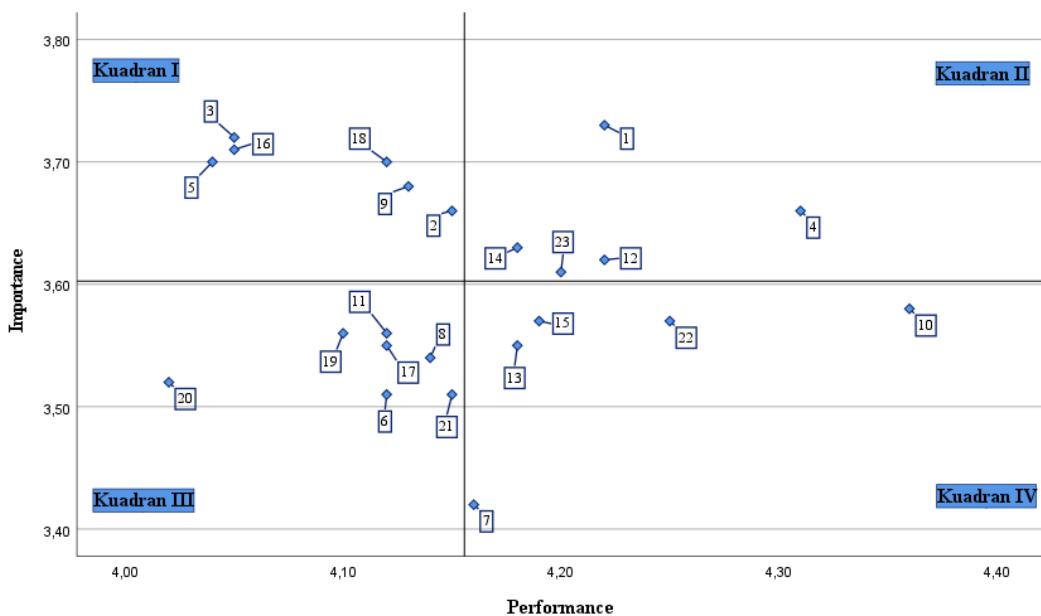
Indikator	Importance (Y)	Performance (X)	Gap
U1	3,73	4,22	0,49
U2	3,66	4,15	0,49
U3	3,72	4,05	0,32
U4	3,66	4,31	0,65
U5	3,70	4,04	0,33
U6	3,51	4,12	0,61
U7	3,42	4,16	0,74
U8	3,54	4,14	0,59
I1	3,68	4,13	0,44
I2	3,58	4,36	0,77
I3	3,56	4,12	0,55
I4	3,62	4,22	0,60
I5	3,55	4,18	0,63
I6	3,63	4,18	0,54
I7	3,57	4,19	0,61
SI1	3,71	4,05	0,33
SI2	3,55	4,12	0,56
SI3	3,70	4,12	0,42
SI4	3,56	4,10	0,53
SI5	3,52	4,02	0,49
SI6	3,51	4,15	0,64
SI7	3,57	4,25	0,67
SI8	3,61	4,20	0,59
<b>Average</b>	<b>3,60</b>	<b>4,15</b>	<b>0,55</b>

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27 (2025)

Selisih gap dihitung dengan mengurangi nilai *mean performance* dengan nilai *mean importance* (Barus, Suprapto, & Herlambang, 2018). Jika hasilnya positif atau  $Qi (GAP) > 0$ , dapat disimpulkan kinerja atau aktual website sudah memenuhi pengguna. Dan sebaliknya, jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau  $Qi (GAP) < 0$  maka kinerja atau aktual website belum memenuhi harapan pengguna (Pratama, Larasati, & Wulansari, 2021). Hasil Gap Analysis pada Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai rata-rata secara keseluruhan dari kesenjangan (GAP) antara aspek *performance* dan aspek *importance* pada website MyInternship Polibatam menunjukkan hasil positif, yaitu sebesar 0,55. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja aktual website MyInternship Polibatam sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna.

### Importance Performance Analysis (IPA)

Terdapat empat kuadran didalam grafik IPA dimana atribut *performance* digambarkan dengan sumbu X, dan atribut *importance* digambarkan dengan sumbu Y. Pemetaan dilakukan menjadi 4 kuadran untuk semua atribut yang mempengaruhi kualitas website (Pratama, Larasati, & Wulansari, 2021)



**Gambar 1.** Hasil kuadran Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)  
(Sumber: Data diolah dengan SPSS 27, 2025)

#### a. Kuadran Pertama (*Concentrate Here*)

Kuadran pertama menggambarkan bahwa pengguna merasa indikator tersebut penting, namun pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan kepada pengguna. Indikator tersebut perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Indikator yang masuk ke dalam kuadran pertama adalah U<sub>2</sub>, U<sub>3</sub>, U<sub>5</sub>, I<sub>1</sub>, SI<sub>1</sub>, SI<sub>3</sub>.

#### b. Kuadran Kedua (*Keep Up the Good Work*)

Kuadran kedua menggambarkan bahwa indikator tersebut dianggap penting oleh pengguna karena indikator dapat bekerja dengan baik sehingga menemui kepuasan pengguna. Indikator yang terletak pada kuadran kedua harus dipertahankan kualitasnya. Indikator yang masuk ke dalam kuadran kedua adalah U<sub>1</sub>, U<sub>4</sub>, I<sub>4</sub>, I<sub>6</sub>, SI<sub>8</sub>.

#### c. Kuadran Ketiga (*Low Priority*)

Kuadran ketiga menggambarkan indikator yang tidak penting bagi pengguna. Selain itu, kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh indikator tersebut juga rendah sehingga sama sekali tidak menemui kepuasan pengguna. Kuadran ketiga menggambarkan indikator dengan kinerja rendah, namun tingkat kepentingannya juga rendah sehingga tidak perlu diprioritaskan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas. Indikator yang masuk ke dalam kuadran ketiga adalah U<sub>6</sub>, U<sub>8</sub>, I<sub>3</sub>, SI<sub>2</sub>, SI<sub>4</sub>, SI<sub>5</sub>, SI<sub>6</sub>.

#### d. Kuadran Keempat (*Possible Overkill*)

Kuadran keempat menggambarkan wilayah di mana indikator memiliki tingkat kinerja yang tinggi, namun tingkat kepentingannya rendah, sehingga kualitas pada indikator ini cenderung berlebihan dan disarankan untuk mengalokasikan tingkat kinerja pada indikator yang ada di kuadran pertama. Indikator yang masuk ke dalam kuadran keempat adalah indikator U<sub>7</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>5</sub>, I<sub>7</sub>, SI<sub>7</sub>.

### Pembahasan

Pembahasan meliputi rekomendasi yang diberikan ke indikator-indikator yang berada di kuadran pertama (*concentrate here*) serta pembahasan lainnya yang sekiranya perlu penjabaran

yang lebih terperinci. Penelitian yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini juga dijadikan referensi dalam rekomendasi.

Secara keseluruhan, ketiga variabel, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*, mendapatkan kategori tinggi dan memuaskan berdasarkan hasil analisis aspek *importance* dan aspek *performance* dari website MyInternship Polibatam. Walaupun demikian, jika dilihat dari analisis kuadran, terdapat indikator yang berada dalam area kuadran pertama (*concentrate here*), yaitu indikator U<sub>2</sub>, U<sub>3</sub>, U<sub>5</sub>, I<sub>1</sub>, SI<sub>1</sub>, dan SI<sub>3</sub>, sehingga indikator tersebut perlu diberikan rekomendasi.

Pada variabel *usability quality* terdapat tiga indikator yang berada dalam area kuadran pertama (*concentrate here*), yaitu indikator U<sub>2</sub>, U<sub>3</sub>, dan U<sub>5</sub>. Indikator tersebut berkaitan dengan kemudahan penggunaan, tata letak menu, dan tampilan dari website itu sendiri. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Barus, website direkomendasikan ditata sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna dalam menemukan menu yang ada di website. Pihak pengembang juga bisa membuat tampilan website lebih atraktif dan menarik sehingga dapat memenuhi kepuasan, kepentingan, dan harapan pengguna.

Pada variabel *information quality* terdapat satu indikator yang berada dalam area kuadran pertama (*concentrate here*), yaitu indikator I<sub>1</sub>. Indikator tersebut berkaitan dengan kejelasan informasi yang diberikan di dalam website. Hasil ringkasan Wang (Barus, Suprapto, & Herlambang, 2018) menyebutkan indikator tersebut berfokus pada tingkat akurasi berita, website direkomendasikan agar mampu memberikan detail informasi yang tinggi sesuai dengan tujuan website.

Pada variabel *service interaction quality* terdapat dua indikator yang berada dalam area kuadran pertama (*concentrate here*), yaitu indikator SI<sub>1</sub> dan SI<sub>3</sub>. Indikator tersebut berkaitan dengan reputasi dan kerahasiaan data.

Berkaitan dengan reputasi dari website MyInternship Polibatam. Penelitian ini juga mengumpulkan kritik dan saran yang membangun yang berasal dari mahasiswa Polibatam selaku salah satu pengguna akhir. Diantara kritik dan saran tersebut sudah dirangkum dan diharapkan menjadi perhatian bagi pihak pengembang, berikut diantaranya:

**Tabel 14.** Kritik dan Saran

No.	Kritik dan Saran
1	Waktu maintenance diatur agar tidak mengganggu waktu akses pengguna.
2	Sering gangguan/error saat diakses.
3	Menu absensi dan logbook dibuat lebih efisien, capek rasanya harus bolak-balik dan menekan menu "lihat detail absensi" satu per satu.
4	Opsi "edit" data tidak berfungsi sebagaimana mestinya, data yang sudah diedit tidak dapat tersimpan
5	Terus berinovasi sehingga lebih memudahkan mahasiswa dalam mengakses website
6	apabila sudah di page selanjutnya dan kembali langsung kembali ke page awal lagi, menyulitkan untuk melihat page yg lain karna harus mencari ulang page yang di lihat, semoga bisa lebih efisien
7	Penataan menu dapat dibuat lebih simpel lagi , dan juga filternya pada menu "Internship Offer" bisa ditambahkan lagi contohnya difilter sesuai dengan jurusan kita kerjaannya
8	Tampilan lebih kreatif

Sumber: Data diolah, 2025

Terkait indikator SI<sub>3</sub> yang berkaitan dengan kerahasiaan data, penulis sendiri berpendapat bahwa bukan website MyInternship Polibatam yang tidak bisa menjaga kerahasiaan data, karena selama ini juga belum pernah ada keluhan terkait bocornya kerahasiaan data

pengguna kepada pihak yang tidak bertanggung jawab. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hingga saat ini website MyInternship Polibatam masih bisa dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data penggunanya.

Berdasarkan hasil kuadran, bisa dikatakan walaupun ada indikator yang dirasa perlu untuk diperbaiki kinerjanya. Kualitas kinerja website MyInternship Polibatam, jika dilihat dari indikator yang masuk ke dalam area kuadran, masih terdapat indikator yang masuk ke dalam area kuadran kedua (*Keep Up the Good Work*), yaitu indikator U1, U4, I4, I6, SI8. Indikator tersebut berkaitan dengan kemudahan pengoperasian, kemudahan dalam mengakses alamat website, informasi yang diberikan relevan dan detail, dan website secara keseluruhan sudah baik dan menemui kepuasan, kepentingan, dan harapan pengguna (walaupun masih ada beberapa titik yang sekiranya bisa ditingkatkan kinerjanya).

## **SIMPULAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, kesimpulan dari penelitian yang dilakukan terhadap website MyInternship Polibatam berdasarkan *Gap Analysis* menunjukkan bahwa kinerja aktual dari website MyInternship Polibatam berdasarkan persepsi pengguna akhir masuk ke dalam kategori memuaskan karena sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Selain itu, berdasarkan gambaran kuadran Kartesius, *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan bahwa kualitas website MyInternship Polibatam secara keseluruhan sudah menemui kepuasan dan memenuhi kepentingan serta harapan pengguna. Walaupun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya karena berada dalam area kuadran pertama. Indikator tersebut adalah U2, U3, U5, I1, SI1, SI3.

### **Keterbatasan**

Penelitian ini hanya berfokus pada dua metode evaluasi yaitu *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*

### **Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan dan keterbatasan yang ada dari penelitian ini, berikut beberapa saran dan masukan yang dapat peneliti sampaikan. Diharapkan terus menjaga dan meningkatkan kinerja website. Semoga hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk memperbaiki beberapa titik yang dikeluhkan mahasiswa sebagai salah satu pengguna dari website MyInternship Polibatam dengan harapan dapat memenuhi kepuasan, kepentingan, dan harapan pengguna. Disarankan untuk meneliti kembali persepsi mahasiswa terhadap website MyInternship Polibatam di masa yang akan datang dengan metode yang sama maupun berbeda. Penelitian selanjutnya juga bisa diambil berdasarkan persepsi perusahaan sebagai salah satu pengguna akhir, sehingga hasil penelitian yang dilakukan terhadap website MyInternship Polibatam terus memberikan referensi untuk pihak pengembang agar website MyInternship Polibatam dapat terus dikembangkan berdasarkan kepentingan dan harapan penggunanya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam penggunaan metode *Webqual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*, bahkan studi lanjutan mengenai pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdu'a, A., & Wasiyanti, S. (2019). Pengukuran Kualitas E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual 4.0*. *PARADIGMA*, 21(2), 2579-3500. doi:<https://doi.org/10.31294/p.v21i2.6357>

- Andry, J. F., Suryady, E., Adrianus, M., Ariyanto, K. S., & Honni. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Webshop Uniqlo Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 & Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 9(1), 37-45. doi:<http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v9i1.21984>
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *COGITO SMART JOURNAL*, 8(1), 171-182. doi:<https://doi.org/10.31154/cogito.v8i1.374.171-182>
- Barus, E. E., Suprapto, & Herlambang, A. D. (2018, April). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483-1491.
- Marliana, R. R. (2020, Januari). *Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0*. *Jurnal Matematika, Statistika, dan Komputasi*, 16(2), 175-186. doi:<https://doi.org/10.20956/jmsk.v16i2.7851>
- Octaviana, A. R., Komariah, K., & Mulia Z, F. (2022). Analisis Shopping Lifestyle, Hedonic Shopping Motivation Dan Flash Sale Terhadap Online Impulse Buying. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4), 1961-1970. doi:<https://doi.org/10.37385/msej.v3i4.691>
- Pamungkas, R., & Saifullah. (2019, Februari). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22-31. doi:<https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, Priskila, R., & Putra, P. A. (2019, November). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128-137. doi:<https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Pratama, A., Larasati, A. S., & Wulansari, A. (2021, September). Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(3), 519-533. doi:<https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i3.172>
- Salamah, I., Lindawati, Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmiah Digital of Information Technology*, 10(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>
- Susanti, E., & Septrisulviani, R. (2018). Analisis Kualitas Layanan Portal Media Online Kota Jogja.com Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Gaung Informatika*, 11(2), 136-150.
- Wahyuni, N. (2014). *Gap Analysis*. Retrieved from BINUS UNIVERSITY Quality Management Center: <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>