

ABSTRAK

Kualitas website menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam sebuah institusi, karena merupakan gambaran dari institusi tersebut di dunia maya. Pada penelitian kali ini, pengukuran website diukur berdasarkan penggunaannya menggunakan webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas website akademik (SIKAD), studi kasus dilakukan pada Universitas Trunojoyo Madura. Instrumen yang digunakan diadopsi dari metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel (bebas), yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang terdiri dari 22 indikator pertanyaan. Selain itu, ada satu variabel terikat yaitu kepuasan pengguna yang diukur dengan satu pertanyaan berupa penilaian kualitas situs secara keseluruhan. Teknik analisis yang digunakan adalah *importance-performance analysis* (IPA) yang akan memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang perlu dipertahankan ataupun perbaikan yang berdasarkan pada persepsi dan harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna website Akademik (SIKAD) ini terdiri dari 3 jenis yaitu Administrator, Mahasiswa, Dosen. Uji reliabilitas dan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 16. Sedangkan Analisis data dilakukan dengan menggunakan webqual index, analisis kesenjangan, dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil perhitungan Webqual Index (WQI) yaitu 0,76 artinya Universitas Trunojoyo Madura memiliki nilai indek yang cukup tinggi. Nilai kesenjangan yang didapatkan Universitas Trunojoyo Madura menunjukkan bahwa kualitas website belum sesuai dengan harapan penggunaannya, nilai kesenjangan terbesar yaitu -0,18 pada X2.2 yaitu website menyediakan informasi terpercaya dan nilai kesenjangan terkecil X2.1 yaitu website menyediakan informasi yang akurat. Dan Hasil Analisis menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Kuadran II indikator yang memerlukan perbaikan dan memerlukan perhatian yang lebih karena pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna pada kuadran II terdapat 12 atribut atribut yaitu X2.2 yaitu Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti, X3.5 yaitu setelah menggunakan website membuat pengguna menjadi bagian dari civitas akademika, X1.1 yaitu website mudah untuk di pelajari dan dioperasikan, X1.2 yaitu Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti, X2.4 yaitu website menyediakan informasi yang relevan, X3.3 informasi pribadi tersimpan dengan aman, X2.1 website menyediakan informasi yang akurat, X2.5 yaitu menyediakan informasi yang mudah dimengerti, X1.4 yaitu website mudah digunakan, X3.2 yaitu website memberikan rasa aman ketika

melakukan kegiatan akademik, X1.8 yaitu website memberikan pengalaman positif bagi pengguna dan X3.4. yaitu website memberikan ruang untuk personalisasi pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Website, Webqual 4.0, *Importance-Performance Analysis*