



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Website SMP Negeri 5 Kota Jambi Menggunakan Model Webqual 4.0 dan Importance Performance Analisis (IPA)

Usi Nofriana ^{1*}, Nurhadi ², Joni Devitra ³

¹⁻³ Magister Sistem informasi, Fakultas ilmu komputer, Universitas Dinamika bangsa, Indonesia

Email: usinofriana03@gmail.com^{1*}, nurhadi@unama.ac.id², devitrajoni@yahoo.co.id³

Alamat: Jl Jendral sudirman, Thehok, Kota jambi, Jambi 36138

*Penulis Korespondensi: usinofriana03@gmail.com *

Abstract. Advances in information technology have changed the way humans obtain and manage information, including in the world of education. School websites have become an important medium for conveying academic, administrative, and school activity information quickly and efficiently. However, not all educational institutions are able to optimize the functions of their websites. This study was conducted to determine user satisfaction with the website of SMP Negeri 5 Kota Jambi using the Webqual 4.0 model and Importance Performance Analysis (IPA). The research method used was a descriptive quantitative approach with data collection through the distribution of questionnaires to 291 respondents from a total population of 1,065 students. The analysis was conducted by measuring the three main dimensions of Webqual 4.0, namely usability quality, information quality, and service interaction quality, then using IPA to map service improvement priorities. The results showed that most users were satisfied with the quality of the website, particularly in terms of ease of use and service interaction. However, the timeliness of information updates and the responsiveness of the display on mobile devices still needed improvement. Recommendations for improvement focused on the dimensions in the "Concentrate Here" quadrant of the IPA analysis.

Keywords: analysis, science, user satisfaction, website, Webqual

Abstrak. Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara manusia memperoleh dan mengelola informasi, termasuk di dunia pendidikan. Situs web sekolah telah menjadi media penting untuk menyampaikan informasi akademik, administratif, dan kegiatan sekolah dengan cepat dan efisien. Namun, tidak semua lembaga pendidikan mampu mengoptimalkan fungsi situs web mereka. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap situs web SMP Negeri 5 Kota Jambi menggunakan model Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 291 responden dari total populasi 1.065 siswa. Analisis dilakukan dengan mengukur tiga dimensi utama Webqual 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, kemudian menggunakan IPA untuk memetakan prioritas peningkatan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna puas dengan kualitas situs web, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan interaksi layanan. Namun, ketepatan waktu pembaruan informasi dan responsivitas tampilan pada perangkat seluler masih perlu ditingkatkan. Rekomendasi untuk perbaikan difokuskan pada dimensi-dimensi dalam kuadran "Konsentrasi di Sini" pada analisis IPA.

Kata kunci: analisis, Ipa, kepuasan pengguna, Website, Webqual

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemanfaatan website sekolah sebagai media utama penyampaian informasi akademik, administrasi, serta sarana komunikasi antara sekolah dengan siswa, orang tua, dan masyarakat. Website sekolah tidak lagi berfungsi sekadar sebagai media promosi, tetapi juga sebagai layanan informasi digital yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat citra sekolah di mata publik (Roz, 2020)

Oleh karena itu kualitas website menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas layanan pendidikan berbasis digital.

Namun pada praktiknya masih banyak website sekolah yang belum dikelola secara optimal. Permasalahan seperti keterlambatan pembaruan informasi, tampilan antarmuka yang kurang menarik, struktur navigasi yang tidak konsisten, serta minimnya fitur interaktif masih sering ditemukan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pengguna, terutama siswa dan orang tua yang membutuhkan informasi yang cepat dan akurat. Hal ini sejalan dengan temuan (Tileng & Dharmawan, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas website yang tidak sesuai dengan harapan pengguna dapat menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas.

Smp Negeri 5 Kota Jambi merupakan salah satu sekolah menengah negeri yang telah memiliki website resmi sebagai sarana layanan informasi akademik. Namun, berdasarkan observasi awal, website tersebut masih menghadapi kendala berupa informasi yang kurang mutakhir, tampilan yang belum konsisten, serta keterbatasan fitur layanan interaktif. Kondisi ini berpotensi mengurangi efektivitas website sebagai media layanan informasi dan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pengguna.

Model Webqual 4.0 digunakan untuk menilai kualitas website dengan mempertimbangkan tiga aspek utama, meliputi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta kualitas interaksi layanan. Model ini telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian. (Purwandani & Syamsiah, 2021). menemukan bahwa kualitas informasi menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna website e-learning. Selain itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Penelitian (Gusti et al., 2022) menunjukkan bahwa IPA mampu mengidentifikasi indikator layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan meskipun kualitas website secara umum dinilai baik.

Penelitian di sektor layanan publik juga menegaskan pentingnya kecepatan dan akurasi informasi dalam menentukan kepuasan pengguna. (Yuhefizar et al., 2024) menyatakan bahwa keterlambatan pembaruan informasi dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Temuan tersebut relevan dengan permasalahan yang dihadapi website SMP Negeri 5 Kota Jambi. Selain itu, (Agustiono et al., 2025) menunjukkan bahwa pengombinasian metode evaluasi mampu memberikan hasil analisis yang lebih komprehensif sementara menurut (Angela Melia Gunawan, 2025) serta (Rice & dkk, 2024) menegaskan bahwa pendekatan IPA efektif digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan kinerja layanan di berbagai sektor. Di tingkat internasional (Liu & Yan, 2025) menekankan pentingnya inovasi metodologis melalui kombinasi pendekatan analitis dalam penelitian ilmu sosial.

Meskipun efektivitas WebQual 4.0 dan IPA telah banyak dibuktikan pada berbagai sektor, penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan pengguna website sekolah menengah negeri masih terbatas, terutama di Indonesia. Selain itu, penggunaan WebQual 4.0 yang dipadukan dengan IPA untuk menentukan prioritas perbaikan website sekolah belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna website SMP Negeri 5 Kota Jambi menggunakan WebQual 4.0 serta memetakan kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan website melalui metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam kajian evaluasi layanan digital pendidikan menengah serta rekomendasi praktis bagi pengelola sekolah dalam meningkatkan kualitas website.

2. KAJIAN TEORITIS

Website pertama kali ditemukan oleh seorang ilmuwan yang berasal dari negara Inggris yang bernama Tim Berners-Lee. Tim Berners-Lee membuat *website* dengan tujuan supaya memudahkan para peneliti untuk saling memberi dan menerima informasi di tempat kerjanya. Saat itu sebelum tahun 1990-an (Kusumawardani et al., 2023). Sedangkan kepuasan pengguna menurut (Sumarsid & Paryanti, 2022) “Kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan seseorang terhadap hasil perbandingan antara kinerja layanan atau produk yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Dengan kata lain, kepuasan pengguna muncul ketika layanan atau produk yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna”.

WebQual merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual 4.0 merupakan versi terbaru dan paling komprehensif yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen. Model ini mengevaluasi kualitas website melalui tiga dimensi utama, yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality. Dimensi usability quality berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kejelasan navigasi, serta kenyamanan tampilan website. Dimensi information quality berfokus pada kualitas informasi yang disajikan, meliputi keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu pembaruan informasi. Sementara itu, service interaction quality berkaitan dengan kepercayaan, keamanan data pribadi, serta kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengguna saat menggunakan website.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) dari setiap atribut layanan. Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan maupun dipertahankan kinerjanya. Hasil analisis IPA biasanya disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran, yaitu kuadran prioritas utama (concentrate here), kuadran pertahankan kinerja (keep up the good work), kuadran prioritas rendah (low priority), dan kuadran berlebihan (possible overkill). Melalui pemetaan ini, pengelola website dapat menentukan strategi peningkatan layanan secara lebih terarah.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa model WebQual dan metode IPA efektif digunakan dalam evaluasi kualitas website. Penelitian oleh (Primananda et al., 2024) menggunakan SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, namun belum menyajikan visualisasi kuadran IPA secara mendalam. Penelitian ini berbeda karena menyajikan visualisasi kuadran IPA yang lebih rinci untuk merekomendasikan prioritas pengembangan fitur website. Sementara itu, penelitian oleh (Pamungkas et al., 2020) menggunakan objek berupa Website Komunitas Sosial (KWS), berbeda dengan penelitian ini yang berfokus pada institusi pendidikan formal. Selain itu, meskipun menggunakan metode yang serupa, penelitian ini menekankan pada evaluasi persepsi pengguna dari kalangan siswa dan guru secara terpisah guna memperoleh gambaran kualitas website yang lebih komprehensif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap kualitas website serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Website SMP Negeri 5 Kota Jambi ditetapkan sebagai objek penelitian, sementara siswa yang memanfaatkan website tersebut berperan sebagai subjek penelitian. Populasi penelitian mencakup seluruh siswa aktif SMP Negeri 5 Kota Jambi yang berjumlah 1.065 orang. Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat margin of error sebesar 5% (0,05), sehingga diperoleh sampel sebanyak 291 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling, dengan tujuan memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih serta mengurangi potensi bias dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang telah mengakses atau menggunakan website sekolah. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan model WebQual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality sebagai variabel independen, serta kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Selain data primer yang diperoleh dari kuesioner, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari dokumentasi sekolah dan literatur ilmiah yang relevan.

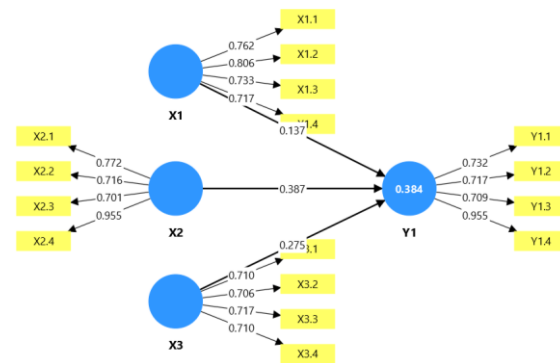
Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi pengujian model pengukuran (outer model) untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk, serta pengujian model struktural (inner model) guna menganalisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna berdasarkan nilai koefisien jalur, koefisien determinasi (R^2), dan uji signifikansi menggunakan teknik bootstrapping. Sebagai analisis tambahan, penelitian ini juga menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja setiap indikator kualitas website, yang kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius empat kuadran sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan kualitas website.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil pengolahan data metode Webqual 4.0

1) *Outer loading*

Uji validitas konvergen digunakan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan pada variabel dapat dipahami dengan baik oleh responden, yang ditunjukkan melalui nilai outer loading. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading $>0,7$. Karena pengujian dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS, maka batas validitas yang digunakan adalah 0,7 untuk setiap item pertanyaan, yang berarti bahwa 70% kuesioner dinyatakan valid. Berdasarkan kuesioner yang telah terkumpul, hasil uji validitas konvergen dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Outer Loading

2) Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan digunakan untuk mengetahui apakah dua konstruk yang secara teoritis berbeda memang tidak berkorelasi atau tidak berhubungan dalam hasil penelitian. Dengan kata lain, uji ini bertujuan memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mengukur konsep yang berbeda, bukan mengukur hal yang sama atau sangat terkait. Adapun hasil uji validitas diskriminan disajikan sebagai berikut.

Tabel 2. Cross Loading

	X1	X2	X3	X4
X1.1	0,762	0,228	0,235	0,275
X1.2	0,802	0,245	0,231	0,308
X1.3	0,733	0,307	0,329	0,269
X1.4	0,717	0,208	0,172	0,196
X2.1	0,288	0,722	0,265	0,424
X2.2	0,286	0,716	0,298	0,398
X2.3	0,184	0,701	0,315	0,372
X2.4	0,278	0,955	0,327	0,495
X3.1	0,277	0,303	0,710	0,335
X3.2	0,185	0,217	0,706	0,326
X3.3	0,250	0,233	0,717	0,350
X3.4	0,206	0,329	0,710	0,310
Y1.1	0,215	0,438	0,251	0,732
Y1.2	0,306	0,389	0,363	0,717
Y1.3	0,256	0,368	0,423	0,709
Y1.4	0,322	0,483	0,412	0,955

Setiap indikator dalam suatu konstruk menunjukkan nilai loading yang lebih besar dibandingkan dengan nilai loading pada konstruk lain, sebagaimana terlihat pada hasil cross loading di Tabel diatas Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antara indikator dengan konstruk asalnya lebih kuat daripada hubungannya dengan konstruk lain.

3) Uji AVE

Uji *Average Variance Extracted* (AVE) bertujuan untuk mengukur validitas konvergen konstruk. Ketiganya adalah indikator penting dalam analisis model persamaan struktural (SEM) dan teknik lain seperti *Partial Least Squares* (PLS) untuk memastikan instrumen

penelitian yang digunakan akurat dan tepat. Sebuah konstruk yang memiliki nilai $AVE > 0,50$ dinyatakan valid untuk mengukur apa yang seharusnya diukur pada model penelitian.

Tabel 3. Uji Ave

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
X1	0,570
X2	0,628
X3	0,505
Y1	0,616

Menurut validitas diskriminan berdasarkan data yang tercantum pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai konstruk memiliki nilai AVE yang melampaui 0,50 dengan demikian, nilai AVE yang memadai menunjukkan validitas konvergen terpenuhi, validitas diskriminan perlu ditinjau menggunakan pendekatan seperti cross loading, fornell larcker atau html.

4) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi tingkat konsistensi dan keandalan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Dalam pendekatan Partial Least Squares (PLS), pengujian reliabilitas umumnya dilakukan melalui dua indikator, yaitu Cronbach's alpha dan composite reliability. Cronbach's alpha digunakan untuk menunjukkan estimasi batas bawah reliabilitas suatu konstruk, sedangkan composite reliability mencerminkan tingkat reliabilitas aktual dari konstruk yang diukur. Pada penelitian ini, acuan yang digunakan dalam pengambilan keputusan reliabilitas variabel adalah variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$, dan sebaliknya variabel dinyatakan tidak reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

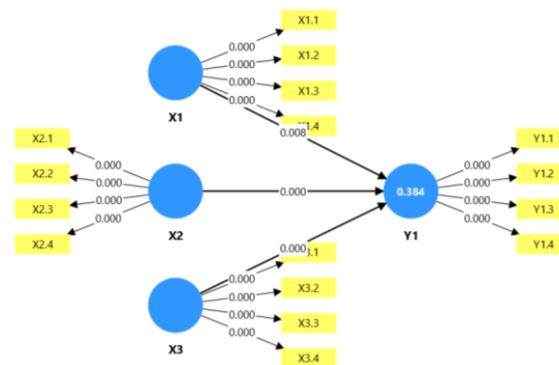
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
X1	0,751	0,841	Reliabel
X2	0,795	0,869	Reliabel
X3	0,674	0,803	Reliabel

5) Patch Coefficients dan bootstrapping

Tabel 5. Hasil uji patch coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 → Y1	0,137	0,141	0,051	2,663	0,008
X2 → Y1	0,387	0,385	0,052	7,386	0,000
X3 → Y1	0,275	0,278	0,055	5,033	0,000

Hasil uji path coefficients pada Tabel 5 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (X1, X2, dan X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y1. Variabel X1 berpengaruh positif dengan nilai koefisien 0,137 dan signifikan karena $p\text{-value } 0,008 < 0,05$. Selanjutnya, X2 memberikan pengaruh paling besar terhadap Y1 dengan koefisien 0,387 dan $p\text{-value } 0,000$, sedangkan X3 juga berpengaruh positif dengan koefisien 0,275 serta $p\text{-value } 0,000$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen berperan penting dalam mempengaruhi Y1, dengan X2 sebagai faktor dominan.



Gambar 3. Bootstrapping

Hasil bootstrapping pada Gambar 3 menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel laten (X1, X2, X3, dan Y1) memiliki nilai signifikansi yang sangat kecil ($p\text{-value} < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator valid dalam mengukur konstruknya. Selain itu, jalur hubungan antar variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y1 juga signifikan, yang berarti ketiga variabel independen berpengaruh terhadap Y1. Nilai R-square pada konstruk Y1 sebesar 0,384 mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 mampu menjelaskan 38,4% variasi pada Y1, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian, hasil bootstrapping ini mengonfirmasi bahwa model penelitian memiliki validitas dan reliabilitas yang baik serta mendukung hubungan antar variabel yang diuji.

B. Analisis Importance Analysis (IPA)

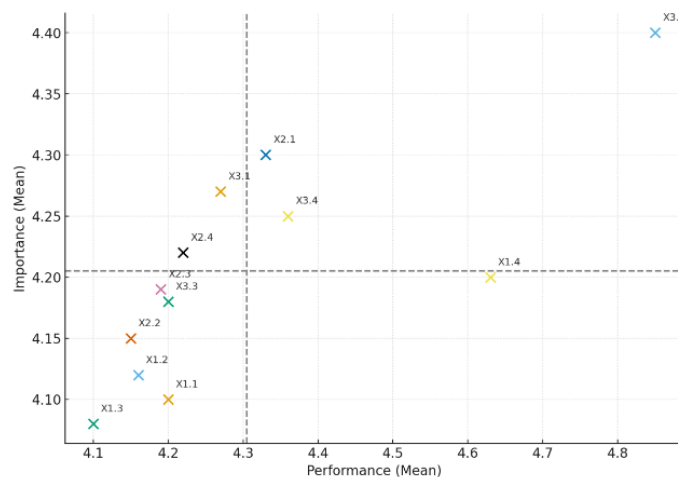
Untuk melengkapi analisis PLS-SEM, dilakukan Importance Performance Analysis (IPA) guna mengetahui indikator mana yang harus diprioritaskan perbaikannya. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa indikator keamanan data (X3.2) dan navigasi website (X1.4) masuk ke Kuadran I (*Concentrate Here*), yang berarti sangat penting tetapi kinerjanya rendah, sehingga harus menjadi prioritas pengembangan. Sementara itu, indikator informasi akurat (X2.1) dan pembaruan tepat waktu (X2.2) berada pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), yang berarti

penting dan telah berkinerja baik, sehingga harus dipertahankan. Beberapa indikator lain, seperti tampilan visual (X1.5) dan komunikasi guru-siswa (X3.5), berada di Kuadran III (*Low Priority*).

Tabel 6. hasil analisis IPA per indikator

Indikator	Performance	Importance	Kuadran
X1.1	4,2	4,1	Kuadran III (Prioritas rendah)
X1.2	4,16	4,12	Kuadran III (Prioritas rendah)
X1.3	4,1	4,08	Kuadran III (Prioritas Rendah)
X1.4	4,63	4,2	Kuadran IV (Berlebihan)
X2.1	4,33	4,3	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
X2.2	4,15	4,15	Kuadran III (Prioritas rendah)
X2.3	4,19	4,19	Kuadran III (Prioritas rendah)
X2.4	4,22	4,22	Kuadran I (Prioritas perbaikan)
X3.1	4,27	4,27	Kuadran I (Prioritas perbaikan)
X3.2	4,85	4,4	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
X3.3	4,2	4,18	Kuadran III (pertahankan Prestasi)
X3.4	4,36	4,25	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Tabel ini menyajikan nilai *performance*, *importance*, dan kuadran IPA untuk setiap indikator (X1.1–X3.4). Dari tabel terlihat bahwa indikator X1.2, X1.3, X2.2, dan X3.3 masuk ke Kuadran I (prioritas perbaikan); indikator X2.1, X2.4, X3.1, X3.2, dan X3.4 masuk ke Kuadran II (pertahankan prestasi); indikator X1.1 dan X2.3 masuk Kuadran III (prioritas rendah); serta indikator X1.4 masuk Kuadran IV (berlebihan).



Gambar 4. pemetaan seluruh indikator Webqual 4.0

Grafik ini menunjukkan pemetaan seluruh indikator Webqual 4.0 ke dalam kuadran IPA. Garis silang memisahkan area *importance* dan *performance*. Terlihat bahwa indikator-indikator Kuadran I terkumpul pada sisi kiri atas grafik (penting tetapi berkinerja rendah), sementara Kuadran II didominasi oleh indikator keamanan dan akurasi informasi.

C. Pembahasan

Selain itu hasil analisis IPA memperlihatkan bahwa indikator prioritas perbaikan (Kuadran I), yaitu X2.4 dan X3.1 perlu menjadi fokus utama karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya relatif di bawah rata-rata. Dengan meningkatkan aspek-aspek tersebut kepuasan pengguna diperkirakan akan meningkat secara signifikan.

Selain itu, hasil analisis IPA memperlihatkan bahwa indikator keamanan data dan kemudahan navigasi berada pada kuadran prioritas perbaikan. Artinya, meskipun informasi yang ditampilkan sudah dianggap baik, siswa masih merasa perlu adanya peningkatan dalam perlindungan data pribadi serta kemudahan dalam menjelajahi menu-menu website. Jika kedua hal ini dapat ditingkatkan, maka kepuasan pengguna diperkirakan akan meningkat secara signifikan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan gambaran bahwa pengelola SMP Negeri 5 Kota Jambi perlu mempertahankan keunggulan pada dimensi kualitas informasi, sekaligus segera melakukan perbaikan pada aspek keamanan dan navigasi. Dengan strategi tersebut, website sekolah tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik bagi siswa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMPN 5 Kota Jambi, dengan information quality sebagai faktor yang paling dominan, diikuti oleh service interaction quality dan usability. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas informasi, khususnya akurasi, relevansi, dan keterbaruan, menjadi aspek utama yang menentukan kepuasan pengguna website sekolah. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) mengungkapkan bahwa meskipun beberapa indikator telah menunjukkan kinerja yang baik, masih terdapat indikator prioritas perbaikan, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, navigasi, pembaruan informasi, dan penyediaan saluran umpan balik. Integrasi WebQual 4.0 dan IPA memberikan gambaran yang saling melengkapi dalam mengidentifikasi faktor penentu kepuasan sekaligus area perbaikan yang perlu diprioritaskan.

Berdasarkan hasil tersebut, pengelola website disarankan memfokuskan upaya peningkatan pada indikator yang berada pada kuadran prioritas perbaikan, tanpa mengabaikan pemeliharaan aspek keamanan dan akurasi informasi yang telah dinilai baik oleh pengguna. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu objek dan menggunakan data persepsi pengguna pada satu periode waktu tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan

untuk melibatkan lebih banyak objek dan pendekatan yang lebih beragam agar hasil yang diperoleh memiliki daya generalisasi yang lebih kuat.

DAFTAR REFERENSI

- Agustiono, W., Prastiti, N., & Erlinda, Z. O. (2025). Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi The combination of WebQual 4 . 0 , LibQual , and Importance Performance Analysis for evaluating the quality of the Universitas Trunojoyo Madura library website Kombinasi WebQual 4 . 0 , LibQual , dan Importance Perf. 21(1).
- Angela Melia Gunawan, K. G. T. (2025). Analisis Kebergunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan pada Intention to Use Mobile Banking Bank BUMN Angela. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi*, 6(2), 170–176. <https://doi.org/10.62527/jitsi.6.2.400>
- Gusti, A., Putra, M., & Yulianto, D. (2022). New Student Admission Website Evaluation Using WebQual 4 . 0 and Importance-Performance Analysis. 11(3), 161–167.
- Kusumawardani, D. M., Darmansah, Astiti, S., Fathoni, M. Y., Sunardi, D., & Fernandez, S. (2023). WEB DASAR MENGGUNAKAN HTML, CSS, JS, PHP DAN STUDI KASUS (Efitra (ed.); 1st ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=o8a1EAAAQBAJ>
- Liu, S., & Yan, J. (2025). A typology of the interaction between research nature and analytical techniques: reflections on methodologies in social science research. *International Journal of Anthropology and Ethnology*, 9(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s41257-025-00136-8>
- Pamungkas, R. A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Mukhlisin, A., Faticha, R., & Aziza, A. (2020). ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMK NEGERI 2 SRAGEN. 13(1), 12–17.
- Primananda, M. M., Nashiruddin, A., & Nawwar, N. A. (2024). PENGGUNAAN METODE WEBQUAL 4 . 0 DALAM MENGUKUR KUALITAS WEBSITE RADAR SOLO JAWAPOS THE WEBQUAL 4 . 0 METHOD IN MEASURING THE QUALITY OF THE RADAR SOLO JAWAPOS. 22(1), 9–16.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Studi Kasus : MyBest E-learning System UBSI . Website Quality Measurement Based on Webqual 4 . 0 Method . A Research on MyBest E-learning System UBSI . 09(3), 300–306. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Rice, S. E., & dkk. (2024). Product architecture strategies and effects matrices for early evaluation and selection of product architectures. 1–20. <https://doi.org/10.1017/dsj.2024.18>
- Roz, K. (2020). Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 41–49. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3782>
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada grabfood (studi wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).
- Tileng, K. G., & Dharmawan, B. A. (2021). Analisis Kualitas Website E-Marketplace X menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). x.

Yuhefizar, Y., Utami, D., & Sudiman, J. (2024). The E-govqual and Importance Performance Analysis (IPA) Models Analysis : Review a Web Service Quality of E-government. 8(June), 777–783.