

ANALISIS KUALITAS WEBSITE UPT BAHASA UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Faried Zulkarnain, Achmad Yasid, Muhammad Yusuf

Sistem Informasi, Universitas Trunojoyo Madura

Jalan Raya Telang, Kecamatan Kamal, Bangkalan, Madura, Jawa Timur, Indonesia

zulkarnainfaried2002@gmail.com

ABSTRAK

Website pusat Bahasa merupakan situs akademik yang mewakili lembaga atau unit intitusi pendidikan yang berfokus pada pengembangan dan pembimbingan bahasa. *Website* UPT Bahasa UTM merupakan salah satu *website* yang dikelola oleh universitas Trunojoyo Madura yang bertanggung jawab untuk mengembangkan Pelajaran dan layanan kebahasaan. Hingga saat ini, masih belum ada yang melakukan pengukuran untuk mengetahui kualitas *website* UPT Bahasa UTM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* UPT Bahasa UTM menggunakan metode *WebQual 4.0*, pada penelitian ini berfokus pada 3 variabel yang digunakan yaitu, kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas visual. Secara keseluruhan hasil dari penelitian ini yaitu baik, dengan memperoleh rata-rata skor 72,3%. Variabel kualitas kegunaan, mendapatkan rata-rata skor yang terendah dengan memperoleh skor 69,60%(Baik). Selanjutnya variabel kualitas informasi, yang mendapatkan skor 73,60%(Baik). Serta variabel yang mendapatkan skor rata-rata tertinggi yaitu variabel kualitas visual dengan skor 73,70% (Baik).

Kata kunci : *WebQual 4.0, Website UPT Bahasa UTM, Interpretasi Skor*

1. PENDAHULUAN

Dalam sebuah *website*, kualitas mempunyai peran penting dan pengaruh besar terhadap kepuasan penggunaannya. Tidak hanya itu, kualitas juga menjadi tolak ukur kesuksesan sebuah *website*[1].

Website yang berkualitas yaitu *website* yang mudah dalam mengoperasikan penggunaannya, memiliki kualitas informasi yang selalu melakukan pembaharuan, memiliki kualitas interaksi dan keseluruhan berkualitas[2].

Website UPT Bahasa Universitas Trunojoyo Madura merupakan situs web resmi yang dikelola oleh Universitas Trunojoyo Madura yang bertanggung jawab untuk mengembangkan pelajaran dan layanan kebahasaan. Unit ini mempunyai jenis pelayanan yang disediakan seperti pelatihan dalam berbagai bahasa asing persiapan TOEFL. UPT Bahasa juga terdapat layanan tes kemampuan Bahasa asing seperti *Test of English for Academy Purpose*(TEAP), ITP-TOEFL, dan TOEIC.

Berkenan dengan kualitas *website*, untuk mengetahui kepuasan pengguna harus menganalisis kualitas terlebih dahulu. *WebQual 4.0* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur sebuah *website* berdasarkan perspektif pengguna[3].

Selanjutnya metode ini bertujuan untuk lebih mendalami kualitas tampilan sebuah atribut kualitas antarmuka[4]. Serta dalam metode ini dapat menambahkan atribut kualitas visual untuk melihat kualitas *website*[5].

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas peneliti ingin melakukan analisis kualitas *website* terhadap web UPT Bahasa Universitas Trunojoyo Madura dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*. metode ini dapat mengukur kualitas *website* berdasarkan tiga variabel yaitu *usability* (kemudahan

penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *visual quality* (kualitas visual)[5].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *WebQual 4.0*

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna[3].

Sejak diperkenalkan pada tahun 1998, metode *WebQual* telah mengalami beberapa revisi dalam hal aspek dan pertanyaan yang dinilai untuk menentukan kualitas sebuah situs web. Versi terbarunya, *WebQual 4.0*, merupakan hasil dari pengembangan berkelanjutan ini. Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang banyak digunakan digunakan untuk mengukur kualitas layanan[6].

WebQual merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam 3 variabel, yaitu *usability quality*, *information quality*[3], dan *visual quality*[5].

a. *Usability Quality*

Usability quality atau kualitas kegunaan yang mempunyai aspek kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, interface yang menarik, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan pengalaman baru[6].

b. *Information Quality*

Information quality mencakup berbagai aspek, seperti keakuratan informasi yang disediakan, tingkat kepercayaannya, serta sejauh mana informasi tersebut relevan dengan topik yang dibahas, serta memastikan bahwa informasi tersebut disajikan sesuai dengan format desain

yang telah ditetapkan untuk menjaga keteraturan dan kenyamanan pengguna[7].

c. Visual Quality

Visual Quality atau kualitas visual ini berhubungan dengan penggunaan font atau huruf yang mudah dibaca, serta perpaduan warna yang menarik dan dapat dilihat dengan jelas[5].

2.2. Statistical Product and Service Solution (SPSS)

SPSS merupakan suatu program komputer yang digunakan untuk menganalisis statistik dalam bidang penelitian. SPSS dilengkapi dengan editor data yang memungkinkan pengguna untuk memasukkan data mentah secara langsung, sehingga data siap untuk dianalisis lebih lanjut. SPSS mengharuskan data disusun dalam bentuk tabel di mana setiap baris mewakili satu unit pengamatan dan setiap kolom mewakili satu variabel. Baris (*cases*) berisi data untuk satu unit analisis, sedangkan kolom (*variables*) adalah data yang dikumpulkan dari masing-masing penelitian[8].

2.3. Skala Likert

Skala Likert responden diberikan beberapa pilihan jawaban yang menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap pernyataan yang diajukan. Pilihan jawaban biasanya disusun dalam lima tingkatan, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju." [9]

Tabel 1. Kategori skala likert[9]

Pernyataan Positif (+)	Pernyataan Negatif(-)
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Tidak Setuju	Setuju
Netral	Netral
Setuju	Tidak Setuju
Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju

2.4. Uji Validitas

Uji validasi menunjukkan tingkat akurasi dan ketepatan suatu instrumen pengukuran. Validitas suatu pertanyaan tersebut dapat ditentukan dengan melihat apakah pertanyaan tersebut benar-benar mengukur konsep yang ingin diukur. Kita bisa tahu apakah pertanyaan itu valid jika:

- $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pertanyaan yang diajukan dianggap valid
- $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pertanyaan yang diajukan dianggap tidak valid

Selanjutnya, validitas suatu instrumen penelitian dapat dievaluasi berdasarkan nilai korelasinya. Nilai korelasi yang lebih dari 0,30, maka instrumen tersebut memenuhi kriteria validitas. [10].

2.5. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menentukan apakah instrumen, seperti kuesioner, dapat digunakan berulang kali dan tetap menghasilkan data yang

konsisten, setidaknya ketika digunakan oleh responden yang sama[11].

Tabel 2. Kriteria reliabilitas

Kriteria	Koefisiensi Reliabilitas
Sangat Realibel	$>0,9$
Realibel	$0,7 - 0,9$
Cukup Realibel	$0,4 - 0,7$
Kurang Realibel	$0,2 - 0,4$
Tidak realibel	$<0,2$

Terdapat dua metode dalam pengukuran reliabilitas. Metode pertama adalah *Repeated Measure*, dengan metode ini responden diajukan pertanyaan beberapa kali pada waktu yang berbeda untuk mengevaluasi apakah jawabannya tetap konsisten. Metode kedua adalah *One Shot*, pada metode ini pengukuran hanya dilakukan satu kali, reliabilitas diukur dengan membandingkan dengan pertanyaan lainnya. Dalam praktiknya, pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot*[12].

2.6. Penelitian Terkait

Penelitian ini membahas tentang Analisis Kualitas Website Upt Bahasa Universitas Trunojoyo Madura Menggunakan *WebQual 4.0*. Untuk mendukung penelitian ini, perlu dilakukan kajian terhadap penelitian-penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya.

Penelitian [6] bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* e-learning *MyBest* yang digunakan dalam pembelajaran jarak jauh di perguruan tinggi. Penelitian ini juga ingin mengetahui bagaimana hasil penilaian ini dapat digunakan untuk memperbaiki layanan pendidikan online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel *Webqual* pada *website* e-learning universitas memiliki nilai yang cukup tinggi, dan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori puas.

Penelitian [13] menganalisis hubungan antara kualitas situs web North Jakarta Intercultural School (NJIS) dan kepuasan pengguna. Penelitian ini berfokus pada tiga aspek penting kualitas situs web menurut model *Webqual 4.0*, yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disajikan, dan kualitas interaksi antara pengguna dengan situs web. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kegunaan dan kualitas interaksi pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (nilai $\text{Sig.t} > 0,05$), sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh untuk kedua variabel tersebut ditolak. Namun, variabel kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (nilai $\text{Sig.t} < 0,05$), sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kualitas informasi diterima. Secara keseluruhan, terdapat pengaruh kualitas *website* NJIS terhadap kepuasan pengguna, dengan kualitas informasi sebagai faktor yang paling berpengaruh.

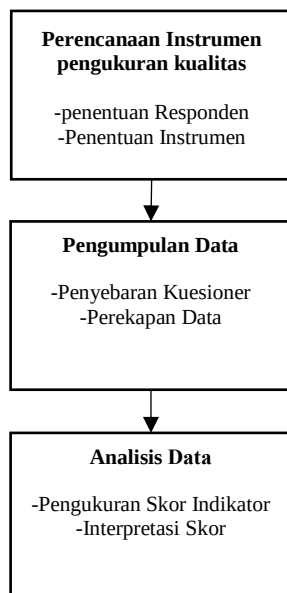
Penelitian yang ditulis oleh [14] berfokus pada permasalahan bahwa kualitas *website* akademik lima

perguruan tinggi perlu diukur berdasarkan persepsi pengguna untuk mencerminkan kualitas institusi di dunia maya. Solusi yang diusulkan adalah menggunakan metode *WebQual 4.0* yang meliputi tiga variabel utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, dengan analisis kesenjangan dan *importance-performance analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi indikator yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan kesenjangan negatif pada semua indikator, yang berarti kualitas *website* akademik tidak memenuhi harapan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan kesenjangan negatif pada semua indikator, yang berarti kualitas *website* akademik tidak memenuhi harapan pengguna. STTI I-Tech memiliki kesenjangan kualitas terbesar, sedangkan Universitas Gunadarma paling kecil. Hasil IPA mengungkapkan bahwa indikator yang paling perlu ditingkatkan terkait keakuratan dan keterkinian informasi, kedetailan informasi, serta kemudahan komunikasi dengan pihak perguruan tinggi.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Tahapan Pelaksanaan

Pada tahapan pelaksanaan peneliti melakukan perancangan instrumen pengukuran kualitas, yang dimana pada tahapan ini melakukan penentuan responden dan penyusunan responden. Selanjutnya yaitu pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner dilanjutkan perekapan data. Pada langkah akhir untuk memnentukan pengukuran kualitas, dilakukan analisis data dengan menghitung jumlah skor indikator dan interpretasi skor.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3.2. Penentuan Responden

Penentuan responden dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa aktif S1 Universitas Trunojoyo Madura yang berjumlah 21.114 jumlah ini diambil berdasarkan data dalam *website*

<https://pddikti.kemdikbud.go.id> pada oktober 2024. Untuk menentukan jumlah sampel penulis menggunakan metode *simple random sampling* proses pemilihan sampel dilakukan secara random tanpa adanya preferensi terhadap anggota tertentu.

Rumus Slovin memungkinkan peneliti menghitung jumlah responden minimal yang diperlukan agar sampel yang diambil dapat mewakili seluruh populasi dengan tingkat akurasi tertentu. Selanjutnya adalah menghitung jumlah sampel yang ideal dengan rumus slovin dan *simple random sampling*[10] :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N :Ukuran populasi

e :Tingkat kesalahannya atau Margin of error 10%(0,10)

$$20.114 = \frac{21.114}{1 + (21.114 \times 0,10^2)}$$

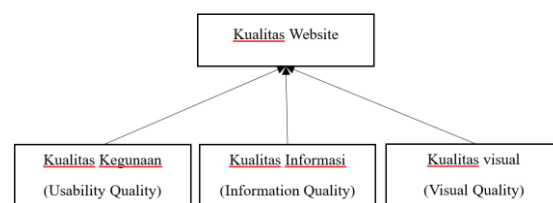
$$n = \frac{21.114}{212,14}$$

$$n = 99,53 = 100$$

Setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh hasil bahwa jumlah yang dibutuhkan adalah sebanyak 100 responden.

3.3. Penyusunan kuesioner

Sebelum menentukan variabel dan indikator penelitian, penulis terlebih dahulu menyusun model konseptual. Pada model konseptual yang telah di perlihatkan pada gambar 2 menjelaskan ada tiga hal utama yang menjadi kunci untuk menentukan kualitas sebuah *website*, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas visual.



Gambar 2. Mode konseptual[5]

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan mode konseptual yang telah dibangun, penulis menyusun instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang berfokus pada pengguna *website* UPT Bahasa UTM. Kuesioner ini dibuat berdasarkan variabel dan indikator yang sesuai dengan variabel dalam *Webqual 4.0*.

Berdasarkan kerangka kerja *Webqual 4.0*, peneliti mengembangkan instrumen penelitian yang terdiri dari 15 poin pertanyaan. Instrumen ini mengukur tiga aspek utama kualitas *website*, yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan

kualitas visual, guna memastikan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh.

Table 3. Variabel dan indikator *webqual*

Variabel	Kode	Indikator
Usability Quality	UQ1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoprasian website UPT Bahasa UTM.
	UQ2	Interaksi antara website UPT Bahasa UTM dengan pengguna mudah dipahami dan jelas.
	UQ3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website UPT Bahasa UTM.
	UQ4	Website UPT Bahasa UTM memiliki tampilan yang menarik (nyaman dilihat dan tidak membuat pengguna bosan melihatnya).
	UQ5	Desain website UPT Bahasa UTM sesuai dengan tipenya (website akademik).
	UQ6	Website UPT Bahasa UTM memberikan pengalaman positif bagi saya.
Information Quality	IQ1	Website UPT Bahasa UTM menyediakan informasi yang akurat.
	IQ2	Website UPT Bahasa UTM menyediakan informasi yang dapat dipercaya.
	IQ3	UPT Bahasa UTM menyediakan informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i> .
	IQ4	Website UPT Bahasa UTM menyediakan informasi yang relevan.
	IQ5	Website UPT Bahasa menyediakan informasi secara detail.
	IQ6	Website UPT Bahasa menyediakan informasi yang mudah dimengerti.
	IQ7	Website UPT Bahasa menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
Visual Quality	VQ1	Website UPT Bahasa UTM menggunakan <i>font</i> /huruf yang mudah dibaca.
	VQ2	UPT Bahasa UTM menggunakan warna yang tidak menyulitkan pengguna dalam penggunaan website

Pada tabel 3 merupakan jumlah indikator pada setiap variabel, variabel *usability quality* terdapat enam indikator pertanyaan, variabel *information quality* terdapat tujuh indikator pertanyaan, dan variabel *visual quality* memiliki dua indikator pertanyaan. Setiap indikator pertanyaan terdapat pilihan sesuai kategori *skala likert* yang disusun dalam lima tingkatan, mulai dari SS (sangat setuju), S

(setuju), N (netral), TS (tidak setuju), dan STS (sangat tidak setuju).

3.4. Penelitian Terkait

Setelah menyusun kuesioner, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian dapat dipercaya. Instrumen yang telah terbukti valid dan reliabel kemudian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Selanjutnya, peneliti mengolah data menggunakan *IBM SPSS Statistics*, dan memastikan bahwa informasi disajikan dalam format desain yang telah ditentukan, guna mempertahankan keteraturan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna. Data diuji dengan cara dimasukkan ke dalam *software SPSS* lalu menggunakan fitur di dalam SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk menilai apakah instrumen pengukuran pada tahap pengumpulan data valid atau tidak. Uji validitas dilakukan melalui teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan nilai korelasi *r*-hitung terhadap nilai *r*-tabel. Alat ukur dianggap valid apabila nilai korelasi *r*-hitung lebih besar daripada nilai *r*-tabel. Uji validitas ini menggunakan korelasi *product moment pearson* dengan tingkat signifikansi 0,05 pada uji dua arah (2-tailed) dan melibatkan 30 responden. Instrumen pengukuran dinyatakan valid jika nilai *r*-hitung lebih besar daripada *r*-tabel. Uji validitas dikatakan valid apabila nilai *r*-hitung > *r*-tabel, begitupun sebaliknya. Rumus menghitung nilai dari *r*-tabel yaitu:

$$\begin{aligned} r\text{-tabel} \\ (df) &= n-2 \\ (df) &= 30-2 = 28 \end{aligned}$$

Setelah menghitung derajat kebebasan (*df*), selanjutnya mencari nilai *r*-tabel. Nilai *r*-tabel ini akan digunakan untuk menjadi titik acuan untuk membandingkan dengan nilai *r*-hitung. Jadi, jumlah nilai *r*-tabel yang disesuaikan dengan nilai *df* dan tingkat signifikansi dua arah 0,05 yaitu 0,3610. Hasil pengujian validitas kuesioner penelitian dijabarkan pada tabel berikut:

Table 4. Hasil uji validitas

Indikator	R Hitung	R tabel dengan Signifikansi (0.05)	Keterangan
UQ1	0,848	0.361	Valid
UQ2	0,861	0.361	Valid
UQ3	0,877	0.361	Valid
UQ4	0,816	0.361	Valid
UQ5	0,759	0.361	Valid
UQ6	0,896	0.361	Valid
IQ1	0,838	0.361	Valid
IQ2	0,923	0.361	Valid
IQ3	0,804	0.361	Valid
IQ4	0,885	0.361	Valid
IQ5	0,914	0.361	Valid

Indikator	R Hitung	R table dengan Signifikansi (0.05)	Keterangan
IQ6	0,868	0.361	Valid
IQ7	0,934	0.361	Valid
VQ1	0,957	0.361	Valid
VQ2	0,960	0.361	Valid

Berdasarkan Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa semua nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga seluruh indikator tersebut dinyatakan valid.

4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menentukan apakah instrument penelitian dalam hal kuesioner mampu memberikan hasil yang konsisten. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dihitung menggunakan SPSS, yang memiliki fitur khusus untuk uji reliabilitas dengan mengacu pada nilai *Cronbach Alpha* (α). Sebuah instrumen dianggap reliabel jika sesuai dengan standar koefisien yang ditentukan *Cronbach's Alpha*, yaitu nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai batas
Usability Quality (UQ)	0,915	0,60
Information Quality (IQ)	0,951	0,60
Visual Quality (VQ)	0,911	0,60

Hasil dari uji reliabilitas yang sudah dijabarkan pada tabel 5, maka dapat disimpulkan bahwa dari semua nilai *Cronbach's Alpha* memiliki nilai $> 0,60$, oleh karena itu indikator-indikator tersebut dianggap reliabel.

Berdasarkan hasil dari perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS, dapat

disimpulkan bahwa seluruh indikator pada setiap variabel penelitian dinyatakan valid dan reliabel, oleh karena itu, instrumen penelitian tersebut dapat digunakan sebagai kuesioner dan didistribusikan kepada responden dengan jumlah minimal 100 orang.

4.3. Analisis Data

Lima poin skala likert dipilih sebagai instrument utama dalam menganalisis data penelitian ini, memungkinkan peneliti untuk mengukur variable-variabel pendapat silap, pendapat, dan persepsi responden secara lebih mendalam. Setiap pertanyaan diberikan lima pilihan jawaban, yaitu dalam bentuk seperti (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju untuk bentuk skor positif. Terkait dengan tingkatan skala, yaitu:

Table 6. Indikator skala likert

Skala	Gradasi (Tingkatan)	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

4.4. Pengukuran Skor Indikator dan Total Skor

Untuk menghitung hasil Skor Indikator dan Total Skor yaitu dilakukan dengan cara:

Jumlah Responden x Nilai Interval

= Skor Indikator

Selanjutnya, jumlahkan seluruh skor indikator dari setiap masing-masing kriteria untuk menghitung Total Skor Indikator.

- Jumlah responden x Nilai interval = Skor indikator/Skor tingkatan.
- $SG5 + SG4 + SG3 + SG2 + SG1 = \text{Total Skor Indikator}$.

Tabel 7. Hasil skor indikator dan total skor berdasarkan tabel skala likert

Indikator	Responden					Total Responden	Skor					Total Skor
	SS	S	N	TS	STS		SS.5	S.4	N.3	TS.2	STS.1	
UQ1	24	36	25	12	3	100	120	144	75	24	3	366
UQ2	24	36	24	8	8	100	120	144	72	16	8	360
UQ3	22	34	30	11	3	100	110	136	90	22	3	361
UQ4	16	24	25	21	14	100	80	96	75	42	14	307
UQ5	20	29	31	12	8	100	100	116	93	24	8	341
UQ6	19	35	29	14	3	100	95	140	87	28	3	353
Rata-rata Usability Quality												348
IQ1	26	38	25	8	3	100	130	152	75	16	3	376
IQ2	20	53	20	5	2	100	100	212	60	10	2	384
IQ3	19	33	35	11	2	100	95	132	105	22	2	356
IQ4	19	43	29	7	2	100	95	172	87	14	1	369
IQ5	16	43	28	10	3	100	80	172	84	20	3	359
IQ6	12	54	25	4	5	100	60	216	75	8	5	364
IQ7	16	50	23	8	3	100	80	200	69	16	3	368
Rata-rata Information Quality												368
VQ1	20	49	19	10	2	100	100	196	57	20	2	375
VQ2	21	40	23	12	4	100	105	160	69	24	4	362
Rata-rata Visual Quality												368

Berdasarkan tabel 7 diatas, variable kualitas informasi dan variabel kualitas visual memiliki nilai rata-rata yang sama yaitu 368. Dalam hal ini berarti bahwa para pengguna *website* UPT Bahasa UTM merasa puas dengan informasi yang disediakan oleh *website* tersebut dan menyukai tampilan visualnya, tanpa merasa ada masalah.. Sedangkan variabel dengan nilai rata-rata terendah yaitu variabel kualitas usabilitas dengan nilai 348. Yang artinya pengguna *website* UPT Bahasa UTM merasa cukup puas dalam menggunakan *website* UPT Bahasa UTM.

4.5. Interpretasi Skor

Interprestasi terhadap skor dilakukan untuk mendapatkan nilai index(%), yang akan mewakili kualitas keseluruhan dari aspek yang dinilai. Setelah nilai index diperoleh, data akan dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan interval tertentu untuk memberikan interpretasi yang lebih dalam.

Table 8. Kriteria berdasarkan interval

Angka Interval	Kriteria
0%-20%	Sangat Tidak Baik
20,01%-40%	Tidak Baik
40,01%-60%	Cukup Baik
60,01%-80%	Baik
80,01%-100%	Sangat Baik

Proses perhitungan awal dalam setiap indikator mengumpulkan beberapa variabel, seperti perhitungan Interpretasi Skor, untuk menghasilkan interpretasi skor yang tepat.

- $S_{max} = SS \times \text{Responden}$
- $S_{min} = STS \times \text{Responden}$

Jumlah skor tingkatan SS (Sangat Setuju) adalah 5 dan skor tingkatan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 1 maka:

- $S_{max} \times 5 \times 100 = 500$
- $S_{min} \times 1 \times 100 = 100$

Selanjutnya hasil akhir dari perhitungan inter prestasi skor, rumus perhitungannya akan menghasilkan nilai indeks dalam bentuk (%), yaitu: $\text{Total}/S_{max} = \text{index} \% \times 100$

Table 9. Hasil interpretasi skor kualitas usabilitas

Indikator Usability Quality	Total Skor	Interpretasi skor	Kritria
UQ1	366	73,20	Baik
UQ2	360	72,00	Baik
UQ3	361	72,20	Baik
UQ4	307	61,40	Baik
UQ5	341	68,20	Baik
UQ6	353	70,60	Baik
Rata-Rata	348	69,60%	Baik

Berdasarkan pada tabel 9 menyatakan bahwa penggunaan *website* UPT Bahasa UTM memiliki kualitas yang baik dalam hal kegunaan atau kemudahan penggunaannya. Pengujian kualitas kegunaan, dengan mendapat nilai 69,60% menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna yang

terlibat dalam penelitian menilai *website* UPT Bahasa UTM cukup mudah digunakan meskipun kurang intuitif dan efisien.

Namun masih ada indikator yang masih dibawah 70% yaitu pada indikator ke empat mengenai “Website UPT Bahasa UTM memiliki tampilan yang menarik (nyaman dilihat dan tidak membuat pengguna bosan melihatnya)” dengan interpretasi skor 61,40%, dan pada indikator ke lima “Desain *website* UPT Bahasa UTM sesuai dengan tipenya (*website* akademik)” dengan interpretasi skor 68,20%. Dimana hal ini dapat terlihat bahwa kualitas interface *website* UPT Bahasa UTM masih belum dikatakan sangat baik. Sebagai hasilnya Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas usabilitas produk tersebut dapat dianggap baik.

Tabel 10. Interpretasi skor kualitas informasi

Indikator Information Quality	Total Skor	Interpretasi skor	Kritria
IQ1	376	75,30	Baik
IQ2	384	76,80	Baik
IQ3	356	71,20	Baik
IQ4	369	73,80	Baik
IQ5	359	71,80	Baik
IQ6	364	72,80	Baik
IQ7	358	73,60	Baik
Rata-Rata	368	73,60%	Baik

Berdasarkan tabel 10 hal ini menunjukkan bahwa sumber informasi yang dievaluasi memiliki kualitas yang cukup baik. Berdasarkan pengujian, kualitas informasi mendapat interpretasi skor 73,60%(Baik). Dengan demikian, informasi yang disediakan oleh sumber tersebut dianggap akurat, relevan, dan dapat dipercaya. Pada intinya, penyampaian terkait informasi yang di sajikan UPT Bahasa UTM ini efektif, sumber informasi memberikan konten yang informatif. Membuat pembaca mencapai pemahaman apa yang telah diinformasikan.

Tabel 11. Interprtasi skor kualitas visual

Indikator Visual Quality	Total Skor	Interpretasi skor	Kritria
VQ1	375	75,00	Baik
VQ2	362	72,40	Baik
Rata-Rata	360	73,70%	Baik

Berdasarkan tabel 11, dapat diketahui bahwa variabel kualitas visual menunjukkan bahwa elemen-elemen visual dari *website* UPT Bahasa UTM memiliki kualitas yang cukup tinggi. Dengan nilai rata-rata interpretasi skor 73,30% tampilan visual pada *website* UPT Bahasa UTM cukup menarik, sama seperti kualitas informasi pengguna merasa terkesan terhadap kualitas visual yang disajikan. Sesuai dengan data tersebut (persepsi pengguna), penggunaan font/huruf dan penggabungan warna yang terdapat pada *website* UPT Bahasa UTM efektif dalam dalam prinsip desain seperti, keseimbangan, kesatuan, kontras, dan ketegasan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa hasil keseluruhan *website* UPT Bahasa UTM cukup memenuhi harapan pengguna dalam hal kesesuaian hal ini dapat dilihat dari total keseluruhan yang mendapat skor 72,3%(Baik). Hal tersebut dilihat dari hasil interpretasi skor pada masing masing variabel yang terbilang menengah, pada variabel kualitas usabilitas yang mendapatkan rata-rata interpretasi skor yang terendah 69,60%(Baik) dapat disimpulkan pengguna *website* UPT Bahasa UTM merasa cukup puas pada variabel usabilitas. Sedangkan variabel kualitas informasi 73,60% dan variabel kualitas visual 73,70%, dapat dikatakan pengguna *website* UPT Bahasa UTM lebih puas dengan informasi yang disediakan, penyajian konten yang baik, dan tampilan visual yang menarik. Dengan total skor secara keseluruhan yaitu 72,3%(Baik). Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pedoman bagi pengembangan *website* UPT Bahasa UTM di masa mendatang untuk meningkatkan kualitasnya dan mencapai kepuasan pengguna yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sulistiyani, E., & Putri S, S. D. (2021). Evaluation of IBSI Education System Use ISO/IEC 9126 Quality Model: How is the Quality? 2021 International Conference on Computer Science, Information Technology, and Electrical Engineering (ICOMITEE), 68–73. doi: 10.1109/ICOMITEE53461.2021.9650266
- [2] Winarni, A., & Riska, W. (2020). Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website PT. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Bangkit Indonesia*, Vol. IX, No.01, Bulan Maret 2020, 7.
- [3] Adam, A. R., & Dazki, E. (2022). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Peduli Lindungi dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi*, 245-252.
- [4] Arafah, M., & Maslihatin, T. (2018). Analisa Kualitas Website Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) di Kota Makasar Dengan Menggunakan WebQual Modifikasi.
- [5] Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139. doi: 10.25126/jtiik.201852666.
- [6] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no.3,p.300,2021, doi:10.26418/justin.v9i3.47129.
- [7] Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. J. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis(IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati* Vol. 8, No. 1 April 2020, 12.
- [8] Jannah Miftahul N. (2021, Januari 21). Konssep Validasi dan Reabilitas dengan Menggunakan SPSS dari <https://osf.io/preprints/osf/v952>.
- [9] Risnita. (2012). Pengembangan Skala Model Likert. 86-99.
- [10] R. Slamet and S. Wahyuningsih, "Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja," *Aliansi J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 17, no.2, pp. 51–58, 2022, doi: 10.46975/aliansi.v17i2.428..
- [11] Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Yogyakarta: Undip.
- [12] Janti, S. (2014). Analisis Validitas dan Reabilitas dengan Skala Likert Terhadap Pengerembangan SI/TI dalam Penentuan Pengembalian Keputusan Penerpan Strategic Planing pada Industri Garmen. *ProsidingSeminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, 155-160.
- [13] Rahmatullah, S., Purnia, D. S., & Triasmoro, R. (2019). Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 19(2), 157-164.
- [14] Safira Nur Rahmaini. (2018). Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance- Performance Analysis (Ipa). *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.