

ABSTRAK

SADEWA merupakan *website* yang digunakan oleh mahasiswa dalam mendukung aktivitas akademik di UPN "Veteran" Yogyakarta. *Website* ini menyediakan berbagai layanan penting seperti administrasi, informasi KKN, informasi Kerja Praktik hingga keperluan tugas akhir dan wisuda. Namun, seperti sistem informasi akademik lainnya, *website* ini masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti menu tidak konsisten, informasi yang kurang *up to date*, serta munculnya data yang belum pernah ditambahkan pengguna. Masalah-masalah ini berdampak pada persepsi terhadap kualitas *website* secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* SADEWA.

Untuk menganalisis kepuasan pengguna, penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0 yang terdiri atas tiga dimensi yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan variabel tambahan *user satisfaction*. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diterapkan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan pada indikator layanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa aktif yang pernah menggunakan SADEWA. Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif dan dikaitkan dengan tingkat kesesuaian antara persepsi pengguna (*performance*) dan harapan pengguna (*importance*) pada masing-masing indikator.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang berada pada Kuadran I (prioritas utama untuk diperbaiki), di antaranya adalah indikator kemudahan untuk navigasi, tampilan yang atraktif, menyediakan informasi yang *up to date*, dan menyediakan informasi yang cukup detail. Selain itu, hasil uji hipotesis juga menunjukkan bahwa keempat variabel WebQual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini memiliki kontribusi pada pengembangan evaluasi kualitas *website* akademik dengan pendekatan terpadu antara WebQual 4.0 dan IPA. Keaslian penelitian ini terletak pada integrasi kedua metode tersebut secara simultan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih terarah berdasarkan persepsi dan prioritas pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pengelola sistem untuk meningkatkan kualitas *website* dalam jangka panjang.

Kata kunci: Kepuasan pengguna; WebQual 4.0; *Importance Performance Analysis* (IPA); Kualitas *website*

ABSTRACT

SADEWA is a website used by students to support academic activities at UPN "Veteran" Yogyakarta. This website provides various important services such as administration, KKN information, Internship information to final assignment and graduation requirements. However, like other academic information systems, this website still faces a number of challenges, such as menu inconsistencies, less up-to-date information, and the emergence of data that has never been inputted by users. These problems have an impact on the perception of the overall quality of the website. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the quality of the SADEWA website.

To evaluate user satisfaction, this study uses the WebQual 4.0 model which consists of four dimensions: usability, information quality, service interaction quality, and user satisfaction. In addition, the Importance Performance Analysis (IPA) method is applied to identify priority improvements in service indicators. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires to active students who have used SADEWA. The data collected are analyzed descriptively and associated with the level of conformity between user perception (performance) and user expectations (importance) in each indicator.

The results of the study indicate that there are several indicators in Quadrant I (top priority for improvement), including indicators of ease of navigation, attractive appearance, providing up-to-date information, and providing fairly detailed information. In addition, the results of the hypothesis test also show that the four WebQual variables have a significant effect on user satisfaction.

This study has contributed to the development of academic website quality evaluation with an integrated approach between WebQual 4.0 and IPA. The originality of this study lies in the simultaneous integration of the two methods to provide more targeted improvement recommendations based on user perceptions and priorities. The results of this study are expected to be a reference for system managers to improve website quality in the long term.

Keywords: *User Satisfaction; WebQual 4.0; Importance Performance Analysis (IPA); Website Quality*