

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan model WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) pada website SMPN 5 Kota Jambi, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketiga dimensi WebQual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *information quality* memberikan pengaruh terbesar (koefisien jalur 0,387), diikuti oleh *service interaction quality* (0,275), dan *usability* (0,137). Hal ini menegaskan bahwa informasi yang akurat, relevan, dan diperbarui tepat waktu menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna website sekolah.
2. Hasil IPA menunjukkan variasi kinerja indikator dalam empat kuadran. Indikator yang masuk Kuadran I (prioritas perbaikan) adalah kemudahan navigasi (X1.2), kemudahan penggunaan tanpa panduan teknis (X1.3), pembaruan informasi tepat waktu (X2.2), dan penyediaan saluran umpan balik (X3.3). Indikator pada Kuadran II (pertahankan prestasi) meliputi akurasi informasi (X2.1), relevansi informasi (X2.4), keamanan data pribadi (X3.2), serta kepercayaan pengguna (X3.1, X3.4). Indikator pada Kuadran III (prioritas rendah) adalah kecepatan akses (X1.1) dan format penyajian informasi (X2.3), sedangkan indikator pada Kuadran IV (berlebihan) adalah struktur menu (X1.4).

3. Integrasi WebQual 4.0 dan IPA memberikan gambaran yang lebih komprehensif. WebQual menjawab dimensi mana yang memengaruhi kepuasan pengguna, sementara IPA menjawab indikator mana yang harus diperbaiki atau dipertahankan. Dengan demikian, penelitian ini tidak membandingkan kedua metode, tetapi menggabungkannya untuk menghasilkan analisis yang lebih utuh, baik secara teoritis maupun praktis.
4. Kekuatan utama website terletak pada keamanan, akurasi informasi, dan rasa percaya pengguna, sedangkan kelemahannya ada pada aspek pembaruan informasi dan kemudahan penggunaan. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi sekolah dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan website.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk pengelola website SMPN 5 Kota Jambi
  - 1) Fokus pada perbaikan indikator Kuadran I, terutama pembaruan informasi secara tepat waktu dan penyediaan saluran umpan balik yang berfungsi optimal.
  - 2) Menyederhanakan navigasi dan memastikan website mudah digunakan bahkan tanpa panduan teknis.
  - 3) Menjaga kualitas indikator Kuadran II seperti keamanan data dan akurasi informasi agar tetap konsisten.

## 2. Untuk sekolah sebagai institusi

- 1) Membentuk tim khusus yang bertanggung jawab atas pengelolaan website, mencakup pembaruan konten, pemeliharaan teknis, serta perlindungan keamanan data.
- 2) Memberikan pelatihan bagi guru atau staf yang ditugaskan, agar pengelolaan website lebih profesional dan berkelanjutan.
- 3) Menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar dalam perencanaan strategi digitalisasi sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Iskandar *et al.*, *PERAN TEKNOLOGI DALAM DUNIA PENDIDIKAN*, 1st ed. Tallo: Yayasan Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia, 2023. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?id=HX\\_LEAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=HX_LEAAAQBAJ)
- [2] L. Judijanto *et al.*, *SISTEM INFORMASI: TEORI DAN PENERAPANNYA DI BERBAGAI BIDANG*, 1st ed. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=pghSEQAAQBAJ>
- [3] I. S. Windiarti, *BUKU AJAR MANAJEMEN PROYEK PERANGKAT LUNAK: STRATEGI TERBAIK DALAM MANAJEMEN PROYEK PERANGKAT LUNAK*. Asadel Liamsindo Teknologi, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=OpvvEAAAQBAJ>
- [4] K. Mustikarani and C. M. Karyanti, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE KOMPASIANA. COM DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *J. Ilm. Komputasi*, vol. 23, no. 1, pp. 83–92, 2024.
- [5] W. B. D. Hasna and I. K. D. Nuryana, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SOCIOLLA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, pp. 27–32, 2021.
- [6] M. Noor and A. Muflikhatun, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE SIMOJANG BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 1, pp. 185–199, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i1.37847.
- [7] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “( Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru ),” vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [8] S. Tinggi, I. Ekonomi, and M. Surabaya, “ANALISA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN TUNAI PADA THE,” vol. 7, no. 3, pp. 256–268, 2021.
- [9] S. A. Nuswantoro, *INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER: PENGANTAR DAN PRINSIP DASAR*, 1st ed. Penerbit Adab, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=QxzkEAAAQBAJ>
- [10] S. Sumarsid and A. B. Paryanti, “Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada grabfood (studi wilayah Kecamatan Setiabudi),” *J. Ilm. M-Progress*, vol. 12, no. 1, 2022.
- [11] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, “Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna aplikasi care dalam upaya peningkatan kinerja karyawan (studi kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.),” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10,

no. 1, pp. 25–43, 2019.

- [12] R. Apriyani and D. Pibriana, “Penerapan Model UTAUT Untuk Menganalisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi E-Office (Studi Kasus: PT ABCX),” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. Dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 3, pp. 1557–1569, 2021.
- [13] W. Mudjanarko, D. Sulastri, A. Wahyuni, and S. M. Pustaka, *METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGUKUR KINERJA PRASARANA KERETA API MELALUI KEPUASAN PELANGGAN*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=ikwCEAAAQBAJ>
- [14] H. Hamrul, “Implementasi Metode End User Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning di Masa Pandemi Covid-19,” *J. Comput. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 1, pp. 13–24, 2022.
- [15] F. A. Wijaya and P. Handayani, “Perancangan Sistem Informasi Analisa Website Penjualan Mobil”.
- [16] C. Mashuri, R. A. Y. Putra, U. S. Putri, and P. R. C. Indonesia, *Monograf Aplikasi Pembelajaran Daring Dengan Learning Management System (Studi Kasus: Evaluasi Usability Testing Dan Webqual 4.0)*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2022.
- [17] M. M. Dr. Dhiraj Kelly Sawlani, S.E., *KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE KUALITAS WEBSITE, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN*. 2021. [Online]. Available: By Dr. Dhiraj Kelly Sawlani, S.E., M.MSi
- [18] I. S. Utami and H. Setiadi, “Analysis the effect of website quality on user satisfaction with the WebQual 4.0 method and importance-performance analysis (IPA)(case study: SPMB Sebelas Maret University’s Website),” in *Journal of Physics: Conference Series*, 2021, vol. 1842, no. 1, p. 12003.
- [19] A. rahman putera slamet riyanto, *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. 2022. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Riset\\_Penelitian\\_Kesehatan\\_Sains/kC9OEQAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=Importance Performance analysis \(IPA\) adalah&pg=PA77&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Penelitian_Kesehatan_Sains/kC9OEQAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=Importance Performance analysis (IPA) adalah&pg=PA77&printsec=frontcover)
- [20] D. M. Kusumawardani, Darmansah, S. Astiti, M. Y. Fathoni, D. Sunardi, and S. Fernandez, *WEB DASAR MENGGUNAKAN HTML, CSS, JS, PHP DAN STUDI KASUS*, 1st ed. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=o8a1EAAAQBAJ>
- [21] M. I. Saad, *OTODIDAK WEB PROGRAMMING MEMBUAT WEBSITE EDUTAINMENT*. Elex Media Komputindo, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=I73NDwAAQBAJ>
- [22] R. Abdulloh, *7 in 1 Pemrograman Web untuk Pemula (Update Version)*. Elex Media Komputindo, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=VrPBEEAAQBAJ>
- [23] A. G. Aryo Wibisono, R. Amilia Destryana, “Jurnal Abdiraja,” vol. 4, no. September, 2021.
- [24] A. Wardhana, *Pengolahan Data Dengan SMART-PLS*, no. July. 2024.

- [25] G. Pramesti, *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23*. Elex Media Komputindo, 2016. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=1YpKDwAAQBAJ>
- [26] A. Iskandar, A. R. J. M, Mansyur, R. Fitriani, N. Ida, and P. H. S. Sitompul, *DASAR METODE PENELITIAN*, 1st ed. Tallo: Yayasan Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=dMnfEAAAQBAJ>
- [27] Rifkhan, *PEDOMAN METODOLOGI PENELITIAN DATA PANEL DAN KUESIONER*. Indramayu: Penerbit Adab, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=UN2vEAAAQBAJ>
- [28] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, "PENGUKURAN USABILITY WEBSITE E-COMMERCE SAMBAL NYOSS MENGGUNAKAN METODE SKALA LIKERT," *J. Compil.*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018.
- [29] A. Ulfah, D. Hermina, and N. Huda, "DESAIN INSTRUMEN EVALUASI YANG VALID DAN RELIABEL DALAM PENDIDIKAN ISLAM MENGGUNAKAN SKALA LIKERT," vol. 8, no. 12, pp. 855–861, 2024.
- [30] I. GUMILAR, *METODE RISET UNTUK BISNIS DAN MANAJEMEN*. utamalab. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?id=ln8\\_EO\\_TevsC](https://books.google.co.id/books?id=ln8_EO_TevsC)
- [31] E. Kusumawati, *Buku ajar metodologi penelitian langkah-langkah metodologi penelitian yang sistematis*. 2024. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_ajar\\_metodologi\\_penelitian/9hvxEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji validitas adalah&pg=PA137&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_ajar_metodologi_penelitian/9hvxEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji validitas adalah&pg=PA137&printsec=frontcover)
- [32] M. Sudarma and N. Gunantara, "ANALYSIS QUALITY OF EMPLOYMENT INFORMATION SYSTEMS USING WEBQUAL 4 . 0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika : JANAPATI | 34," vol. 13, no. 1, pp. 33–48, 2024.
- [33] M. M. Primananda, A. Nashiruddin, and N. A. Nawwar, "PENGUNAAN 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," vol. 22, no. 1, pp. 9–16, 2024.
- [34] R. A. Pamungkas, E. Alfarishi, E. Aditiarna, A. Mukhlisin, R. Faticha, and A. Aziza, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMK NEGERI 2 SRAGEN," vol. 13, no. 1, pp. 12–17, 2020.
- [35] M. H. R, I. A. M, F. Aldyan, D. Al Ghifari, and M. A. Fatwa, "Analisis Metode Webqual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis ( IPA ) pada Kualitas Website E-Health Surabaya ( Studi Kasus : E-Health Surabaya )," pp. 83–90, 2022.
- [36] G. Pramesti, *STASTIKA LENGKAP SECARA TEORI DAN APLIKASI DENGAN SPSS 23*. Elex Media Komputindo, 2016. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=1YpKDwAAQBAJ>

