

Analisis Kepuasan Pengguna *Website* Baznas Kota Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Fattah Bima Maulana¹, Aries Dwi Indriyanti²

^{1,2} Teknik Informatika, Universitas Negeri Surabaya

¹fattah.1068@mhs.unesa.ac.id

²ariesdwi@unesa.ac.id

Abstrak—Website BAZNAS Kota Surabaya berperan sebagai sarana penyedia informasi, transparansi, dan layanan zakat digital bagi masyarakat. Namun demikian, efektivitas website tersebut dalam memenuhi kepuasan pengguna perlu dievaluasi secara sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna website BAZNAS Kota Surabaya berdasarkan dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* menggunakan metode WebQual 4.0, serta menentukan prioritas perbaikan layanan melalui pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan subjek penelitian sebanyak 30 responden yang terdiri atas muzakki dan mustahik. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert lima tingkat, wawancara, dan studi pustaka. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,822 dan terdiri atas 20 butir pernyataan yang valid. Teknik analisis data meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, analisis kesenjangan (gap), dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel *usability* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar 0,021, sedangkan *information quality* dan *service interaction quality* tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Analisis gap menunjukkan adanya kesenjangan negatif terbesar pada dimensi *usability*. Selanjutnya, hasil IPA menempatkan atribut navigasi, tampilan antarmuka, dan fitur umpan balik sebagai prioritas utama perbaikan. Dengan demikian, peningkatan kualitas website perlu difokuskan pada aspek kemudahan penggunaan dan interaksi layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci—kepuasan pengguna, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, BAZNAS Kota Surabaya.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era Revolusi Industri 4.0 telah mendorong transformasi layanan publik ke arah digital, termasuk dalam penyediaan informasi dan pelayanan berbasis website. Website tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana interaksi dan pelayanan daring yang memengaruhi kepuasan serta kepercayaan pengguna. Oleh karena itu,

kualitas website menjadi faktor penting bagi organisasi publik agar tetap relevan dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

Lembaga keagamaan, khususnya pengelola dana zakat, dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan digital guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) memanfaatkan website sebagai media pengumpulan, penyaluran, dan pelaporan dana zakat, infak, dan sedekah. Mengingat zakat memiliki peran strategis dalam pemerataan ekonomi umat, maka kualitas pengelolaan website BAZNAS di setiap daerah menjadi aspek yang krusial.

Kota Surabaya sebagai kota metropolitan dengan jumlah penduduk Muslim yang besar memiliki potensi zakat yang sangat signifikan. Namun demikian, rendahnya tingkat kunjungan website BAZNAS Kota Surabaya jika dibandingkan dengan potensi populasi menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan zakat digital belum optimal. Ketimpangan antara besarnya dana zakat yang berhasil dihimpun dan rendahnya interaksi pengguna website mengindikasikan adanya permasalahan pada kualitas sistem digital yang digunakan.

Rendahnya tingkat interaksi pengguna tersebut tidak hanya mencerminkan aspek teknis website, tetapi juga berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta kualitas interaksi layanan yang disediakan. Apabila website tidak mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik, maka potensi zakat digital yang besar tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Oleh karena itu, evaluasi kualitas website menjadi langkah penting dalam mendukung optimalisasi layanan zakat berbasis digital.

Untuk memahami permasalahan tersebut, diperlukan analisis kepuasan pengguna yang berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas website. Metode WebQual 4.0 menjadi salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Metode ini mampu menggambarkan pengalaman pengguna secara komprehensif dalam mengakses dan berinteraksi dengan website.

Selain itu, Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut website, sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan yang paling berdampak terhadap kepuasan pengguna. Berbagai penelitian

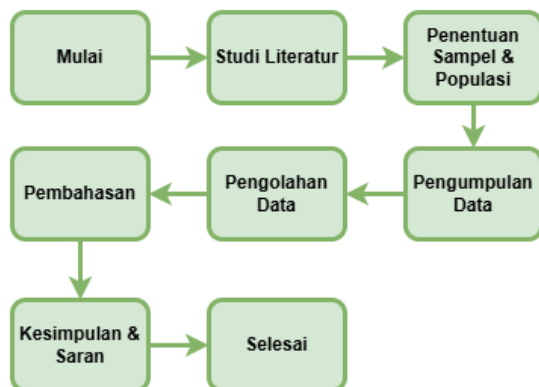
menunjukkan bahwa kombinasi WebQual 4.0 dan IPA efektif dalam mengevaluasi kualitas website layanan publik.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terkait evaluasi kepuasan pengguna website di Indonesia masih berfokus pada sektor pendidikan, e-commerce, dan layanan pemerintahan, sementara kajian pada lembaga sosial keagamaan, khususnya lembaga pengelola zakat, masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi, mengingat peran strategis lembaga zakat dalam mendukung kesejahteraan sosial dan ekonomi umat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna website BAZNAS Kota Surabaya menggunakan metode WebQual 4.0 serta menentukan prioritas perbaikan melalui Importance Performance Analysis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian kualitas website lembaga publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi BAZNAS Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan zakat digital dan memperkuat kepercayaan masyarakat.

II. METODE

Metode penelitian merupakan serangkaian tahapan yang disusun secara sistematis, efisien, dan selaras dengan tujuan penelitian, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat akurasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Adapun tahapan dalam rancangan penelitian ini dijelaskan pada gambar 1.



Gambar 1 Rancangan Penelitian

Cara paling mudah untuk memenuhi persyaratan format penulisan adalah dengan menggunakan dokumen ini sebagai template. Kemudian ketikkan teks Anda ke dalamnya

A. Studi Literatur

Studi literatur dalam penelitian ini dilakukan untuk memperdalam pemahaman terhadap materi yang relevan dengan topik penelitian. Sumber rujukan diperoleh dari jurnal internasional, jurnal nasional, sumber daring, serta laporan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan objek kajian.

B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pengguna website resmi BAZNAS Kota Surabaya (<https://surabaya.baznas.go.id>) yang terdiri atas muzakki dan mustahik. Berdasarkan data kunjungan periode Juli–November 2025, populasi pengguna aktif diestimasi sebanyak 7.100 pengguna. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu responden yang pernah mengakses website dan termasuk dalam kategori muzakki atau mustahik, mengingat populasi pengguna bersifat dinamis dan tidak memiliki daftar tetap.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 18,22% ($e = 0,1822$), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{7100}{1 + 7100(0,1822)^2} = \frac{7100}{236,67} = 30$$

Dengan demikian, jumlah sampel penelitian ini adalah 30 responden, yang dinilai representatif untuk menganalisis kepuasan pengguna website BAZNAS Kota Surabaya menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

C. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama. Kuesioner disusun berdasarkan metode WebQual 4.0 yang mencakup tiga dimensi, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, dengan total 26 butir pernyataan. Setiap butir pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat dan dinilai dalam dua aspek, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), sehingga kuesioner terdiri atas 26 pertanyaan importance dan 26 pertanyaan performance. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta menentukan prioritas perbaikan kualitas website BAZNAS Kota Surabaya

D. Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Selanjutnya, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan atribut website berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna.

1. Pemberian Bobot Nilai

Data yang diperoleh dari kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat kemudian dilakukan proses pembobotan nilai. Setiap jawaban responden dikonversi ke dalam bentuk numerik dengan ketentuan sebagai berikut: nilai 1 dikalikan 1, nilai 2 dikalikan 2, nilai 3 dikalikan 3, nilai 4 dikalikan 4, dan nilai 5 dikalikan 5.

Proses pembobotan ini bertujuan untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif sehingga dapat diolah secara statistik.

2. Perhitungan Nilai Rata-Rata

Perhitungan nilai rata-rata untuk setiap atribut WebQual 4.0. Nilai rata-rata tersebut dihitung secara terpisah untuk dua aspek, yaitu nilai kinerja (performance) dan nilai kepentingan (importance). Hasil perhitungan nilai rata-rata ini digunakan sebagai dasar dalam analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, serta pemetaan kuadran IPA.

3. Gap Analisis

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengetahui selisih antara nilai kinerja dan nilai kepentingan pada setiap atribut WebQual 4.0. Perhitungan nilai kesenjangan dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Gap} = \text{Performance} - \text{Importance}$$

Nilai kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa kinerja website belum memenuhi harapan pengguna, sedangkan nilai kesenjangan positif menunjukkan bahwa kinerja website telah memenuhi atau melampaui harapan pengguna.

4. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Diagram ini menggunakan sumbu horizontal sebagai nilai kinerja (performance) dan sumbu vertikal sebagai nilai kepentingan (importance). Titik potong sumbu diperoleh dari nilai rata-rata keseluruhan atribut. Hasil pemetaan menghasilkan empat kuadran yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan website, yaitu:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kinerja rendah. Atribut yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas utama perbaikan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

b. Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

Kuadran ini menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Atribut pada kuadran ini perlu dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah. Atribut pada kuadran ini tidak menjadi prioritas utama perbaikan karena pengguna tidak terlalu mementingkannya.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

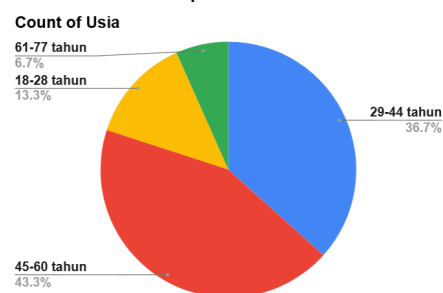
Kuadran ini menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun memiliki kinerja tinggi. Oleh karena itu, pengelola website tidak perlu memfokuskan perbaikan pada atribut di kuadran ini dan dapat mengalihkan sumber daya ke kuadran lain yang lebih prioritas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang merupakan pengguna website resmi BAZNAS Kota Surabaya, terdiri atas muzakki (pembayar zakat) dan mustahik (penerima zakat). Seluruh responden dipilih berdasarkan kriteria pernah mengakses dan menggunakan layanan digital pada website BAZNAS Kota Surabaya, sehingga memiliki pengalaman langsung dalam mengevaluasi kualitas website. Pengumpulan data dilakukan secara luring kepada responden mustahik dan secara daring kepada responden muzakki. Penyajian karakteristik responden bertujuan untuk memberikan konteks empiris dalam menginterpretasikan hasil analisis kualitas website menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

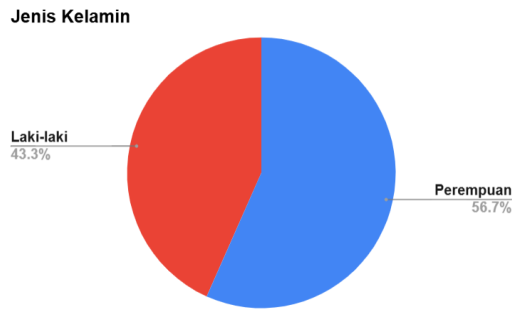
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 3. 1 Karakteristik Usia

Berdasarkan hasil pengolahan data, responden didominasi oleh kelompok usia 45–60 tahun dengan persentase sebesar 43,3%, diikuti oleh kelompok usia 29–44 tahun sebesar 36,7%. Sementara itu, kelompok usia 18–28 tahun dan 61–77 tahun masing-masing memiliki persentase sebesar 13,3% dan 6,7%. Distribusi ini menunjukkan bahwa pengguna website BAZNAS Kota Surabaya mayoritas berasal dari kelompok usia produktif hingga menjelang pensiun, yang umumnya memiliki tingkat kepedulian sosial dan partisipasi zakat yang tinggi.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

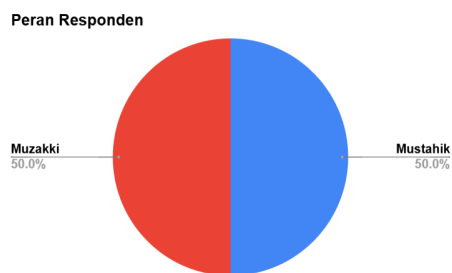


Gambar 3. 2 Karakteristik Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pengguna website BAZNAS Kota Surabaya didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 56,7%, sedangkan responden laki-laki sebesar 43,3%.

Hasil ini mengindikasikan bahwa partisipasi perempuan dalam pemanfaatan layanan zakat digital relatif lebih tinggi, meskipun keterlibatan pengguna laki-laki juga tergolong signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa website BAZNAS telah digunakan secara luas oleh kedua kelompok gender.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 3. 3 Karakteristik Peranan Zakat

Berdasarkan peran dalam sistem zakat, responden terbagi secara seimbang antara muzakki dan mustahik, masing-masing sebesar 50%. Komposisi yang seimbang ini menunjukkan bahwa penelitian berhasil merepresentasikan dua kelompok utama pengguna website BAZNAS Kota Surabaya. Dengan demikian, hasil analisis diharapkan mampu menggambarkan persepsi kualitas website secara objektif dari sudut pandang pembayar maupun penerima zakat.

B. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dimensi usability quality, information quality, dan service interaction quality terhadap kepuasan pengguna website BAZNAS Kota Surabaya. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai koefisien regresi sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Hasil Analisis Regresi Linier

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	1,328	1,133
Usability (X1)	0,123	0,603
Information quality (X2)	-0,080	0,046
Service interaction quality (X3)	0,115	0,072

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,328 + 0,123 X1 + -0,080 X2 + 0,115 X3$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa variabel usability quality dan service interaction quality memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan information quality memiliki arah pengaruh negatif. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kemudahan penggunaan dan interaksi layanan cenderung meningkatkan kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi yang ada belum memberikan kontribusi positif secara optimal

1. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel independen secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji F ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Model	f Hitung	F Tabel	Sig.
Regression	3,139	2,975	<0,042 ^b

Berdasarkan Tabel 4.2, diperoleh nilai F hitung sebesar 3,139 yang lebih besar dari F tabel sebesar 2,975 dengan nilai signifikansi 0,042 (< 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa usability quality, information quality, dan service interaction quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan antara kualitas website dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan Tabel 4.2, diperoleh nilai F hitung sebesar 3,139 yang lebih besar dari F tabel sebesar 2,975 dengan nilai signifikansi 0,042 (< 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa usability quality, information quality, dan service interaction quality secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan antara kualitas website dan kepuasan pengguna.

2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna secara individual. Nilai t tabel yang digunakan adalah sebesar 1,706. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.1, diketahui bahwa variabel usability quality memiliki nilai t hitung sebesar 2,462 dengan signifikansi 0,021 ($< 0,05$), sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel information quality memiliki nilai t hitung sebesar -1,568 dengan signifikansi 0,129 ($> 0,05$), dan variabel service interaction quality memiliki nilai t hitung sebesar 1,598 dengan signifikansi 0,122 ($> 0,05$), sehingga keduanya tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

Hasil ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna website BAZNAS Kota Surabaya, sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan belum memberikan pengaruh yang signifikan secara individual.

C. Analisis Gap

Analisis gap dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada setiap indikator webqual 4.0. Hasil analisis gap ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Analisis Gap

Dimensi	Importance	Performance	Gap
Usability Quality (X1)	3,278	3,140	-0,138
Information Quality (X2)	3,104	3,183	0,079
Service Interaction Quality (X3)	3,167	3,191	0,024

Berdasarkan Tabel 4.3, dimensi usability quality memiliki nilai gap negatif terbesar yaitu -0,138, yang menunjukkan bahwa kinerja website masih berada di bawah harapan pengguna pada aspek kemudahan penggunaan. Indikator dengan gap negatif tertinggi terdapat pada X1.3 sebesar -0,367 dan X1.5 sebesar -0,333, yang berkaitan dengan kejelasan navigasi dan tampilan website.

Sebaliknya, dimensi information quality dan service interaction quality menunjukkan nilai gap positif masing-masing sebesar 0,079 dan 0,024, yang mengindikasikan bahwa kinerja website telah memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna pada beberapa indikator, seperti X2.4 sebesar 0,300, serta X3.6 sebesar 0,367 dan X3.7 sebesar 0,400.

Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas website BAZNAS Kota Surabaya telah memenuhi harapan pengguna, namun aspek usability masih perlu ditingkatkan untuk mengurangi kesenjangan antara kinerja dan ekspektasi pengguna.

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas website berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil pemetaan IPA ditunjukkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Pemetaan Kuadran IPA

Kuadran	Indikator	Gap
Kuadran I	X1.3	-0,367
	X1.5	-0,333
	X3.4	-0,100
Kuadran II	X1.4	0,067
	X1.6	-0,100
	X2.1	0,100
	X3.5	-0,167
Kuadran III	X1.1	0,033
	X2.3	-0,167
	X3.2	-0,233
Kuadran IV	X2.4	0,300
	X3.6	0,367
	X3.7	0,400

Berdasarkan Tabel 4.4, indikator yang berada pada Kuadran I merupakan prioritas utama perbaikan, yaitu X1.3, X1.5, dan X3.4, karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek navigasi dan tampilan website masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Sementara itu, indikator pada Kuadran II seperti X2.1 dan X1.4 menunjukkan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna. Pada Kuadran III, indikator memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah sehingga bukan menjadi prioritas utama perbaikan.

Adapun indikator pada Kuadran IV, seperti X2.4 (gap 0,300) dan X3.7 (gap 0,400), menunjukkan kinerja yang sangat baik namun memiliki tingkat kepentingan relatif rendah, sehingga pengelola dapat memfokuskan sumber daya pada indikator yang berada di Kuadran I.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan implementasi yang dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa kualitas website BAZNAS Kota Surabaya berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna. Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial hanya dimensi usability quality yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar 0,021 ($< 0,05$), sedangkan information quality (0,129) dan service interaction quality (0,122) tidak berpengaruh signifikan. Namun demikian, hasil uji simultan menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F hitung sebesar 3,139 dan signifikansi 0,042 ($< 0,05$).

2. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa dimensi usability quality memiliki nilai kesenjangan negatif terbesar sebesar -0,138, yang mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan website belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Selain itu, hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan berada pada Kuadran I, yaitu petunjuk navigasi (X1.3), tampilan website (X1.5), dan fitur umpan balik pengguna (X3.4). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas website perlu difokuskan pada aspek kemudahan penggunaan dan interaksi pengguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

V. REFERENSI

- [1] J. ABALO, J. VARELA, AND V. MANZANO, "IMPORTANCE VALUES FOR IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS: A FORMULA FOR SPREADING OUT VALUES DERIVED FROM PREFERENCE RANKINGS," *JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH*, VOL. 60, NO. 2, PP. 115–121, 2007, DOI: 10.1016/j.jbusres.2006.10.009.
- [2] S. K. AHMED, "HOW TO CHOOSE A SAMPLING TECHNIQUE AND DETERMINE SAMPLE SIZE FOR RESEARCH: A SIMPLIFIED GUIDE FOR RESEARCHERS," *ORAL ONCOLOGY REPORTS*, VOL. 12, P. 100662, 2024, DOI: 10.1016/j.oor.2024.100662.
- [3] F. P. AL-BAHRI, "WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA): EKSPLORASI KUALITAS SITUS WEB E-KUISIONER," *JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI*, VOL. 3, NO. 2, 2019.
- [4] R. D. D. ALWIE, P. A. FURWANTI, AND R. ANDESPA, "ANALYSIS OF ACADEMIC WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS," *JURNAL EKONOMI*, VOL. 18, NO. 1, PP. 41–49, 2020.
- [5] D. N. GUJARATI AND D. C. PORTER, *INTRODUCTORY ECONOMETRICS: A PRACTICAL APPROACH*, 5TH ED. NEW YORK: MCGRAW-HILL, 2013.
- [6] I. S. UTAMI AND H. S. WINARNO, "ANALYSIS OF THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION WITH THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS," *JOURNAL OF PHYSICS: CONFERENCE SERIES*, VOL. 1842, NO. 1, P. 012003, 2021, DOI: 10.1088/1742-6596/1842/1/012003.
- [7] J. A. MARTILLA AND J. C. JAMES, "IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS," *JOURNAL OF MARKETING*, VOL. 41, NO. 1, PP. 77–79, 1977.
- [8] H. JIHADI, A. KRISTANTINI, AND P. PRASETYO, "WEBSITE ANALYSIS USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS," *REVIEW OF POLITICS AND PUBLIC POLICY IN EMERGING ECONOMIES*, VOL. 4, NO. 1, PP. 7–16, 2022.
- [9] S. MARDIANA, "AN INTEGRATED MODEL OF WEBQUAL 4.0 AND SERVQUAL: ANSWER TO THE NEXT RESEARCH CALL," *JURNAL ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI*, VOL. 25, NO. 1, PP. 137–150, 2023, DOI: 10.17933/IPTEKKOM.25.1.2023.137-150.
- [10] G. MARDIATMOKO, "THE IMPORTANCE OF CLASSICAL ASSUMPTION TEST IN MULTIPLE LINEAR REGRESSION ANALYSIS," *BAREKENG*, VOL. 14, NO. 3, PP. 333–342, 2020, DOI: 10.30598/BAREKENGVOL14ISS3PP333-342.
- [11] D. C. MIDAMBA ET AL., "DATA COLLECTION METHODS IN SOCIAL SCIENCES: A PRIMER FOR NOVICE RESEARCHERS AND STUDENTS," *SOUTH ASIAN JOURNAL OF SOCIAL STUDIES AND ECONOMICS*, VOL. 22, NO. 6, PP. 217–229, 2025, DOI: 10.9734/sajsse/2025/v22i61049.
- [12] G. A. MILA ROSMAYA AND D. B. NURSANTO, "ANALYSIS OF IMMIGRATION OFFICE WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 AND IPA METHODS," *TEMATICS: TECHNOLOGY MANAGEMENT AND INFORMATICS RESEARCH JOURNAL*, VOL. 6, NO. 2, PP. 45–59, 2022, DOI: 10.52617/TEMATICS.v4i2.385.
- [13] D. RACHMAWATY, A. Z. YAMANI, F. D. WINATI, AND H. MARDHIANA, "IMPLEMENTATION OF IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS ON INTEGRATED INFORMATION SYSTEM," *JURNAL ILMIAH TEKNIK INDUSTRI*, VOL. 20, NO. 2, PP. 184–194, 2021, DOI: 10.23917/JITI.v20i2.15600.
- [14] S. N. RAHMAINI, *ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*. JAKARTA: UIN SYARIF HIDAYATULLAH, 2018.
- [15] Y. RUAN, "EXPLORING MULTIPLE REGRESSION MODELS: KEY CONCEPTS AND APPLICATIONS," *SCIENCE AND TECHNOLOGY OF ENGINEERING, CHEMISTRY AND ENVIRONMENTAL PROTECTION*, VOL. 1, NO. 7, 2024, DOI: 10.61173/YJPT3s59.
- [16] A. SAFITRI, N. D. KUSUMAWATI, AND A. NILASARI, "ENHANCING HIGHER EDUCATION WEBSITE QUALITY

USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS,” *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, VOL. 7, NO. 2, PP. 266–276, 2024, DOI: 10.36378/JTOS.v7i2.3858.

- [17] S. SHUKLA, “CONCEPT OF POPULATION AND SAMPLE,” *HOW TO WRITE A RESEARCH PAPER*, PP. 1–6, 2020.
- [18] Y. TARIGAN, A. NA, AND A. M. DEVANO, “ANALYSIS OF WEBSITE SERVICE QUALITY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,” *KNE SOCIAL SCIENCES*, PP. 126–146, 2024, DOI: 10.18502/kss.v9i25.16956.
- [19] S. UPENDRA, D. R. ABBAIAH, AND D. P. BALASIDDAMUNI, “MULTICOLLINEARITY IN MULTIPLE LINEAR REGRESSION: DETECTION, CONSEQUENCES, AND REMEDIES,” *INTERNATIONAL JOURNAL FOR RESEARCH IN APPLIED SCIENCE AND ENGINEERING TECHNOLOGY*, VOL. 11, NO. 9, PP. 1047–1061, 2023.