

Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan webqual = Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach

Napitupulu, Darmawan Baginda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470049&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Universitas XYZ dengan pendekatan WebQual. WebQual adalah sebuah pendekatan pengukuran kualitas website melalui persepsi pengguna berdasarkan tiga dimensi yaitu usability, information quality dan services interaction quality. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas XYZ dimana jumlah sampel diambil sebanyak 216 responden secara purposive sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuesioner berbasis WebQual 4.0 yang dianalisis dengan IPA (Importance Performance Analysis) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang merupakan gap antara kepentingan dan kinerja. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan keseluruhan item kuesioner valid dan reliabel karena telah memenuhi persyaratan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 22 item yang dianalisis dengan metode IPA dikelompokkan ke dalam kuadran I (3 item), kuadran II (9 item), kuadran III (7 item) dan kuadran IV (3 item). Item yang dianggap penting dan perlu segera ditingkatkan terletak pada kuadran I yaitu kemudahan berkomunikasi melalui web, ketersediaan informasi yang cukup detail serta rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. Hasil analisis korelasi ganda juga menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dan dependen dalam penelitian ini.