

INTISARI

Suara Banyumas telah menggunakan website sebagai media penyebaran informasi untuk memenuhi segala kebutuhan informasi kepada masyarakat diseluruh dunia. Namun kurangnya evaluasi kualitas yang dilakukan terhadap website terhadap perspektif pengguna membuat terjadinya penurunan pengunjung. Evaluasi kualitas website merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan performa sebuah website agar dapat memberikan suatu informasi yang baik dan sesuai dengan keinginan pengguna. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis guna melakukan evaluasi kualitas terhadap website Suara Banyumas agar dapat memberikan sebuah rekomendasi perbaikan sesuai dengan perspektif pengguna. Data yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner berdasarkan instrumen WebQual 4.0 yang diberikan kepada pengguna website Suara Banyumas serta analisis penilaian dengan menggunakan Importance Performance Analysis. Selanjutnya rekomendasi perbaikan/pengembangan akan diberikan. Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa website telah memenuhi harapan pengguna. Namun dari analisis kesesuaian yang dilakukan terdapat hasil akhir yaitu sebesar 89,81% dan memiliki kesenjangan (gap) yaitu sebesar 10,19%. Dari analisis kuadran masih terdapat 2 atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan 17 atribut yang menjadi prioritas rendah. Dari 19 atribut tersebut, diberikan rekomendasi perbaikan/pengembangan terhadap website pada variabel interaksi dengan pengelola dalam dimensi service interaction dan variabel reputasi dalam dimensi information quality.

Kata kunci: Evaluasi, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis

ABSTRACT

Suara Banyumas has used the website for disseminating information to meet all information needs for people around the world. but the low quality evaluation conducted on the website of the user's perspective causes a decrease in visitors. Evaluation of site quality is very important in improving website performance in order to provide good information and in accordance with user desires. In this study, researchers used the WebQual 4.0 method and the Importance of Performance Analysis to conduct a quality assessment of the Banyumas Suara website in order to provide recommendations for improvement according to the user's perspective. Data obtained using a questionnaire based on the WebQual 4.0 instrument provided to Suara Banyumas website users and assessment analysis using Important Performance Analysis Further improvements/developments will be provided. The final results of the study indicate that the website has met user expectations. But the suitability analysis conducted was 89.81% and has a compatibility (gap) of 10.19%. From the quadrant analogy there are still 2 attributes that are prioritized and 17 attributes that are of low priority. Of the 19 attributes, recommendations for improvement/development of the website on the interaction with manager variables in the service interaction dimension and reputation variables in the quality of information are given recommendations.

Keywords: Evaluation, WebQual 4.0, Important Performance Analysis