

TESIS

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE MAP*
*ANALYSIS***

(Studi Kasus : Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah)



OLEH :

MUHAMMAD FATHURRAHMAN AR RIDHA

NIM : 23206052006

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

PROGRAM MAGISTER FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Fathurrahman Ar Ridha
NIM : 23206052006
Jenjang : Magister
Program Studi : Informatika

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 1 Agustus 2025
Saya yang menyatakan,



M Fathurrahman Ar Ridha
NIM: 23206052006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Fathurrahman Ar Ridha
NIM : 23206052006
Jenjang : Magister
Program Studi : Informatika

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku

Yogyakarta, 1 Agustus 2025
Saya yang menyatakan,



M Fathurrahman Ar Ridha
NIM: 23206052006

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1795/Un.02/DST/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE MAP ANALYSIS (Studi Kasus : Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD FATHURRAHMAN AR RIDHA,
S.Kom
Nomor Induk Mahasiswa : 23206052006
Telah diujikan pada : Senin, 11 Agustus 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., ASEAN Eng.
SIGNED

Valid ID: 68a4b7a5ac4d



Penguji I

Muhammad Mustakim, S.T. M.T.
SIGNED

Valid ID: 68a4babb1b693



Penguji II

Dr. Ir. Aulia Faqih Rifa'i, M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 68a1ddf42f44e



Yogyakarta, 11 Agustus 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 68a53603e550b

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Penyelenggaraan Ujian Tugas Akhir Mahasiswa

A. Waktu, Tempat dan Status Ujian Tugas Akhir:

1. Hari dan Tanggal : Senin, 11 Agustus 2025
2. Pukul : 13:00 s/d 14:30 WIB
3. Tempat : FST-1-101
4. Status : Utama

B. Susunan Tim Ujian Tugas Akhir:

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua Sidang	Dr. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., ASEAN Eng.	 Valid ID: 68a4fa7c3cce9
2.	Penguji I	Muhammad Mustakim, S.T. M.T.	 Valid ID: 689feca396807
3.	Penguji II	Dr. Ir. Aulia Faqih Rifa'i, M.Kom.	 Valid ID: 68a1ddab85dc

C. Identitas Mahasiswa yang diuji:

1. Nama : MUHAMMAD FATHURRAHMAN AR RIDHA, S.Kom
2. Nomor Induk Mahasiswa : 23206052006
3. Program Studi : S2 - Informatika
4. Semester : III
5. Program : S2
6. Status Kehadiran Mahasiswa : Menghadiri Ujian

D. Judul Tugas Akhir : EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE MAP ANALYSIS (Studi Kasus : Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah)

E. Pembimbing/Promotor:

1. Dr. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., ASEAN Eng.

F. Keputusan Sidang

1. LULUS dengan Perbaikan
2. Predikat Kelulusan : 90.02 (A-)
3. Konsultasi Perbaikan a. _____
b. _____



Yogyakarta, 11 Agustus 2025

Ketua Sidang/Pembimbing/Promotor,

Dr. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., ASEAN
Eng.
SIGNED

Valid ID: 68a4fa7c3cce9

SURAT PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa tesis saudara :

Nama : Muhammad Fathurrahman Ar Ridha

NIM : 23206052006

Judul Tesis : Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Menggunakan Metode *Webqual* Dan *Importance Performance Map Analysis*
(Studi Kasus : Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah)

Sudah dapat diajukan kepada program studi Magister Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Informatika. Dengan ini saya mengharap agar tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 1 Agustus 2025

Pembimbing



Dr. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., ASEAN Eng.
NIP. 197108231999031003

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk menyediakan layanan publik berbasis daring guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan website Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan model WebQual yang mencakup dimensi *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, serta memanfaatkan metode *Importance–Performance Map Analysis* (IPMA) untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 170 responden pengguna website, dengan instrumen kuesioner berbasis indikator WebQual. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan pengaruh terbesar berasal dari *Usability Quality*, diikuti oleh *Service Interaction Quality* dan *Information Quality*. Analisis IPMA mengungkap bahwa indikator SIQ1 menjadi prioritas utama perbaikan, sedangkan enam indikator lainnya berada pada kategori *Keep up the Good Work*. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan (*usability*) dan kualitas interaksi layanan menjadi strategi utama untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna website. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola website instansi pemerintah dalam merancang strategi perbaikan layanan berbasis teknologi informasi secara efektif dan terarah.

Kata Kunci: WebQual, IPMA, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, SmartPLS

ABSTRACT

The advancement of information technology has encouraged government institutions to provide online public services in order to improve efficiency and service quality. This study aims to evaluate the service quality of the website of the Ministry of Religious Affairs of Central Kalimantan Province using the WebQual model, which includes the dimensions of *Usability Quality*, *Information Quality*, and *Service Interaction Quality*, as well as employing the *Importance–Performance Map Analysis* (IPMA) method to identify improvement priorities. A quantitative approach was used with a survey method involving 170 website users, utilizing a questionnaire based on WebQual indicators. Data analysis was carried out using *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) with the SmartPLS software.

The results show that all three WebQual dimensions have a significant effect on user satisfaction, with *Usability Quality* having the greatest influence, followed by *Service Interaction Quality* and *Information Quality*. The IPMA analysis revealed that the SIQ1 indicator is the main priority for improvement, while six other indicators fall under the *Keep up the Good Work* category. These findings emphasize that enhancing usability and service interaction quality should be the main strategy to optimize user satisfaction with the website. This research is expected to serve as a reference for government website managers in designing more effective and targeted technology-based service improvement strategies.

Keywords: WebQual, IPMA, Service Quality, User Satisfaction, SmartPLS

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“Hidup ini bukan tentang menunggu badai berlalu, tapi belajar menari di tengah hujan”

“Tesis ini tidak sempurna, tapi cukup untuk membuat kedua orang tua saya bangga, Bismillah untuk segala hal-hal baik yang sedang diperjuangkan”



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan kekuatan sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya ini dengan segenap rasa kuhaturkan kepada:

1. Kepada ayah dan ibu yang kukasihi, H. Fahrudin, S.Ag., M.AP., dan Hj. Siti Mulyani, S.Ag., M.AP., yang restunya dan cinta kasihnya mengalir tanpa henti. Dari jerih payah yang kalian berikan hingga kebanggaan yang terpancar, kalian adalah sumber kekuatan sejati. Harapanku, prestasi ini dapat menjadi persembahan sederhana untuk membalas ketulusan cinta yang tak ada bandingannya.
2. Kepada dosen pembimbing yang bijaksana, Dr. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., ASEAN Eng. Terima kasih atas bimbingan, kesabaran, dan ilmu yang tak ternilai. Setiap arahan dan nasihat Anda adalah lentera yang menerangi perjalanan ilmiah ini.
3. Untuk almamater yang kubanggakan, UIN Sunan Kalijaga. Sebagai wadah tempat menimba ilmu, berkembang, dan mempertajam potensi diri, kampus ini telah menyaksikan setiap upaya dan perjalanan kecilku menuju cita-cita. Kiranya karya ini dapat menjadi langkah awal sumbangsihku bagi dunia keilmuan dan memberikan kebermanfaatan yang luas. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan berkah dan rahmat-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa pula sholawat beriring salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-Government* Menggunakan Metode *E-Govqual* Dan *Importance Performance Map Analysis* (Studi Kasus : Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah)”, Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Magister pada Jurusan Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Sumarsono, S.T., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Magister Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Dr. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., ASEAN Eng., selaku dosen pembimbing tesis yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta saran selama proses penyusunan penelitian ini.
5. Prof. Dr. Ir. Shofwatul 'Uyun, S.T., M.Kom., IPM., ASEAN Eng., selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan motivasi dan arahan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen Program Studi Magister Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah dengan tulus berbagi ilmu dan wawasan selama saya menempuh pendidikan.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan nantinya. Semogaskripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi para pembaca.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 1 Agustus 2025
Penulis,



M Fathurrahman Ar Ridha
NIM: 23206052006

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	iv
SURAT PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Metodologi Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Kajian Pustaka	9
B. Landasan Teori.....	15
1. Analisis	15
2. Kualitas Layanan	15
3. Website.....	17

4.	Webqual	19
5.	Teknik Pengumpulan Data	21
6.	Pengelompokan Data	22
7.	Metode Kuantitatif	23
8.	Populasi dan Teknik Sampling	24
9.	Metode Perhitungan Sampel	29
10.	Structure Equation Model (SEM)	31
a.	Fungsi SEM	33
11.	Partial Least Square (PLS)	34
12.	SmartPLS	35
a.	Evaluasi Pengukuran Model (Outer Model)	36
b.	Evaluasi Struktural Model (Inner Model)	39
c.	Importance Performance Map Analisis	41
13.	Konstruk Reflektif dan Formatif	44
14.	Konstruk Unidimensional dan Multidimensional	48
15.	Konstruk First Order	52
16.	Skala Likert	53
17.	Metode Perhitungan	55
18.	Pengembangan Model Penelitian	61
19.	Pengembangan Hipotesis Penelitian	63
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		68
A.	Pendekatan dan Strategis Penelitian	68
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	69
C.	Prosedur Penelitian	69
D.	Metode Pengumpulan Data	70
1.	Wawancara	70
2.	Studi Literatur	70
3.	Survei	71
E.	Metode Analisis Data	71

1. Model Penelitian	71
2. Importance Performance Analysis (IPMA)	73
F. Pembuatan Kuisioner	73
G. Populasi Dan Sampel Peneliti	76
H. Hipotesis Penelitian	77
I. Analisis Data dan Interpretasi Hasil	78
BAB IV	80
HASIL DAN PEMBAHASAN	80
A. Gambaran Umum Instansi	80
1. Sejarah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah	80
2. Visi	81
3. Misi	81
4. Struktur Organisasi	81
5. Tugas dan Fungsi	84
6. Website Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah	85
B. Hasil Analisis	87
1. Hasil Analisis Demografis	87
2. Hasil Analisis Model Penelitian	92
a. Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model)	92
b. Hasil Analisis Struktur Model (Inner Model)	99
c. Hasil Analisis Importance Performance Map Analisis (IPMA)	103
C. Interpretasi dan Pembahasan	107
1. Interpretasi Data Demografi	107
2. Interpretasi data Outer Model	108
3. Interpretasi Data Inner Model	110
4. Interpretasi Importance Performance Map Analisis	111
BAB V	114
KESIMPULAN DAN SARAN	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115

1. Saran Teoritis	115
2. Saran Praktis	115
3. Saran untuk penelitian selanjutnya	116
LAMPIRAN.....	125
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	148



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka	12
Tabel 2. 2 Keterangan Konstruk SmartPLS	33
Tabel 2. 3 Kesalahan Pemilihan Indikator.....	47
Tabel 2. 4 Perbandingan Antara Indikator Refleksif dan Formatif.....	47
Tabel 2. 5 Ketentuan Skala Likert	55
Tabel 2. 6 Tingkat hubungan interval koefisien r.....	59
Tabel 2. 7 Kriteria Reliabilitas.....	60
Tabel 2. 8 Daftar Hipotesis Penelitian.....	64
Tabel 2. 9 Hipotesa Usability Quality terhadap user satisfaction.....	64
Tabel 2. 10 Hipotesa Information Quality terhadap user satisfaction	65
Tabel 2. 11 Hipotesa Service Interaction Quality terhadap user satisfaction	66
Tabel 2. 12 Tabel Referensi Indikator	66
Tabel 3. 1 Urutan Pelaksanaan Penelitian	69
Tabel 3. 2 Penentuan Skala Kuesioner	75
Tabel 3. 3 Kuesioner Penelitian.....	75
Tabel 4. 1 Layanan dan Fitur Website Kementerian Agama Prov Kalteng	86
Tabel 4. 2 Hasil Uji Loading Factor	93
Tabel 4. 3 Hasil Composite Realibility.....	94
Tabel 4. 4 Hasil Average Variance Extracted	95
Tabel 4. 5 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	96
Tabel 4. 6 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading Fornell-Lacker's).....	98
Tabel 4. 7 Keseluruhan Hasil Analisis Pengukuran Model (Outer Model).....	99
Tabel 4. 8 Hasil Uji Signifikansi Path Coefficient (β)	100
Tabel 4. 9 Uji Path coefficient (β)	100
Tabel 4. 10 Hasil Uji Coefficient of Determination (R^2) dengan SmartPLS	102
Tabel 4. 11 Hasil Uji T-test	103
Tabel 4. 12 Hasil ringkasan Impotance Performance Map Analisis	106

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Teknik Sampling	26
Gambar 2 Klasifikasi Komponen Model Struktural	32
Gambar 3 Peta Importance-Performance Map Analysis pada PLS-SEM	42
Gambar 4 Contoh Konstruk dengan Indikator Refleksif	45
Gambar 5 Contoh Konstruk dengan Indikator Formatif	46
Gambar 6 Konstruk Unidimensional	49
Gambar 7 Model Struktural dengan Konstruk Unidimensional Refleksif	49
Gambar 8 Model Struktural dengan Konstruk Unidimensional Formatif	50
Gambar 9 Konstruk Multidimensional	51
Gambar 10 Model Struktural Dengan Lower Order Konstruk Refleksif Dan Higher Order Konstruk Formatif	51
Gambar 11 Model Struktural dengan Lower dan Higher Order Konstruk Formatif	52
Gambar 12 Model Struktural dengan Lower Order Formatif dan Higher Order Refleksif	52
Gambar 13 Prosedur Penelitian	70
Gambar 14 Model Penelitian	71
Gambar 15 Struktur Organisasi	82
Gambar 16 Tampilan Website Kemetrian Agama Prov KALTENG	86
Gambar 17 Tampilan Mobile Website Kemetrian Agama Prov KALTENG	86
Gambar 18 Diagram Hasil Analisis Demografis (Jenis Kelamin)	88
Gambar 19 Diagram Hasil Analisis Demografis (Usia)	89
Gambar 20 Diagram Hasil Analisis Demografis (Pendidikan Terakhir)	90
Gambar 21 Diagram Hasil Analisis Demografis (Frekuensi Penggunaan Website)	91
Gambar 22 Diagram Hasil Analisis Demografis (Durasi Mengakses Website)	92
Gambar 23 Hasil Analisis Outer Model	98
Gambar 24 Hasil Impotance Performance Map Analisis SMART PLS	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	127
Lampiran 2 Hasil Kuesioner (Demografis)	137
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	146
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	147



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas layanan *website* menjadi faktor kunci dalam menilai keberhasilan sebuah platform, terutama dalam konteks pelayanan publik. *Website* pemerintah berfungsi sebagai saluran komunikasi penting antara pemerintah dan masyarakat, memberikan informasi, layanan, serta berbagai bentuk interaksi secara daring. Kualitas layanan website dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, yang semuanya berkontribusi terhadap pengalaman pengguna yang memuaskan. Evaluasi kualitas ini penting untuk memastikan bahwa *website* dapat memenuhi ekspektasi pengguna dan memberikan pelayanan yang efektif (Barnes & Vidgen, 2002).

Salah satu metode yang sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* adalah *Webqual 4.0*. Model ini telah terbukti efektif dalam mengukur berbagai aspek kualitas *website*, termasuk kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. *Webqual 4.0* pertama kali dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2002 dan sejak itu telah banyak digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna terhadap berbagai jenis situs *website*. Penelitian oleh Safa menunjukkan bahwa dimensi *Usability* dari *Webqual* memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna, diikuti oleh kualitas interaksi layanan dan kualitas informasi. Hasil ini mendukung pentingnya aspek kegunaan situs web dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna (Safa, 2024).

Di sisi lain, meskipun *Webqual* memberikan wawasan tentang dimensi kualitas, masih diperlukan alat analisis tambahan yang dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja yang diberikan oleh *website*. Hal inilah yang melatarbelakangi penggunaan *Importance Performance Map Analysis* (IPMA), sebuah teknik yang digunakan untuk memetakan antara pentingnya atribut-atribut dalam model kualitas dan kinerja aktual yang diberikan. IPMA memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai area mana yang memerlukan perhatian lebih dalam perbaikan kinerja layanan, berdasarkan perbandingan antara tingkat pentingnya dan kinerja atribut yang ada. IPMA sangat efektif untuk mengevaluasi prioritas perbaikan, sehingga dapat mengarahkan pengelola *website* untuk lebih fokus pada aspek yang benar-benar dibutuhkan pengguna (Ringle & Sarstedt, 2016).

Website Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah menjadi objek penelitian yang relevan karena perannya dalam menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang agama dan pendidikan. *Website* ini memiliki berbagai fitur dan layanan yang dirancang untuk mempermudah akses informasi kepada publik. Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan internet, kualitas layanan *website* ini perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa *website* tersebut memenuhi ekspektasi penggunaanya. Penelitian oleh Hamdani mengungkapkan bahwa *website* pemerintah, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna yang berdampak pada efektivitas pelayanan publik (Hamdani, 2020). Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang perlu

diperbaiki pada *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah agar dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPMA. Dengan menggunakan kedua metode ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih aplikatif kepada pengelola *website* dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Penggunaan IPMA yang dikombinasikan dengan model *Webqual* memberikan analisis yang lebih mendalam dan terperinci, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih spesifik dan *implementatif* untuk perbaikan kualitas *website* (Wiyono & Antonio, 2024). Karena hal tersebut, penulis sangat antusias untuk melakukan penelitian dengan judul studi **“Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Map Analysis* (IPMA) (Studi Kasus : Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah)”**.

B. Rumusan Masalah

Bersumber pada penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, ditemukan rumusan masalah penelitian dalam studi ini diantaranya:

1. Bagaimana status kepuasan pengguna terkait kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan format yang disediakan terhadap *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah?

3. Bagaimana metode untuk mengidentifikasi atribut yang harus diprioritaskan dalam perbaikan kinerja layanan berdasarkan analisis *Importance Performance Map Analysis* (IPMA)?

C. Batasan Masalah

Mengacu pada permasalahan yang telah dijelaskan, cakupan studi ini dibatasi pada berbagai perihal mengenai:

1. Penelitian ini hanya akan mengevaluasi kinerja situs *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah, dengan fokus pada tiga dimensi utama kualitas *website*, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.
2. Kualitas layanan dievaluasi menggunakan metode *Webqual 4.0*, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik *Importance Performance Map Analysis* (IPMA) untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan pengukuran kepentingan dan kinerja.
3. Penelitian ini mengandalkan kuesioner yang dibagikan secara langsung maupun daring kepada pengguna yang telah mengakses situs web tersebut. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mempertimbangkan aspek demografis dari responden.

D. Tujuan Penelitian

Studi ini memiliki dua tujuan utama: tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum dari studi ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan di situs *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan perspektif pengguna. Tujuan khusus dari studi ini meliputi:

1. Menilai pandangan masyarakat mengenai kualitas layanan yang disediakan melalui situs *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Menilai kepuasan pengguna terhadap dimensi kualitas layanan yang ada, seperti kegunaan, informasi, dan interaksi layanan.
3. Mengidentifikasi area yang perlu mendapatkan perhatian lebih berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Map Analysis* (IPMA), guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

E. Metodologi Penelitian

Studi ini menerapkan metode kuantitatif sebagai pendekatannya (Cresswell, 2014). Model *Webqual* akan digunakan untuk mengembangkan hipotesis, yang kemudian akan diuji dengan data yang dikumpulkan oleh para peneliti. Responden penelitian akan menerima kuesioner, yang terdiri dari kumpulan pertanyaan dan pernyataan yang dibuat menggunakan pendekatan kuantitatif.

Untuk memastikan bahwa responden dapat memahami setiap pertanyaan dalam kuesioner penelitian, langkah pendahuluan yang perlu dilakukan adalah melaksanakan pengujian awal untuk mengevaluasi dan mengukur validitas kuesioner. Partisipan dalam studi ini adalah orang-orang yang telah mengakses situs web Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah, *purposive sampling* adalah teknik sampling yang digunakan (Wijaya, 2019).

Kuesioner disebarkan baik secara fisik maupun melalui metode daring (*online*), ini menjadi proses pengambilan sampel dilakukan peneliti. Penyebaran langsung dilakukan dengan bertatap muka untuk memastikan

bahwa responden yang dipilih memenuhi kriteria yang telah ditentukan, sedangkan penyebaran tidak langsung dilakukan melalui platform *online* untuk menjangkau individu di Indonesia yang telah mengakses situs web Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah. Setelah kuesioner dikumpulkan, data akan dikategorikan menggunakan perangkat lunak pengolahan data seperti MS Excel 2013. Selanjutnya, model luar (*outer model*), model dalam (*inner model*), dan pengujian hipotesis akan dilakukan, yang akan didukung oleh *SmartPLS* versi 3.2.8 (Yamin & Kurniawan, 2011).

Selain itu, analisis kuadran atau *Importance Performance Map Analysis* (IPMA) juga akan dilakukan. Seperti yang telah dipaparkan di bagian sebelumnya, data kuesioner dengan pendekatan *Webqual* akan dianalisis menggunakan IPMA untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah menurut pandangan masyarakat atau publik. Proses analisis menggunakan IPMA ini akan dilaksanakan dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* versi 3.2.8, interpretasi bergantung pada hasil analisis, kemudian kesimpulan ditarik dengan mempertimbangkan pertanyaan penelitian dan menyesuaikannya dengan batasan dan ruang lingkup studi.

F. Manfaat Penelitian

Tiga aspek utama manfaat dari studi ini meliputi

1. Secara teoritis, penelitian ini membantu mengidentifikasi tingkat kinerja pelayanan *website* dan menentukan hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhinya. Peneliti berharap hasil studi yang telah dilakukan ini dapat diaplikasikan guna menjadi

dasar penelitian berikutnya yang mempelajari kualitas layanan *website* secara lebih mendalam.

2. Secara metodologis, penelitian ini mendukung penggunaan pendekatan kuantitatif di bidang sistem informasi, khususnya di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Studi ini dapat diimplementasikan sebagai dasar untuk penelitian terkait di masa mendatang.
3. Secara praktis, diharapkan temuan penelitian ini dapat berkontribusi sebagai panduan yang bermanfaat bagi Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah dalam merencanakan perbaikan dan pengembangan sistem *website* di masa mendatang.

G. Sistematika Penulisan

Ada lima bab yang membentuk kerangka kerja studi ini:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian terkait kualitas layanan *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah dengan menggunakan metode *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA) dan model *Webqual*. Selain itu, disajikan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, batasan masalah, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan landasan teori yang mendukung penelitian, meliputi konsep kualitas layanan berbasis *Webqual*, metode IPMA, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta hubungan antarvariabel dalam model penelitian. Bab ini juga memuat hasil-hasil penelitian

terdahulu yang relevan, landasan konseptual, dan kerangka pemikiran penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis indikator *Webqual*, serta metode analisis data yang digunakan, termasuk analisis *outer model*, *inner model*, dan IPMA dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data, meliputi deskripsi responden, hasil evaluasi *outer model* dan *inner model*, pengujian hipotesis, serta interpretasi hasil IPMA. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan temuan penelitian dengan teori yang relevan dan hasil penelitian sebelumnya, sehingga diperoleh gambaran mendalam tentang kualitas layanan *website* dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Bab V Penutup

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang merangkum temuan-temuan utama, serta saran yang ditujukan kepada pihak pengelola *website* Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah dan peneliti selanjutnya untuk pengembangan layanan berbasis daring yang lebih optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai *outer loading* sebagian besar berada di atas 0,7, nilai *Composite Reliability* di atas 0,7, dan *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,5, sehingga instrumen yang digunakan dapat dianggap valid dan reliabel untuk mengukur variabel *Usability Quality* (UQ), *Information Quality* (IQ), *Service Interaction Quality* (SIQ), dan *User Satisfaction* (US).

Hasil analisis *inner model* menunjukkan bahwa *Usability Quality* (UQ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, sehingga hipotesis pertama **(H1) diterima**, *Information Quality* (IQ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, sehingga hipotesis kedua **(H2) diterima**, dan *Service Interaction Quality* (SIQ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, sehingga hipotesis ketiga **(H3) diterima**. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara bersama-sama berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil *Importance–Performance Map Analysis* (IPMA), indikator SIQ1 teridentifikasi berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*) dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja di bawah rata-rata, sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Enam indikator (IQ3, IQ5, IQ4, IQ2, SIQ2, dan SIQ3) berada pada

Kuadran II (*Keep up the Good Work*) yang menunjukkan kepentingan dan kinerja tinggi sehingga perlu dipertahankan. Indikator IQ1 berada pada Kuadran III (*Low Priority*), yang tidak memerlukan fokus perbaikan saat ini, sedangkan lima indikator (UQ1, UQ5, UQ2, UQ4, UQ3) berada pada Kuadran IV (*Possible Overkill*) yang meskipun memiliki kinerja tinggi, tingkat kepentingannya rendah.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan merupakan strategi efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna, dengan fokus khusus pada indikator yang berada di Kuadran I untuk perbaikan strategis.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, berikut adalah saran-saran yang dapat diberikan:

1. Saran Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan model evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi berbasis PLS-SEM dengan pendekatan IPMA. Peneliti selanjutnya dapat memperluas model dengan menambahkan variabel lain seperti *System Quality*, *Perceived Value*, atau *Service Quality* secara umum untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

2. Saran Praktis

- a. Pihak pengelola sistem perlu memfokuskan perbaikan pada indikator SIQ1 karena memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna namun kinerjanya masih di bawah rata-rata.

- b. Kinerja indikator yang berada pada Kuadran II harus dipertahankan melalui pemeliharaan sistem, pelatihan staf, dan peningkatan kualitas informasi.
 - c. Sumber daya dapat dialihkan dari indikator di Kuadran IV untuk memperkuat indikator prioritas, sehingga alokasi anggaran dan tenaga kerja menjadi lebih efisien.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian berikutnya disarankan menggunakan metode *longitudinal* untuk memantau perubahan kinerja dan kepentingan indikator dari waktu ke waktu. Selain itu, penggunaan metode analisis lain seperti *Importance–Satisfaction Analysis (ISA)* dapat dipertimbangkan untuk membandingkan hasil dengan IPMA.



DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2020). *Metodologi Penelitian*.
- Abubakar, & Siregar, A. N. (2010). Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Dan Kepuasan Petani Dalam Penanganan Dan Pengolahan Hasil Ubi Jalar (*Ipomoea Batatas L.*). *Jurnal Penyuluhan Pertanian*, 5(1).
- Alvin, Nastiti, P., & Marsella, E. (2023). Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna Pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (Ecm). In *Edu Komputika* (Vol. 10, Issue 1). [Http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Edukom](http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Edukom)
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Pt Bina Aksara.
- Aulia, R. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Traveloka.Com Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan E-S-Qual*.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas Dan Validitas*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). *Webqual: An Exploration Of Web-Site Quality*. [Http://Www.Forrester.Com](http://Www.Forrester.Com)
- Belout, A., & Gauvreau, C. (2004). Factors Influencing Project Success: The Impact Of Human Resource Management. *International Journal Of Project Management*, 22(1), 1–11. [Http://Doi.Org/10.1016/S0263-7863\(03\)00003-6](http://Doi.Org/10.1016/S0263-7863(03)00003-6)
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale And The Number Of Responses In Likert Scale). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember*, 2(2), 127–133. [Http://Umbidharma.Org/Jipp](http://Umbidharma.Org/Jipp)

- Chin, W. W. (2015). *The Partial Least Squares Approach To Structural Equation Modeling*.
[Http://Www.Researchgate.Net/Publication/232569511](http://www.researchgate.net/publication/232569511)
- Cresswell, J. W., & Cresswell, J. D. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*.
- Durianto, M., Sugiarto, A., & Dewi, R. (2004). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*. Gramedia Pustaka Utama.
- Epriani, N. C. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Mizanstore.Com Terhadap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Dan E-S-Qual*.
- Fadillah, M. S. (2022). *Analisis Kualitas Website Mall Online Umkm Kecamatan Setu (Mous) Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Yslow*.
- Farhan Billah, M. R. (2023). *Skripsi Analisis Penerimaan Sistem Pembayaran Elektronik Parkir Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*.
- Fikri, H. A. (2022). *Analisis Kualitas Layanan E-Government Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)*.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error. In *Source: Journal Of Marketing Research* (Vol. 18, Issue 1).
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares (Konsep, Teknik Dan Aplikasi) Menggunakan Program Smartpls 4.0*.
- Ginting, D. B. (2009). Structural Equation Model (Sem). In *Media Informatika* (Vol. 8, Issue 3).

- Hair, J. F. . (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equations Modeling (Pls-Sem)*. Sage.
- Hair, J. F. ., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, Marko. (2017). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem)*. Sage.
- Hamdani, A. Z. (2020). *Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)*.
- Hanafi, R. (2023). *Analisis Performa Rendering Menggunakan Metode Kecepatan Loading Halaman Web Berbasis Framework Next.Js (Studi Kasus Website Filmku)*.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The Use Of Partial Least Squares Path Modeling In International Marketing. *Advances In International Marketing*, 20, 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Herdiana, A. D. (2020). *Penilaian Kualitas Layanan Perizinan Online Menggunakan Metode E-Govqual Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Tangerang*.
- Hidayat, A. (2017). *Penjelasan Teknik Purposive Sampling*. <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html>
- Höck, C., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2010). Management Of Multi-Purpose Stadiums: Importance And Performance Measurement Of Service Interfaces. In *Int. J. Services Technology And Management* (Vol. 14, Issue 3). www.smartpls.de

- Irwan, & Adam, K. (2015). *Metode Partial Least Square (Pls) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pdam Unit Camming Kab. Bone)*.
- Julana, F. (2019). *Pengukuran Keberhasilan Pencapaian E-Government Pada Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dengan Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi*.
- Marisca, M. (2014). *Analisis Faktor Konfirmatori Untuk Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Nanda Utama, M. R., Harsono, A., & Novirani, D. (2014). *Usulan Peningkatan Kepuasan Layanan Dengan Metode Importance Performance Matrix (Ipm) (Studi Kasus Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsup Dr. Hasan Sadikin Bandung)*.
- Napitupulu, D. (2017). Analysis Of Factors Affecting The Website Quality Based On Webqual Approach (Study Case: Xyz University). *International Journal On Advanced Science, Engineering And Information Technology*, 7(3), 792–798. <https://doi.org/10.18517/Ijaseit.7.3.1748>
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nugroho, A. (2009). *Sistem Informasi Berbasis Web*.
- Nurjanah, W. (2020). *Pengalaman Informasi Mahasiswa Terhadap Arsitektur Informasi E-Library*. <https://doi.org/10.17509/Edulib.V10i1.19624>
- Obasan, T., Idowu, A., Sofoluwe, A., Oluwasanya, O., & Awolumate, A. (2025). Effect Of Cooperative Participation On Profitability Of Fresh Fish Business In Ogun State Nigeria. *International Journal Of Small And Medium Enterprises And Business Sustainability*, 9(3), 298–318. <https://doi.org/10.25105/Ijsmebs.V9i3.21545>

- Parasuman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*.
- Patimah, S. (2017). *Analisis Pengaruh Global Branding Terhadap Purchase Intention Melalui Perceived Product Quality (Studi Pada Produk Pakaian Pria The Executive)*. WwW.Topbrand-Award.Com,
- Poudel, P., Griffiths, R., Wong, V. W., Arora, A., Flack, J. R., Khoo, C. L., & George, A. (2018). Perceptions And Practices Of Diabetes Educators In Providing Oral Health Care: A Qualitative Study. *Diabetes Educator*, 44(5), 454–464. <https://doi.org/10.1177/0145721718796055>
- Pratama, Y. (2015). *Pengukuran Kualitas Website Cdc Universitas Telkom Menggunakan Metode Webqual 4.0*.
- Qutaishat, F. T. (2012). Users' Perceptions Towards Website Quality And Its Effect On Intention To Use E-Government Services In Jordan. *International Business Research*, 6(1). <https://doi.org/10.5539/ibr.v6n1p97>
- Rahmaini, S. N. (2018). *Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis(Ipa)*.
- Ramadan, R. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Admin Pmb Bsi-Group Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*.
- Retnawati, H. (2017). *Teknik Pengambilan Sampel*.
- Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). Gain More Insight From Your Pls-Sem Results The Importance-Performance Map Analysis. In *Industrial Management And Data Systems* (Vol. 116, Issue 9, Pp. 1865–1886). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/Imds-10-2015-0449>

- Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Zimmermann, L. (2011). Customer Satisfaction With Commercial Airlines: The Role Of Perceived Safety And Purpose Of Travel. *Journal Of Marketing Theory And Practice*, 19(4), 459–472. <https://doi.org/10.2753/Mtp1069-6679190407>
- Sabarkhah, D. R. (2018). *Pengukuran Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi Uang Elektronik Di Tangerang Selatan Dengan Menggunakan Model Utaut 2*.
- Safa, A. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Chatgpt Dengan Pendekatan Model Webqual 4.0*.
- Sarstedt, M., Wilczynski, P., & Melewar, T. C. (2013). Measuring Reputation In Global Markets-A Comparison Of Reputation Measures' Convergent And Criterion Validities. *Journal Of World Business*, 48(3), 329–339. <https://doi.org/10.1016/J.Jwb.2012.07.017>
- Sarwono, J. (2010). *Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (Sem) (Sarwono) Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (Sem)*. <http://www.jonathansarwono.info>
- Silitubun, S., Wijayanti, S., & Aryani, F. (2024). Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bakso Bandung Di Tenggarong. *I-Con Media Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 7(1), 33–43. <https://doi.org/10.61509/Luxicm7183>
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pt Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugianto, A. (2018). *Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Dinas Pertanahan Dan Penataan Ruang Kabupaten Kutai Kartanegara*.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Suprpto, P. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Andi.
- Susena, E., & Lestari, D. A. (2016). Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen. *Jurnal Sainstech*.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. <https://www.researchgate.net/publication/316890418>
- Ulum, M., Tirta, I. M., & Anggraeni, D. (2014). *Analisis Structural Equation modeling (Sem) Untuk Sampel Kecil Dengan Pendekatan Partial Least Square (Pls)*.
- Viandari, O. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi E-Government Depok Single Window (Dsw) Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)*.
- Wahyu, A., Noerdjanah, & Sugiono. (2020). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Sg Posture Evaluation* (Issue 2).
- Wijaya, D. J. (2019). *Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus: Badan Pusat Statistik)*.
- Willits, F. K., Theodori, G. L., & Luloff, A. E. (2016). Another Look At Likert Scales. In *Journal Of Rural Social Sciences* (Vol. 31). <https://egrove.olemiss.edu/jrss>
- Wiyono, S. P., & Antonio, F. (2024). Importance Performance Map Analysis On Hospital Branding Toward Hospital Choice Intention. *Jmmr (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 13(3), 315–331. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v13i3.481>

- Wong, K. K.-K. (2013). *Partial Least Square Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Techniques Using Smartpls*.
<https://www.researchgate.net/publication/268449353>
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Pengolahan Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi Dengan Software Xlstat, Smartpls, Dan Visualpls*.

