

TESIS

**"PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKADEMIK PERGURUAN TINGGI DI BANDA ACEH MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA)"**



OLEH:

TIARA RAHMADHANI NAS

NIM: 24206051013

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
PROGRAM MAGISTER FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

YOGYAKARTA

2026

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-2059/Un.02/DST/PP.00.9/08/2026

Tugas Akhir dengan judul : Pengukuran Kepuasan Layanan Pengguna Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi di Banda Aceh menggunakan Metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TIARA RAHMADHANI NAS, S.Pd
Nomor Induk Mahasiswa : 24206051013
Telah diujikan pada : Rabu, 19 Agustus 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 6a88f9117498d

Ketua Sidang

Muhammad Mustakim, S.T. M.T.

SIGNED



Valid ID: 6a881b4a8ded1

Penguji I

Dr. Fitri Wulandari, S.Si., M.Kom.

SIGNED

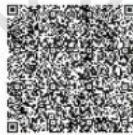


Valid ID: 6a86c3d0015d1

Penguji II

Dr. Ir. Bambang Sugiantoro, M.T., IPU.,
ASEAN Eng.

SIGNED



Valid ID: 6a8ba6a08241b

Yogyakarta, 19 Agustus 2026

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

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

SIGNED

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Rahmadhani Nas
NIM : 24206051013
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, 12 Agustus 2026

Saya yang menyatakan,



Tiara Rahmadhani Nas

NIM. 24206051013

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Rahmadhani Nas
NIM : 24206051013
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, 12 Agustus 2026

Saya yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
9A<98AOX081599068

Tiara Rahmadhani Nas

NIM. 24206051013

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKADEMIK PERGURUAN TINGGI DI BANDA ACEH MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)"**

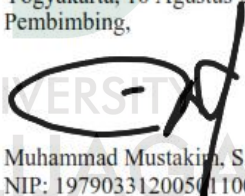
Yang ditulis oleh:

Nama : Tiara Rahmadhani Nas
NIM : 24206051013
Jenjang : Magister
Program Studi : Informatika

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Magister Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Informatika.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 10 Agustus 2026
Pembimbing,


Muhammad Mustakin, S.T., M.T.
NIP: 197903312005011004

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study aims to measure and determine user satisfaction with academic information systems at higher education institutions in Banda Aceh, as well as to provide recommendations for system developers to improve their systems. It employs the WebQual 4.0 method, which consists of three dimensions : usability, information quality, and service interaction. Combined with the Importance Performance Analysis (IPA) method to compare the level of importance with the level of performance perceived by users. Data were collected through questionnaires distributed to 350 respondents representing a population of 40,006 students and lecturers from 9 higher education institutions in Banda Aceh, using purposive sampling to determine the research locations and accidental sampling to determine the respondents. Data analysis was conducted through validity and reliability testing, calculation of the suitability level (Tki), gap analysis (GAP), and IPA quadrant analysis. The results indicate that all instrument items were valid and reliable. Overall, the level of user satisfaction with the academic information system falls into the good category, although gaps between expectations and performance still exist. The majority of higher education institutions recorded Tki values below 100% and negative GAP values, while Universitas Serambi Mekkah and Akademi Farmasi YPPM Mandiri obtained Tki values above 100% with positive GAP values. The nine higher education institutions were grouped into three performance categories: high, moderate, and in need of improvement. Improvement recommendations focus on four aspects: information quality, ease of use, data security, and social interaction.

Keywords: WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Academic Information System

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi akademik pada perguruan tinggi di Banda Aceh, serta memberikan rekomendasi peningkatan bagi pengembang sistem. Menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri atas tiga dimensi, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*), yang dipadukan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 350 responden yang mewakili populasi sebanyak 40.006 mahasiswa dan dosen dari 9 perguruan tinggi di Banda Aceh, dengan teknik purposive sampling untuk penentuan lokasi dan accidental sampling untuk penentuan responden. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, perhitungan tingkat kesesuaian (Tki), analisis kesenjangan (GAP), serta analisis kuadran IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Tingkat kepuasan pengguna SIA secara umum berada dalam kategori baik, meskipun masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja. Mayoritas perguruan tinggi memiliki nilai Tki di bawah 100% dan GAP negatif, sementara Universitas Serambi Mekkah dan Akademi Farmasi YPPM Mandiri memperoleh nilai Tki di atas 100% dengan GAP positif. Kesembilan perguruan tinggi dikelompokkan menjadi tiga kategori kinerja (tinggi, menengah, memerlukan peningkatan). Rekomendasi peningkatan difokuskan pada empat aspek: kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan interaksi sosial.

Kata kunci: *WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Sistem Informasi Akademik*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga tesis dengan judul “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi di Banda Aceh menggunakan metode *Webqual 4.0* dan IPA (*Importance Performance Analysis*)” dapat terselesaikan. Tesis ini menghantarkan penulis memperoleh gelar Magister Teknik (M.T.) pada Program Studi Informatika, Program Magister, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan morel serta dukungan materiel. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

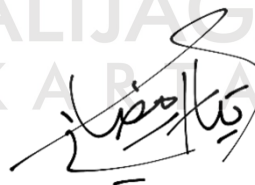
1. Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kementerian Agama Republik Indonesia, atas bantuan dana pendidikan melalui Program Beasiswa Santri Berprestasi (PBSB).
2. Bapak Muhammad Mustakim, S.T. M.T., selaku Dosen Pembimbing, atas arahan dan masukan berharga yang tak pernah lelah diberikan selama menjalani masa studi.
3. Bapak Ibu Dosen Prodi Magister Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas ilmu dan arahan yang diberikan selama masa studi berlangsung.
4. Civitas akademika dari 9 perguruan tinggi yang telah memberikan izin dan berpartisipasi dalam penelitian ini, yaitu Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Universitas Bina Bangsa Getsempena, Universitas Muhammadiyah Aceh, Universitas Iskandar Muda, STAI Tgk. Chik Pante Kulu, STIKes Assyifa Aceh, Politeknik Aceh, Universitas Serambi Mekkah, dan Akademi Farmasi YPPM Mandiri, atas kesediaannya

memberikan izin penelitian serta kerja sama yang baik selama proses pengumpulan data berlangsung.

5. Ayah, Nyanyak, Kakak, Abang, Adik, dan seluruh keluarga tercinta, atas do'a, harapan, dan dukungan yang tiada henti diberikan agar berhasil menjalani masa studi.
6. Rekan-rekan MoRAGISTER UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2024, atas dukungan dan kesediaannya untuk kebersamai segala proses dari awal hingga berakhirnya masa studi di Yogyakarta.
7. Teman-teman mahasiswa Prodi Informatika S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2024 yang sudah memberi dukungan untuk penulisan Tesis ini sehingga bisa dirampungkan dengan baik
8. Sahabat, teman, dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, atas segala bentuk bantuan dan dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan yang perlu disempurnakan. Oleh karena itu, diharapkan saran yang membangun untuk perbaikan pengetahuan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Informatika, serta bidang terkait lainnya.

Yogyakarta, 08 Agustus 2026
Saya yang menyatakan,



Tiara Rahmadhani Nas
NIM. 24206051013

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Tesis ini penulis mempersembahkan untuk,
Almamater Tercinta
Prodi Informatika S2
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*



MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan."



DAFTAR ISI

TESIS.....	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Batasan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Pustaka	7
B. Landasan Teori.....	13
1. Pengukuran	13
2. Kepuasan Pengguna.....	14
3. Sistem Informasi	15

4. Sistem Informasi Akademik	16
5. Metode <i>WEBQUAL</i>	17
6. Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	24
A. Penentuan Metode Penelitian.....	24
B. Pengumpulan Data	25
1. Penentuan Lokasi, Populasi dan Sampel	25
a. Lokasi Penelitian.....	25
b. Populasi Penelitian.....	27
c. Sampel Penelitian.....	27
2. Penyusunan dan Pengujian Kuesioner	29
a. Penyusunan Kuesioner.....	29
b. Uji Validitas	32
c. Uji Reabilitas	33
3. Prosedur pengumpulan data.....	34
C. Pengolahan dan Analisa Data	34
1. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	35
2. Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP).....	35
3. Analisis Kuadran IPA	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Sistem Akademik Perguruan Tinggi	38
B. Gambaran Umum Responden Penelitian	39
C. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	44
1. Hasil Uji Validitas.....	44
2. Hasil Uji Reabilitas	46
D. Hasil Analisis Data	47
1. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	47
2. Hasil analisis tingkat kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>)	49

3. Hasil Analisis Kuadran	52
a. Hasil Analisis Kuadran UIN Ar-Raniry.....	54
b. Hasil Analisis Kuadran UBBG	56
c. Hasil Analisis Kuadran UNMUHA	57
d. Hasil Analisis Kuadran UNIDA	58
e. Hasil Analisis Kuadran STAI	60
f. Hasil Analisis Kuadran STIKes	61
g. Hasil Analisis Kuadran Politeknik.....	63
h. Hasil Analisis Kuadran USM.....	64
i. Hasil Analisis Kuadran AKAFARMA	66
j. Ringkasan Hasil Analisis Kuadran	67
E. Rekomendasi Perbaikan.....	71
1. Rekomendasi pada setiap perguruan tinggi	71
2. Rekomendasi umum.....	73
F. Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB V KESIMPULAN.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	10
Tabel 2.2 Dimensi WebQual.....	19
Tabel 3.1 Daftar Perguruan Tinggi	26
Tabel 3.2 Kuesioner Penelitian	30
Tabel 4.1 Tautan sistem akademik setiap Perguruan Tinggi	38
Tabel 4.2 Daftar Jumlah Responden Penelitian	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas.....	46
Tabel 4.5 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	48
Tabel 4.5 Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan.....	50
Tabel 4.6 Rata-rata indikator UIN Ar-Raniry.....	53
Tabel 4.7 Daftar Indikator Setiap Perguruan Tinggi	67
Tabel 4.8 Pengelompokan Analisis Kuadran IPA	69

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Pembagian Kuadran IPA.....	21
Gambar 3.1 Alur Penelitian	24
Gambar 3.2 Tabel Rumus Isaac dan Michael	28
Gambar 4.1 Diagram presentase responden.....	42
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Penggunaan Sistem Akademik.....	43
Gambar 4.3 Frekuensi Penggunaan Sistem Akademik.....	44
Gambar 4.4 Analisis Kuadran UIN Ar-Raniry	54
Gambar 4.6 Analisis Kuadran Universitas Bina Bangsa Getsempena	56
Gambar 4.5 Analisis Kuadran Universitas Muhammadiyah Aceh.....	57
Gambar 4.7 Analisis Kuadran Universitas Iskandar Muda	58
Gambar 4.8 Analisis Kuadran STAI Tgk. Chik Pantee Kulu	60
Gambar 4.9 Analisis Kuadran STIKes Assyifa Aceh.....	61
Gambar 4.10 Analisis Kuadran Politeknik Aceh.....	63
Gambar 4.11 Analisis Kuadran Universitas Serambi Mekkah	64
Gambar 4.12 Analisis Kuadran Akademi Farmasi YPPM Mandiri	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari UIN Ar-Raniry.....	86
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari UNMUHA	87
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 4. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	89
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas menggunakan SPSS.....	90
Lampiran 6. Hasil Uji Reabilitas menggunakan SPSS	91



DAFTAR SINGKATAN

IPA	: Importance Performance Analysis
SIA	: Sistem Informasi Akademik
UQ	: Usability Quality
IQ	: Information Quality
SI	: Service Interaction Quality
PT	: Perguruan Tinggi
PTN	: Perguruan Tinggi Negeri
PTS	: Perguruan Tinggi Swasta
UIN	: UIN Ar-Raniry
UBBG	: Universitas Bina Bangsa Getsempena
UNMUHA	: Universitas Muhammadiyah Aceh
UNIDA	: Universitas Iskandar Muda STAI
STAI	: STAI Tgk. Chik Pante Kulu STIKes
STIKes	: STIKes Assyifa Aceh POLTEK
POLTEK	: Politeknik Aceh
USM	: Universitas Serambi Mekkah
AKAFARMA	: Akademi Farmasi YPPM Mandiri

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam keberlangsungan aktivitas masyarakat modern. Kehadirannya di berbagai lini kehidupan memberikan kontribusi yang signifikan serta mempermudah manusia dalam memenuhi beragam kebutuhan harian (Santoso & Hermawati, 2015). Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan berbagai bentuk proses kerja dapat dijalankan dengan berbagai cara, sehingga dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, serta tepat waktu. Salah satu wujud implementasinya terlihat pada penggunaan sistem informasi, yang merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengelola data akademik. Dalam konteks perguruan tinggi, kepuasan layanan pengguna menjadi aspek yang penting bagi akademik, sehingga tata kelola sistem informasi yang baik dan terstruktur perlu dilakukan agar tujuan tersebut dapat tercapai. (Warni & Sutabri, 2023).

Pemanfaatan sistem informasi masa kini memfasilitasi penyebaran informasi secara cepat, praktis, dan efisien, yang secara spesifik berkontribusi pada pengelolaan akademik (Meilani et al., 2020). Perguruan tinggi sebagai Lembaga akademik harus menerapkan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas utama, yaitu layanan akademik. Lembaga Pendidikan terutama perguruan tinggi, harus menerapkan sistem informasi akademik yang terintegrasi di setiap sektor atau unit kerjanya sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi. Penerapan sistem informasi dalam lingkup perguruan tinggi bertujuan untuk meningkatkan kualitas sebuah organisasi atau individu dalam menerima informasi serta membantu dalam

mengambil sebuah keputusan (Yunianto et al., 2021). Di era modern, keberadaan sistem informasi menjadi peran yang tidak terpisahkan dari operasional perguruan tinggi, khususnya dalam mengoptimalkan kepuasan layanan pengguna sistem akademik. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi turut memfasilitasi pengolahan, penyimpanan, serta penyajian data yang akurat bagi pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang ada di perguruan tinggi tersebut (Kinanti et al., 2021).

Dalam mengoptimalkan pelayanan akademik bagi mahasiswa dan dosen, pihak perguruan tinggi memerlukan Sistem Informasi Akademik (SIA). Sistem yang dirancang khusus bagi kebutuhan perguruan tinggi, yang mana sistem informasi dapat memfasilitasi layanan berbasis komputasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja, mutu pelayanan, daya saing lembaga, serta kualitas lulusan yang dihasilkan (Eko Saputro et al., 2022). SIA hadir sebagai solusi yang memungkinkan pengelolaan data mahasiswa, jadwal perkuliahan, absensi, nilai dan administrasi lainnya yang dilakukan secara terintegritas, efisien, dan dapat diakses kapan saja oleh pengguna.

Namun dalam praktiknya, implementasi SIA di banyak perguruan tinggi masih menghadapi berbagai macam persoalan yang belum terselesaikan. Permasalahan yang sering ditemui seperti kinerja sistem yang belum maksimal, sistem yang down, performa menurun pada saat penggunaan puncak seperti periode pengisian KRS, informasi yang tidak konsisten atau tidak diperbarui secara tepat waktu, serta minimnya layanan pengaduan ketika pengguna mengalami kendala. Kondisi tersebut tidak hanya mengganggu kenyamanan pengguna, akan tetapi juga berpotensi menghambat kelancaran proses akademik. Permasalahan tersebut mengindikasikan adanya kelemahan mendasar yang sudah terjadi secara meluas, sehingga pengukuran komprehensif diperlukan untuk mengukur kepuasan pengguna psistem

informasi akademik (SIA) yang diterapkan. Sehubungan dengan hal itu, penelitian ini berfokus pada pengukuran kepuasan layanan pengguna SIA (Darusalam et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji pengukuran kepuasan layanan pada sistem informasi akademik. Salah satunya adalah kajian yang dilakukan oleh Prastiti et al. (2021) mengenai pengukuran kualitas situs web akademik di Universitas Trunojoyo Madura menggunakan *WebQual 4.0* serta *Importance-Performance Analysis* (IPA). Evaluasi ini dilatarbelakangi karena universitas belum memiliki pengukuran resmi terkait kualitas websitenya. Dengan melibatkan 645 responden terdiri dari dosen, mahasiswa, dan staf administrator. Penelitian ini menempatkan *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* sebagai variabel independen, serta kepuasan pengguna menyeluruh sebagai variabel dependen. Pengolahan data dilakukan secara bertahap melalui uji validitas dan reliabilitas, komparasi uji T, analisis kesenjangan (*gap analysis*), hingga pemetaan posisi atribut pada kuadran IPA.

Keterbaruan dari penelitian ini terletak pada cakupan objek penelitian yang tidak hanya berfokus pada satu perguruan tinggi, melainkan melibatkan sembilan perguruan tinggi sekaligus, sehingga memungkinkan dilakukannya perbandingan tingkat kepuasan layanan Sistem Informasi Akademik secara lintas institusi. Pendekatan ini berbeda dengan sebagian besar penelitian terdahulu yang umumnya hanya mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi pada satu perguruan tinggi saja, seperti penelitian yang dilakukan oleh Prastiti et al. (2021) yang hanya berfokus pada Universitas Trunojoyo Madura. Serta menggunakan hasil analisis IPA tidak hanya secara per-institusi seperti penelitian terdahulu, melainkan mengelompokkan kesembilan kampus tersebut ke dalam tiga kategori kinerja (tinggi, menengah, memerlukan

peningkatan) bentuk analisis komparatif lintas institusi berskala kota yang belum pernah dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya

Kerangka analisis dalam penelitian ini mengintegrasikan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi secara komprehensif. Melalui pengumpulan data via kuesioner, hasil dari kedua pendekatan tersebut digunakan untuk menilai persepsi pengguna sekaligus merumuskan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran (Alfian et al., 2025). Metode *WebQual* merupakan sebuah metode pengukuran yang berfokus pada kepuasan sistem informasi bagi pengguna. Tingkat kepuasan pengguna tercapai ketika mutu layanan yang diterima selaras dengan ekspektasi atau harapan (Darma Sebayang et al., 2023). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner berdasarkan indikator pada metode *WebQual 4.0*, yang kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penerapan IPA diperlukan untuk mengevaluasi dimensi *WebQual*. Metode IPA membandingkan tingkat kinerja (*performance*) layanan aktual dan tingkat kepentingan (*importance*) dari persepsi pengguna. (Mandias et al., n.d.)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diterapkan untuk menganalisis keterkaitan antara persepsi kepentingan dan kinerja melalui pengujian kesenjangan (*gap analysis*) di antara kedua elemen tersebut (Wicaksono et al., n.d.). Melalui mekanisme ini identifikasi terhadap atribut-atribut layanan sistem informasi yang memerlukan perbaikan maupun yang wajib dipertahankan dapat dilakukan secara terukur. Untuk mencapai tujuan penelitian, metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) diterapkan untuk menghasilkan evaluasi kinerja sistem informasi akademik yang objektif. Hasil analisis tersebut diharapkan menjadi dasar pertimbangan strategis bagi pengelola dalam menentukan skala prioritas pembenahan

sistem, baik berupa perbaikan menyeluruh maupun perbaikan minor. (Mandias et al., n.d.)

Berdasarkan pada pemaparan masalah tersebut, penulis tertarik melakukan pengukuran kepuasan layanan pengguna sistem informasi akademik pada perguruan tinggi untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna sistem telah memenuhi aspek-aspek yang ada. Penelitian ini berfokus untuk mengukur sejauh mana performa layanan sistem telah memenuhi ekspektasi pengguna, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan bagi pengembang sistem agar sistem dapat di optimalisasikan di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik yang diterapkan pada perguruan tinggi?
2. Bagaimana hasil analisis kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengidentifikasi indikator prioritas perbaikan pada sistem informasi akademik di masing-masing perguruan tinggi?
3. Bagaimana rekomendasi peningkatan kepuasan layanan pengguna pada sistem informasi akademik Perguruan Tinggi?

C. Tujuan Penelitian

Melalui pengukuran kepuasan layanan pengguna sistem informasi akademik perguruan tinggi di Kota Banda Aceh dengan memanfaatkan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, sasaran utama dari penelitian ini dirumuskan ke dalam beberapa poin berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik di perguruan tinggi
2. Mengetahui hasil analisis kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengidentifikasi indikator prioritas perbaikan pada
3. Memberikan rekomendasi peningkatan kepuasan layanan pengguna pada sistem informasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

D. Batasan Penelitian

Agar cakupan penelitian tidak menyimpang dari fokus utama, batasan masalah dispesifikasikan melalui rincian poin-poin berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada 9 perguruan tinggi dari total 28 perguruan tinggi di Banda Aceh, yaitu perguruan tinggi yang memberikan izin penelitian dan telah menerapkan sistem akademik.
2. Lingkup penelitian terbatas pada sistem informasi akademik yang telah di terapkan pada perguruan tinggi tersebut
3. Jumlah responden dibatasi sebanyak 350 responden, yang terdiri dari 310 mahasiswa dan 40 dosen, dengan jumlah yang bervariasi pada setiap perguruan tinggi sesuai dengan tingkat respons dan partisipasi responden pada masing-masing lokasi, tanpa penetapan kuota jumlah responden yang seragam di setiap perguruan tinggi.
4. Responden dalam penelitian ini terbatas pada mahasiswa dan dosen yang merupakan pengguna aktif sistem akademik pada perguruan tinggi terkait dan bersedia berpartisipasi mengisi kuesioner penelitian.
5. Penilaian tingkat kepuasan layanan pengguna sistem informasi dilakukan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian analisis dan pembahasan mengenai pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik pada sembilan perguruan tinggi di Kota Banda Aceh menggunakan pendekatan *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dirumuskan beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Pengukuran kepuasan layanan pengguna sistem informasi akademik menjadi hal yang penting, mengingat sistem ini berperan sebagai infrastruktur utama bagi mahasiswa dan dosen dalam mengakses, mengorganisasi, serta mendistribusikan informasi akademis. Kualitas layanan yang optimal berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan dan efisiensi pemanfaatan sistem. Oleh sebab itu, pengujian secara berkala diperlukan tujuannya untuk mengetahui apakah sistem sudah memenuhi harapan pengguna, dan menemukan bagian mana yang masih perlu diperbaiki.
2. Secara umum, kepuasan layanan pengguna sistem informasi akademik pada perguruan tinggi tergolong dalam kategori baik, sekalipun masih ditemukan kesenjangan antara *importance* dan *performance*. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh item pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) menunjukkan bahwa mayoritas perguruan tinggi memiliki nilai Tki di bawah 100%, yang berarti kinerja sistem belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, sementara USM dan AKAFARMA justru memperoleh nilai Tki di atas 100%. Hasil analisis kesenjangan (GAP)

memperkuat temuan tersebut, di mana enam perguruan tinggi (UIN, UNMUHA, UBBG, STAI, STIKes, dan POLTEK) memiliki nilai GAP negatif yang menandakan kinerja masih di bawah harapan, UNIDA memiliki nilai GAP seimbang (0,00), sedangkan USM dan AKAFARMA memiliki nilai GAP positif. Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA, kesembilan perguruan tinggi dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu Kategori 1 (kinerja tinggi) yang terdiri dari Universitas Muhammadiyah Aceh, Universitas Bina Bangsa Getsempena, dan STIKes Assyifa Aceh, Kategori 2 (kinerja menengah) yang terdiri dari UIN Ar-Raniry, Universitas Iskandar Muda, dan Politeknik Aceh, serta Kategori 3 (memerlukan peningkatan) yang terdiri dari STAI Tgk. Chik Pantee Kulu, Universitas Serambi Mekkah, dan Akademi Farmasi YPPM Mandiri, dengan Universitas Serambi Mekkah dan Akademi Farmasi YPPM Mandiri menunjukkan jumlah indikator prioritas perbaikan yang paling banyak.

3. Hasil penelitian ini juga perlu dipahami dengan mempertimbangkan keterbatasan pada sisi responden, karena responden yang dilibatkan hanya terbatas pada mahasiswa dan dosen, sehingga belum menggambarkan penilaian dari kelompok pengguna lain seperti staf administrasi yang juga berinteraksi dengan sistem informasi akademik, dan hal ini turut memengaruhi hasil penelitian yang diperoleh. Selain itu, jumlah responden yang dilibatkan pada setiap perguruan tinggi juga belum merata, karena tidak ada penetapan kuota jumlah responden yang seragam di setiap lokasi penelitian,
4. Rekomendasi peningkatan kualitas sistem informasi akademik perlu difokuskan pada empat aspek utama yang secara konsisten muncul sebagai prioritas di berbagai perguruan tinggi, yaitu:
 - a) kualitas informasi, melalui pembaruan data yang lebih rutin dan penyajian informasi yang lebih detail namun tetap mudah dipahami

- b) kemudahan penggunaan, melalui perancangan ulang antarmuka (UI/UX) yang lebih intuitif dan konsisten
- c) keamanan, melalui penguatan kebijakan privasi dan perlindungan data pribadi pengguna, dan
- d) interaksi sosial, melalui penyediaan ruang komunikasi atau komunitas yang mendukung koordinasi antara mahasiswa, dosen, dan bagian akademik.

Secara keseluruhan, kesimpulan penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan sistem akademik di perguruan tinggi Banda Aceh sudah cukup baik, meskipun upaya penyempurnaan yang berkesinambungan tetap harus dijalankan. Fokus perhatian perlu diarahkan pada kampus-kampus dengan skor kesenjangan (*GAP*) negatif serta kategori yang memerlukan peningkatan agar layanan sistem akademik mampu merespons kebutuhan pengguna secara lebih maksimal.

B. Saran

Dari hasil evaluasi dan kesimpulan yang diperoleh, penelitian ini memberikan beberapa saran konstruktif yang disajikan pada perguruan tinggi serta masukan bagi studi lanjutan, antara lain:

1. Bagi pengelola sistem informasi akademik di setiap perguruan tinggi, direkomendasikan untuk merealisasikan langkah-langkah pembenahan sebagaimana dipaparkan pada bab pembahasan. Perhatian utama perlu diprioritaskan pada indikator yang terpetakan dalam Kuadran I (Prioritas Utama) agar kesenjangan antara harapan dan kinerja sistem dapat diminimalkan.
2. Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik sebaiknya dilakukan secara berkala, mengingat kebutuhan dan harapan pengguna

dapat berubah seiring dengan perkembangan teknologi dan pola penggunaan layanan digital.

3. Bagi peneliti mendatang, studi ini dapat diperluas melalui penambahan sebaran wilayah penelitian pada perguruan tinggi lain di Banda Aceh maupun lingkup daerah yang lebih luas, peningkatan kuantitas responden, serta memadukan metode *WebQual 4.0* dan IPA dengan pendekatan analisis lain seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk memperoleh gambaran kualitas layanan yang lebih komprehensif.
4. Bagi pihak yang berwenang di tingkat perguruan tinggi serta pemangku kepentingan pendidikan di Banda Aceh, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan pengembangan sistem informasi akademik yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pengguna.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mubaroq, M., Yunia Pasa, I., & Tjahjo Saputro, W. (2024). *Analisis Kualitas E-Learning Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis*. 7.
- Alfian, M., Fahreza, K. A., Hadi Wijoyo, S., Sartika, I., & Maghfiroh, E. (2025). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS WEBSITE XYZ LABORATORIUM TEKNIK UNIVERSITAS BRAWIJAYA)* (Vol. 9, Number 10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2023). User's Satisfaction Analysis of the Academic Information Systems Quality using the Modified Webqual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 15(1), 132–143. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v15i1.1531.132-143>
- Aulia, L., Wulandari, R., & Bani Ikhtiyar, Z. (2023). *Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Fuzzy ServQual pada Analisis Mutu Layanan Administrasi*.
- Darma Sebayang, S., Maita, I., & Muttakin, F. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah. *Media Online*, 3(6), 661–669. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.847>
- Darusalam, U., Bangkona, A. W., & Ariyanti, D. M. (2025). *Pengembangan Sistem Pendidikan online di Era Artificial Intelligence* (U. Darusalam, Ed.). PT Penamuda Media.
- Desi, Aprilia, F., Andiyansyah, S., Kurniawati, A., & Silaningsih, E. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus pada Cafe XYZ*.
- Dewi, I., Khotimah, H., Nasution, R., Hariyati, T., & Rusli, A. (2025). *TEORI POPULASI DAN PENGAMBILAN SAMPEL*. <https://doi.org/10.47783/literasiologi.v9i4>

- Dhiannisa, F., Firliana, R., & Wardani, A. S. (2024). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-PERPUS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*. 8(2). <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol8No2.pp129-137>
- Eko Saputro, K., Dirgahayu, T., & Haryono, K. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 9(3). <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Handayani, R. (2020). Metodologi penelitian sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Jannah, S. R., & Widodo, S. (2026). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) Kuningan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Teknologi Informasi (JIPTI)*, 7(1), 90–105. <https://doi.org/10.52060/jipti.v7i1.4015>
- Khamdani, F. R., Setiawan, I., & Putranto, B. D. (2023). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* (Vol. 8, Number 2). <https://si.fik.amikompurwokerto.ac.id/>.
- Kinanti, N., Putri1, A., & Dwi, A. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *JEISBI*, 02, 2021. <https://siakadu.unesa.ac.id>
- Kirso, & Fandi Dwi Imanawan, F. (2025). Evaluasi Website Persuratan Sekretariat Lembaga Peradilan Menggunakan WebQual 4.0 & Importance-Performance Analysis (IPA). *Jurnal Sains Dan Manajemen*, 13(1).
- Mandias, G., Septiawan, Y., & Bojoh, M. J. (n.d.). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla

- Tompaso Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tomposo. *Cogito Smart Journal* |, 7(2), 2021.
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4). <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- Mardiana. (2020). Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 19(2), 266–272. <https://doi.org/10.30812/matrik.v19i2.711>
- Ma'tia, Dwi Lestari, H., & Wahyuni, S. (2024). Analisis Kualitas Produk Batik Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta Dengan Importance Performance Analysis (IPA). 4(3). <https://doi.org/10.59818/jpm.v4i3.707>
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 10(2), 137–144. <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>
- Muhamad Ihsan Suzeta, Setiawan Assegaf, & Joni Devitra. (2026). Analisis Kualitas Website Universitas Graha Karya Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *JURNAL PENELITIAN SISTEM INFORMASI (JPSI)*, 4(2), 303–313. <https://doi.org/10.54066/jpsi.v4i2.3991>
- Mulyatiningsing, E. (2011). *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik* (A. Nuryanto, Ed.). UNY Press. https://books.google.co.id/books?id=DCjKEAAQBAJ&printsec=copyright&hl=id&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false
- Muslihudin, M., & Oktafianto. (2016). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML* (A. Pramesta, Ed.). Andi. <https://books.google.co.id/books?id=2SU3DgAAQBAJ&printsec=copyright&hl=id#v=onepage&q&f=false>

- Misbach, I. (2013). *Pengukuran dalam Penelitian Sosial : Menghubungkan Konsep Dengan Realitas*.
- Perangin Angin, J. T. K., & Teta, B. (2025). *PENGARUH DIMENSI KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DI KALANGAN MAHASISWA STMIK TIME*.
- Prastiti, N., Koeshardianto, M., & Apriliana, R. (2021). Pengukuran Kualitas Website Akademik Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Peningkatan Layanan Pengguna. *Jurnal SimanteC, Vol. 10, No. 1*(Pengukuran Kualitas Website Akademik Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Peningkatan Layanan Pengguna).
- Putu, N., Merliana, E., Bagus, P., & Putra, A. A. (2021). *Sistem Informasi Akademik dalam pengelolaan pendidikan di Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya*.
<https://doi.org/10.33363/satya-sastraharing.v5i2.777>
- Rahmawati, S., Arifin, R., Alfina, F. S., & Hidayah, M. F. (2026). User-Centered Evaluation of A Library Website: WebQual 4.0 and IPA Approach. *Khazanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan, 14*(2), 218–227. <https://doi.org/10.24252/kah.v14i2a6>
- Rasyid Ridha, M., & Yuli Prasetyo, D. (2015). *Desain dan Implementasi Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indragiri)*.
- Reza Ashari, M., Surya Pradana, D., & Dwi Wahyuni, E. (2020). Evaluasi Kualitas Website Digital Library UMM Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *REPOSITOR, 2*(3), 351–362.
- Ridwan, M., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2025). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Website Booking Bromo Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi*. 127–141.
<https://doi.org/10.61132/neptunus.v3i1.668>
- Santoso, B. S., & Hermawati, S. (2015). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE-*

PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SITUS KASKUS.

www.kaskus.co.id

- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (n.d.). *VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP INSTRUMEN KEPUASAN KERJA*.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. https://fliphtml5.com/cyqfr/jppo/Metode_Penelitian_Sugiyono_2023/
- Trianasari, N., Kencana Sari, P., & Prasetyo, A. (2025). *Peningkatan Kualitas Penelitian di Bidang Kesehatan Melalui Pelatihan Penentuan Teknik Sampling dan Besar Sampel di STFI Bandung*. 5(1). <https://doi.org/10.59818/jpm.v5i2.1152>
- Wahyuni, N. (2014). *Gap Analysis*. <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Wardhana, A. (2024a). *CONSUMER SATISFACTION IN THE DIGITAL EDGE-EDISI INDONESIA* Penulis : Aditya Wardhana PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA. Eureka Media Aksara.
- Wardhana, A. (2024b). *SERVICE QUALITY & E-SERVICE QUALITY IN THE DIGITAL EDGE-EDISI INDONESIA* PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Warni, H., & Sutabri, T. (2023). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Pada AMIK Bina Sriwijaya Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 128–134. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.133>
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., Wing, D., & Winarno, W. (n.d.). *EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PUSDIKLAT BPK RI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL MODIFIKASIAN DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*. Retrieved www.pusdiklat.bpk.go.id

- Widodo, S., Wijayanti, D. rachma, & Ladyani, F. (2023). *BUKU AJAR METODE PENELITIAN*.
- Widoyoko, S. E. P. (2013). *Evaluasi program pembelajaran: panduan praktis bagi pendidik dan calon pendidik / S. Eko Putro Widoyoko*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:184819370>
- Wijaya, I. G. N. S., Triandini, E., Kabnani, E. T. G., & Arifin, S. (2021). E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 7(2), 107–124. <https://doi.org/10.26594/register.v7i2.2266>
- Yektiana, N., & Nursikin, M. (2023). *Konsep Dasar Pengukuran, Penilaian, Dan Evaluasi Hasil Belajar Pendidikan Agama Islam*.
- Yunianto, I., Purnomo, H. D., & Prasetyo, S. Y. J. (2021). Analisa Sistem Informasi Akademik Menggunakan WebQual dan PIECES Frameworks Pada Universitas XYZ. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 5(3), 995. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i3.3046>
- Zakyah, A. M. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pada Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Retrieved www.sia.unmuhjember.ac.id