

## ABSTRAK

### USULAN PERBAIKAN KUALITAS WEBSITE PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Salma Zulfana Azzahra  
H1E019023

Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas website Program Studi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas website dalam memenuhi harapan pengguna dan mengidentifikasi indikator-indikator yang masih perlu ditingkatkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, metode WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website Program Studi Teknik Industri Universitas Jenderal Soedirman berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Kemudian digunakan metode IPA untuk menentukan prioritas perbaikan dengan memetakan setiap indikator ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil pengukuran menggunakan WebQual 4.0 menunjukkan bahwa kualitas website belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, yang ditunjukkan oleh nilai kinerja yang lebih rendah dari nilai kepentingan serta terdapat gap negatif pada sebagian besar indikator. Berdasarkan hasil pemetaan IPA, terdapat beberapa indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, indikator tersebut yaitu indikator yang berkaitan dengan kelengkapan informasi, kebaruan informasi, dan kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang difokuskan pada penerapan desain yang konsisten pada seluruh halaman, pembaruan informasi secara berkala, penyesuaian konten dan penambahan fitur sesuai kebutuhan pengguna, penyediaan informasi yang lebih lengkap dan terperinci, serta evaluasi website secara berkala melalui kuesioner kepuasan pengguna.

Kata Kunci: WebQual 4.0, Kualitas Website, Website Program Studi, *Importance Performance Analysis*

## ABSTRACT

# ***RECOMMENDATIONS FOR IMPROVING THE QUALITY OF THE INDUSTRIAL ENGINEERING PROGRAM WEBSITE AT JENDERAL SOEDIRMAN UNIVERSITY USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**Salma Zulfana Azzahra**  
**H1E019023**

*This research focuses on measuring the quality of the Industrial Engineering Study Program Website at Jenderal Soedirman University using the WebQual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA). The measurement was conducted to determine the website's quality in meeting user expectations and to identify indicators that still need improvement. To achieve these objectives, the WebQual 4.0 method was used to measure the quality of the Industrial Engineering Study Program website at Jenderal Soedirman University based on three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. Subsequently, the IPA method was employed to determine improvement priorities by mapping each indicator into four quadrants based on importance and performance levels. The results of the measurement using WebQual 4.0 indicate that the website's quality has not yet fully met user expectations, as evidenced by performance scores that are lower than importance scores, and negative gaps in most indicators. Based on the IPA mapping results, there are several indicators that are top priorities for improvement, these indicators relate to the completeness of information, the recency of information, and the alignment of information with user needs. Therefore, improvements are needed that focus on applying a consistent design across all pages, regularly updating information, tailoring content and adding features to meet user needs, providing more comprehensive and detailed information, and periodically evaluating the website through user satisfaction surveys.*

*Keywords: WebQual 4.0, Website Quality, Academic Website, Importance Performance Analysis*