

# Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode *Webqual Dan Importance Performance Analysis* (IPA)

Mochammad Chafithul Ngulum<sup>1</sup>, Aries Dwi Indriyanti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Teknik Informatika, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[ngulums@gmail.com](mailto:ngulums@gmail.com)

<sup>2</sup>[ariesdwi@unesa.ac.id](mailto:ariesdwi@unesa.ac.id)

**Abstrak** -- Dalam konsteks pendidikan teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja dunia pendidikan dalam upaya mewujudkan kegiatan belajar mengajar yang efektif. Situs SIMONTASI sebagai acuan mahasiswa dalam mendapatkan informasi terkait skripsi maupun tugas akhir harus mampu memberikan informasi yang akurat dan up to date. Penilaian terhadap kualitas website dapat dilihat dari harapan penggunaannya, WebQual dan IPA digunakan sebagai metode evaluasi dan analisis situs SIMONTASI. Penelitian ini menggunakan WebQual sebagai dasar pembuatan kuesioner yang memiliki tiga dimensi yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction. IPA digunakan sebagai alat analisa berupa tingkat kesesuaian, kesenjangan (GAP), dan kuadran. Hasil dari evaluasi bahwa kualitas dari website SIMONTASI tingkat kesesuaian 97,96 % yang menunjukkan responden merasa belum puas terhadap pelayanan website. Tingkat kesenjangan(GAP) bernilai -0,078 yang menunjukkan hasil dari kinerja website SIMONTASI belum dapat terpenuhi kepentingannya. Hasil analisis kuadran didapatkan 5 atribut berada di kuadran pertama, 5 atribut pada bagian kuadran kedua, 8 atribut pada bagian kuadran ketiga, 4 atribut pada bagian kuadran keempat.

**Kata Kunci:** WebQual, Importance- Performance Analysis, SIMONTASI

## I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan informasi sangat mudah untuk diakses melalui berbagai saluran komunikasi terutama pada institusi akademik dalam berbagai macam cara (Santoso dan Anwar, 2015). Kemajuan teknologi internet kini telah menjadi simbol cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Didukung berbagai kelebihan dan keunggulan dari internet, antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi (Nurhayati, 1998)

Penggunaan Sistem Informasi adalah salah satu dari proses digitalisasi yang dilakukan oleh Universitas Negeri Surabaya. Sistem Informasi Akademik, Sistem Informasi Penilaian Non- akademik, Sistem Informasi KKN, Sistem Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi, dsb. Berbagai sistem tersebut meupakan berbagai contoh dari penggunaan Sistem Informasi yang membantu proses perkuliahan di Universitas Negeri Surabaya. Sistem informasi ini dibuat untuk memberikan kemudahan bagi penggunaannya dalam hal pengaksesan maupun membantu tugas dari pengguna.

SIMONTASI (Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi) adalah salah satu aplikasi yang digunakan UNESA untuk memonitoring tugas akhir dan skripsi. Sistem ini dibuat untuk memonitoring mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir dan skripsi secara lebih terdigitalisasi. Pihak kampus dapat melakukan monitoring kapan pun dan dimana pun tanpa harus bertatap muka. Fitur dalam SIMONTASI ini antara lain jadwal periode pengajuan proposal, jadwal periode sidang skripsi dan tugas akhir, data bimbingan, progres atau setiap tahapan mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi atau tugas akhir.

Dalam pengecekan pada beberapa web traffic seperti similarweb.com dan sitechecker.pro terhadap website SIMONTASI. Bahwa website SIMONTASI “no data” yang berarti didalam website tersebut minim atau hampir tidak sama sekali terjadi perpindahan data. Sehingga beberapa web traffic tidak bisa merekam jejak dari website SIMONTASI.

Oleh karena itulah menjadi dasar dilakukannya evaluasi terhadap layanan SIMONTASI dalam bentuk pengukuran kualitas website yang dapat dijadikan dasar perbaikan layanan SIMONTASI di Universitas Negeri Surabaya, baik dalam segi perbaikan sistem maupun layanan terhadap pengguna. Penelitian ini menggunakan metode WebQual dengan 22 atribut yang menjadi dasar dalam pembuatan kuesioner dan Importance Performance Analysis (IPA) sebagai analisis identifikasi atribut yang harus diperbaiki, dipertahankan, maupun diabaikan dalam website SIMONTASI.

Webqual merupakan sebuah metode untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi akhir pengguna (Barnes & Vidgen, 2002). Hal tersebut

didukung hasil penelitian Durova & Amin (2009), yang menunjukkan bahwa metode Webqual bisa digunakan untuk melakukan perbandingan terhadap kualitas website. Webqual memiliki 22 atribut digunakan sebagai kuesioner yang terdiri atas tiga dimensi yang berupa dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction.

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah teknik yang simple dan berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari penyedia layanan yang membutuhkan improvement atau atribut-atribut yang perlu ditingkatkan prioritasnya. Peningkatan prioritas berhubungan dengan informasi yang diberikan. Indikator yang harus diperhatikan adalah menyediakan informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up-to-date, informasi yang relevan, informasi dengan detail yang tepat, keamanan informasi, dan kepercayaan bahwa barang/layanan akan sampai sesuai dengan yang dijanjikan. (Shia, et al. 2016).

## II. METODE

Metode penelitian adalah langkah – langkah penelitian yang terstruktur, ekonomis, dan sesuai dengan tujuan penelitian sehingga data – data yang didapatkan adalah data yang akurat. Berikut ini merupakan tahapan dari rancangan penelitian.



Gambar 1 Rancangan Penelitian

## III. Studi Literatur

Studi literatur pada penelitian ini berguna untuk memperdalam materi yang berkaitan dengan penelitian. Sumber literatur berasal dari jurnal internasional, jurnal nasional, akses dari internet, dan laporan penelitian sebelumnya.

### Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Negeri Surabaya angkatan 2016, baik yang sudah maupun belum mengakses atau menggunakan SIMONTASI. Mahasiswa aktif angkatan 2016 berjumlah 4589 mahasiswa. Untuk penentuan sampel dihitung dengan persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k} \quad (5)$$

Dengan perhitungan persamaan 1 diperoleh jumlah sampel 467 responden.

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Dasar dalam pembuatan kuesioner menggunakan Webqual. Webqual memiliki 22 atribut digunakan sebagai kuesioner yang terdiri atas tiga dimensi yang berupa dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction. Kuesioner dibagi menjadi 2 penilaian yaitu berdasarkan kinerja dan kepentingan untuk selanjutnya dilakukan penilaian IPA (Importance Performance Analysis).

### Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam menganalisa atribut yang terdapat pada webqual. Dengan analisa tersebut diketahui atribut yang harus dipertahankan dan atribut yang diperbaiki pada website. Berikut langkah – langkah dalam analisa IPA:

- Pemberian Bobot Nilai

Dari hasil kuesioner akan dilakukan pemberian pembobotan nilai dengan cara nilai 1 dikali dengan 1, nilai 2 dikali dengan 2, nilai 3 dikali dengan 3, nilai 4 dikali dengan 4, dan nilai 5 dikali dengan 5.

- Menghitung Rata – Rata

Ditahap ini hasil dari pembobotan nilai akan dihitung dan akan menghasilkan rata – rata setiap atribut.

- Analisis Kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan : Tki = Hasil Analisis Kesesuaian  
Xi = Rata – rata Hasil Perhitungan Kinerja  
Yi = Rata – rata Hasil perhitungan Kepentingan

- Analisis GAP

Qi = Performanci – Importanci (3) Keterangan Qi = Hasil Analisis GAP  
Performanci = Nilai Rata – rata Kinerja  
Importanci = Nilai Rata – rata Kepentingan

- Analisis Kuadran

pengguna juga tidak terlalu mementingkannya.

4) Kuadran IV: Pada kuadran ini menunjukkan hasil kepentingan rendah sedangkan kinerja bernilai tinggi. Maka pihak pengelola website tidak perlu menitik beratkan perbaikan pada kuadran ini. Sehingga dapat memfokuskan pengembangan maupun perbaikan website ke kuadran lain.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k} \quad (4)$$

Keterangan : Sumbu = Titik Importance Sumbu = Titik Performance  
K = Total Atribut

Dari perhitungan persamaan 4 dan 5 diperoleh hasil kuadran yang akan ditunjukkan pada Gambar 2. Dari analisis tersebut maka dapat dilihat sebagai:

- 1) Kuadran I: Pada kuadran ini menunjukkan bahwa kinerja dari sebuah website rendah sedangkan kepentingan atau harapan terhadap website tersebut tinggi. Sehingga atribut – atribut yang terdapat pada kuadran ini akan menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan. Karena atribut –atribut yang terdapat pada kuadran ini dapat memberikan kepuasan bagi penggunaannya namun tingkat kinerjanya rendah. Sehingga akan menjadi masukan bagi pengelola website untuk lebih memperhatikan atribut yang terdapat pada kuadran ini dalam melakukan perbaikan website.
- 2) Kuadran II: Pada kuadran ini menunjukkan hasil kepentingan dan kinerja yang tinggi. Maka dari itu atribut – atribut yang terdapat pada kuadran ini tetap dipertahankan karena memiliki nilai yang sama tinggi.
- 3) Kuadran III: Pada kuadran ini menunjukkan hasil kepentingan dan kinerja memiliki tingkatan yang rendah. Sehingga atribut – atribut pada kuadran ini tidak perlu diperlihatkan karena



Gambar 2 Kuadran Kartesius (Sumber: Alghifari,2016)

**IV. Pembahasan**

Pada tahap ini merupakan analisis hasil kuesioner. Pada pembahasan akan menunjukkan hasil tingkat kepentingan dan kinerja web. Dan juga menunjukkan hasil dari perhitungan yang akan menunjukkan prioritas atribut berdasarkan kuadran IPA.

**Kesimpulan Dan Saran**

kesimpulan merupakan bagian yang berisi garis besar hasil penelitian. Dan saran berisi masukan yang diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Penghitungan Kuisisioner**

Data Tabel 1 menunjukkan hasil kuesioner penilaian performance. Hasil tersebut diperoleh dengan melakukan pembobotan nilai. Setelah itu dilakukan perhitungan rata-rata secara keseluruhan dengan hasil 3,6731. Nilai rata-rata tersebut digunakan pada analisis kuadran sebagai titik potong sumbu X.

Tabel 1 Perhitungan Nilai Performance

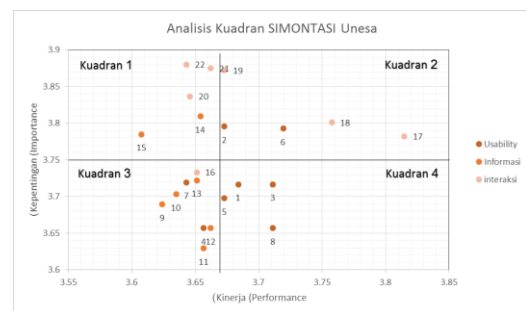
atribut	Performance										total skd	rata-rat
	skala					skor						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	2	23	143	120	79	2	46	429	480	395	1352	3.6839
2	1	28	138	123	77	1	56	414	492	385	1348	3.673
3	1	23	139	122	82	1	46	417	488	410	1362	3.7112
4	0	30	142	119	76	0	60	426	476	380	1342	3.6567
5	1	24	157	97	88	1	48	471	388	440	1348	3.673
6	1	27	130	125	84	1	54	390	500	420	1365	3.7193
7	2	30	143	114	78	2	60	429	456	390	1337	3.6431
8	0	23	150	104	90	0	46	450	416	450	1362	3.7112
9	0	37	141	112	77	0	74	423	448	385	1330	3.624
10	1	26	158	103	79	1	52	474	412	395	1334	3.6349
11	1	30	151	97	88	1	60	453	388	440	1342	3.6567
12	2	24	152	107	82	2	48	456	428	410	1344	3.6621
13	1	22	151	123	70	1	44	453	492	350	1340	3.6512
14	1	32	141	112	81	1	64	423	448	405	1341	3.654
15	2	29	148	120	68	2	58	444	480	340	1324	3.6076
16	0	26	156	105	80	0	52	468	420	400	1340	3.6512

Tabel 2 Perhitungan Nilai Importance

atribut	Performance										total skd	rata-rat
	skala					skor						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	2	19	144	118	84	2	38	432	472	420	1364	3.7166
2	0	19	130	125	93	0	38	390	500	465	1393	3.7956
3	2	23	139	116	87	2	46	417	464	435	1364	3.7166
4	1	28	147	111	80	1	56	441	444	400	1342	3.6567
5	0	29	141	109	88	0	58	423	436	440	1357	3.6975
6	0	19	133	120	95	0	38	399	480	475	1392	3.7929
7	0	22	148	108	89	0	44	444	432	445	1365	3.7193
8	0	27	150	112	78	0	54	450	448	390	1342	3.6567
9	1	29	143	104	90	1	58	429	416	450	1354	3.6894
10	2	24	146	104	91	2	48	438	416	455	1359	3.703
11	2	38	142	97	88	2	76	426	388	440	1332	3.6294
12	3	27	146	108	83	3	54	438	432	415	1342	3.6567
13	0	24	145	107	91	0	48	435	428	455	1366	3.7221
14	0	20	129	119	99	0	40	387	476	495	1398	3.8093
15	0	25	135	101	106	0	50	405	404	530	1389	3.7847
16	0	28	148	85	106	0	56	444	340	530	1370	3.733
17	1	32	126	95	113	1	64	378	380	565	1388	3.782
18	1	26	129	100	111	1	52	387	400	555	1395	3.8011
19	0	26	119	98	124	0	52	357	392	620	1421	3.8719
20	1	27	123	96	120	1	54	369	384	600	1408	3.8365
21	2	23	131	74	137	2	46	393	296	685	1422	3.8747
22	0	24	126	87	130	0	48	378	348	650	1424	3.8801
Rata - rata keseluruhan (x)												3.7512

Pada Tabel 2 menunjukkan hasil kuesioner

**Analisis Kuadran**



Gambar 3 Analisis Kuadran

Analisis kuadran dihitung menggunakan persamaan 4 dan 5. Dimana hasil perhitungan tersebut dijadikan sumbu X dan sumbu Y pada diagram kartesius kuadran IPA. Kinerja sebagai sumbu X dan kepentingan sebagai sumbu Y, dari posisi atribut pada diagram tersebut dapat diketahui atribut-atribut mana yang harus diperbaiki, penilaian importance. Hasil tersebut didapatkan dengan melakukan pembobotan nilai. Setelah itu menghitung rata-rata secara

keseluruhan dengan hasil 3,7512. Nilai rata-rata tersebut digunakan sebagai titik potong sumbu Y pada analisis kuadran.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan persamaan 2 yang menunjukkan hasil 97,96%. Dari hasil analisis tersebut menunjukkan pelayanan website SIMONTASI masih dibawah harapan dan pengguna tidak puas. Dan tingkat kepentingan tidak sesuai dengan harapan pengguna.

**Analisis GAP**

Analisis GAP dihitung menggunakan persamaan 3 dengan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 3. Hasil pada tabel tersebut menunjukkan selisih nilai kesenjangan kepentingan dan kinerja yang bernilai < 0 atau bernilai negatif yaitu -0.078. dari hasil tersebut menunjukkan kinerja website SIMONTASI belum bisa memenuhi kepentingan pengguna.

Tabel 3 Analisis GAP

No Atribut	Atribut	Total Score		gap	keterangan
		Nilai rata-rata kinerja	Nilai rata-rata Kepentingan		
1	Mudah mempelajari cara mengoperasikan SIMONTASI	3,883923706	3,716621253	-0,032697548	kurang
2	Interaksi dengan SIMONTASI jelas dan mudah dimengerti	3,975924523	3,797980227	-0,122513804	kurang
3	SIMONTASI mudah dinavigasikan	3,711711682	3,716621253	-0,005449591	kurang
4	SIMONTASI mudah digunakan	3,856675749	3,656675749	0	baik
5	SIMONTASI memiliki tampilan menarik	3,673024523	3,697547684	-0,024523161	kurang
6	Desain SIMONTASI sesuai dengan tipenya	3,719746609	3,792912531	-0,073569482	kurang
7	SIMONTASI memberikan rasa kompeten dalam diri saya	3,843455171	3,719746609	-0,076292782	kurang
8	SIMONTASI memberikan pengalaman positif bagi saya	3,711711682	3,656675749	-0,054495913	baik
9	SIMONTASI memberikan informasi yang akurat	3,623978202	3,689371297	-0,065395095	kurang
10	Informasi yang ditawarkan SIMONTASI dapat dipercaya	3,634877384	3,702997275	-0,068119891	kurang
11	Informasi yang diberikan dalam SIMONTASI adalah informasi yang terkini	3,856675749	3,829427953	-0,029247856	baik
12	SIMONTASI memberikan informasi yang relevan	3,662125341	3,656675749	0,005449591	baik
13	SIMONTASI memberikan informasi yang mudah dimengerti	3,651226158	3,722070845	-0,070844687	kurang
14	Informasi yang ditampilkan oleh SIMONTASI memiliki tingkat kedetilan yang tepat	3,635950954	3,809264305	-0,155313251	kurang
15	Pemilihan informasi dalam SIMONTASI dilakukan dengan format yang sesuai	3,807078948	3,789749144	-0,177111116	kurang
16	SIMONTASI memiliki reputasi yang baik	3,851226158	3,732970027	-0,081745869	kurang
17	SIMONTASI memberikan rasa aman untuk menyelesaikan transaksi	3,814713896	3,782018349	-0,032697548	baik
18	SIMONTASI menjamin keamanan data pribadi saya	3,757493188	3,801089918	-0,04359673	kurang
19	SIMONTASI menciptakan suatu perasaan personalisasi	3,83024523	3,81934665	-0,198910862	kurang
20	SIMONTASI memberikan perhatian bahwa saya berada dalam komunitas	3,845716567	3,835512362	-0,190735695	kurang
21	SIMONTASI memudahkan komunikasi dengan pihak kampus (dosen)	3,662125341	3,746594011	-0,21253406	kurang
22	Saya menyekolahkan layanan yang dijanjikan melalui SIMONTASI dan tidak akan melakukan hal yang sama	3,640517171	3,880108992	-0,237057221	kurang
	rata-rata tingkat kesesuaian	3,873148378	3,751176516	-0,078028239	kurang

dipertahankan, maupun diabaikan karena kerjanya tidak terlalu mempengaruhi harapan pengguna Website Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi di Universitas Negeri Surabaya.

• Kuadran 1

1. Atribut 14 bersikan tentang informasi yang ditampilkan oleh Website SIMONTASI memiliki kedetailan yang tepat
2. Atribut 15 berisikan tentang penyampaian informasi dalam Website SIMONTASI dilakukan dengan format yang sesuai
3. Atribut 20 berisikan tentang Website SIMONTASI menimbulkan perasaan bahwa berada dalam komunitas
4. Atribut 21 berisikan tentang Website SIMONTASI memudahkan komunikasi dengan pihak kampus (dosen)
5. Atribut 22 berisikan tentang bahwa layanan yang dijanjikan Website SIMONTASI akan dilaksanakan

• Kuadran 2

1. Atribut 2 berisikan tentang interaksi dengan Website SIMONTASI jelas dan mudah dimengerti
2. Atribut 6 berisikan tentang desain Website SIMONTASI sesuai dengan tipenya.

1. Atribut 17 berisikan tentang Website SIMONTASI memberikan rasa aamn untuk melakukan transaksi
2. Atribut 18 berisikan tentang Website SIMONTASI menjamin keamanan data pribadi
3. Atribut 19 berisikan tentang Website SIMONTASI menciptakan perasaan personalisasi

• Kuadran 3

1. Atribut 4 berisikan tentang Website SIMONTASI mudah digunakan
2. Atribut 7 berisikan tentang Website SIMONTASI menimbulkan rasa kompeten
3. Atribut 9 berisikan tentang Website SIMONTASI memberikan informasi yang akurat
4. Atribut 10 berisikan tentang informasi yang diberikan Website SIMONTASI dapat dipercaya
5. Atribut 11 berisikan tentang informasi yang diberikan dalam Website SIMONTASI adalah informasi teknini
6. Atribut 12 berisikan tentang Website SIMONTASI memberikan informasi yang relevan
7. Atribut 13 berisikan tentang Website SIMONTASI memberikan informasi yang mudah dimengerti
8. Atribut 16 berisikan tentang Website SIMONTASI memiliki reputasi yang baik

• Kuadran 4

1. Atribut 1 berisikan tentang mudah mempelajari cara mengoperasikan Website SIMONTASI
2. Atribut 3 berisikan tentang Website SIMONTASI mudah dinavigasikan
3. Atribut 5 berisikan tentang Website SIMONTASI memiliki tampilan yang menarik
4. Atribut 8 berisikan tentang Website SIMONTASI memberikan pengalaman positif.

**PENUTUP**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada Website Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi di Universitas Negeri Surabaya dengan menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) dapat disimpulkan bahwa:

- Hasil analisis kualitas Website Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi di Universitas Negeri Surabaya menunjukkan bahwa Website tersebut memiliki tingkat kesesuaian <100% yaitu sebesar 97,96%, Artinya tingkat kinerja Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi di

Universitas Negeri Surabaya masih dibawah tingkat kepentingan atau tidak sesuai dengan harapan pengguna.

- Rata Rata nilai kesenjangan (GAP) pada Website Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi di Universitas Negeri Surabaya menunjukkan hasil negatif ( $< 0$ ) yaitu sebesar  $-0,078$ , Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi di Universitas Negeri Surabaya masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.
- Hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran maka: Kuadran 1 sebagai prioritas dalam perbaikan Website Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi di Universitas Negeri Surabaya karena memiliki kepentingan yang tinggi sedangkan kinerjanya rendah, yaitu atribut 14 mengenai kedetailan informasi, atribut 15 mengenai penyampaian informasi dengan format sesuai, atribut 20 mengenai persaan didalam komunitas, atribut 21 mengenai komunikasi dengan pihak kampus (dosen), atribut 22 mengenai layanan yang dijanjikan akan dilaksanakan.

#### Saran

Saran atau masukan untuk penelitian selanjutnya :

- Perlunya sosialisasi dari pihak kampus untuk mempermudah penyebaran informasi mengenai Website Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi di Universitas Negeri Surabaya.
- Untuk mendapatkan nilai yang akurat, responden diharapkan telah mengunjungi website lebih dari 10 kali dan telah melakukan berbagai transaksi.
- Dalam penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan kebagian design interface atau rekomendasi baru terhadap website Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir dan Skripsi di Universitas Negeri Surabaya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alghifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. BPFE. Yogyakarta.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) WebQual: An Exploration of Website Quality Recommended Citation WebQual: An Exploration of Web-site Quality. <http://aisel.aisnet.org/ecis2000/74>
- Durova, V. A., & Amin, N. (2009). Using webqual 4.0 in the evaluation of the russian b2c cosmetic web sites. WEBIST 2009 - Proceedings of the 5th International Conference on Web Information Systems and Technologies, Webist, 585–588.
- Nurhayati, (1998). Analisa Website Puslit Indonesia Dengan Menggunakan Webqual Untuk Pengukuran Kualitas Website.
- Santoso dan Anwar, (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual Dan Importance- Performance Analisis (IPA) Pada Situs Kaskus.
- Shia, B. C., Chen, M., & Ramdanyah, A. D. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on Aliexpress Site in Indonesia). American Journal of Industrial and Business Management, 6(2), 117–128. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2016.62012>