

ANALISIS TINGKAT KUALITAS E-LEARNING MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Jurusan Teknik Informatika

Oleh

BADRI YUSUF

NIM. 11850115015



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2023

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS E-LEARNING
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

TUGAS AKHIR

Oleh

BADRI YUSUF

NIM. 11850115015

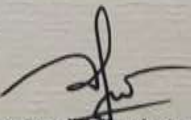
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 12 Juli 2023

Pembimbing I,



Fitri Ansani, S.T., M.Kom
NIK. 130510024

Pembimbing II,



Muhammad Alfundes, M.T
NIP. 19861206 201503 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS E-LEARNING
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Oleh

BADRI YUSUF

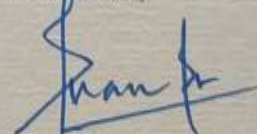
NIM. 11850115015

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 12 Juli 2023

Mengesahkan,

Ketua Jurusan,



Iwan Iskandar, M.T.

NIP. 19821216 201503 1 003

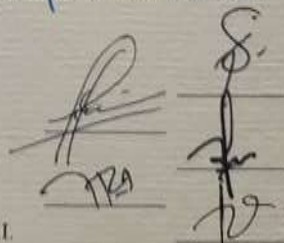


Dr. Hartono, M.Pd

NIP.19640301 199203 1 003

DEWAN PENGUJI

| | |
|---------------|---------------------------------|
| Ketua | : Jasril, S.Si., M.Sc. |
| Pembimbing I | : Fitri Insani, S.T., M.Kom. |
| Pembimbing II | : Muhammad Affandes, M.T. |
| Penguji I | : Novriyanto, S.T., M.Sc. |
| Penguji II | : Teddie Darmizal, S.T., M.T.I. |



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 14 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

BADRI YUSUF

NIM. 11850115015

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum wa rohmatullohi wa barokatuh.

Alhamdulillah *robbil'alamin*, tak henti-hentinya kami ucapkan kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala*, yang dengan rahmat dan hidayah-Nya kami mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tidak lupa bershalawat kepada Nabi dan Rasul-Nya, Nabi Muhammad *Sholallohu 'alaihi wa salam*, yang telah membimbing kita sebagai umatnya menuju jalan kebaikan.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak sekali pihak yang telah membantu kami dalam penyusunan laporan ini, baik berupa bantuan materi ataupun berupa motivasi dan dukungan kepada kami. Semua itu tentu terlalu banyak bagi kami untuk membalasnya, namun pada kesempatan ini kami hanya dapat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Bapak Dr. Drs. Hartono, M. Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Iwan Iskandar, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Ibu Fadhila Syafria, S.T., M.Kom., selaku Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Ibu Fitri Insani, S.T., M.Kom, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan ilmu dan arahan selama perkuliahan.
6. Ibu Fitri Insani, S.T., M.Kom selaku Pembimbing 1, Bapak Muhammad Affandes, M.T selaku Pembimbing 2, Bapak Novriyanto, S.T., M.Sc selaku penguji 1 dan Bapak Teddie Darmizal, S.T., M.T.I yang telah membimbing,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberi arahan dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Rasa hormat beserta ucapan terimakasih penulis kepada kedua orang tua, ayahanda Tasmir. dan ibunda Syafnidar yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan, mencurahkan kasih sayang, serta mendukung penulis hingga terselesaikannya laporan ini dengan baik.
8. Teman-teman TIF C 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu- persatu yang telah saling membantu penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
9. Seluruh pihak yang turut membantu dan tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kami menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat kami harapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Akhirnya kami berharap semoga laporan ini dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamu 'alaikum wa rohmatullohi wa barokatuh.

Pekanbaru, 14 Juli 2023

Penulis

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Badri Yusuf
NIM : 11850115015
Tempat/Tgl. Lahir : PEKANBARU, 18 Juli 1998
Fakultas/Pascasajana : SAINS DAN TEKNOLOGI
Prodi : TEKNIK INFORMATIKA

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya:
Analisis Tingkat Kualitas E-learning menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance
Performance Analysis (IPA)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pemyataan ini saya buat dengan peniih kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Juli 2023

membuat Pemyataan



Badri Yusuf

NIM : 11850115015

Analisis Tingkat Kualitas E-learning menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Buddi Yusuf¹, Fitri Insani^{1,*}, Muhammad Affandes¹, Novri Yanto¹, Teddie Darmizal¹

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia.

Correspondence: fitri.insani@uin-suska.ac.id

Copyright © 2023 by the authors

Received: 3 Mei 2023 | Revised: 11 Mei 2023 | Accepted: 2 Juni 2023 | Published: 20 Juni 2023

Abstrak

Kualitas suatu institusi akademik dipengaruhi oleh *website*, *e-learning* adalah salah satu *website* yang digunakan sebagai media pembelajaran. *E-learning* memudahkan belajar lebih fleksibel. Untuk meningkatkan keefektifannya layanan *e-learning* perlu evaluasi agar dilakukan penyempurnaan kedepannya. Tujuan dari penelitian adalah mengevaluasi kualitas *e-learning* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menganalisis kualitas *e-learning* berdasarkan kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menilai gap yang terjadi antara penilaian kualitas yang diharapkan pengguna dengan persepsi aktual serta mengidentifikasi prioritas perbaikan pada *website e-learning* melalui analisis kuadran. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Data yang dikumpulkan berupa angka-angka yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif kuantitatif untuk memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *e-learning*. Hasil temuan kami adalah nilai pencapaian yaitu variabel kegunaan, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas interaksi layanan. Nilai pencapaian berturut-turut sebesar 72,9%, 75%, dan 74,35% dikategorikan cukup baik. Namun, hasil dari gap analisis bernilai -0,07 berarti kualitas yang diberikan oleh *website e-learning* belum sesuai dengan harapan pengguna. Hasil IPA menunjukkan bahwa kuadran II dan IV perlu melakukan perbaikan karena memiliki kinerja yang rendah sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepentingan pengguna pada atribut tersebut.

Kata kunci: *e-learning*; *importance performance analysis*; *webqual*

Abstract

The quality of an academic institution is influenced by its website. *E-learning*, as a type of website used for learning, offers flexible learning opportunities. In order to enhance the effectiveness of *e-learning* services, it is necessary to evaluate and identify areas for improvement. This research aims to evaluate the quality of learning using the *webqual 4.0* method and *Importance Performance Analysis (IPA)* to determine gaps and prioritize areas for future improvement. The variables examined in this study include usefulness, information quality, and service interaction quality. A qualitative descriptive design was employed, and data suitability was analysed using the *webqual* and *IPA* methods. The research data, consisting of numerical values, was collected through interviews and questionnaires administered to faculty members and students via google form. The evaluation scores for usefulness, information quality, and service interaction quality were found to be 72,9%, 75%, and 74,35%, respectively, indicating good quality. The gap analysis revealed a value of -0,07, suggesting that the *e-learning* website does not fully meet user expectations. The *IPA* results showed that quadrants III and IV require improvement due to their low performance, as this can affect the level of importance attributed by users to those attributes.

Keywords: *e-learning*; *importance performance analysis*; *webqual*





PENDAHULUAN

Teknologi informasi setiap tahunnya berkembang dengan sangat pesat. Dengan adanya perkembangan teknologi yaitu *internet*, menjadikan hampir semua aktivitas dapat dilakukan di dunia maya (Suhartanto, 2012; Winarso et al., 2017). *Internet* memiliki peran penting untuk kegiatan diberbagai institusi (Achmad, Hafizah, Hartanti, & Prayitno, 2021). Dimasa wabah covid-19, *internet* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap berbagai institusi, Indonesia sebagai satu negara yang terkena dampaknya (Kurniawan, Affandes, H, & Darmizal, 2021). Akibatnya wabah covid-19 pemerintah Indonesia memberlakukan pembatasan sosial atau *social distancing* akibat dari wabah covid-19 yang berdampak berbagai institusi, salah satunya institusi akademik dan ilmiah. Dengan aturan tersebut, institusi akademik menerapkan proses belajar yang awalnya dilakukan diruangan kelas atau secara tatap muka menjadi secara daring (Syarifitri, Sari, Wahyuni, Fatimah, & Setiawan, 2020; Ulusoy, 2019). Untuk pelaksanaan pembelajaran secara daring institusi akademik menerapkan *website e-learning* yang bertujuan untuk sebagai sarana pendidikan (Nita, Wati, & Indriyanti, 2021).

E-learning merupakan sistem pembelajaran elektronik dimana proses pembelajaran dilakukan secara daring sehingga pengguna *e-learning* dapat belajar dimanapun berada tanpa terdapat oleh waktu dan tempat (Azmi, Krisnanik, & Indarso, 2021; Hulukati, Achmad, & Bau, 2021). UIN Suska Riau salah satu institusi akademik di provinsi Riau yang telah menggunakan *e-learning* sebagai media sarana pembelajaran daring. Setelah pandemi covid-19 telah selesai, kampus UIN Suska Riau masih menggunakan *e-learning* sebagai media pembelajaran untuk beberapa mata perkuliahan.

Keberadaan *website e-learning* membuat proses pembelajaran berjalan dengan baik tanpa adanya halangan. Namun *e-learning* memiliki dampak negatif. Berdasarkan wawancara dan penyebaran kuesioner terhadap dosen dan mahasiswa UIN Suska Riau yang menggunakan *e-learning* dalam proses perkuliahan diperoleh hasil bahwa dimana *user interface* yang kurang menarik, *server down*, dan kesulitan pengguna ketika berinteraksi dengan *website e-learning*.

Sebagai alat untuk pendidikan, *website e-learning* mesti berkualitas agar memberikan sebuah informasi agar terciptanya *user friendly* atau mudah digunakan dan pembelajaran secara daring dapat dilakukan secara maksimal, sehingga perlu mengetahui tingkat harapan pengguna (Bahardja 2019; Utami, Gani, & Suparni, 2020). Untuk meyakinkan pengguna agar selalu memanfaatkan *website e-learning*, kualitas pengguna sangat penting.

Menganalisis kualitas pengguna menggunakan teknik *Webqual 4.0* dan IPA merupakan salah satu cara untuk mengevaluasi *e-learning*. *Webqual 4.0* lebih tepat digunakan sebagai alat pengukur kualitas *e-learning* mengacu pada persepsi pengguna (Mahendra & Hendri, 2022). Dalam hal ini kualitas *website* perlu diukur untuk mendapatkan sebuah *website* yang dimanfaatkan secara efisien dalam proses pembelajaran. Sedangkan IPA digunakan sebagai mengidentifikasi indikator yang sudah memenuhi atau belum menggunakan data tingkat kenyataan yang dirasakan pengguna (Mardalena & Andryani, 2021; Widiyanti, 2022).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Zainal, 2022), menunjukkan hasil analisis gap dan tingkat kualitas *website*. Tingkat kualitas *website* rata-rata gap level -0,466 yang berarti *website e-learning* BDK makasar belum memenuhi harapan pengguna, kemudian pada kuadran I prioritas utama, pada elemen kualitas informasi yang merupakan indikator yang penting namun kinerja yang ditampilkan rendah maka perlu diperhatikan relevansi informasi agar harapan pengguna dapat tercapai. Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan (Pratama, Larasati, & Wulansari, 2021), hasil dari penelitian mereka yang merupakan hasil dari analisis gap keseluruhan bernilai 0,13 yang menunjukkan sudah memenuhi harapan pengguna. Namun pada analisis kuadran terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi kepentingan dan harapan pengguna yaitu indikator berada pada kuadran I yang memiliki tujuh indikator. Penelitian berikutnya yang dilakukan (Kemala, Siregar, & Fitriawan, 2018), menunjukkan bahwa nilai kinerja sebesar 79,5%, sedangkan untuk nilai harapan sebesar 77,9%. Dalam

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Ditinjau dan UIN Suska Riau
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



penelitian tersebut, terdapat nilai gap keseluruhan yang bernilai negatif sebesar -0,02. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh (Utami et al., 2020), ditemukan nilai gap yang bernilai positif sebesar 0,05 dan tidak ada atribut yang masuk kedalam kuadran I.

Berdasarkan penelitian sebelumnya telah menggunakan *Webqual* 4.0 dan IPA untuk mengukur kualitas dari *website e-learning* dan memberikan hasil yang optimal. Namun, penelitian kali ini memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya karena menggunakan nilai *webqual* sebagai alat ukur kualitas dari setiap dimensi *webqual*. Tujuan dari penggunaan nilai *webqual* tersebut adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas yang diberikan oleh *website e-learning* pada variabel persepsi aktual

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas *e-learning* berdasarkan kenyamanan pengguna, kualitas informasi, dan interaksi yang terjadi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi perbedaan antara persepsi dan harapan, serta mengidentifikasi prioritas perbaikan yang perlu diperbaiki pada *e-learning* melalui analisis kuadran.

METODE

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan analisis kesesuaian menggunakan metode *Webqual* dan IPA, mengingat data penelitian ini terdiri dari angka dan analisis yang dilakukan teknik statistik, maka penelitian ini termasuk dalam kategori pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode IPA sebagai alat untuk mengevaluasi kesenjangan dan merasakan kinerja yang dirasakan pengguna terhadap tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan pendekatan metode *webqual* 4.0 untuk mengukur kualitas *website* (Widiyanti, 2022). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan kuesioner sebagai untuk memperoleh data, kuesioner diberikan kepada dosen dan mahasiswa melalui *google form*. Sampel data yang didapatkan sebanyak 152 pengguna, 118 diantaranya adalah mahasiswa dan 14 diantaranya adalah dosen. Untuk skala persepsi dengan skor gradasi 1 sampai 5 dibuat untuk kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan yang mana digunakan dalam metode kuesioner *webqual* mencakup tiga dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap *website e-learning* UIN Suska Riau (Azmi et al., 2021; Santoso, 2018). Sebelum data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistic 24, dilakukan dua teknik pengujian terlebih dahulu yaitu uji vadilitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi MS.Excel dan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil pada tahap ini merupakan tahap awal untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas suatu *website*. Tahap ini melakukan dua pengujian yaitu uji vadilitas dan uji reliabilitas dengan bantuan *MS. Excel*. Teknik pengumpulan data yang didapatkan dengan penyebaran kuesioner didapatkan sampel berjumlah 152 pengguna. Uji vadilitas sebagai alat ukur valid tidaknya suatu kuesioner. Pada pengujian ini dilakukan menggunakan dengan memeriksa nilai *corrected Item-Total correlation* yang disesuaikan sebagai nilai r_{hitung} yang akan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Untuk nilai taraf *sinigfikan* $5\% = 0,05$, dan pengguna/responden (n) =152. Diketahui untuk nilai r_{tabel} dididapatkan dari tabel distrisbusi nilai r_{tabel} atau didapatkan dari *degree of freedom* (DF) sebesar 0,159. Dengan menggunakan kuesioner *webqual*, penelitian ini menguji vadiltias dari 20 pernyataan yang terkait dengan *performance* dan *importance*, jika pengujian nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (Janna & Herianto, 2021).

Tahap uji reliabilitas dilakukan sebagai alat ukur kusioener dari *webqual* seberapa jauh akurat pada hasil stabilitas dan konsistensi. Sebuah pernyataan dapat dianggap reliabel jika memiliki nilai *cronbach's aplha* lebih besar dari 0,07. Untuk nilai sampel kinerja sebesar 0,934

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



sedangkan pada nilai sampel harapan sebesar 0,938 yang mana seluruh instrument tersebut dikatakan reliabel, informasi tersebut dapat ditemukan ditabel 2 yang disajikan.

Tabel 1. Uji vadilitas *webqual* 4.0

| Variabel | Indikator | r tabel | Performance Webqual | Ket. | Importance Webqual | Ket. |
|---------------------|-----------|---------|---------------------|-------|--------------------|-------|
| Usability | U1 | 0,159 | 0,726 | valid | 0,708 | valid |
| | U2 | 0,159 | 0,81 | valid | 0,784 | valid |
| | U3 | 0,159 | 0,754 | valid | 0,741 | valid |
| | U4 | 0,159 | 0,809 | valid | 0,803 | valid |
| | U5 | 0,159 | 0,773 | valid | 0,759 | valid |
| | U6 | 0,159 | 0,739 | valid | 0,774 | valid |
| | U7 | 0,159 | 0,597 | valid | 0,615 | valid |
| | U8 | 0,159 | 0,694 | valid | 0,724 | valid |
| Information Quality | IQ1 | 0,159 | 0,752 | valid | 0,764 | valid |
| | IQ2 | 0,159 | 0,669 | valid | 0,701 | valid |
| | IQ3 | 0,159 | 0,739 | valid | 0,715 | valid |
| | IQ4 | 0,159 | 0,751 | valid | 0,8 | valid |
| | IQ5 | 0,159 | 0,815 | valid | 0,829 | valid |
| | IQ6 | 0,159 | 0,814 | valid | 0,832 | valid |
| | IQ7 | 0,159 | 0,798 | valid | 0,81 | valid |
| Interaction Quality | I1 | 0,159 | 0,807 | valid | 0,78 | valid |
| | I2 | 0,159 | 0,809 | valid | 0,843 | valid |
| | I3 | 0,159 | 0,797 | valid | 0,83 | valid |
| | I4 | 0,159 | 0,681 | valid | 0,655 | valid |
| | I5 | 0,159 | 0,729 | valid | 0,728 | valid |

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

| Aspek | Cronbach's alpha |
|-------------|------------------|
| Performance | 0,934 |
| importance | 0,938 |

Tahap statistik deskriptif adalah tahap analisis data yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau ringkasan tentang data yang telah dikumpulkan. Pada penelitian ini, tahap statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis variabel persepsi dan harapan dari pengguna. Hasil analisis deskriptif dari tabel 3 dan tabel 4 menunjukkan nilai minimum, maksimum, nilai rata-rata (mean), standar deviasi (st.deviasi), dan varian dari masing-masing variabel. Dengan demikian, hasil temuan pada tahap statistik deskriptif dapat memberikan gambaran tentang seberapa baik persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan *e-learning*.

Tabel 3. Deskriptif statistik persepsi aktual

| Variabel | Min | Max | Mean | St. deviasi | Varian |
|---------------------|-----|-----|-------|-------------|--------|
| Usability | 15 | 40 | 29,16 | 4,896 | 23,975 |
| Inforamtion Quality | 19 | 35 | 26,25 | 3,959 | 15,672 |
| Intercation Quality | 10 | 25 | 18,58 | 3,074 | 9,451 |

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Penguipian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Penguipian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Gambaran secara kualitatif, hasil analisis deskriptif dari tabel 3 dan tabel 4, dapat dilihat bahwa rata-rata nilai persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan *e-learning* yang diteliti cukup tinggi. Variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan pada kedua tabel menunjukkan nilai rata-rata yang cukup baik. Namun, terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna setiap variabel. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan pengalaman aktual mereka dalam menggunakan *e-learning*. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan *e-learning* guna memenuhi harapan pengguna.

Tabel 4. Deskriptif statistik variabel harapan

| Variabel | Min | Max | Mean | St.deviasi | Varian |
|----------------------------|-----|-----|-------|------------|--------|
| <i>Usability</i> | 18 | 40 | 29,91 | 4,126 | 17,025 |
| <i>Information Quality</i> | 20 | 35 | 26,53 | 3,684 | 13,575 |
| <i>Intercation Quality</i> | 13 | 25 | 18,93 | 2,661 | 7,082 |

Selanjutnya menghitung nilai capaian variabel pada persepsi aktual. Pada nilai capaian variabel digunakan sebagai untuk mengukur seberapa besar kualitas dari variabel persepsi aktual. Dapat dilihat nilai perincian capaian pada tiap variabel pada tabel 5. Hasil tersebut menunjukkan capaian berdasarkan kualitas *e-learning* pada setiap variabel persepsi aktual yang mana menunjukkan nilai *usability* 72.9% bahwa menurut pengguna tergolong dalam kategori cukup baik, nilai *information quality* 72.9% bahwa menurut pengguna tergolong dalam kategori cukup baik, dan sedangkan pada nilai *interaction quality* 72.9% bahwa menurut pengguna tergolong dalam kategori cukup baik.

Tabel 5. Nilai capaian kualitas website

| Variabel | Mean | Persentase | St. Deviasi | Varian |
|----------------------------|-------|------------|-------------|--------|
| <i>Usability</i> | 29,16 | 72,9% | 4,896 | 23,975 |
| <i>Inforamtion Quality</i> | 26,25 | 75% | 3,959 | 15,672 |
| <i>Intercation Quality</i> | 18,58 | 74,32% | 3,074 | 9,451 |

Tiap analisis kesenjangan atau *gap analysis* untuk mengetahui sejauh mana kualitas *e-learning* UIN Suska Riau berdasarkan selisih antara kinerja dan harapan pengguna dapat diperhatikan pada tabel 6. Berdasarkan hasil gap analisis pada tabel 6, nilai rata-rata dari indikator yang ada pada tiga dimensi *webqual* yang mana nilai rata-rata gap *usability* -0,09, nilai gap *information quality* -0,04, dan untuk nilai gap *interaction quality* -0,07. Untuk nilai rata-rata nilai gap keseluruhan pada *website e-learning* UIN Suska Riau bernilai negatif sebesar -0,07. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja dari *e-learning* UIN Suska Riau belum memenuhi persepsi dan harapan pengguna.

Tiap IPA sebagai alat mengukur kesenjangan dan dapat merasakan kinerja yang dirasakan pengguna terhadap tingkat kepuasan pengguna. Grafik pada tahap IPA dibagi menjadi empat bagian yaitu sebagai kuadran I sebagai prioritas utama, kuadran II pertahanan kinerja, kuadran III prioritas rendah, dan kuadran IV berlebihan (Rusi, 2022). Pada tahap ini sumbu y nilai *performance* dan sumbu x nilai *importance*. Secara terperinci dapat diperhatikan pada gambar 1. Diketahui pada Gambar I menunjukkan bahwa pada kuadran I tidak memiliki atribut, pada kuadran II memiliki tujuh atribut, pada kuadran III memiliki dua atribut dan kuadran IV memiliki sebelas atribut. Dari grafik ini menunjukkan karakteristik mana yang memerlukan peningkatan, pemeliharaan, dan penurunan performa yang dianggap berlebihan.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau



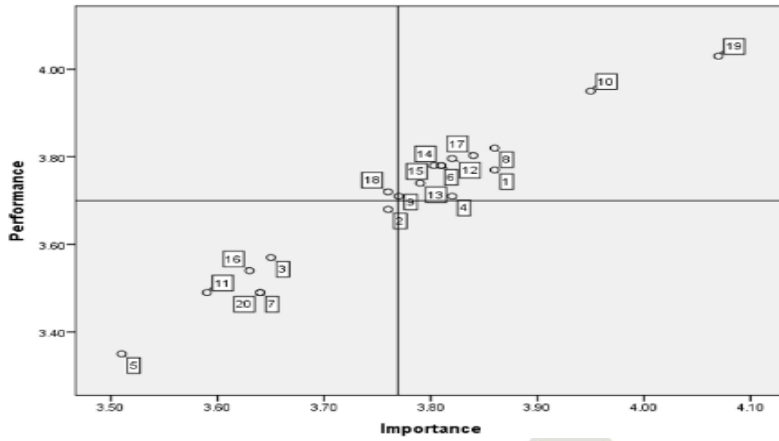
Tabel 6. Analisis kesenjangan

| Kode Label Indikator | Instrumen Pernyataan | Performacne | Importance | GAP |
|----------------------------|--|-------------|------------|-------|
| 1 | Saya merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan <i>e-learning</i> | 3,77 | 3,86 | -0,09 |
| 2 | Saya merasa mudah dalam berinteraksi dengan <i>e-learning</i> | 3,68 | 3,76 | -0,08 |
| 3 | Saya mudah melakukan navigasi | 3,57 | 3,65 | -0,08 |
| 4 | Saya merasa <i>e-learning</i> mudah untuk digunakan | 3,71 | 3,82 | -0,11 |
| 5 | Saya merasa <i>e-learning</i> memiliki tampilan menarik | 3,35 | 3,51 | -0,16 |
| U6 | Saya merasa desain <i>e-learning</i> sesuai dengan jenis <i>website</i> | 3,78 | 3,81 | -0,03 |
| U7 | Saya merasa <i>e-learning</i> dapat diakses setiap saat | 3,49 | 3,64 | -0,15 |
| U8 | Saya merasa <i>e-learning</i> menciptakan pengalaman positif | 3,82 | 3,86 | -0,04 |
| | Rata-rata nilai <i>usability</i> | 3,64 | 3,73 | -0,09 |
| IQ1 | <i>E-learning</i> menyediakan informasi yang akurat | 3,71 | 3,77 | -0,06 |
| IQ2 | <i>E-learning</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya | 3,95 | 3,95 | 0 |
| IQ3 | <i>E-learning</i> menyediakan informasi <i>up to date</i> | 3,49 | 3,59 | -0,1 |
| IQ4 | <i>E-learning</i> menyediakan informasi yang relevan | 3,8 | 3,82 | -0,02 |
| IQ5 | <i>E-learning</i> menyediakan kemudahan dalam memahami informasi | 3,74 | 3,79 | -0,05 |
| IQ6 | <i>E-learning</i> menyediakan informasi sesuai dengan detail yang tepat | 3,78 | 3,81 | -0,03 |
| IQ7 | <i>E-learning</i> menyedikan informasi yang sesuai dengan informasi yang tepat | 3,78 | 3,8 | -0,02 |
| | Rata-rata nilai <i>information quality</i> | 3,75 | 3,79 | -0,04 |
| I1 | <i>E-learning</i> memiliki reputasi yang baik | 3,54 | 3,63 | -0,09 |
| I2 | Saya merasa aman untuk melakukan interaksi | 3,80 | 3,84 | -0,04 |
| I3 | Saya merasa informasi personal aman pada <i>e-learning</i> | 3,72 | 3,76 | -0,04 |
| I4 | <i>E-learning</i> memberikan ruang pengajaran yang baik | 4,03 | 4,07 | -0,04 |
| I5 | <i>E-learning</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi | 3,49 | 3,64 | -0,15 |
| | Rata-rata nilai <i>interaction quality</i> | 3,71 | 3,78 | -0,07 |
| | Rata-rata keseluruhan variabel | 3,7 | 3,77 | -0,07 |

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1. Importance performance analysis

Pembahasan

Hasil temuan kami menunjukkan bahwa dari analisis statistik deskriptif setiap kualitas tiap variabel *webqual* untuk *website e-learning* diperoleh *usability* nilai mean dari variabel tersebut adalah 29,16 maka diperoleh nilai capaian sekitar 72,9%. Selanjutnya pada *information quality* nilai mean dari variabel tersebut adalah 26,25 maka diperoleh nilai capaian sekitar 75%. Sedangkan *interaction quality* nilai mean dari variabel tersebut adalah 18,58 maka diperoleh nilai capaian sekitar 74,32%. Dari tiga variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai capaian menandakan bahwa kualitas *website e-learning* menurut pengguna dikategorikan cukup baik. Namun masih dikategorikan cukup baik, dikarenakan karena nilai capaian dibawah 80% perlu melakukan tindakan perbaikan *website e-learning* agar kedepannya lebih baik lagi.

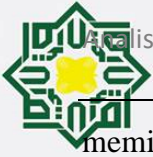
Nilai gap dimensi *usability* memiliki nilai rata-rata -0,09. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah negatif yang menunjukkan bahwa kualitas *e-learning* belum memenuhi harapan pengguna. Pada variabel U5 dengan nilai gap -0,16, kurang menariknya tampilan *website e-learning* merupakan salah satu dari delapan atribut pada dimensi *usability* yang memiliki nilai gap terbesar dibandingkan dengan 20 atribut lainnya. Selanjutnya pada gap dimensi *information quality* yang memiliki nilai rata-rata -0,04 yang mana nilai rata-rata tersebut menunjukkan bernilai negatif bahwa kualitas *website e-learning* belum memenuhi harapan pengguna. Sedangkan gap dimensi *information quality* memiliki nilai rata-rata yang terkecil dari kedua variabel, maka nilai kualitas yang dirasakan pengguna lebih kecil. Pada variabel IQ1 dengan nilai gap -0,06 kurang informasi yang akurat pada *website e-learning* merupakan salah satu atribut dari tujuh atribut dimensi *information quality* yang memiliki nilai terbesar. Sedangkan *interaction quality* memiliki nilai rata-rata -0,07 yang mana nilai rata-rata yang diperoleh bernilai negatif menunjukkan bahwa kualitas *website e-learning* belum memenuhi harapan pengguna. Pada variabel I5 dengan nilai gap -0,15, perlu adanya tindakan perbaikan pada kualitas informasi dalam kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya karena memiliki nilai gap terbesar. Untuk nilai kegunaan dan kualitas interaksi perlu juga melakukan perbaikan agar kedepannya memiliki tampilan yang menarik dan juga layanan diberikan hasil yang lebih baik oleh karena itu dapat meningkat dan memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan gambar 1, terlihat bahwa pada kuadran 1 tidak ada atribut. Pada kuadran II terdapat tujuh atribut pernyataan yaitu U2, U3, U5, U7, IQ3, I1, dan I5 yang mana kuadran II menunjukkan atribut yang sudah dianggap sesuai dan perlu dipertahankan. Pada kuadran III terdapat dua atribut pernyataan yaitu IQ1 dan I3 yang mana kuadran III menunjukkan atribut yang tidak perlu dibutuhkan namun memiliki kinerja rendah, dan sedangkan kuadran IV terdapat sebelas atribut pernyataan yaitu U1, U4, U6, U8, IQ2, IQ4, IQ5, IQ6, IQ7, I2, dan I4 yang mana kuadran IV menunjukkan kondisi yang berlebihan yang mana atribut tersebut

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memiliki kepentingan yang rendah namun kinerja tinggi. Hasil analisis kuadran IPA dapat dilihat pada gambar 1 menunjukkan pada kuadran III dan IV memiliki kinerja rendah yang dapat mempengaruhi tingkat kepentingan pengguna pada atribut tersebut maka perlu adanya perbaikan.

Hasil temuan kami yang relevan bahwa dengan menggunakan *webqual* 4.0 dan IPA memberikan hasil yang optimal untuk mengukur kinerja dan harapan pengguna terhadap kualitas *website* dilayanan informasi yang telah dilakukan oleh (Kemala et al., 2018; Pramana, 2011; Utami et al., 2020; Zainal, 2022). Namun terdapat perbedaan pada penelitian ini yang mana peneliti melihat dari nilai capaian dari suatu kualitas *e-learning* agar mengetahui kualitas pencapaiannya. Pada nilai pencapaian tersebut menghasilkan nilai capaian tiga variabel dari perspsi aktual yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan dengan nilai dalam ketegori cukup baik.

SIMPULAN

Hasil temuan kami adalah bahwa kualitas *e-learning* UIN Suska Riau berada pada ketegori cukup baik berdasarkan analisis deskriptif variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Namun, terdapat perbaikan yang dapat dilakukan pada variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan yang masih memiliki nilai capaian dibawah 80%. Perbaikan dapat dilakukan dengan memperbaiki tampilan *e-learning* agar lebih *user friendly*, meningkatkan kualitas informasi yang disajikan, serta meningkatkan interaksi layanan dengan pengguna. Selain itu, hasil penilaian gap menunjukkan bahwa *website e-learning* belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas layanan *e-learning* agar dapat memenuhi harapan pengguna.

REFERENSI

- Ahmad, N., Hafizah, H., Hartanti, D., & Prayitno, H. (2021). Pelatihan Pembuatan Website Dalam Menghadapi Perkembangan Teknologi Bagi Siswa Di SMK Galajuarra Bekasi. *Journal Of Computer Science Contributions*, 1(2), 111–118. <https://doi.org/10.31599/jucosco.v1i2.592>
- Ami, R. K., Krisnanik, E., & Indarso, A. O. (2021). Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4 . 0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. 353–362.
- Halukati, E., Achmad, N., & Bau, M. A. (2021). Deskripsi Penggunaan Media E-Learning dalam Pembelajaran Matematika di Masa Pandemi Covid-19. *Jambura Journal of Mathematics Education*, 2(1), 21–27. <https://doi.org/10.34312/jmathedu.v2i1.10061>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, (18210047), 1–12.
- Kemala, R., Siregar, D., & Fitriawan, R. A. (2018). *Ruangguru.com Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 and IPA (Importance Performance Analysis)*. 5(1), 1201–1208.
- Kurniawan, W., Affandes, M., H, N. S., & Darmizal, T. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Servqual. *JUTISI*. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v1i1i2.890>
- Mahendra, P. R., & Hendri. (2022). Penerapan Metode Webqual 4 . 0 Untuk Evaluasi. XI(02), 70–76.
- 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), 615–633. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i4.204>

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nita, D., Wati, S., & Indriyanti, A. D. (2021). Pengukuran Penerimaan Teknologi dan Pengaruh Kualitas E-Learning terhadap Efektifitas Pembelajaran pada Perguruan Tinggi Menggunakan Metode TAM dan Webqual. *02(03)*, 1–7.
- Pramana, D. (2016). Perancangan Aplikasi E-Learning Dengan Model Pembelajaran Team Teaching. *Semnasteknomedia Online*, *4(1)*, 2-5.
- Pratama, A., Larasati, A. S., & Wulansari, A. (2021). Analisis Kualitas Website Sistem Layanan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Journal of Information Systems and Informatics*, *3(3)*, 519–533. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i3.172>
- Rahardja, U. (2019). Optimalisasi Informasi Manajemen Laporan Assignment Pada Website Berbasis Content Management System. *Technomedia Juournal*, *3(2)*, 213–223.
- Rusli, I. (2022). Evaluasi Kebergunaan E-Learning Menggunakan Dimensi Usability Dan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, *4(2)*, 132–143. <https://doi.org/10.31849/zn.v4i2.10961>
- Santoso, B. (2018). Analisis Kualitas E-Learning dalam Pemanfaatan Web Conference dengan Metode Webqual. 1–9.
- Shartanto, M. (2012). Pembuatan Website Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Delenggu Dengan Menggunakan PHP dan MySQL. *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, *4(1)*, 1–8. <http://dx.doi.org/10.3112/speed.v4i1.1156>
- Sahfitri, R., Sari, D. P., Wahyuni, A., Fatimah, S., & Setiawan, H. R. (2020). Implementasi E-Learning pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam dimasa Pandemi Covid-19. *Al-Ulum: Jurnal Pendidikan Islam*, *1(1)*, 44–54. <https://doi.org/10.35316/jpii.v5i1.223>
- Usuy, F. (2019). Penerapan E-learning Sebagai Alternatif Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19, 199–228. <https://doi.org/10.14527/9786052415726.12>
- Utami, L. A., Gani, A., & Suparni, S. (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, *9(1)*, 25–34. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2849>
- Widiyanti, W. (2022). Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. *Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, *20(1)*, 50-59. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1.12087>
- Winarso, A., Arribe, E., Diansyah, R., Informasi, P. S., Komputer, F. I., & Riau, U. M. (2017). Pemanfaatan Internet Sehat Menuju Kehidupan Berkemajuan. *Jurnal Untuk Mu Negeri*, *1(1)*, 19–23. <https://doi.org/10.37859/jpumri.v1i1.29>
- Zainal, M. (2022). Analisis Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis E-Learning Bdk Makassar. *JENTRE*, *3(2)*, 53-64.