

ABSTRAK

Pramadewi, Pande Made Mahendri (2024), *Evaluasi Kualitas Website SMK Negeri 1 Denpasar Menggunakan Kombinasi WebQual 4.0, Fuzzy Analytical Hierarchy Process dan Importance-Performance Analysis*. Tesis, Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Kata-kata kunci: Evaluasi, Kualitas Website, WebQual 4.0, Fuzzy Analytical Hierarchy Process, Importance-Performance Analysis

Peningkatan penggunaan *website* sekolah sebagai sarana komunikasi satuan pendidikan berimplikasi pada kebutuhan *website* yang berkualitas, namun standar evaluasinya masih terbatas. *Website* SMK Negeri 1 Denpasar terindikasi belum memenuhi kriteria kualitas konten dan informasi, sehingga memerlukan evaluasi berdasarkan persepsi pengguna untuk pengembangan lebih lanjut. Penggunaan WebQual 4.0 dengan metode analisis *Importance-Performance Analysis* dalam penelitian terdahulu memang dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan sebagai acuan peningkatan kualitas *website*. Namun, metode ini belum bisa menentukan faktor paling berpengaruh terhadap kualitas *website* sebagai acuan prioritas dalam strategi pengembangan *website*, terutama dalam konteks sumber daya yang terbatas. Hal ini dapat ditangani dengan penerapan metode *Fuzzy Analytical Hierarchy Process*, sehingga evaluasi kualitas *website* dalam penelitian ini menggunakan kombinasi WebQual 4.0, *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* dan *Importance-Performance Analysis* yang bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan dan mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi kualitas *website* berdasarkan peringkat tingkat kepentingan relatifnya. Hasil analisis terhadap data penilaian tingkat kepentingan dan kinerja yang diperoleh dari 103 responden menunjukkan bahwa *information quality* merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kualitas *website* dengan bobot tingkat kepentingan mencapai 0,568898538, diikuti dengan *usability* (0,319449757) dan *service interaction quality* (0,111651705). Pihak organisasi memprioritaskan dua dimensi dengan peringkat teratas untuk dikembangkan berdasarkan sumber daya yang dimiliki saat ini. Selanjutnya, tiga kriteria peringkat teratas juga diprioritaskan untuk dikembangkan, meliputi kemampuan memberikan informasi yang detail (0,169290379), menyediakan informasi yang tepat waktu (0,163334607), dan memiliki tampilan yang menarik (0,092276598). Hal ini menunjukkan bahwa faktor utama kualitas *website* yang teridentifikasi melalui penerapan metode *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* dapat diandalkan. Rekomendasi perbaikan telah diberikan dan disetujui untuk empat kriteria yang termasuk kuadran A pada *Importance-Performance Grid* sebagai prioritas perbaikan *website* SMK Negeri 1 Denpasar. Empat kriteria tersebut meliputi: memberikan informasi yang detail pada level yang tepat, menyediakan informasi yang tepat waktu, memiliki tampilan yang menarik, dan memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.

ABSTRACT

Pramadewi, Pande Made Mahendri (2024), “Website Quality Evaluation of SMK Negeri 1 Denpasar Using a Combination of WebQual 4.0, Fuzzy Analytical Hierarchy Process and Importance-Performance Analysis”. Thesis, Computer Science, Postgraduate Program, Ganesha University of Education.

Keywords: Evaluation, Website Quality, WebQual 4.0, Fuzzy Analytical Hierarchy Process, Importance-Performance Analysis

The increasing use of school websites as a means of communication for education units has implications for the need for quality websites, but the evaluation standards are still limited. The SMK Negeri 1 Denpasar website indicates that it has not met the quality criteria for content and information, so it requires evaluation based on user perceptions for further development. Using WebQual 4.0 with the Importance-Performance Analysis method in previous studies can produce recommendations for improvement as a reference for improving website quality. However, this method cannot determine the most influential factors on website quality as a priority reference in website development strategies, especially with limited resources. This can be handled by applying the Fuzzy Analytical Hierarchy Process method, so the website quality evaluation in this study uses a combination of WebQual 4.0, Fuzzy Analytical Hierarchy Process, and Importance-Performance Analysis, which aims to produce improvement recommendations and identify the main factors that affect website quality based on their relative importance ranking. The results of the analysis of the importance and performance assessment data obtained from 103 respondents show that information quality is the most influential dimension of website quality with an importance weight of 0.568898538, followed by usability (0.319449757) and service interaction quality (0.111651705). The organization prioritizes developing the top two dimensions based on its current resources. Furthermore, the top three ranked criteria are also prioritized for development, including the ability to provide detailed information (0.169290379), provide timely information (0.163334607), and have an attractive appearance (0.092276598). This shows that the main website quality factors identified using the Fuzzy Analytical Hierarchy Process method are reliable. Improvement recommendations have been given and approved for four criteria included in quadrant A on the Importance-Performance Grid as a priority for improving the website of SMK Negeri 1 Denpasar. The four criteria include providing detailed information at the right level, timely information, attractive appearance, and easy communication with the organization.