

# USER SATISFACTION ANALYSIS OF THE WEBSITE USING THE E-SERVQUAL METHOD

## ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL

Mazia Zuleffa<sup>1</sup>, Hari Widi Utomo<sup>2</sup>, Arif Riyandi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Telkom Purwokerto, Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul,  
Kec.Purwokerto Sel.,Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147

maziazara22@gmail.com<sup>1</sup>, hariuu@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>, arifriyandi@telkomuniversity.ac.id<sup>3</sup>

**Abstract** - This study aims to specifically analyze the key service quality dimensions—*Efficiency, Privacy, and Contact*—that influence user satisfaction with the PMB website of Madyathika Polytechnic. A structured questionnaire based on the E-SERVQUAL model was distributed to respondents, and the collected data were analyzed using descriptive statistics, SPSS-based validity and reliability testing, and Importance Performance Analysis (IPA). The findings reveal that although several service dimensions meet user expectations, attributes such as cross-device accessibility, user data privacy, and clarity of contact information still show negative service quality gaps. These results provide a foundation for targeted recommendations to improve the overall digital service experience. This research contributes to the strategic enhancement of digital service quality in higher education admissions systems.

**Keywords** - E-SERVQUAL, IPA, PMB website, user satisfaction, Madyathika Polytechnic

Penelitian ini secara khusus menganalisis dimensi utama kualitas layanan—*Efficiency, Privacy, dan Contact*—yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap website PMB Politeknik Madyathika. Kuesioner terstruktur berdasarkan model E-SERVQUAL disebarkan kepada responden, dan data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas berbasis SPSS, serta pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun beberapa dimensi layanan telah memenuhi harapan pengguna, terdapat atribut yang masih menunjukkan nilai gap negatif, seperti aksesibilitas lintas perangkat, privasi data pengguna, dan kejelasan informasi kontak. Temuan ini menjadi dasar rekomendasi peningkatan layanan secara lebih terarah. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan strategi layanan digital dalam sistem penerimaan mahasiswa di perguruan tinggi.

**Kata Kunci** - E-SERVQUAL, IPA, website PMB, kepuasan pengguna, Politeknik Madyathika

### I. PENDAHULUAN

Di era digital yang terus berkembang pesat, *website* telah menjadi salah satu media utama dalam penyampaian informasi dan layanan, termasuk di dunia pendidikan. Perguruan tinggi, sebagai institusi yang berperan penting dalam mencetak generasi penerus bangsa, dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi ini [1]. *Website* menjadi gerbang utama bagi calon mahasiswa untuk mendapatkan informasi mengenai program studi, fasilitas kampus, proses pendaftaran, dan berbagai layanan akademik lainnya [2]. *Website* memegang peranan krusial dalam proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) modern. Kehadirannya meningkatkan efisiensi melalui pendaftaran *online*, memudahkan akses informasi bagi calon mahasiswa, serta menyederhanakan proses administratif bagi institusi [3].

Politeknik Madyathika, sebagai salah satu perguruan tinggi, memanfaatkan *website* sebagai *platform* PMB[4]. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bagian Humas Politeknik Madyathika mengungkapkan bahwa mereka menyadari masih banyak aspek yang harus diperbaiki pada *website* PMB mereka untuk memenuhi harapan pengguna, di antaranya kurangnya kelengkapan informasi, navigasi *website* yang rumit, *website* yang lambat dan sering mengalami gangguan, serta kurangnya responsivitas *admin website* [5]. Permasalahan-permasalahan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *website* PMB Politeknik Madyathika. *Gap* ini perlu diidentifikasi dan dianalisis lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website* PMB [6]. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *website* PMB Politeknik Madyathika, penelitian ini akan menggunakan E-SERVQUAL [7]. Tujuan utama E-SERVQUAL adalah untuk mengukur seberapa baik sebuah situs *website* atau aplikasi memenuhi harapan pelanggan dalam hal kualitas layanan [8].

Adapun dimensi *e-Service Quality* atau E-SERVQUAL terdiri dari *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* [9]. *Efficiency* diwujudkan dengan menyediakan situs *web* PMB yang mudah dinavigasi, proses pendaftaran *online* yang efisien, dan fitur-fitur pendukung yang memudahkan calon mahasiswa. *Availability* dijamin dengan memastikan situs *web* PMB handal dan selalu tersedia, mudah diakses dari berbagai perangkat, serta menyediakan informasi yang lengkap dan *up-to-date* [10]. *Fulfillment* ditekankan pada ketepatan informasi, pemrosesan pendaftaran yang cepat dan akurat, serta transparansi dalam proses pendaftaran. *Privacy* dijaga dengan melindungi data pribadi calon mahasiswa melalui sistem keamanan yang kuat, kebijakan privasi yang jelas, dan persetujuan penggunaan data. *Responsiveness* ditunjukkan dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif, memberikan tanggapan yang cepat dan tepat, serta menawarkan solusi yang efektif terhadap masalah calon mahasiswa [11]. *Compensation* diberikan secara adil dan memadai jika terjadi kesalahan atau kekurangan dalam layanan, serta menunjukkan tanggung jawab atas kerugian yang dialami calon mahasiswa. *Contact* dipermudah dengan menyediakan informasi kontak yang lengkap, saluran komunikasi yang beragam, dan staf yang ramah serta *helpful* [12].

Meskipun berbagai studi telah menerapkan metode E-SERVQUAL pada *website* layanan publik dan pendidikan[7][8], masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengevaluasi performa *website* PMB di lingkungan politeknik vokasi dengan pendekatan kombinasi E-SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Padahal, kebutuhan informasi dan pengalaman pengguna dalam konteks PMB memiliki karakteristik tersendiri, terutama dalam aspek aksesibilitas dan kejelasan informasi. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mengisi celah tersebut dan memberikan analisis berbasis data yang dapat ditindaklanjuti.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kualitas layanan elektronik berdasarkan dimensi E-SERVQUAL yang memengaruhi kepuasan pengguna *website* PMB Politeknik Madyathika, serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Kontribusi utama dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman empiris mengenai prioritas perbaikan layanan digital berbasis persepsi pengguna di sektor pendidikan tinggi vokasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi landasan pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan PMB digital yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan calon mahasiswa.

## II. SIGNIFIKASI STUDI

Teori E-SERVQUAL merupakan adaptasi dari teori SERVQUAL yang secara khusus dirancang untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan melalui media elektronik, seperti *website*[13]. Teori ini sangat relevan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna *web* PMB karena mengakomodasi berbagai dimensi layanan digital secara komprehensif. Metode E-SERVQUAL telah digunakan dalam berbagai konteks layanan daring, namun penerapannya secara khusus dalam sektor pendidikan tinggi vokasi masih relatif terbatas[14]. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan menguji validitas dan reliabilitas dimensi E-SERVQUAL dalam konteks sistem penerimaan mahasiswa baru berbasis *web* di perguruan tinggi vokasi. Dengan demikian, penelitian ini memperluas aplikasi model E-SERVQUAL ke dalam *domain* layanan pendidikan digital yang memiliki karakteristik pengguna dan ekspektasi yang berbeda dibanding layanan umum lainnya. Hasil pengujian instrumen E-SERVQUAL juga memperkuat bukti empiris tentang kesesuaian model ini dalam mengukur kepuasan pengguna di sektor pendidikan.

Selain kontribusi teoretis, penelitian ini juga memiliki dampak sosial dan implikasi kebijakan yang signifikan. Jika rekomendasi dari hasil penelitian diimplementasikan, institusi pendidikan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanan PMB secara digital, yang pada gilirannya akan memperbaiki pengalaman pengguna dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses seleksi dan pendaftaran di kampus vokasi. Hal ini juga dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan internal terkait evaluasi dan pengembangan berkelanjutan sistem informasi akademik, serta mendukung transformasi digital yang lebih inklusif dan efisien di sektor pendidikan tinggi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti dengan menilai tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja aktual [18]. Langkah awal dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan terhadap studi kasus serta identifikasi masalah, peneliti melakukan observasi langsung terhadap pengalaman pengguna Sistem Informasi Akademik[19]. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode *E-SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang memiliki pengaruh paling dominan dalam mencapai kepuasan pengguna [20]. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa Politeknik Madyathika yang mendaftar melalui *website* PMB. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* [21]. Dalam tahap penyusunan kuesioner, penelitian ini akan menerapkan dimensi dari metode *E-Service Quality* sebagai dasar dalam merancang pertanyaan. Hasilnya, skor pada setiap dimensi dapat diukur menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dari responden kemudian akan diuji validitasnya untuk memastikan kesesuaian instrumen dengan tujuan penelitian [22]. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas untuk menilai konsistensi atribut yang digunakan serta kemampuannya untuk diaplikasikan dalam jangka waktu panjang. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diuji, penelitian ini akan melakukan analisis data guna mencapai tujuan yang telah dirumuskan, menyusun kesimpulan, serta memberikan rekomendasi yang relevan [23]. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) untuk menganalisis dan memperoleh hasil pengujian yang akurat [24]. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur akan dievaluasi keandalannya dengan menerapkan rumus Kuder-Richardson (KR-21). Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, pada tahap ini, peneliti akan mendeskripsikan lima atribut penilaian kualitas layanan (*E-SERVQUAL*) [25]. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai akumulasi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen berdasarkan *E-Service Quality*, yang dihitung dari perbedaan antara nilai yang diberikan pengguna terhadap harapan dan persepsi mereka. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diterapkan untuk menilai hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas dalam meningkatkan kualitas layanan [26].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil peneltin untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* PMB Politeknik Madyathika menggunakan pendekatan *E-Service Quality (E-SERVQUAL)* data dari kuisioner yang telah disebarkan kepada responden, khususnya pada lima dimensi utama yang dianalisis terlebih dahulu, sebagai berikut : *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Contact* dan *Responsiveness*.

Dalam evaluasi dimensi ini, terdapat beberapa indikator yang dinilai berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator pada dimensi *Efficiency*.

TABEL I  
DIMENSI *EFFICIENCY*

NO	Indikator	Persepsi(a)	Harpan(b)	(c)=(a-b)
1.	<i>Website</i> PMB Politeknik Madyathika dapat digunakan dengan cepat dan <i>efisien</i> .	4.44	4.32	0.12
2.	Proses pendaftaran dapat diselesaikan dalam waktu singkat.	4.33	4.30	0.3

Nilai *gap* positif pada indikator dalam dimensi *Efficiency* menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa proses pendaftaran cepat dan efisien. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada kelengkapan fitur yang mendukung proses pendaftaran online. Hal ini penting mengingat ekspektasi pengguna terhadap efisiensi layanan digital semakin tinggi.

Dimensi *Fulfillment* dalam konteks *Website* PMB Politeknik Madyathika mengukur sejauh mana *website* mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan tepat waktu selama proses pendaftaran mahasiswa baru. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *fulfillment*.

TABEL II  
DIMENSI *FULFILLMENT*

NO	Indikator	Persepsi(a)	Harpan(b)	(c)=(a-b)
1.	<i>Website</i> PMB tersedia setiap saat dan dapat diakses tanpa gangguan.	4.43	4.33	0.10
2.	<i>Website</i> PMB dapat diakses pada berbagai perangkat (PC, tablet, smartphone).	4.30	4.32	-0.2

Meskipun nilai *gap* cenderung kecil, terdapat indikator dengan *gap* negatif terkait aksesibilitas lintas perangkat. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan atau performa *website* PMB masih belum optimal di semua jenis *device*, khususnya *smartphone*. Oleh karena itu, perlu dilakukan optimalisasi desain responsif dan pengujian *cross-device* secara berkala.

Dimensi *System Availability* mencerminkan keandalan *website* dalam menyediakan layanan secara konsisten tanpa gangguan, serta kemudahan akses dari berbagai perangkat kapan saja. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *Availability*.

TABEL III  
DIMENSI *AVAILABILITY*

NO	Indikator	Persepsi(a)	Harpan(b)	(c)=(a-b)
1.	<i>Website</i> PMB memenuhi harapan pengguna dalam memberikan informasi yang lengkap.	3.39	4.39	-1
2.	Pengguna menerima informasi yang jelas dan tepat waktu selama pendaftaran.	4.48	4.42	0.6

Dimensi *Privacy* menilai kemampuan *Website* PMB Politeknik Madyathika dalam menjaga keamanan data pribadi pengguna, termasuk perlindungan terhadap penyalahgunaan informasi selama proses pendaftaran. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *Privacy*.

TABEL IV

DIMENSI *PRIVACY*

NO	Indikator	Persepsi(a)	Harpan(b)	(c)=(a-b)
1.	<i>Website</i> PMB menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna.	4.36	4.39	-0.3
2.	Pengguna merasa aman saat memasukkan data pribadi pada <i>website</i> .	4.32	4.34	-0.2

Dimensi *Privacy* menunjukkan *gap* negatif yang mengindikasikan kekhawatiran sebagian pengguna terhadap keamanan data pribadi. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kurangnya transparansi mengenai kebijakan privasi atau tidak adanya tampilan indikator keamanan (misalnya sertifikasi, simbol gembok SSL, dsb). Disarankan untuk menampilkan informasi kebijakan privasi secara eksplisit dan memperkuat keamanan teknis yang terlihat oleh pengguna. Dimensi *Responsiveness* mengukur kecepatan dan ketepatan tim pengelola *website* dalam merespons pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan pengguna selama proses pendaftaran. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *responsiveness*.

TABEL V  
DIMENSI *RESPONSIVENESS*

NO	Indikator	Persepsi(a)	Harpan(b)	(c)=(a-b)
1.	Sistem Aplikasi Akademik mengoptimalkan produktivitas penggunanya.	4.47	4.35	0.12
2.	Pengguna merasa proses pendaftaran berjalan dengan lancar.	4.37	4.37	0

Dimensi *Compensation* dalam penilaian terhadap *Website* PMB Politeknik Madyathika mengukur sejauh mana kemampuan platform tersebut dalam memberikan solusi atau kompensasi kepada pengguna apabila terjadi kesalahan, ketidaksesuaian informasi, atau gangguan sistem selama proses pendaftaran. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *compensation*.

TABEL VI  
DIMENSI *COMPENSATION*

NO	Indikator	Persepsi(a)	Harpan(b)	(c)=(a-b)
1.	<i>Website</i> PMB memberikan solusi yang memadai jika pengguna mengalami kesulitan.	4.58	4.35	0.23
2.	Pengguna merasa puas dengan kompensasi yang diberikan jika ada masalah.	4.45	4.38	0.7

Dimensi *Contact* dalam evaluasi *Website* PMB Politeknik Madyathika mengukur sejauh mana platform tersebut mampu menyediakan informasi yang lengkap terkait layanan pendaftaran mahasiswa baru, serta memfasilitasi sarana komunikasi yang efektif dan mudah diakses antara calon mahasiswa dengan pihak pengelola, baik melalui fitur chat, email, maupun kontak telepon. Dalam dimensi ini, terdapat beberapa indikator yang dinilai berdasarkan persepsi dan harapan pengguna, dengan hasil nilai *E-SERVQUAL*, Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator pada dimensi *contact*.

TABEL VII  
DIMENSI *CONTACT*

NO	Indikator	Persepsi(a)	Harpan(b)	(c)=(a-b)
1.	Pengguna dapat dengan mudah menghubungi pihak PMB untuk bantuan atau informasi lebih lanjut.	4.56	4.38	0.18
2.	Informasi kontak yang disediakan di <i>website</i> PMB jelas dan mudah ditemukan.	4.39	4.42	-0.3

Salah satu *gap* negatif signifikan ditemukan pada indikator kejelasan informasi kontak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi kontak tersedia, pengguna kesulitan menemukannya secara cepat. Disarankan agar tautan kontak ditempatkan secara konsisten di *header/footer* halaman dan dilengkapi dengan kanal komunikasi langsung (*live chat*, *WhatsApp*, atau integrasi *form helpdesk*). Untuk mengetahui keabsahan instrumen pengukuran *E-Service Quality* yang digunakan dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas dengan membandingkan nilai korelasi antar indikator (R hitung) terhadap nilai kritis (R tabel). Indikator yang memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

TABEL VIII  
HASIL UJI VALIDITAS

Indikator	R hitung	R Tabel	Keterangan
P1	1	0,349	Valid
P2	0.693	0,349	Valid
P3	1	0,349	Valid
P4	0.636	0,349	Valid
P5	1	0,349	Valid
P6	0.613	0,349	Valid
P7	1	0,349	Valid
P8	0.488	0,349	Valid
P9	1	0,349	Valid
P10	0.756	0,349	Valid
P11	1	0,349	Valid
P12	0.816	0,349	Valid
P13	1	0,349	Valid
P14	0.530	0,349	Valid

Tabel VIII menunjukkan bahwa nilai R Hitung > R Table maka ke tujuh dimensi *E-SERVQUAL* dapat dinyatakan valid.

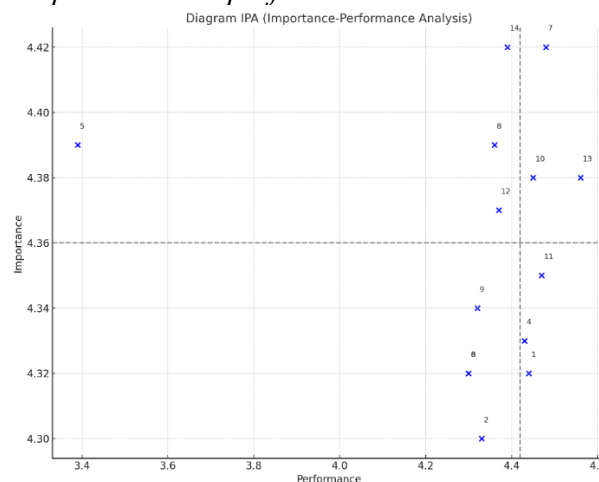
**Uji Reliabilitas *E-Service Quality***

TABEL X  
UJI RELIABILITAS *E-SERVICE QUALITY*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.631	14

Hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,631, dengan jumlah item sebanyak 14. Karena nilai 0,631 > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada reliabilitas adalah reliabel.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website PMB Politeknik Madyathika. Hasil analisis IPA divisualisasikan dalam diagram kartesius yang memetakan 14 indikator berdasarkan nilai rata-rata *importance* (Y) dan *performance* (X). Gambar 1 berikut menyajikan hasil pemetaan indikator dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan nilai rata-rata *importance* dan *performance* :



Gambar 1. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Berdasarkan data, nilai rata-rata *importance* sebesar 4.36 dan rata-rata *performance* sebesar 4.42, sehingga sumbu kuadran berada pada titik-titik tersebut.

Setiap indikator ditempatkan ke dalam kuadran sebagai berikut:

TABEL IX  
TABLE IPA

Kuadran	Kategori	Indikator	Penjelasan Singkat
I	<b>Prioritas utama</b>	5, 8, 14	Kinerja masih di bawah harapan meskipun sangat penting.
II	<b>Pertahankan</b>	9, 11, 13	Kinerja tinggi dan sangat penting, harus dijaga.
III	<b>Prioritas rendah</b>	2, 4, 6	Tidak terlalu penting dan kinerjanya juga rendah.
IV	<b>Berlebihan</b>	1, 3, 7, 10, 12	Kinerja tinggi tetapi tidak terlalu penting.

#### Interpretasi Table

- Indikator 14 (*Contact*) berada di Kuadran I → artinya meskipun sangat penting, kualitas masih belum memuaskan.
- Indikator 13 (*Contact*) di Kuadran II → pengguna merasa sangat puas terhadap kemudahan menghubungi pihak terkait, dan ini penting untuk dipertahankan.
- Indikator 2 dan 4 (*Efficiency*) di Kuadran III → pengguna menilai tidak terlalu penting, dan persepsi terhadap kinerjanya juga rendah.
- Indikator 3, 10, 12 berada di Kuadran IV → meskipun memiliki kinerja baik, ternyata pengguna tidak menilai aspek tersebut terlalu penting.

Berdasarkan analisis, fokus perbaikan sebaiknya diarahkan pada indikator yang masuk Kuadran I, terutama indikator 5 (*Fulfillment*), 8 (*Privacy*), dan 14 (*Contact*). Indikator-indikator ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap atribut tersebut penting, namun kinerjanya belum memenuhi harapan. Sebaliknya, atribut yang berada di Kuadran II perlu dipertahankan karena memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan *E-SERVQUAL* pada *Website* PMB Politeknik Madyathika, secara umum layanan *website* telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan nilai gap ( $c = a - b$ ) yang positif pada beberapa indikator, seperti pada dimensi *Efficiency* dan *Compensation*.

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kecepatan akses *website* dan kompensasi yang diberikan saat mengalami kendala. Hasil perhitungan *E-SERVQUAL* menunjukkan bahwa meskipun mayoritas layanan *website* telah berjalan baik, namun terdapat beberapa atribut yang memiliki nilai gap negatif dan perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal. Beberapa di antaranya adalah:

- Website* PMB dapat diakses pada berbagai perangkat (PC, tablet, smartphone) pada dimensi *Fulfillment* dengan nilai gap -0.2. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun *website* cukup informatif, aksesibilitas lintas perangkat masih dirasa kurang memadai oleh sebagian pengguna.
- Website* PMB menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna pada dimensi *Privacy* dengan nilai gap -0.3. Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa aman, masih ada yang merasakan adanya kekhawatiran terkait privasi data..
- Informasi kontak yang disediakan di *website* PMB jelas dan mudah ditemukan pada dimensi *Contact* dengan nilai gap -0.3. Artinya, perlu ada perbaikan pada penyajian informasi kontak yang lebih mudah ditemukan dan diakses.

Dengan menggunakan pendekatan *E-SERVQUAL* dan IPA, penelitian ini berhasil mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan segera, dipertahankan, maupun dievaluasi ulang. Gap negatif yang ditemukan pada dimensi *Contact*, *Privacy*, dan *Fulfillment* menjadi perhatian utama dalam formulasi rekomendasi. Hasil ini memberikan dasar obyektif bagi institusi untuk mengambil langkah prioritas dalam perbaikan layanan digital PMB.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode E-SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan bahwa secara umum *Website* PMB Politeknik Madyathika telah memberikan layanan yang baik kepada pengguna. Hal ini tercermin dari beberapa dimensi yang memiliki nilai *gap* positif, seperti *Efficiency* dan *Compensation*, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kecepatan akses *website* dan solusi yang diberikan ketika terjadi kendala. Namun demikian, terdapat sejumlah atribut yang menunjukkan nilai *gap* negatif dan perlu menjadi perhatian utama. *Gap* tertinggi tercatat pada indikator ketersediaan informasi lengkap pada dimensi *Fulfillment* dengan nilai -1.0, diikuti oleh privasi data pengguna pada dimensi *Privacy* (-0.3), serta kejelasan informasi kontak pada dimensi *Contact* (-0.3). *Gap-gap* ini mengindikasikan ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan layanan aktual yang diterima.

Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi konkret yang dapat diberikan antara lain :

1. Melakukan audit dan penyempurnaan terhadap konten informasi PMB agar lebih lengkap, terstruktur, dan mudah ditemukan.
2. Menyediakan indikator keamanan yang terlihat secara eksplisit seperti ikon SSL, kebijakan privasi yang mudah diakses, dan informasi perlindungan data pengguna.
3. Mendesain ulang halaman kontak agar lebih mudah dijangkau, dengan menambahkan fitur komunikasi langsung seperti tombol *WhatsApp* atau *live chat*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya adalah cakupan responden yang terbatas pada calon mahasiswa Politeknik Madyathika, serta tidak mencakup evaluasi dari pihak internal seperti *admin* atau *operator website*. Selain itu, analisis hanya dilakukan pada satu waktu tanpa mempertimbangkan aspek longitudinal atau perbandingan antar tahun. Sebagai kontribusi ilmiah, penelitian ini memperluas penerapan model E-SERVQUAL pada layanan digital pendidikan tinggi vokasi serta menunjukkan relevansi pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menetapkan prioritas perbaikan berbasis persepsi pengguna. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengambilan kebijakan dan pengembangan layanan digital PMB secara berkelanjutan di institusi pendidikan lainnya.

#### REFERENSI

- [1] P. Mayangsari and N. Sopiah, "Analisis Kualitas Website Sma Negeri 4 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, pp. 454–459, 2021.
- [2] R. N. Rahmawati, "Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa SVI)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 8, pp. 3716–3725, 2022.
- [3] Y. Andre and K. G. Tileng, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra," *Aiti*, vol. 16, no. 1, pp. 49–64, 2021
- [4] A. DS and R. Sanjaya, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Komput. dan Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 214–222, 2021
- [5] A. F. Heristyanto, A. T. Garnadi, and A. H. Al-Hadid, "Analisis Kepuasan Pengguna Website E-Learning Nusa Mandiri Perihal UI/UX dengan Metode E-Service Quality," *Remik*, vol. 6, no. 4, pp. 729–737, 2022
- [6] L. Parasakul, *Importance performance analysis (ipa)*, vol. 6, no. 2. 2022.
- [7] E. N. Tarigan, Dedy Agung Prabowo, and Resad Setyadi, "Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP," *Pixel J. Ilm. Komput. Graf.*, vol. 16, no. 2, pp. 14–25, 2023
- [8] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Malhotra, "E-S-Qual A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," *J. Serv. Res.*, vol. 7, no. 3, pp. 213–233, 2005
- [9] C. Wiguna, D. M. Kusumawardani, and R. F. Kusuma Adjie, "Implementasi Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas Layanan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi," *JTERA (Jurnal Teknol.*



- Rekayasa*), vol. 6, no. 1, p. 115, 2021, -
- [10] N. N. Sabila, E. Saputra, M. L. Hamzah, Syaifullah, A. Marsal, and S. Daulay, "Analisis Kualitas Website Sekolah Tinggi Teknologi Pekanbaru Dengan Metode Webqual 4.0 Dan IPA," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 10, no. 1, pp. 793–807, 2023.
- [11] S. F. Djun and K. T. Harjo, "Evaluasi Kualitas Website Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Modifikasi dan Importance Performance Analysis ( IPA )," vol. 2, pp. 20–28, 2024.
- [12] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITo Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022
- [13] R. T. Y. Yanto and A. D. Anjasari, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN," *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–13, 2021.
- [14] N. I. Majdina, B. Pratikno, and A. Tripena, "PENENTUAN UKURAN SAMPEL MENGGUNAKAN RUMUS," *J. Ilm. Mat. dan Pendidik. Mat.*, vol. 16, no. 1, p. 73, 2024
- [15] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. 2021.
- [16] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020
- [17] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, and B. Santoso, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis," *Integr. J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 8, no. 1, pp. 32–39, 2023
- [18] M. Permata Putri, Herawati, and I. Permata Sari, "Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 6, no. 2, pp. 99–108, 2021.
- [19] F. Z. Jannah and D. F. Suyatno, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi di Universitas Negeri Surabaya ( UNESA ) Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) dan Importance Performance Analysis ( IPA )," vol. 05, no. 01, pp. 144–152, 2024.
- [20] P. R. Damayanti and G. S. Palupi, "Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 4, no. 3, pp. 115–125, 2023
- [21] A. Pramesti and A. P. A. Gita, "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pendaftaran Online di RS PKU Muhammadiyah Surakarta Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual)," *J. Univ. Kusuma Husada*, pp. 1–10, 2023.
- [22] M. H. Rahmadini, A. Faroqi, and A. Wulansari, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 433, 2022
- [23] W. G. S. Parwita, I. G. A. A. D. Indradewi, M. S. Ariantini, N. L. W. S. R. Ginantra, and I. K. A. Putra, "Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace," *SINTECH (Science Inf. Technol. J.)*, vol. 5, no. 2, pp. 218–226, 2022
- [24] M. Zulfansyah, M. Isnoe, and A. M. Azis, "Analisis E-Service Quality Aplikasi DANA dalam Memenuhi Customer Satisfaction dengan Menggunakan Dimensi E- Servqual," vol. 17, no. 2, pp. 199–214, 2024.
- [25] R. Iqbal, "PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN ANALISIS GAP," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 102–108, 2021
- [26] T. Rekayasa, P. Lunak, and P. E. Indorama, "Analisis Kualitas Website dengan Metode Webqual ( Studi Kasus : Website Politeknik Enjinereng Indorama )," vol. 3, no. 1, pp. 81–86, 2023.