

ANALISIS DAN EVALUASI WEBSITE LAYANAN JASA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) (Studi Kasus: Coredinatelab.id)

Indira Firli Widodo¹, Yudi Prayudi², Rosa Reska Riskiana³

^{1,2,3}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

¹firfirlil@students.telkomuniversity.ac.id, ²whyphi@telkomuniversity.ac.id, ³rosareskaa@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Website pada internet tidak hanya digunakan untuk memperoleh informasi saja, melainkan dapat digunakan sebagai media untuk melakukan bisnis, oleh karena itu untuk menambah minat pengguna internet dalam mengakses dan membaca isi website, website harus bisa disajikan dengan menarik dan informatif. Pada proses analisis kualitas website terhadap kepuasan pengguna kali ini dilakukan pada website Coredinate Laboratory Indonesia karena setelah dilakukan proses elisitasi dengan metode wawancara ditemukan banyak kekurangan dalam sisi *Usability*. *Usability* sendiri dinilai penting untuk mengukur kualitas kelayakan sistem. Analisis kualitas dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang sekiranya dapat meningkatkan kualitas website Cordinatelab sehingga dapat mengukur kepuasan pengguna. Untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas website Coredinatelab, digunakan metode Webqual 4.0 dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Dikarenakan Webqual lebih berfokus pada kualitas website dan AHP digunakan untuk menyusun rekomendasi prioritas pada tiap kriteria yang nantinya akan menjadi patokan perbaikan website. Setelah dilakukan perbaikan website, dilakukan penyebaran kuesioner kedua terhadap responden yang sama untuk perbandingan antar website saat ini dan website perbaikan dan didapatkan nilai tertinggi dengan pernyataan "Setuju" pada dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengunjung dinilai puas dengan perbaikan website yang dilakukan.

Kata kunci : *Kualitas Website, Webqual 4.0, Analytical Hierarchy Process (AHP), Expert Choice, SPSS 24.*