

ANALISIS KUALITAS LAMAN KOMPAS.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 dan IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

WEBSITE QUALITY ANALYSIS KOMPAS.COM USING WEBQUAL 4.0 METHODS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Abiela Titan Susilo¹⁾, Anisa Nurcahyani²⁾, Fahreo Iddo Putra Dewangga³⁾,
Fajar Wirahadi Kusuma⁴⁾, Yusman Zulfandra⁵⁾

E-mail : ¹⁾19082010048@student.upnjatim.ac.id , ²⁾19082010012@student.upnjatim.ac.id ,
³⁾19082010053@student.upnjatim.ac.id , ⁴⁾19082010072@student.upnjatim.ac.id ,
⁵⁾19082010082@student.upnjatim.ac.id.

¹²³⁴⁵Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi belakangan ini sebanding dengan berkembangnya berita online. Perkembangan berita online telah mencuri perhatian pengguna internet di Indonesia yang jumlahnya semakin hari semakin meningkat. Salah satu berita online yang sedang booming saat ini adalah Kompas. Kompas adalah Perusahaan media mulai menyediakan media online seperti membuat situs website. Tribunnews, Detik, Liputan6, Kompas adalah beberapa contoh media online yang paling banyak dikunjungi oleh publik. Kompas.com menjadi media online yang paling banyak diakses oleh publik saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas website Kompas.com. Pada penelitian ini peneliti mengambil studi kasus Kompas.com sebagai situs berita online yang paling sering dikunjungi oleh publik sehingga dapat dijadikan interpretasi berita online lainnya. Oleh karenanya penelitian yang kami gunakan ini yaitu metode webqual yang terkonsentrasi terhadap pada *service interaction quality* , *information quality*, dan *usability* yang berdasarkan voice of the customer atau kita sebut persepsi user atau pengguna. Metode *Importance Performance Analysis* bermanfaat untuk menentukan kecocokan dengan dasar dari user persepsi dengan harapan user. Hal ini dapat dijelaskan lebih lanjut pada kuadran IPA. Instrumen pada penelitian yang kami lakukan ini yaitu menggunakan instrumen kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat-masyarakat yang sudah pernah melakukan akses situs website Kompas.com yaitu menggunakan teknik yang dinamakan random sampling. Outcome atau hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai acuan untuk proses pengembangan media online Kompas.com.

Kata kunci : *Webqual, Kompas.com, Usability, Information Quality, Kepuasan Pengguna*

Abstract

Recent advances in information technology are comparable to the development of online news. The development of online news has stolen the attention of internet users in Indonesia whose numbers are increasing day by day. One of the online news that is currently booming is Kompas. Kompas is a media company that has started to provide online media such as creating a website. Tribunnews, Detik, Liputan6, Kompas are some examples of online media that are most visited by the public. Kompas.com is the most widely accessed online media by the public today. The purpose of this study was to evaluate the quality of the Kompas.com website. In this study, the researchers took a case study of Kompas.com as an online news site most frequently visited by the public so that it can be used as an interpretation of other online news. Therefore, the research that we use is the webqual method which is concentrated on service interaction quality, information quality, and usability based on the voice of the customer or what we call user perception. The Importance Performance Analysis method is useful for determining compatibility on the basis of user perceptions with user expectations. This can be explained further in the IPA quadrant. Instruments on The research we did was using a questionnaire instrument. The population of this research is people who have accessed the Kompas.com website using a technique called random sampling. The outcome of this research is expected to be used as a reference for the process of developing the online media Kompas.com.

Keywords: *Webqual, Kompas.com, Usability, Information Quality, User Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Sudah bukan hal asing lagi bahwa semua informasi kini dialihkan menjadi elektronik, seperti surat-menyurat yang dahulu harus melalui proses panjang agar tersampaikan dan sekarang orang-orang lebih familiar dengan surat elektronik atau *e-mail* dengan hanya waktu singkat dan mudah. Begitu pula dengan pembaca berita dengan berlangganan koran, kini banyak yang beralih membaca berita elektronik. Menurut Kominfo, Indonesia dengan jumlah penduduk 252,4 juta memiliki tingkat penetrasi internet 34,9%, dengan total pengguna internet 88,1 juta [1]. Dengan demikian, media elektronik lebih banyak digandrungi oleh masyarakat karena kebutuhan informasi atau hiburan. Meskipun media televisi masih menjadi primadona sebagian orang, namun kecepatan penyebaran informasi pada media elektronik memotivasi kuat masyarakat untuk menjelajahi media elektronik. Selain itu, banyaknya nama-nama media yang terpercaya dan aktual membuat masyarakat lebih mudah untuk menyaring berita bohong yang cepat beredar pula. Salah satu media yang menjadi favorit masyarakat adalah Kompas.com yaitu salah satu pelopor media melalui internet di Indonesia, tepatnya pada 14 September 1995 dengan munculnya Kompas *Online*. Selain untuk memperbanyak wilayah jaringan penjualannya, Kompas *Online* memiliki visi untuk dapat menjangkau pembaca setia harian yang berada di pelosok, Indonesia bagian Timur, hingga ke luar negeri. Perusahaan yang telah dipercaya masyarakat tersebut menjamin dapat mengikuti berita harian tanpa menunggu beberapa hari. Tercatat pada tahun 2019 jumlah pengunjung Kompas.com mencapai 7,3 juta selama masa pengamatan, namun masih pada peringkat kedua setelah pesaingnya yaitu Detik.com [2].

Sebuah situs harus memiliki konten informasi yang berkualitas tinggi dan bermanfaat ketika digunakan oleh pengguna awal untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan [3]. Untuk mengetahui kualitas sebuah website dapat menggunakan metode WebQual. Menurut S. Barnes and R. Vidgen, persepsi dan kepentingan pengguna dapat digunakan dalam pemodelan WebQual. Kepuasan pengguna terhadap kualitas website yang digunakan menjadi tolak ukur persepsi terhadap sistem yang baik itu sendiri. Dalam WebQual versi 4.0 memuat tiga variabel kualitas sebuah sistem. Dengan persepsi pengguna inilah pengukuran mutu menggunakan WebQual dapat diterapkan. Maka instrumen penelitian kuesioner menjadi alat ukur yang paling baik. Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dikatakan sebagai alat ukur bertujuan mengkaji menurut *importance* atau tingkat kepentingan dan *performance* atau tingkat kinerja. Analisis kuadran dibagi menjadi 4 kelompok, masing-masing terdapat dua buah garis yang berpotong tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X adalah rata-rata dari penjumlahan rata-rata nilai *performance* dibagi jumlah responden.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas website *Usability quality, information quality, service interaction quality* Kompas.com terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berdasarkan pernyataan yang telah dijabarkan, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas website (*usability quality, information quality, service interaction quality*) Kompas.com terhadap kepuasan penggunanya (*user satisfaction*).

2. METODOLOGI

Pada penelitian ini kami menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena atau peristiwa secara faktual, sistematis, dan realistis. Data yang telah didapat digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel terhadap suatu fenomena untuk menguji hipotesis. Hasil analisis hipotesis tersebut digambarkan melalui statistik dan bentuk kuantitatif.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan metode kuesioner yakni metode dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan kepada responden. Setelah data terkumpul

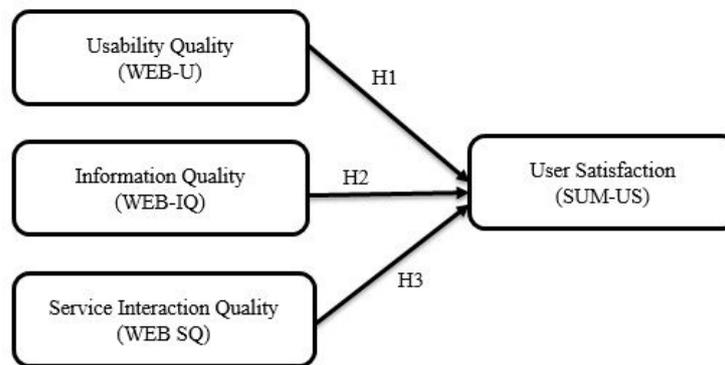
selanjutnya akan dilakukan random sampling. Teknik random sampling digunakan untuk mengambil sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata pada populasi tersebut.

2.2 Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi adalah sekumpulan subjek penelitian yang berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, tanda, nilai, peristiwa, sikap terhadap kehidupan, dan sebagainya, sehingga dapat menjadi sumber data penelitian. Sampel merupakan bagian dari populasi. Sebanyak 100 sampel penelitian digunakan pada penelitian ini yang mana sampel penelitian tersebut merupakan masyarakat yang pernah mengakses dan menggunakan website Kompas.com.

2.3 Pengolahan Data

Dalam mengolah data, penelitian ini menggunakan dua metode yaitu Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*. Webqual 4.0 berfokus pada tiga aspek *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*. Kemudian *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menyajikan grafik analisis kinerja dan harapan yang terdiri dari 4 kuadran. Tujuan IPA adalah untuk memahami hubungan antara persepsi dan performa pengguna serta mengukur kualitas fitur – fitur pada website kompas.com. Sehingga melalui IPA dapat ditarik kesimpulan fitur apa yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya.



Gambar 1. Model webqual 4.1

- H1 Usability Quality WEB-UQ, Usability quality ini disebut juga sebagai kualitas yang digunakan untuk mengevaluasi bagaimana mudahnya sebuah antarmuka atau UI yang digunakan
- H2 Information Quality WEB-IQ, Information Quality ini disebut juga sebagai kualitas informasi, mengacu pada keluaran sistem informasi, seperti nilai, manfaat, relevansi, serta urgensi informasi yang dihasilkan.
- H3 Service Interaction Quality WEB – SIQ, Interaction Quality disebut juga sebagai kualitas layanan, variabel ini membahas tentang kualitas layanan sesuatu sistem, yang diterima oleh pengguna.
- SUM-US User Satisfaction, User Satisfaction ini pengaruh-pengaruh tersebut akan berdampak terhadap kepuasan pengguna.

2.3.1 Metode WEBQUAL 4.0

Metode yang kami gunakan yaitu metode webqual. Metode webqual ini merupakan salah satu metode atau metode yang menggunakan suatu teknik yang kita sebut yaitu teknik pengukuran yang berguna untuk mengukur sebuah eminensi atau kelebihan sebuah website dengan mendasarkan persepsi user terakhir. Webqual atau metode ini yaitu merupakan salah satu dari pengembangan SERVQUAL yang sudah banyak digunakan untuk pengukuran eminensi atau kelebihan sebuah jasa. Webqual, metode saat ini sudah ada dan sudah kita gunakan yaitu semenjak

tahun 1998 dimulai dari webqual 1.0 dan mencapai sekarang yaitu webqual 4.0. Kesimpulan yang didapat dari metode ini yaitu webqual versi 4.0 ini terdapat 3 macam yaitu sebagai berikut *Service Interaction Quality* (kelebihan layanan interaksi), *Usability Quality* (kualitas penggunaan), dan *Information Quality* (kualitas informasi).

2.3.2 IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Metode IPA ini atau disebut juga sebagai Importance-Performance Analysis (IPA) yang diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997, metode ini dapat kita gunakan untuk menganalisis kinerja sebuah organisasi perusahaan dengan cara mengukur kinerja kepada pelanggan sebagai contoh, kinerja yang dianggap penting oleh pelanggan atau kinerja yang diterima oleh pelanggan dan juga kinerja yang diberikan oleh website, yang nantinya akan ditampilkan hasilnya melalui diagram. Metode IPA ini menampilkan hasilnya melalui diagram scatter dengan memiliki kriteria yang mempunyai 4 kuadran. 4 kuadran inilah yang nantinya akan dibagi-bagi menjadi hasil tersebut, kuadran pertama yaitu (Prioritas Utama), selanjutnya kuadran ke-II (Pertahankan Prestasi), kuadran ke-III (Prioritas Rendah), dan kuadran terakhir yaitu kuadran-IV (Berlebihan).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Persentase Webqual 4.0 Terhadap Importance

Tabel 1. Persentase Terhadap Importance

| No | Jawaban | Skala Likert (SL) | F | % |
|--------------|---------------------|-------------------|-------------|----------------|
| 1 | Sangat tidak setuju | 1 | 0 | 0,00% |
| 2 | Tidak setuju | 2 | 0 | 0,00% |
| 3 | Netral | 3 | 820 | 34,17% |
| 4 | Setuju | 4 | 811 | 33,79% |
| 5 | Sangat setuju | 5 | 769 | 32,04% |
| Total | | | 2400 | 100,00% |

Dari tabel diatas akan dilanjutkan dengan perhitungan analisis menggunakan skala likert.

$$\begin{aligned} \text{Skor Ideal} &= 5 \times 2400 \\ &= 12.000 \end{aligned}$$

$$\text{Total Skor} = 9483$$

(Total skor tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan setiap skala likert yang dikalikan dengan frekuensinya)

$$\text{Hasil persentase} = \frac{9483}{12.000} \times 100\% = 79.04\%$$

Dari perhitungan diatas, dari 100 responden terdapat sebanyak 79,09% responden menyatakan baik. Hal tersebut dapat diartikan dalam variabel-variabel webqual 4.0 terhadap importance didapatkan nilai persentase kinerja sebesar 79,09% untuk setiap variabel yang termasuk dalam webqual 4.0. Besar persentase tersebut di skala likert termasuk kedalam kategori baik

Tabel 2. Kategori Persentase Skala Likert Hasil Perhitungan Terhadap Importance

| 0% - 20% | 21% - 40% | 41% - 60% | 61% - 80% | 81% - 100% |
|----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| STB | TB | CB | B | SB |

3.2 Hasil Persentase Webqual 4.0 Terhadap Performance

Tabel 3. Persentase Terhadap Performance

| No | Jawaban | Skala Likert (SL) | F | % |
|--------------|---------------------|-------------------|-------------|----------------|
| 1 | Sangat tidak setuju | 1 | 6 | 0,25% |
| 2 | Tidak setuju | 2 | 52 | 2,17% |
| 3 | Netral | 3 | 524 | 21,83% |
| 4 | Setuju | 4 | 1289 | 53,71% |
| 5 | Sangat setuju | 5 | 529 | 22,04% |
| Total | | | 2400 | 100,00% |

Dari tabel diatas akan dilanjutkan dengan perhitungan analisis menggunakan skala likert.

Skor Ideal = 5 x 2400

= 12.000

Jumlah Skor = 9599

(Total skor tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan setiap skala likert yang dikalikan dengan frekuensinya)

Hasil Persentase = $\frac{9599}{12.000} \times 100\% = 79,99\%$

Dari perhitungan diatas, dari 100 responden terdapat sebanyak 79,99% responden menyatakan baik. Hal tersebut dapat diartikan dalam variabel-variabel webqual 4.0 terhadap performance didapatkan nilai persentase kinerja sebesar 79,99% untuk setiap variabel yang termasuk dalam webqual 4.0. Besar persentase tersebut di skala likert termasuk kedalam kategori baik.

Tabel 4. Kategori Persentase Skala Likert Hasil Perhitungan Terhadap Performance

| | | | | |
|----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 0% - 20% | 21% - 40% | 41% - 60% | 61% - 80% | 81% - 100% |
| STB | TB | CB | B | SB |

3.3 Nilai Kualitas Berdasarkan Variabel

Hasil perhitungan GAP didapatkan dari rata-rata dari masing-masing nilai variabel terhadap importance dan performance yang ada, dan nilai variabel itu sendiri dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Nilai Kualitas Berdasarkan Variabel

| No | Variabel | Importance | Performance | GAP |
|----|-----------------------------|------------|-------------|-------|
| 1 | Usability Quality | 4.02 | 3.94 | 0.08 |
| 2 | Information Quality | 3.96 | 4.03 | -0.07 |
| 3 | Service Interaction Quality | 4.01 | 3.82 | 0.19 |
| 4 | User Satisfaction | 3.99 | 4.06 | -0.07 |

Seperti yang dapat dilihat dari tabel, hasil dari semua variabel webqual 4.0 pada variabel Usability Quality memiliki hasil GAP sebesar 0,08, untuk Information Quality memiliki hasil GAP sebesar -0,07, kemudian Service Interaction Quality memiliki hasil GAP sebesar 0,19, dan User Satisfaction memiliki hasil GAP sebesar -0,07.

3.4 Nilai Pengukuran Kesenjangan GAP

Langkah pertama sebelum mengukur kesenjangan GAP adalah dengan mencari hasil rata-rata dari semua nilai performance dan importance. Berikut merupakan rumus dalam mencari rata-rata performance/importance.

Rata-rata performance/importance $\frac{\text{Nilai rata-rata jawaban responden per variabel}}{\text{jumlah variabel}}$

Berikut merupakan perhitungan nilai rata-rata performance:

$$\text{Rata-rata performance} = \frac{3,94 + 4,03 + 3,82 + 4,06}{15,85} = 3,96$$

Berikut merupakan perhitungan nilai rata-rata importance:

$$\text{Rata-rata importance} = \frac{4,02 + 3,96 + 4,01 + 3,99}{15,98} = 3,99$$

Berikut merupakan Rumus untuk mendapatkan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website Kompas.com :

$$Q_i(\text{GAP}) = \text{Performance}(i) - \text{Importance}(i)$$

Berikut merupakan perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website Kompas.com :

$$Q_i(\text{GAP}) = 3,96 - 3,99 = -0,03$$

Dari pengukuran kesenjangan GAP dapat disimpulkan bahwa nilai GAP pada website Kompas.com memberikan nilai negatif sebesar -0,03 yang berarti kinerja pada website Kompas.com saat ini dianggap kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.

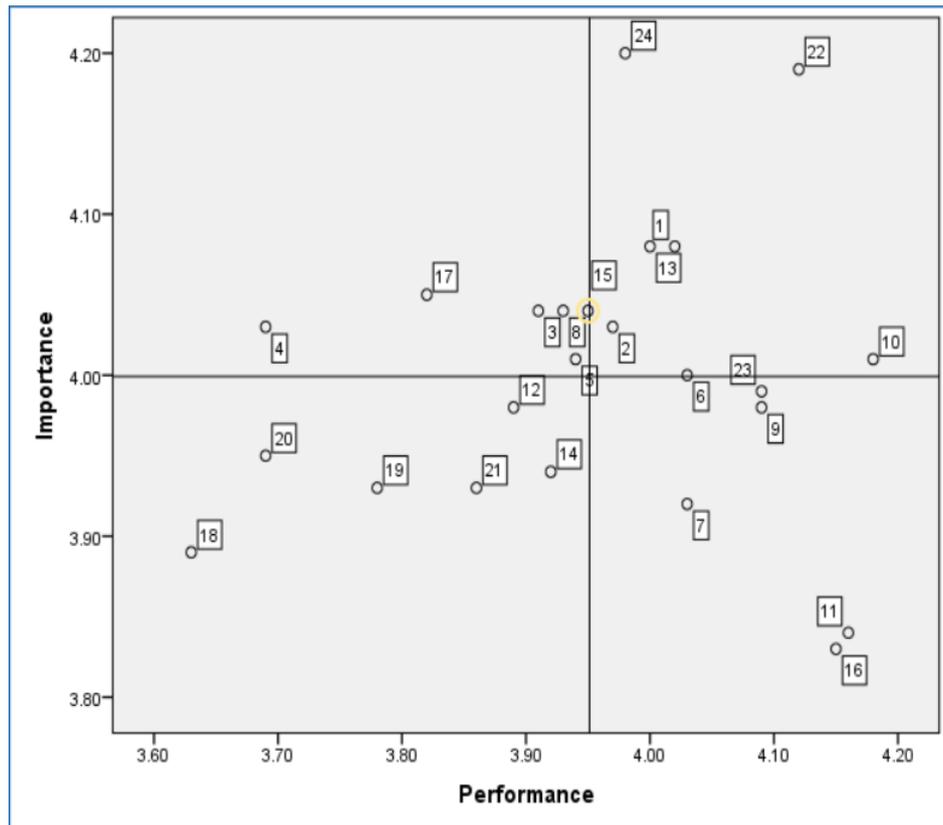
3.5 Analisa Kuadran Dalam Importance dan Performance

Dalam analisis kuadran di sini, berfungsi untuk menganalisis kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna dan mengukur kinerja tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna. Data yang ada didapatkan dari rata-rata dari masing-masing nilai variabel terhadap importance dan performance, dan nilai variabel itu sendiri dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6. Nilai Kualitas Performance dan Importance Berdasarkan Indikator Pertanyaan

| No | Indikator Pertanyaan | Xi(Performance) | Yi(Importance) |
|----|----------------------|-----------------|----------------|
| 1 | UQ1 | 4.02 | 4.08 |
| 2 | UQ2 | 3.97 | 4.03 |
| 3 | UQ3 | 3.91 | 4.04 |
| 4 | UQ4 | 3.69 | 4.03 |
| 5 | UQ5 | 3.94 | 4.01 |
| 6 | UQ6 | 4.03 | 4,00 |
| 7 | UQ7 | 4.03 | 3.92 |
| 8 | UQ8 | 3.93 | 4.04 |
| 9 | IQ1 | 4.09 | 3.98 |
| 10 | IQ2 | 4.18 | 4.01 |
| 11 | IQ3 | 4.16 | 3.84 |
| 12 | IQ4 | 3.89 | 3.98 |
| 13 | IQ5 | 4.00 | 4.08 |
| 14 | IQ6 | 3.92 | 3.94 |
| 15 | IQ7 | 3.95 | 4.04 |
| 16 | SQ1 | 4.15 | 3.83 |
| 17 | SQ2 | 3.82 | 4.05 |
| 18 | SQ3 | 3.63 | 3.89 |
| 19 | SQ4 | 3.78 | 3.93 |
| 20 | SQ5 | 3.69 | 3.95 |
| 21 | SQ6 | 3.86 | 3.93 |
| 22 | US1 | 4.12 | 4.19 |
| 23 | US2 | 4.09 | 3.99 |
| 24 | US3 | 3.98 | 4.20 |
| | Mean | 3.95 | 4.00 |

Berikut merupakan hasil dari analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA).



Gambar 2. Hasil Analisis Importance-Performance Analysis (IPA)

1. Kuadran I

Kuadran I adalah area yang memuat atribut yang dirasa pengguna bermanfaat tetapi masih belum memenuhi ekspektasi pengguna. Berikut merupakan beberapa variabel yang termasuk dalam kuadran I :

- a. Variabel ke-3, Website mudah digunakan
- b. Variabel ke-4, Website memiliki tampilan yang menarik
- c. Variabel ke-5, Website memberikan pengalaman penggunaan yang positif
- d. Variabel ke-8, Website memiliki ketepatan penyusunan tata letak informasi
- e. Variabel ke-17, Website memiliki tingkat keamanan yang baik, terutama masalah data pribadi

2. Kuadran II

Kuadran II adalah area yang memuat atribut yang dirasa pengguna bermanfaat dan atribut tersebut dirasa sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna. Berikut merupakan beberapa variabel yang termasuk dalam kuadran II :

- a. Variabel ke-1, Website mudah digunakan
- b. Variabel ke-2, Website memiliki tampilan yang jelas dan dapat dimengerti
- c. Variabel ke-10, Website memiliki informasi yang terupdate
- d. Variabel ke-13, Website memiliki informasi yang relevan
- e. Variabel ke-15, Website memiliki informasi yang menggunakan format yang sesuai
- f. Variabel ke-22, Website secara keseluruhan mudah dipahami
- g. Variabel ke-24, Website secara keseluruhan memberikan pengalaman yang baik

3. Kuadran III

Kuadran III adalah area yang memuat atribut yang dirasa pengguna kurang bermanfaat dan pada kenyataannya kinerja yang diberikan kurang baik. Berikut merupakan beberapa variabel yang termasuk dalam kuadran III :

- a. Variabel ke-12, Website memiliki informasi yang detail
- b. Variabel ke-14, Website memiliki informasi yang akurat
- c. Variabel ke-18, Website memberikan pengalaman diskusi yang menyenangkan
- d. Variable ke-19, Website memberikan kemudahan untuk personalisasi profil / akun
- e. Variabel ke-20, Website memiliki fitur untuk memudahkan komunikasi antara penulis/jurnalis dan pembaca
- f. Variabel ke-21, Website memiliki fitur dengan hasil yang diharapkan

4. Kuadran IV

Kuadran IV adalah area yang memuat atribut yang dirasa pengguna kurang penting dan kinerja yang diberikan terlalu berlebihan. Berikut merupakan beberapa variabel yang termasuk dalam kuadran IV :

- a. Variabel ke-6, Website dapat diakses dengan mudah
- b. Variabel ke-7, Website memiliki kesesuaian informasi
- c. Variabel ke-9, Website memiliki informasi yang dapat dipercaya
- d. Variable ke-11, Website memiliki informasi yang mudah dipahami
- e. Variabel ke-16, Website memiliki reputasi yang baik
- f. Variabel ke-23, Website secara keseluruhan mudah digunakan

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian terhadap analisis kualitas website kompas.com kepada 100 responden yang telah diberi kuesioner, dihasilkan kesimpulan berdasarkan hipotesis penelitian. Diharapkan kesimpulan berikut dapat menjawab permasalahan dalam penelitian :

- a. Didapatkan nilai kinerja dengan persentase 79,99% pada tiap-tiap variabel WebQual 4.0 terhadap *Performance*.
- b. Nilai GAP antara *Importance* dan *Performance* pada website Kompas.com memberikan nilai negatif sebesar -0,03 yang berarti bahwa kinerja pada website Kompas.com pada saat ini dianggap masih kurang dan belum mampu memenuhi harapan pengguna website Kompas.com.
- c. Untuk hasil *Importance* dan *Performance* pada kuadran menunjukkan hal yang dianggap penting oleh pengguna terdapat di kuadran I namun kinerja yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna. Atribut pada kuadran I adalah kemudahan navigasi (UQ3), tampilan menarik (UQ4), memberikan pengguna pengalaman positif (UQ5), ketepatan penyusunan tata letak informasi (UQ8), kemudahan dalam keamanan terutama masalah data (SQ8).
- d. Beberapa langkah yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan Kompas.com dapat berupa pengadaan kanal untuk memberitahukan navigasi website kepada pengguna, memperbaharui tampilan, memberikan fitur penilaian dan testimoni oleh pengguna, menyusun ulang tata letak informasi website, dan menjamin keamanan data pengguna.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Kemkominfo, 2015. *Kemkominfo: Internet Jadi Referensi Utama Mengakses Berita dan Informasi*. Available at : https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/5421/Kemkominfo%3A+Internet+Jadi+Referensi+Utama+Mengakses+Berita+dan+Informasi/0/berita_satker. [30 Mei 2022].

-
- [2] Nataconnexindo.com, 2019. Ini Dia 7 Situs Berita Online Di Indonesia Yang Sering *Di Kunjungi*. Available at : <https://www.nataconnexindo.com/blog/ini-dia-7-situs-berita-online-di-indonesia-yang-sering-di-kunjungi>. [30 Mei 2022].
- [3] Pamungkas, R., & Saifullah, S. (2019). *Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0*. INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi, 3(1), 22-31. Diambil dari <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- [4] Sugiyono, E. Metodologi Penelitian Bisnis. bandung: ALFABETA. 2014.
- [5] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,” *Alfabeta*, 2015
- [6] Sunyoto, “Statistika Deskriptif dan Probabilitas”. *CAPS (Center for Academia Publishing Service)*, 2016
- [7] Algifari. Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan *Metode IPA*. Yogyakarta: *BPFE*. 2016.