

ABSTRAK

Martya Noor Aini Muflikhatun. 91121189

Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Simojang Berdasarkan Metode *Webqual* 4.0 Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna

Sistem Informasi Monitoring Kinerja Simpul Jaringan (SIMOJANG) merupakan sarana monitoring, evaluasi dan pendampingan kepada semua Simpul Jaringan dalam mengimplementasi 5 pilar infrastruktur informasi geospasial (IIG) yaitu kebijakan, kelembagaan, sumber daya manusia, standar, dan teknologi. Peningkatan kualitas layanan dari SIMOJANG diperlukan dalam rangka menjaga kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kinerja dari SIMOJANG telah sesuai dengan harapan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimensi kualitas *website* dalam penelitian ini yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*. Responden dalam penelitian ini adalah PPIIG, Simpul Jaringan Kementerian/Lembaga dan Pemda (Provinsi, Kabupaten, Kota) serta Badan Informasi Geospasial. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner *online* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* berjumlah 117 responden. Pengumpulan data tersebut dilakukan selama 3 (tiga) minggu. Hasil dari penelitian ini adalah 58,9% kualitas SIMOJANG mempengaruhi kepuasan pengguna sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diuji dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan metode IPA, beberapa indikator yang berada pada kuadran I masih membutuhkan banyak perhatian karena indikator tersebut dinilai penting bagi pengguna namun kinerjanya masih rendah. Dari hasil tersebut, peneliti menyarankan untuk dilakukan pengembangan *website* pada indikator yang berada pada daerah yang paling banyak membutuhkan perhatian.

Kata Kunci : Analisis, *Importance Performance Analysis*, *WebQual* 4.0, .

(xviii + 121 + Lampiran + 51 Gambar + 26 Tabel)

Daftar Pustaka (2001 – 2023)