

BAB V

PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui hasil pengukuran kualitas sistem pelayanan online Mandiri Inhealth dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Hasil dari analisis IPA menunjukkan bahwa indikator-indikator kualitas layanan sistem pelayanan online Mandiri Inhealth terbagi dalam empat kuadran. Kuadran I (Prioritas Utama) berisi indikator dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah, seperti KL04 (*Website* memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan), yang memerlukan perbaikan segera melalui audit layanan dan peningkatan transparansi. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) berisi indikator yang memiliki kepentingan dan kinerja baik, seperti KL01 (*Website* memiliki reputasi yang baik) dan KP03 (*Website* memiliki navigasi yang jelas), yang perlu dipertahankan dengan pemantauan dan perbaikan rutin. Kuadran III (Prioritas Rendah) mencakup indikator dengan kepentingan dan kinerja rendah, seperti KP05 (*Website* memiliki tampilan yang menarik), yang tidak memerlukan banyak sumber daya namun tetap harus menjaga kualitas dasarnya. Sedangkan Kuadran IV (Berlebihan) berisi indikator dengan kinerja tinggi tetapi dianggap kurang penting, seperti KI01 (*Website* menyediakan informasi yang akurat), yang bisa dipertahankan dengan efisiensi sumber daya, misalnya menggunakan sistem otomatis untuk memeriksa keakuratan informasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini merekomendasikan untuk memprioritaskan perbaikan pada indikator di Kuadran I dan mempertahankan keunggulan di Kuadran II untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memperbaiki kualitas layanan sistem pelayanan online Mandiri Inhealth.

Penelitian ini memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian berikutnya dapat menggunakan metode analisis sentimen untuk memahami lebih dalam opini dan perasaan pengguna terhadap sistem pelayanan online Mandiri Inhealth. Hal ini dapat dilakukan dengan menganalisis komentar, ulasan, atau tanggapan pengguna di *website*. Kedua, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan kantor layanan lain, sehingga hasil yang

diperoleh lebih mewakili. Terakhir, penelitian dapat menggunakan kombinasi metode lain, seperti wawancara langsung, untuk mendapatkan pandangan yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan sistem ini. Dengan cara ini, penelitian lanjutan dapat membantu memberikan solusi yang lebih tepat untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna.



DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, M., Ardhana, V. Y. P., & Saputra, J. (2022). Pengukuran Kualitas *Website* Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Sij*, 5(1), 175–182.
- Agus, D. (2015). Perkembangan Pengaturan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Dalam Rangka Perlindungan Hukum Buruh/Pekerja. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 53–68. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no1.286>
- Alfiarga, H. (2019). Penerapan Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas *Website* Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), 1–96.
- Alvin, A., Nastiti, P., & Marsella, E. (2023). Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM). *Edu Komputika Journal*, 10(1), 38–45. <https://doi.org/10.15294/edukomputika.v10i1.61821>
- Amelia, L. (2020). Analisis Kualitas Layanan *Website* BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 180–188. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i2.515>
- Amelia, L., & Kesuma, D. P. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Pada Sekolah Tinggi XYZ Dengan Metode IPA. *JuSiTik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 3(2), 16–22. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v3i2.496>
- Ardiansyah, Y., & Jumhur, D. H. M. (2020). Analisis Kualitas *Website* Lazada Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pengguna Lazada di Kab. Ngawi). *E-Proceeding of Management*, 7(2), 2061–2071. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/12055>
- Arief, M. H., Aryadita, H., & Muslimah Az-Zahra, H. (2019). Pengukuran Kualitas *Website* Filkom Apps Mahasiswa Universitas Brawijaya Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 685–694. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Arif Setia Sandi A, M. K. (2022). *Manajemen Risiko TI* (Vol. 4, Issue 1).
- Arnomo, S. A., Harman, R., & Nopriadi, N. (2022). Model Importance Performance Analysis Dan Webqual Untuk Evaluasi *Website*. *Jurnal Desain Dan Analisis Teknologi*, 1(1), 36–44. <https://doi.org/10.58520/jddat.v1i1.18>
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas *Website* Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *CogITo Smart Journal*, 8(1), 171–182. <https://doi.org/10.31154/cogito.v8i1.374.171-182>
- Basuki, A. T. (2015). *PENGGUNAAN SPSS DALAM STATISTIK*.
- Budiyantara, A., Wahyudi, M. alief, Hadiwijaya, I., Putra, daniel wicaksono utama, & Andry, johanez fernandez. (2023). *Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Website Through the Consumer Satisfaction Using*. 6(1), 14–22.
- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS*.
- Dr. Heri Septya Kusuma, S.Si., M. T. (2024). *Buku Ajar Konsep Teknologi*.
- Edy Susanto, DenyaSaputri, Devan Adika Prasetya, Ian Arbatona, Joshua Christian

- Marpaung⁵, & Syuhada Hikmatyar Rahadian. (2023). Pengamanan Objek Vital, Keamanan File, Dan Keamanan Cyber Pada Pt Pos Indonesia. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 1(3), 163–174. <https://doi.org/10.55606/jumia.v1i3.1516>
- Elvionita, E., Hastuti, D., Wibowo, H., & Subantoro, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen di Agrowisata Purwosari Kecamatan Mijen Kota Semarang. *Proceedings Series on Physical & Formal Sciences*, 4(204), 302–313. <https://doi.org/10.30595/pspfs.v4i.516>
- Faqih, H., Warjiyono, Kuhon, F., Aji, S., Ardiansyah, A., & Fandhilah. (2020). An Analysis and Measurement of *Website* Quality Using WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Kemiriamba Village Brebes). *Journal of Physics: Conference Series*, 1641(1), 0–9. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012096>
- Faza, A., & Utomo, A. P. (2021). Analisa Kualitas Layanan *Website* PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(2), 88. <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i2.1155>
- Fernando, Y., Apriyani, C., Pasha, D., & Alamsyah, D. (2022). RESOLUSI : Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada *Website* Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu. *Media Online*, 2(6), 251–257. <https://djournals.com/resolusi>
- Fikri, M. F. P., Ardiansyah, M. Y., Rizal Abdullah Rozi, M., Nizar Zulmi, M., & Nouvanty, V. (2022). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Pendekatan Model WebQual 4.0 Pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*, 3(1), 39–46.
- Hafizh, M., & Novita, T. (2021). Sistem Informasi Pengolahan Data Bimbingan Belajar Berbasis Web. *Informatika*, 9(2), 47–56. <https://doi.org/10.36987/informatika.v9i2.1949>
- Hamzah, M. L., Rahmadhani, R. F., & Purwati, A. A. (2022). An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus. *Journal of System and Management Sciences*, 12(3), 25–50. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2022.0302>
- Hsb, R. R. M., & Batubara, M. (2023). ... Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Bank Muamalat KCU Medan Baru ... *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 30153–30165. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/11869%0Ahttps://www.jptam.org/index.php/jptam/article/download/11869/9154>
- Indahyanti, U., Setiawan, H., & Azizah, N. L. (2021). Model Webqual dan PLS Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna *Website* PMB UMSIDA. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 6(2), 71. <https://doi.org/10.31328/jointecs.v6i2.2321>
- Inhealth, M. (2024). *Latar Belakang Mandiri Inhealth*. [\(1938\). Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Untuk Indonesia. Htps://Jdih.Kemenkeu.Go.Id/Fulltext/1847/23Tahun~1847Stbl.Htm. https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1847/23tahun~1847stbl.htm](https://www.inhealth.co.id/id/kemenkeu.go.id)
- Khasan, A. (2021). Jurnal Syar ' Insurance (Sijas) Issn : 2460-5484. <http://Jurnal.Uinbanten.Ac.Id/Index.Php/Si/Issue/Archive> JURNAL, 7(2).

- Liani, D. A., Fikry, M., & J. Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, April 2020, 34. <https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>
- Mandias, G. F., Septiawan, Y., & Bojoh, M. J. (2021). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso. *CogITO Smart Journal*, 7(2), 396–406. <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i2.331.396-406>
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan *Website* Pada Universitas Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4), 615–633.
- Minarwati, & Hidayah, I. (2023). Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas *Website* STMIK El Rahma Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis Dan Manajemen*, 20(2), 87–99. <https://doi.org/10.61805/fahma.v20i2.36>
- Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). Pengukuran Kualitas *Website* Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v7i1.10659>
- Musdansi dan Nazli. (2012). Pengembangan Buku Ajar Statistika Berbasis Spss. *AdMathEdu : Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Ilmu Matematika Dan Matematika Terapan*, 8(2).
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna *Website* Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>
- Muttakin, F., Dwi Aprillia, D., & Kumalasari, M. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 3(3), 300–308. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v3i3.4403>
- Oktavyani, A., Euclides, N., & Nugroho, W. (2024). *Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Desa Sudagaran Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA*. 18(2), 256–268.
- Porta, H. G., Mutmainah, I., & Yulia, I. A. (2023). Pengaruh Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. CABS Inti Inovasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 4(2), 152–161. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v4i2.2299>
- Prastiti, N., Koeshardianto, M., & Apriliana, R. (2021). Pengukuran Kualitas *Website* Akademik Menggunakan WebQual 4.0 dan IPA untuk meningkatkan Layanan pengguna. *Jurnal Simantec*, 10(1), 9–16.
- Pratiwi, D. E., Hanggra, B. T., & Maghfiroh, I. S. E. (2021). Analisis Kualitas *Website* MAN 2 Kota Serang menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis(IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(11), 5438–5445.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>

- Purwanto. (2006). Pembaruan Definisi Asuransi dalam Sistem Hukum di Indonesia (Insurance Definition Renewal in Law System in Indonesia). *Risalah Hukum Fakultas Hukum Risalah Hukum Unmul*, 2(2), 87–93.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UulmGj3VXHAIJ:https://e-journal.fh.unmul.ac.id/index.php/risalah/article/download/130/80/+&cd=11&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Putri, M. A., & Tileng, K. G. (2021). Analisis kualitas *website* Badan Pusat Statistik (BPS) menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance – Performance Analysis (IPA). *Aiti*, 18(1), 69–87. <https://doi.org/10.24246/aiti.v18i1.69-87>
- Rahmadini, M. H., Faruqi, A., & Wulansari, A. (2022). Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11(2), 433.
<https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.870>
- Reifco, H. F., Suryono, R. R., & Megawaty, D. A. (2023). ANALISIS KINERJA *WEBSITE* PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(3), 340–348.
<https://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/2985>
- Rohma, A. W. R., & Nuryana, D. K. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 03(04), 29–35.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47822%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/download/47822/39912>
- Rohmadan, A. R., & Budi, E. S. (2023). Analisis Perbandingan *Website* E-Commerce Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Resolusi : Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi*, Vol. 4(No. 1), 58. <https://djournals.com/resolusi>
- Saputraa, J., & Zein, A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Point of Sale Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus : Kedai Kyushu Japanese Street Food). *JIK (Jurnal Ilmu Komputer)*, 6(1), 48–59.
<https://jurnal.pranataindonesia.ac.id/index.php/jik/article/view/151>
- Saragi, H. (2023). Sosains jurnal sosial dan sains. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(2), 148–167.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295.
<https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Sholihah, A., Adnan, F., & Arifin, F. N. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Utama Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Device*, 12(2), 10–24.
<https://doi.org/10.32699/device.v12i2.2914>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58.
<https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Sucihati, R., & Sutabri, T. (2023). Perancangan dan Pengukuran Kualitas Model UserInterface *Website* Asosiasi Profesi Fotografi Indonesia Sumatera Selatan dengan

- Metode WebQual. *Jurnal JUPITER*, 15(1), 691–703.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sutrisno, A., & Nugraha, F. S. (2023). Analisa Kualitas Website Yonyou U8 pada PT. Sany Perkasa Jakarta Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Jaringan Sistem Informasi Robotik*, 7(2), 192–201.
<http://ojsamik.amikmitragama.ac.id/index.php/js/article/view/266>
- Syuaib, M., Fauzi, M. F., & SAS, A. (2023). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Software Engineering and Multimedia (JASMED)*, 1(2), 67–75.
<https://doi.org/10.20895/jasmed.v1i2.1343>
- Tri Atmojo, J. J., & Widodo, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 133. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5092>
- Tugiman, T., Herman, H., & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1621–1630.
<https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2227>
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.
- Wibowo, M. H., Ulum, F., Penulis, N., Muhammad, K. :, & Wibowo, H. (2023). Sistem Informasi Koperasi Simpan Pinjam Berbasis Website pada PRIMKOPPABRI Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(1), 22–27.
<https://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/2434>
- Yudistira, A. E., Hanggara, B. T., & Az-Zahra, H. M. (2020). Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode WebQual dan Importance and Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3571–3579.