

ABSTRAK

Saat ini, *website* sangat dibutuhkan untuk sebuah instansi dalam memberikan informasi dan berinteraksi kepada masyarakat yang memiliki kepentingan ataupun sekedar ingin mencari informasi. Dengan adanya *website* sebagai layanan informasi masyarakat, performa dan tampilan *website* menjadi hal penting bagi pengguna. Informasi yang dimuat dalam suatu *website* harus memperhatikan kualitasnya terhadap pengguna. Selain itu, dalam menganalisis suatu *website*, perlu memperhatikan sudut pandang pengguna.

SMK Negeri 1 Binangun adalah lembaga pendidikan yang menekankan pendidikan dan pelatihan untuk mempersiapkan tamatan memasuki lapangan kerja. SMK N 1 Binangun memiliki *website*, dan berdasarkan hasil kuesioner menggunakan metode WebQual 4.0 yang disebarkan kepada 35 murid sebagai pengguna *website*, ditemukan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas *website*. Maka, peneliti menganalisis *website* SMK N 1 Binangun menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil analisis menunjukkan terdapat tiga poin yang memiliki WebQual Index paling rendah, yaitu ruang untuk pengguna saling berinteraksi, tombol navigasi, dan kelengkapan isi *website*. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka dilakukan redesain *website* pada tiga poin yang disebutkan sebelumnya. Setelah melakukan perbaikan *website*, hasil rata-rata nilai *performance* dan *importance* menunjukkan perbedaan yang signifikan pada ketiga poin tersebut, yaitu sebesar 4,44; 4,61; 4,41.

Kata kunci : *website* SMK N 1 Binangun, webqual 4.0, *Importance Performance Analysis*, analisis *website*, redesain *website*

Telkom
University