

## ABSTRACT

**Title** : ANALYSIS OF TELKOM ACCESS PADANG  
WEBSITE EFFECTIVENESS USING WEBQUAL  
AND IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS) METHODS.

**Name** : Fikri'adli Tetrandi

**Student Number** : 16101152610609

**Faculty** : Computer Science

**Program Study** : Information Systems

**Education Level** : Strata 1 (S1)

**Advisor** : 1. Guslendra, S.Kom., M.Kom.  
2. Rahmad Hidayat, S.Kom., M.Kom.

*The effectiveness of a website is an important factor in a company because with the existence of a website the need for fast, precise, and accurate information can be provided so that it can support the work operational process within the company. Analysis of the effectiveness of the website portal at PT. Telkom Akses Padang uses the Webqual method and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The Webqual method consists of 3 variables, namely usability, information quality, and service interaction quality with 23 total questions. The IPA quadrant which will provide an overview of the indicators that need improvement or be maintained based on user perceptions and expectations. This study has a total of 27 respondents, with the final results seen from the Webqual method, all question indicators are very good. Meanwhile, the results of the IPA analysis show that the indicators that are the priority for improvement are indicators 17 and 18 which improve website security.*

**Keywords** : Analysis, Effectiveness, Website, Webqual, Importance  
Performance Analysis.

## ABSTRAK

**Judul** : ANALISA EFEKTIVITAS WEBSITE PORTAL  
TELKOM AKSES PADANG MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL DAN IPA (IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS).

**Nama** : Fikri'adli Tetrandi

**No. BP** : 16101152610609

**Fakultas** : Ilmu Komputer

**Program Studi** : Sistem Informasi

**Jenjang Pendidikan** : Strata 1 (S1)

**Pembimbing** : 1. Guslendra, S.Kom., M.Kom.  
2. Rahmad Hidayat, S.Kom., M.Kom.

Efektivitas sebuah *website* menjadi faktor penting dalam sebuah perusahaan, karena dengan adanya *website* kebutuhan informasi yang cepat, tepat, dan akurat dapat disediakan sehingga dapat menunjang proses operasional pekerjaan dalam perusahaan. Analisa efektivitas *website* portal di PT. Telkom Akses Padang ini menggunakan metode Webqual dan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode Webqual terdiri dari 3 variabel, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan 23 total pertanyaan. Kuadran IPA yang akan memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan maupun dipertahankan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Penelitian ini memiliki jumlah responden sebanyak 27 orang, dengan hasil akhir dilihat dari metode Webqual semua indikator pertanyaan sudah sangat baik. Sedangkan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa, indikator yang menjadi prioritas perbaikan adalah indikator 17 dan 18 yang berkaikan dengan keamanan *website*.

**Kata Kunci** : Analisa, Efektivitas, *Website*, Webqual, *Importance Performance Analysis*