

Identifikasi Faktor – Faktor Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan *Website* Universitas ABC Menggunakan Metode IPA

Dorie Pandora Kesuma, *Sistem Informasi, STMIK GI MDP* dan Rika Kharlina Ekawati, *Komputerisasi Akuntansi, STMIK GI MDP*

Abstract—This study aimed to identify the factors user satisfaction of ABC University website service with Importance Performance Analysis (IPA) method. IPA is used to measure the level of user satisfaction with the services provided. The population in this study was all students at ABC University, where the number of samples taken about 200 respondents. The method survey that was analyzed by IPA (Importance Performance Analysis) to determine the level of customer satisfaction that is the gap between importance and performance. The results showed that of the 27 attributes were analyzed by IPA grouped into quadrant I (7 attributes), quadrant II (8 attributes), quadrant III (5 attributes) and quadrant IV (6 attributes).

Keywords—user satisfaction, website service, Importance Performance Analysis (IPA)

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kepuasan pengguna dari layanan *website* Universitas ABC dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu layanan yang tersedia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas ABC dimana jumlah sampel diambil sebanyak 200 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang dianalisis dengan IPA (Importance Performance Analysis) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang merupakan gap antara harapan dan persepsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ke 27 atribut yang dianalisis dengan metode IPA dikelompokkan ke dalam kuadran I (7 atribut), kuadran II (8 atribut), kuadran III (5 atribut) dan kuadran IV (6 atribut).

Kata kunci—Kepuasan pengguna, layanan *website*, Importance Performance Analysis (IPA)

I. PENDAHULUAN

P_{EMANFAATAN} *website* di era teknologi informasi yang sedang berkembang saat ini dirasakan oleh sebagian pengusaha sebagai suatu sarana untuk dapat memberikan informasi secara jelas tentang produk ataupun jasa yang mereka kembangkan. Terlebih, *website* juga dapat dijadikan ajang untuk pemasaran yang baik karena konsumen dapat melihat dan mencari informasi secara detail tentang produk

yang mereka pasarkan. Akan tetapi, para pengusaha tersebut terkadang melupakan atribut dan fitur-fitur penunjang dalam *website* mereka agar konsumen dapat lebih terpuaskan keingintahuannya mengenai produk tersebut. Karena *website* yang mereka kelola hanya sebatas informasi, pengenalan dan pemasaran produk, tetapi tidak dapat memenuhi kebutuhan lainnya yang dirasakan perlu oleh para pengguna *website*. Hal yang sering dilalaikan oleh pembuat *website* adalah kepuasan pengguna. Padahal penetrasi pengguna internet termasuk *website* terutama di Indonesia telah mencapai angka yang fantastis.

Dikutip dari Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) yang telah merilis hasil Survey Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia tahun 2017, tercatat ada 143,26 juta jiwa di Indonesia telah menjadi pengguna internet. Artinya 54,68% dari total 262 juta orang di Indonesia telah terkoneksi dengan internet [1].



Gambar. 1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2017 [1]

Angka ini meningkat di tahun 2018 yang baru saja dipublikasikan oleh APJII, dimana persentase pengguna internet meningkat menjadi 64,8% yaitu sebanyak 171,17 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia yang berjumlah 264,16 juta orang [2]. Artinya ada peningkatan pengguna internet sebanyak 10,12% antara rentang tahun 2017 sampai dengan tahun 2018.



Gambar. 2 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018 [2]

Dari hasil survey APJII tersebut juga diperoleh informasi tentang pengguna internet berdasarkan tingkat pendidikan. Datanya disajikan dalam gambar 3 sebagai berikut :



Gambar. 3 Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Tingkat Pendidikan [2]

Gambar 3 menampilkan komposisi pengguna internet berdasarkan tingkat pendidikan, dimana terlihat bahwa pengguna yang sedang menempuh pendidikan dan telah lulus merupakan pengguna internet paling banyak di Indonesia. Salah satunya adalah pengguna yang sedang dalam masa perkuliahan. Terlihat di gambar bahwa mahasiswa menempati presentase sebesar 92,6% untuk penggunaan internet di Indonesia.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Wulidaini [3] menghasilkan kesimpulan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memanfaatkan internet dengan tepat untuk penggunaan yang seharusnya yaitu untuk belajar. Begitu pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Novianto [4] mengemukakan bahwa motif utama dalam penelusuran menggunakan internet ialah motif untuk kepentingan informasi. Dalam hal ini motif yang disebabkan muncul karena adanya kebutuhan responden akan informasi ilmiah terkait dengan kepentingan akademik mereka berupa tugas tugas perkuliahan, hasil penelitian, jurnal, artikel ilmiah.

Terkait dengan kebutuhan internet oleh mahasiswa dalam hal pembelajaran, tak lepas dari kontribusi universitas untuk memberikan media pembelajaran berupa *website* yang

menunjang informasi untuk perkuliahan mahasiswa. Universitas ABC merupakan salah satu perguruan tinggi yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa melalui website yang dikelola secara internal. Website tersebut digunakan untuk membantu aktifitas akademika universitas ABC dengan tujuan penyebaran informasi yang cepat diakses, dokumen penunjang perkuliahan dapat mudah diambil melalui website, interaksi antara mahasiswa dan dosen dapat lebih komunikatif dan mudah. Website ini juga dimaksudkan untuk membantu mewujudkan sistem pembelajaran online yang aktual serta perpustakaan elektronik untuk kemudahan pembelajaran mahasiswa.

Dikarenakan tingginya penggunaan website ini setiap harinya, maka kepuasan pengguna juga menjadi salah satu faktor keberlangsungan website di universitas ABC. Untuk dapat mengidentifikasi kepuasan pengguna, diperlukan suatu metode untuk mengidentifikasi hal-hal yang menjadi faktor kepuasan pengguna dalam menggunakan website universitas ABC. Pengujian ini perlu dilakukan oleh pengelola layanan website agar dapat meningkatkan kualitas dari layanan website yang sudah berjalan terutama juga para penggunanya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian ini, menggunakan tinjauan pustaka berdasarkan referensi yang berkaitan dengan layanan website, kepuasan pengguna, dan metode *Importance Performance Analysis*. Materi yang dibahas ini menggunakan referensi buku, jurnal serta penelitian sebelumnya yang mendukung tema.

A. Layanan Website

Website menjadi jembatan yang membentuk suatu hubungan antara organisasi dan pelanggan mereka sehingga website harus menggambarkan dan dapat memperlihatkan kualitas keseluruhan dari organisasi itu sendiri [5]. Layanan website yang diberikan oleh pengelola sangat mempengaruhi performa situs yang digunakan. Baik buruknya performa website akan cepat dirasakan oleh pengguna layanan website yang dimaksud.

Dikutip dari Barnes & Vidgen, Long & McMellon dalam Nurjannah, Kusyanti, & Herlambang [6] *Service Interaction Quality* merupakan interaksi layanan yang diberikan oleh sebuah website untuk dapat mempermudah pengguna dalam menggunakan maupun mencari informasi yang diinginkan. Terjalannya komunikasi dan interaksi pengguna melalui website yang digunakan, maka pengguna akan merasakan kepuasan serta adanya timbal balik dari sesama pengguna terutama pengelola website. Pernyataan Department of Health & Human Services dalam Prayoga dan Sensuse [7] mengemukakan secara umum kriteria yang menentukan bahwa sebuah *website usable* (memiliki tingkat *usability* yang tinggi), adalah apabila pengguna bisa menemukan atau memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mengerti dari website tersebut.

B. Kepuasan Pengguna

Dikutip dari Zeithaml & Bitner dalam Saidani & Arifin [8] mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Begitu pula yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan internet terutama website. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dalam mengakses website menjadi variabel endogen yang dapat mendorong pengunjung untuk mengakses kembali website tersebut [7]. Bila ada kesesuaian antara ekspektasi dengan realita yang ada dalam mengakses website telah diberikan oleh pengelola, serta kebutuhan pengguna untuk menggunakan website tersebut, maka website akan terus diakses untuk kebutuhan informasi dan kepentingan lainnya.

C. Faktor-Faktor Kepuasan

Faktor-faktor kepuasan diperoleh berdasarkan kualitas dari layanan yang tersedia. Untuk mengukur faktor kepuasan pengguna khususnya untuk layanan elektronik, atau dalam hal ini adalah layanan website, maka dengan membentuk ulang dimensi kualitas layanan yang telah disampaikan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry [9] sehingga hanya terdiri dari lima dimensi saja yang disesuaikan untuk mengukur kualitas layanan elektronik. Dimensi-dimensi tersebut yaitu:

1. Dimensi *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. Dimensi *assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.
4. Dimensi *empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan organisasi kepada pelanggan
5. Dimensi *tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik.

Penelitian ini menggunakan 27 atribut pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi kualitas di atas dimana untuk dimensi *reliability* terdiri dari 9 pertanyaan, dimensi *responsiveness* terdiri dari 8 pertanyaan, dimensi *assurance* terdiri dari 3 pertanyaan, dimensi *empathy* terdiri dari 1 pertanyaan dan yang terakhir, dimensi *tangibles* terdiri dari 6 pertanyaan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang diterapkan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner yang selanjutnya data yang diperoleh akan diolah menggunakan bantuan SPSS dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

A. Instrument Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode

kuantitatif melalui penyebaran kuesioner pada pengguna Website Universitas ABC. Setiap responden diberikan 2 jenis pertanyaan berdasarkan tingkat harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*) mereka terhadap kinerja dari layanan web Universitas ABC. Tingkat harapan berkaitan dengan kualitas ideal yang diharapkan tersedia oleh pengguna pada layanan website Universitas ABC sedangkan tingkat persepsi merupakan kondisi aktual dari kinerja layanan website Universitas ABC yang dirasakan oleh penggunanya.

Jawaban untuk kedua jenis pertanyaan tersebut disajikan dengan menggunakan skala *likert* dengan skala nilai dimulai dari 1 hingga 5. Untuk tingkat harapan, digunakan kriteria penilaian berupa Sangat Penting (nilai 5) hingga Sangat Tidak Penting (nilai 1) dan untuk tingkat persepsi, digunakan kriteria penilaian berupa Sangat Baik (nilai 5) hingga Sangat Tidak Baik (nilai 1).

Untuk uji validitas dan reliabilitas di dalam penelitian ini menggunakan alat bantu perangkat lunak SPSS. Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu alat ukur yang dibuat dapat mengukur konsep tertentu yang ingin diukur [10] sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan dan kehandalan dari alat ukur yang digunakan [11] sebagai indikasi untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama.

Untuk menghitung nilai validitas dari instrumen yang digunakan, maka perlu dicari nilai *r* untuk masing-masing butir pertanyaan. Nilai *R* untuk sampel berjumlah 200 (*df* = 198) adalah 0,1378. Sedangkan untuk uji reliabilitas, digunakan nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel. Hasil dari perhitungan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan jika instrumen yang digunakan pada penelitian valid dan reliabel. Nilai untuk *Cronbach Alpha* untuk semua variabel berkisar antara 0,743 sampai 0,933 sehingga dapat disimpulkan jika instrumen yang digunakan reliabel sebagaimana yang dijelaskan oleh Sekaran [10], bahwa jika nilai *Alpha* berkisar di angka 0,7 maka tingkat reliabilitas instrumen masih bisa diterima dan jika lebih dari 0,8 maka tingkat reliabilitas instrumen sudah sangat baik.

B. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pengguna website Universitas ABC. Penentuan sampel menggunakan rumus Lemeshow dikarenakan karena banyaknya responden dan terbatasnya waktu penelitian, sehingga penggunaan sampel diharapkan mampu mewakili total keseluruhan populasi

Berikut perhitungan jumlah sampel :

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- N = Jumlah Sampel
- Z = Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96
- p = Maksimal estimasi = 0,15
- d = alpha (0,5) atau sampling error = 5%

Berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah $195,9216 = 196$, sehingga dalam penelitian ini menggunakan sampel yang dibulatkan menjadi 200 orang yang diambil secara acak (*random sampling*) dari semua pengguna website Universitas ABC.

C. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu model pengukuran yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan seseorang atas kinerja yang dilakukan atau disediakan oleh pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan dari orang tersebut terhadap kinerja yang dilakukan atau disediakan oleh pihak lain.

Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James [12] yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal sebagai *quadrant analysis* [13]. Menurut Martinez [14], metode ini telah dapat diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

Tahapan di dalam penggunaan metode Importance Performance Analysis (IPA) ini dimulai pertama kali dengan menentukan terlebih dahulu tingkat kesesuaian antara tingkat harapan (*importance*) dan tingkat persepsi (*performance*), kemudian dilanjutkan dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut dari persepsi setiap pengguna diteruskan dengan menghitung nilai rata-rata untuk semua atribut yang terdapat pada tingkat harapan (*importance*) dan tingkat persepsi (*performance*) yang akan menjadi garis tengah pada sumbu vertikal dan horisontal pada kuadran kartesius IPA. Yang terakhir adalah penjabaran masing-masing atribut ke dalam kuadran kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 5 berikut ini:



Gambar. 5 Dimensi IPA [15]

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran menurut Martilla dan James [12]:

1. Kuadran pertama: Pertahankan Kinerja (*High Importance dan High Performance*).

Dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga manajemen wajib memastikan kinerja

institusinya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

2. Kuadran kedua: Cenderung Berlebihan (*Low Importance dan High Performance*).

Dianggap tidak terlalu penting sehingga manajemen bisa mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang lebih membutuhkan peningkatan penanganan.

3. Kuadran ketiga: Prioritas Rendah (*Low Importance dan Low Performance*).

Dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut.

4. Kudran keempat: Tingkatkan Kinerja (*High Importance dan Low Performance*).

Dianggap faktor yang sangat penting namun belum memuaskan untuk kondisi saat ini sehingga harus menjadi perhatian bagi manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai.

Didalam menampilkan data hasil dari pengolahan metode IPA, terdapat dua macam metode [14] yaitu:

1. Menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas perbaikan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran ke berapa.

2. Menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas perbaikan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran ke berapa.

Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti

IV. PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan disajikan hasil pencarian tingkat kesesuaian terhadap kualitas layanan website Universitas ABC dengan menggunakan metode IPA. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara nilai harapan (*importance*) dengan nilai persepsi (*performance*) dari pengguna layanan [16].

Untuk mengetahui apakah kualitas layanan *website* yang disediakan oleh pihak manajemen Universitas ABC sudah sesuai dengan kepentingan para pengguna layanannya dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para penggunanya maka dilakukan analisis antara faktor harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*) pengguna yang dinyatakan dengan huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat persepsi (*performance*) yang memberikan kepuasan pengguna terhadap layanan website Universitas ABC, sedangkan Y merupakan tingkat harapan (*importance*) dari para pengguna layanan

website Universitas ABC itu sendiri. Adapun rumus yang digunakan mengadopsi dari Martila & James dalam Supranto [17] yaitu:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \tag{2}$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Hasil analisis tingkat kesesuaian pada layanan website Universitas ABC dengan menggunakan 27 atribut kualitas layanan website dijabarkan pada tabel I berikut ini.

TABEL I.
ANALISIS TINGKAT KESUAIAN

No Atribut	Tingkat Harapan (Y _i)	Tingkat Persepsi (X _i)	Tingkat Kesesuaian (T _{ki}) (%)
1	803	707	88,04
2	834	768	92,09
3	845	771	91,24
4	845	783	92,66
5	873	831	95,19
6	835	750	89,82
7	799	667	83,48
8	851	736	86,49
9	892	804	90,13
10	878	734	83,60
11	863	755	87,49
12	896	715	79,80
13	885	735	83,05
14	810	736	90,86
15	904	850	94,03
16	899	864	96,11
17	861	770	89,43
18	898	706	78,62
19	881	654	74,23
20	879	650	73,95
21	853	744	87,22
22	834	654	78,42
23	887	752	84,78
24	902	724	80,27
25	861	758	88,04
26	866	755	87,18
27	884	764	86,43
Total	23318	20137	86,36

Selanjutnya akan dilakukan analisis untuk membuat Kuadran Kartesius dimana akan ditentukan terlebih dahulu sumbu mendatar (X) yang akan diisi oleh skor tingkat persepsi (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan (*importance*). Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan website Universitas ABC dapat diketahui dengan rumus [17] :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \tag{3}$$

Kemudian dilakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai rata-rata dari tingkat harapan (*importance*) dan tingkat persepsi (*performance*) dengan rumus berikut [17]:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K} \tag{4}$$

dimana K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

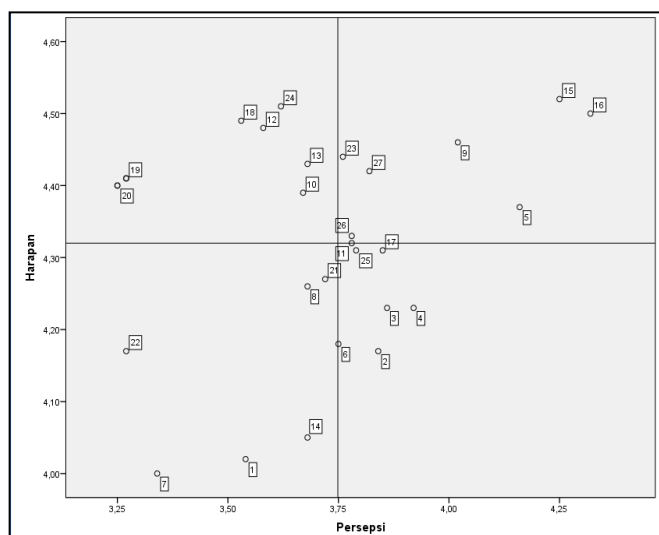
Hasil analisis untuk Kuadran Kartesius pada layanan website Universitas ABC yang dijabarkan pada Tabel II di bawah menghasilkan skor rata-rata 4,32 untuk tingkat harapan (*importance*) dan 3,73 untuk tingkat persepsi (*performance*) yang akan digunakan untuk membentuk garis tengah pada Kuadran Kartesius yang akan dibuat.

TABEL II
TINGKAT HARAPAN DAN TINGKAT PERSEPSI

No Atribut	Skor Harapan	Tingkat Harapan	Skor Persepsi	Tingkat Persepsi
1	803	4,02	707	3,54
2	834	4,17	768	3,84
3	845	4,23	771	3,86
4	845	4,23	783	3,92
5	873	4,37	831	4,16
6	835	4,18	750	3,75
7	799	4,00	667	3,34
8	851	4,26	736	3,68
9	892	4,46	804	4,02
10	878	4,39	734	3,67
11	863	4,32	755	3,78
12	896	4,48	715	3,58
13	885	4,43	735	3,68
14	810	4,05	736	3,68
15	904	4,52	850	4,25
16	899	4,50	864	4,32
17	861	4,31	770	3,85
18	898	4,49	706	3,53

19	881	4,41	654	3,27
20	879	4,40	650	3,25
21	853	4,27	744	3,72
22	834	4,17	654	3,27
23	887	4,44	752	3,76
24	902	4,51	724	3,62
25	861	4,31	758	3,79
26	866	4,33	755	3,78
27	884	4,42	764	3,82
Total	23318	4,32	20137	3,73

Dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak SPSS, maka dibuatlah Kuadran Kartesius berdasarkan data-data pada Tabel II diatas. Hasil sebaran data pada keempat Kuadran Kartesius yang diperoleh dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini.



Gambar 6. Hasil Sebaran Kuadran Kartesius

Dari gambar 6 di atas, terlihat bahwa ada 7 (tujuh) atribut pengukuran yang masuk ke dalam kuadran I yang menggambarkan kondisi Pertahankan Kinerja (*High Importance dan High Performance*). Ketujuh atribut tersebut yaitu atribut ke 10, 12, 13, 18, 19, 20 dan 24 yang berkaitan tentang tingkat kelengkapan dan akurasi informasi serta kecepatan proses pembaharuan dari informasi yang tersedia.

Kemudian ketersediaan dan kehandalan layanan web dan kecepatan tampil dari layanan web serta tingkat keamanannya juga termasuk atribut yang masuk ke dalam kuadran I.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dengan menggunakan metode IPA maka ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor kepuasan pengguna terhadap layanan Website Universitas ABC teridentifikasi melalui Kuadran I yaitu Pertahankan

Kinerja (*High Importance dan High Performance*) yang berkaitan tentang atribut tingkat kelengkapan dan akurasi informasi serta kecepatan proses pembaharuan dari informasi yang yang disediakan oleh website ini. Faktor lainnya yang mendukung yaitu ketersediaan dan kehandalan layanan web dan kecepatan tampilan dari layanan web serta tingkat keamanannya.

Faktor-faktor tersebut diwakili dalam 7 atribut yang termasuk dalam kuadran I dari Kuadran Kartesius IPA, maka ketujuh atribut tersebut perlu mendapat perhatian khusus dari pihak manajemen Universitas ABC dikarenakan setiap atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dianggap sebagai atribut penunjang yang berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna layanan, khususnya pengguna layanan website Universitas ABC. sehingga manajemen Universitas ABC wajib memastikan kinerja websitenya agar dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

REFERENCES

[1] <https://mastel.id/tahun-2017-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-143-26-juta/> [diakses pada Mei 2019]

[2] <https://andi.link/hasil-survei-penetrasi-dan-perilaku-pengguna-internet-indonesia-tahun-2018/> [diakses pada Mei 2019]

[3] Walidaini, B., & Arifin, A. M. M. (2018). Pemanfaatan Internet Untuk Belajar Pada Mahasiswa. *Jurnal Penelitian Bimbingan dan Konseling*, 3(1).

[4] Novianto, I. (2011). Perilaku penggunaan internet di kalangan mahasiswa. Surabaya: Universitas Airlangga.

[5] Kesuma, D. P., & Ekawati, R. K. (2019). Penerapan Model Kano Dengan Menggunakan Dimensi Serqvqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Web Di Sekolah Tinggi XYZ. *JuSiTik: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 2(1).

[6] Nurjannah, Kusyanti, Ari, & Herlambang, Admaja Dwi (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Situs Tiket.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual dan Importance – Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 2, No. 1, Januari 2018, hlm. 190-198

[7] Prayoga, S. H., & Sensuse, D. I. (2010). Analisis usability pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (user satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi MTI-UI*, 6(1), 64-73.

[8] Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.

- [9] Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & L., Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York: The Free Press.
- [10] Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- [11] Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPF.
- [12] Martilla, J.A. and James, J.C., (1977). Importance-performance analysis. *The journal of marketing*, pp.77-79.
- [13] Brandt, D.R., (2000). An “outside-in” approach to determining customer-driven priorities for improvement and innovation. *White Paper Series*, 2(2), pp.1-8.
- [14] Martinez, C.L., (2003). *Evaluation report: tools cluster networking meeting# 1*, CenterPoint Institute. Inc, Arizona
- [15] Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, 1(3). Basic format for theses (M.S.) and dissertations (Ph.D.):
- [16] Latu, T.M. and Everett, A.M., (2000). *Review of satisfaction research and measurement approaches*. Wellington, NZ: Department of Conservation.
- [17] Supranto, Johannes. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya



Rika Kharlina Ekawati, S.E., M.T.I adalah dosen tetap Program Studi Komputerisasi Akuntansi STMIK Global Informatika Multi Data Palembang. Menyelesaikan Strata 1 (S1) di Program Studi Akuntansi STIE Musi Palembang pada tahun 2008. Pendidikan Strata 2 (S2) diperoleh dari Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia dengan Gelar Magister Teknologi Informasi (M.T.I) pada tahun 2010. Saat ini mengasuh mata kuliah Sistem Informasi Manajemen, Manajemen Investasi TI, Studi Kelayakan Bisnis, Etika Profesi, Manajemen Hubungan Pelanggan dan Komunikasi Bisnis.



Dorie Pandora Kesuma, S.Kom., M.T.I merupakan dosen tetap Program Studi Sistem Informasi di STMIK GI MDP sejak tahun 2014. Sebelumnya, penulis telah menyelesaikan pendidikan S1 di jurusan Sistem Informasi STMIK GI MDP pada tahun 2008 dan kemudian pada tahun 2012 melanjutkan jenjang pendidikan S2 di Universitas Indonesia untuk program studi Magister Teknologi Informasi yang selesai pada tahun 2014. Saat ini menjadi dosen pengampuh untuk mata kuliah PPN, Keamanan Komputer dan Interaksi Manusia dan Komputer.