

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG WEBSITE UNIVERSITAS DENGAN
PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Study Kasus: UNIKA Widya Mandala Madiun)**

L. Anang Setiyo Waloyo

Program Studi Teknik Industri – Fakultas Teknik
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun

ABSTRACT

Website is a good medium for effective promotion; sending and receiving information can be done very quickly. Correct and accurate information will have an impact on society, namely increasing public trust. Quality analysis of website usage was applied to measure the level of user satisfaction with the information and services needed. This study analyzed the amount of users' satisfaction with university websites using the Importance Performance Analysis (IPA) approach. The recommendation of the IPA results is to prioritize maintaining the quality of information and services.

Key Words: *satisfaction, IPA, website, university*

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia teknologi khususnya teknologi berbasis *website* semakin mudah dan membantu penggunaanya dalam mencari informasi dan pemanfaatannya. Salah satu sarana/media dalam mencari dan mengetahui segala informasi dikembangkan, berbagai macam jenis *website* semakin banyak di kembangkan, semakin banyak perusahaan, instansi pemerintah maupun instansi pendidikan mula dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi.

Sebuah *website* terutama untuk perguruan tinggi sangat diperlukan. Perguruan tinggi sebagai pusat pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat, tentunya memberikan (*transfer knowledge*) apa yang telah dikerjakan di kampus sehingga perlu diimplementasikan dan dipublikasikan untuk umum terutama penerapan ilmu yang menyentuh masyarakat baik lokal, nasional, maupun internasional. Selain itu peran *website* perguruan tinggi untuk menunjukkan kepada masyarakat tentang eksistensinya sebagai perguruan tinggi, dengan informasi yang *up to date* semakin memberikan kepercayaan dan kometmennya kepada masyarakat. *Up to date* kegiatan mahasiswa, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat serta prestasi yang telah didapat juga akan memberikan tempat mata masyarakat tentang Perguruan Tinggi tersebut.

Dalam mewujudkan hal tersebut perlu kerja keras dalam hal pengelolaan, bukan hanya sekedar ada dan informasi yang diberikan terbatas informasi yang statis. Dukungan dan kerjasama dari tingkat rektorat sampai unsur pelaksana teknis/subsistem yang terlibat sangat dibutuhkan dalam pengembangan sebuah *website* perguruan tinggi.

Universitas Widya Mandala Madiun telah menggunakan media *internet* dalam penyebaran informasidan kegiatan kampus. *Website* UNIKA Widya Mandala Madiun bukan hanya sekedar berisi informasi kampus, melainkan jugawebsite UNIKA terintegrasi dengan e-learning, e-jurnal, *link* kerjasama, dan aplikasi *intranet*.



Gambar 1. WebsiiteUNIKA WIMA

Website UNIKA WIMA dibuat sejak tahun 2003 Selama itu telah dilakukan perubahan-perubahan dan penyempurnaan guna memenuhi kebutuhan informasi Universitas. Kualitas *website* perlu dianalisis.Selama ini belum pernah ada yang melakukan analisis kualitas *website* UNIKA WIMA.Analsis ini diperlukan untuk mengukur tingkat kualitas *website* UNIKA sehingga analisis ini nantinya bisa dipakai sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas *website*, khususnya pada penyedia informasi kampus dan pelayanan mahasiswa berbasis *website*.

2. Rumusan Masalah

Melihat latarbelakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana menganalisis dan mengidentifikasi faktor yang menjadi kepuasanuser dalam mendapatkan informasi pada *website*UNIKA WIMA dengan menggunakan pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari peneliti ini adalah menganalisis dan mengidentifikasi kepuasan pengunjung*website* Unika Widya Mandala Madiun dengan menggunakan pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

B. Tinjauan Pustaka

1. Website

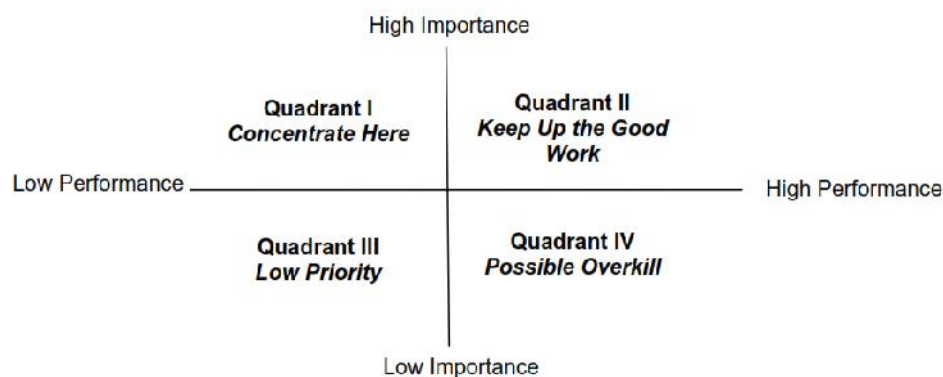
World Wide Website atau *www* atau biasa kita dengan *website*, adalah aplikasi yang diperlukan pada era teknoogi dewasa ini terutama dalam hubungannya dengan internet. Aplikasi *website* memungkinkan komputer-komputer yang berhubungan di internet saling mempertukarkan informasi dalam format dokumen

khusus yang disebut dengan format *hypertext* atau *hypermedia* disebut format *hypermedia* yang kemudian format dokumen tersebut memungkinkan informasi disimpan dalam berbagai bentuk, seperti teks, gambar, audio, video. Dokumen *website* di internet disimpan di komputer *server* yang ada di internet. Saat ini diperkirakan ada ratusan ribu komputer *server* yang tersebar di seluruh jaringan internet. Komputer *server* yang menyimpan dokumen *website* disebut dengan *server website* (*website server*). Informasi yang diperoleh dari *website* bisa berupa teks, gambar, audio, video, model grafis dan film. Dengan berjalannya waktu perkembangan aplikasi antarmuka berbasis grafis sangat populer saat ini, dengan munculnya berbagai macam aplikasi *browser*, sebagai contohnya *Mozilla*, *Opera*, *Google Chrome* dan lain.lain, (Nurhayati, 2013).

Aplikasi *website* dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML (*Hypertext Markup Language*) dan protocol HTTP (*HyperText Transfet Protokol*), dalam perkembangannya untuk meningkatkan kinerja pemrograman HTML kemudian muncul *source code* seperti PHP. (Noor L, 2012).

2. *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan salah satu metode yang berfungsi untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengunjung (*user*) sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka terhadap *website* yang dikunjungi. Faktor-faktor pelayanan yang menurut pengunjung perlu adanya peningkatan terus-menerus guna memperbaiki dan memberikan informasi lebih berkualitas. Pendekatan IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kualitas (persepsi) dalam mengetahui sejauh mana kualitas *website* yang dikelola. Output tampilan hasil berupa grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan pemetaan dalam mendapatkan usulan praktis. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kualitas kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kualitas tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, dimana sumbu x mewakili kinerja (persepsi) sedangkan sumbu y mewakili kepentingan (harapan).



Gambar 2. Framework IPA (Meng Seng, 2014)

Nilai rata-rata dari skor tingkat kualitas dan kepentingan dipakai untuk menentukan nilai-nilai yang ada dalam kuadran. Interpretasi selanjutnya merupakan kombinasi dari skor-skor tingkat kualitas dan kepentingan tiap atribut. Hasil analisis meliputi empat saran berbeda berdasarkan ukuran tingkat kepentingan (*importance*) dan kualitas (*performance*), yang selanjutnya dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menetapkan rekomendasi selanjutnya.

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*) *quadrant I*
Faktor yang terletak pada kuadran ini adalah faktor yang sangat penting dibandingkan dengan faktor-faktor yang lainnya.
2. Pertahankan kinerja (*Keep up the good work*) *quadrant II*
Faktor yang terletak pada kuadran ini bisa dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang untuk kepuasan pengguna. Pihak pengelola memiliki kewajiban dalam proses pengelolaan yang berkelanjutan/terus mempertahankan apa yang telah dicapai
3. Prioritas rendah (Low Priority) *quadrant III*
Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap memiliki prioritas yang rendah, artinya pihak pengelola tidak harus memberikan perhatian yang lebih pada faktor yang terletak pada kuadran ini.
4. Berlebihan (*Possible Overkill*) *quadrant IV*
Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survey berbasis kuesioner yang nantinya akan didistribusikan kepada responden, yaitu mahasiswa UNIKA Widya Mandala Madiun sebagai pengguna. Dalam penelitian ini terdapat 22 variabel yang diberikan ke responden. Kuesioner yang dibangun menggunakan LSR (*Likert's Summated Rating*) yang terdiri atas 4 skala untuk menilai kualitas yaitu 1="Sangat Tidak Setuju", 2="Tidak Setuju", 3="Setuju" dan 4="Sangat Setuju". Disamping itu, pengguna juga diminta untuk menilai kepentingan (*importance*) dari kualitas tersebut, juga menggunakan 4 skala Likert yang terdiri atas 1="Sangat Tidak Penting", 2="Tidak Penting", 3="Penting" dan 4="Sangat Penting".

1. Metode pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner yang terdiri atas beberapa pertanyaan. Teknik penyebaran menggunakan *online* dan manual, responden adalah mahasiswa UNIKA Widya Mandala Madiun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dimana pada penelitian ini tidak dilakukan secara konsensus namun secara terfokus yaitu dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap objek yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan populasi yang ada maka jumlah minimum sampel yang diambil dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* (Darmawan, 2016) sebagai berikut :

$$H = \frac{N}{1 + N^2}$$

Dimana

η : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidakteitian (*error tolerance*)

2. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2003). Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Apabila alat ukur tersebut berada < 0,3 (tidak valid) dan > 0,3 (valid). Berdasarkan pengertian tersebut maka hal ini dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = 0,300 apabila alat ukur tersebut berada < 0,300 (tidak valid). Pengujian statistik mengacu pada kriteria :

r hitung < e kritis maka tidak valid

r hitung > e kritis maka valid

3. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan. Uji keandalan bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah antara 0,6 dan 0,7 (Sugiyono, 2003).

- Jika nilai Alpha > 0,6 maka reliabel
- Jika nilai Alpha < 0,6 maka tidak reliabel

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear yang digunakan adalah regresi linear berganda karena untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

dimana:

y = variabel dependen

a = konstanta

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengambilan data dengan menggunakan sampel dari populasi yang ada, populasi adalah mahasiswa UNIKA Widya Mandala Madiun yang aktif. Jumlah mahasiswa yang aktif sampai tahun akademik semester Gasal 2017/2018 sebanyak 1010 mahasiswa. Pengambilan sampel menggunakan jumlah minimum sampel yang diambil dan dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* (Darmawan, 2016) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne)^2}$$

Dimana

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian (*error tolerance*)

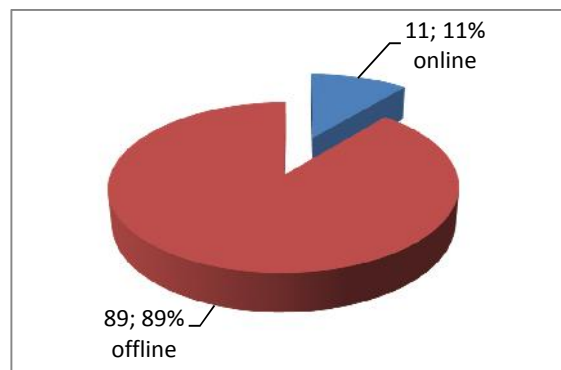
Diketahui ukuran populasi adalah 1010 mahasiswa, dengan *error tolerance* sebesar 10% maka didapat :

$$n = \frac{1010}{1 + (1010 * 0.1)^2}$$
$$n = 99,9 = 100 \text{ mahasiswa}$$

Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswa.

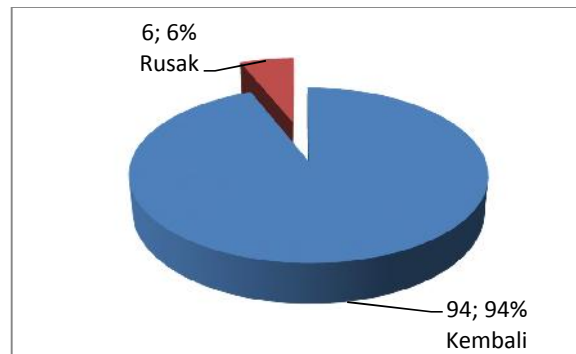
1. Deskripsi Karakteristik Responden

Jumlah kuisioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 100 kuisioner yang diberikan mahasiswa dalam kurun waktu 1 bulan dengan menggunakan 2 sistem penyebaran kuisioner yaitu dengan sistem online dan offline. Gambar 3. menunjukkan sebaran kuisioner yang diterima baik *online* maupun *offline*, seane sebanyak 11 % didapat melalui *online* dan sebanyak 89% melalui *offline*



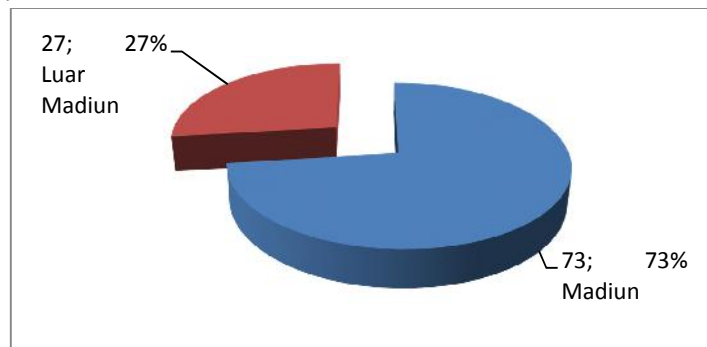
Gambar 3. Sebaran Online dan Offline

Pada gambar 4 menunjukkan dari 100 kuisioner yang di berikan 94% kuisioner kembali dengan baik (tidak rusak), dan 6% dalam kondisi rusak.



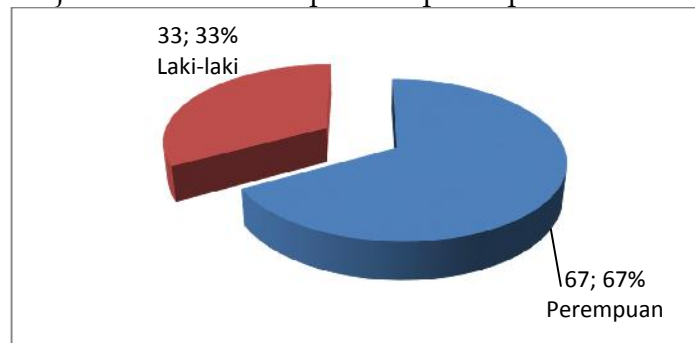
Gambar 4. Kondisi kuisioner

Sebaran asal mahasiswa sebanyak 73% berasal dari Kota Madiun dan sisanya sebesar 27% berasal dari luar Kota Madiun. Gambar 5. adalah sebaran data berdasar asal mahasiswa.



Gambar 5. Sebaran asal Mahasiswa

Berdasarkan jenis kelamin terdapat 67% perempuan dan 33% Laki-laki.



Gambar 6. Data berdasarkan jenis kelamin

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Teknik yang dipergunakan untuk uji validitas adalah dengan analisis item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dalam kuisioner dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel

dengan menggunakan nilai *corrected item total correlation* diatas 0,202. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, maka hasil pengujian validitas instrumen penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis Uji Validasi Variabel Kegunaan

Variabel Kegunaan	Item	Corrected Item Total Correlation	R.Hit>R.Std R. Hit>0.202	Keterangan
Kemudahan untuk dioperasikan	X1	0,677	0,257>0.202	Valid
Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	X2	0,779	0,779>0.202	Valid
Kemudahan untuk navigasi/panduan	X3	0,691	0,691>0.202	Valid
Tampilan yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan)	X4	0,766	0,766>0.202	Valid
Tampilan sesuai dengan jenis website	X5	0,673	0,673>0.202	Valid
Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	X6	0,743	0,743>0.202	Valid
Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	X7	0,742	0,742>0.202	Valid
Kemudahan untuk menemukan alamat website	X8	0,649	0,649>0.202	Valid

Tabel 2. Analisis Uji Validasi Variabel Kualitas Informasi

Variabel Kualitas Informasi	Item	Corrected Item Total Correlation	R.Hit>R.Std R. Hit>0.202	Keterangan
Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	X1	0,818	0,818>0.202	Valid
Menyediakan informasi yang up to date	X2	0,764	0,764>0.202	Valid
Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	X3	0,559	0,559>0.202	Valid
Menyediakan informasi yang cukup detail	X4	0,588	0,588>0.202	Valid
Menyediakan informasi yang relevan	X5	0,758	0,758>0.202	Valid
Menyediakan informasi yang akurat	X6	0,717	0,717>0.202	Valid
Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	X7	0,740	0,740>0.202	Valid

Tabel 3. Analisis Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlation	R.Hit R.Std R. Hit>0.202	Keterangan
Mempunyai reputasi yang baik	X1	0,599	0,599>0.202	Valid
Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	X2	0,577	0,577>0.202	Valid
Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	X3	0,525	0,525>0.202	Valid
Adanya suasana komunitas	X4	0,603	0,603>0.202	Valid
Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	X5	0,687	0,687>0.202	Valid
Kemudahan untuk berkomunikasi	X6	0,77	0,77>0.202	Valid

Hasil dari analisis uji validitas diketahui semua item dari variabel yang diuji dalam kondisi valid ($>0,202$). Artinya semua item valid dan dapat dilanjutkan untuk uji berikutnya yaitu uji reliabilitas.

b. Uji Reliabilitas

Kegunaan dari uji reliabel adalah untuk mengetahui sejauh mana alat uji/ukur dapat dipercaya/ handal, tabel 4 menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas untuk tiga variabel yang diuji.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha 0.60< Cronbach's Hit.	Keterangan
1. Kegunaan	0.60 < 0.776	Reliabel
2. Kualiatas Informasi	0.60 < 0.776	Reliabel
3. Kualitas pelayanan	0.60 < 0.753	Reliabel

Dari hasil reliabilitas nilai Cronbach's Hit dari tiga variabel lebih besar dari Cronbach's Alpha ($>0,60$), artinya semua variabel reliabel, data yang dianalisis bisa dipercaya dan konsisten sehingga dapat digunakan untuk pengujian berikutnya.

3. Pemetaan Importance Performance Analysis (IPA)

Quisioner Importance Performance Analysis (IPA) yang diberikan kepada responden menghasilkan data yang telah di rata-rata berdasarkan variabel yang dipakai, tabel 5. Merupakan hasil pemetaan IPA.

Tabel 5. Hasil Pemetaan IPA

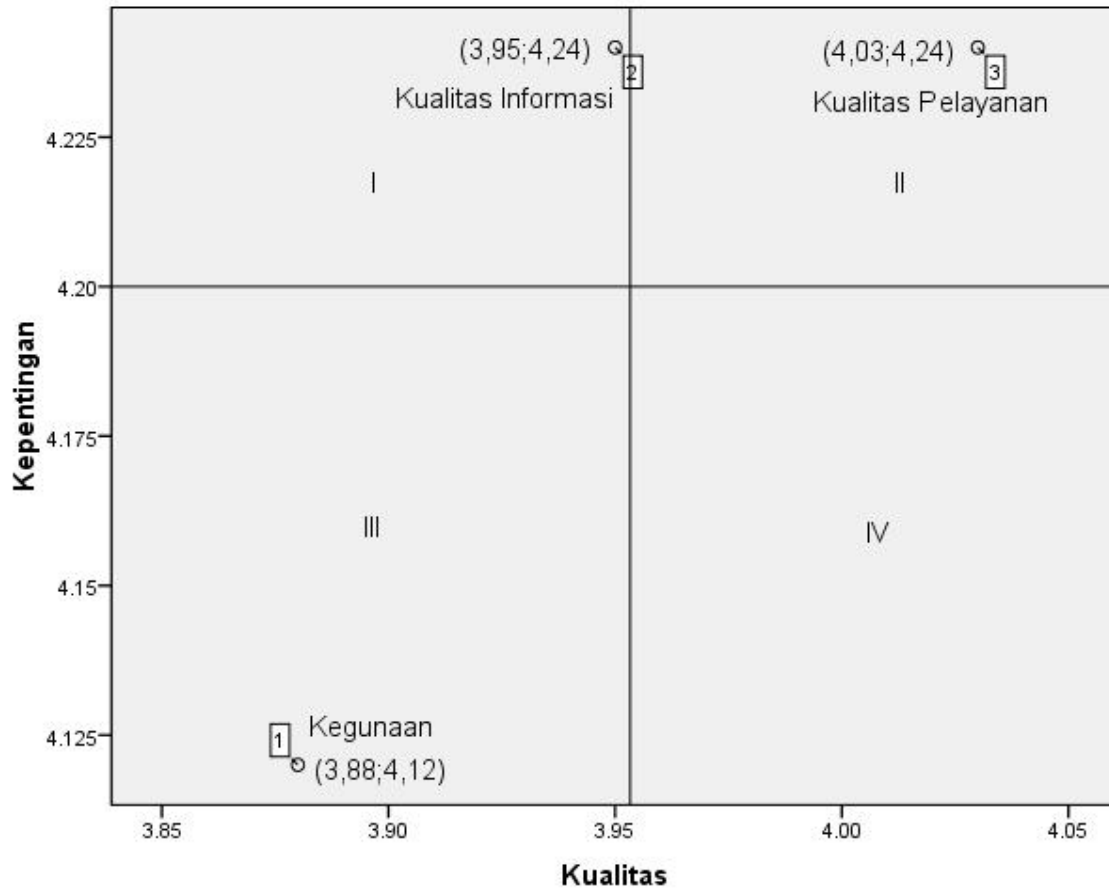
No	Variabel Kegunaan	Kualitas	Harapan	Gap
1	Kemudahan untuk dioperasikan	3,83	4,19	-0,36
2	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	3,88	3,99	-0,11
3	Kemudahan untuk navigasi/panduan	3,74	4,15	-0,40
4	Tampilan yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan)	3,74	4,03	-0,29

5	Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i>	3,89	4,00	-0,11
6	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>	3,96	4,12	-0,16
7	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	3,90	4,20	-0,30
8	Kemudahan untuk menemukan alamat <i>website</i>	4,06	4,30	-0,23
	Rata-rata	3,88	4,12	
No Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)				
9	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4,18	4,33	-0,15
10	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	4,07	4,26	-0,18
11	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	3,90	4,22	-0,32
12	Menyediakan informasi yang cukup detail	3,87	4,24	-0,37
13	Menyediakan informasi yang relevan	3,90	4,19	-0,29
14	Menyediakan informasi yang akurat	3,87	4,22	-0,35
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	3,87	4,19	-0,32
	Rata-rata	3,95	4,24	
No Variabel Kualitas Pelayanan (Service Interaction Quality)				
16	Mempunyai reputasi yang baik	4,04	4,21	-0,17
17	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	4,06	4,22	-0,16
18	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	4,10	4,32	-0,22
19	Adanya suasana komunitas	3,98	4,15	-0,17
20	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	3,95	4,21	-0,27
21	Kemudahan untuk berkomunikasi	4,04	4,34	-0,30
	Rata-rata	4,03	4,24	
No Keseluruhan (Overall Impression)				
22	Tampilan situs secara keseluruhan baik	4,06	4,36	-0,30
	Rata-rata total	3,95	4,20	0,30

Dari hasil pemetakan diketahui rata-rata total untuk kualitas dibandingkan dengan rata-rata kepentingan lebih besar (3,95 untuk kualitas < 4,20 untuk kepentingan), artinya masih terdapat gap antara kualitas dengan harapan dengan besar nilai rata-rata gap 0,30. Hasil ini bisa diartikan bahwa kualitas dan kepentingan *user* masih jauh dari harapan dan masih perlu perbaikan untuk mencapai harapan

yang diinginkan user. Untuk mengetahui sekala prioritas dari item yang ada, kemudian dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Gambar 7 merupakan hasil pemetakan variabel dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 7. Hasil Pemetakan berdasar Variabel

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*) *quadrant I*

Variabel yang masuk dalam *quadrant* ini adalah variabel yang memiliki prioritas utama untuk dilakukan pengembangan dan penyempurnaan, yaitu Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*).

2. Pertahankan kinerja (*Keep up the good work*) *quadrant II*

Variabel yang masuk dalam *quadrant* ini merupakan variabel yang harus dipertahankan jika memungkinkan dilakukan pengembangan, yaitu Variabel Kualitas pelayanan Pelayanan (*Service Interaction Quality*).

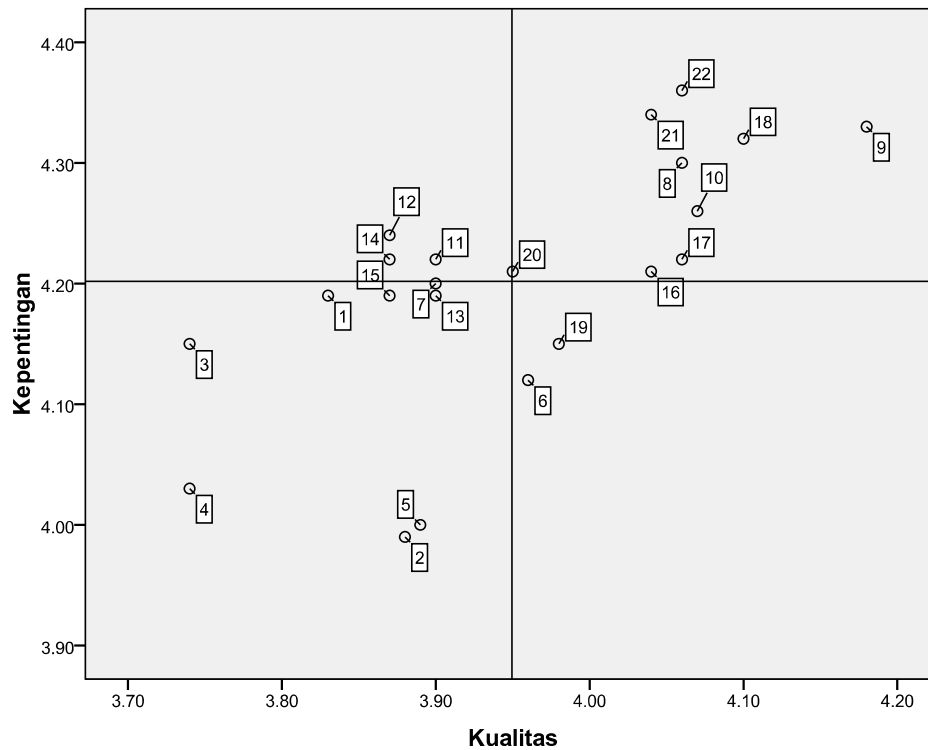
3. Prioritas rendah (*Low Priority*) *quadrant III*

Variabel berikut bukan variabel prioritas, sehingga dalam penelitian ini variabel berikut tidak diperhitungkan oleh user, yaitu Variabel Kegunaan

4. Berlebihan (*Possible Overkill*) quadrant IV

Variabel ini tidak terlalu penting dalam penelitian ini tidakada pada kuadran ini.

Gambar 8 merupakan hasil pemetakan berdasarkan item dari masing-masing variabel



Gambar 8. Hasil Pemetakan berdasar Item

Dari gambar pemetaan IPA diatas dapat di analisis dengan hasil sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*) quadrant I

Item yang masuk dalam *quadrant* I yaitu no 11, 12, 14, dan 20

11) Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami

12) Menyediakan informasi yang cukup detail

14) Menyediakan informasi yang akurat

20) Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian

Faktor yang masuk pada *quadrant* ini sangat penting dibandingkan dengan faktor-faktor yang lainnya dan perlu adanya perhatian karena item yang berada di *quadrant* ini dianggap sangat penting dan perlu pengembangan yang berkelanjutan.

2. Pertahankan kinerja (*Keep up the good work*) quadrant II

Item yang masuk dalam *quadrant* II yaitu no 8, 9,10, 16, 17, 18, 21 dan 22

8) Kemudahan untuk menemukan alamat *website*

9) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya

- 10) Menyediakan informasi yang *up to date*
- 16) Mempunyai reputasi yang baik
- 17) Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi
- 18) Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
- 21) Kemudahan untuk berkomunikasi
- 22) Tampilan situs secara keseluruhan baik
 - Faktor ini sangat penting untuk dipertahankan
- 3. Prioritas rendah (*Low Priority*) *quadrant III*
 - Item yang masuk dalam *quadrant II* yaitu no 1, 2, 3, 4, 5, 7, 13 dan 15
 - 1) Kemudahan untuk dioperasikan
 - 2) Interaksi dengan *website* jelas dan dapat dimengerti
 - 3) Kemudahan untuk navigasi/ panduan
 - 4) Tampilan yang atraktif/ memiliki daya tarik (menyenangkan)
 - 5) Tampilan sesuai dengan jenis *website*
 - 7) Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
 - 13) Menyediakan informasi yang relevan
 - 15) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
 - Faktor yang berada pada *quadrant* ini tidak terlalu penting, dan dipertahankan saja bukan merupakan prioritas utama.
- 4. Berlebihan (*Possible Overkill*) *quadrant IV*
 - Item yang masuk dalam *quadrant II* yaitu no 6 dan 19
 - 6) Adanya tambahan pengetahuan dari informasi *website*
 - 19) Adanya suasana komunitas
 - Faktor yang terletak pada *kuadran* ini dianggap tidak terlalu penting.

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Pada hasil pengumpulan data hingga tahap analisis data peneliti dapat mengambil kesimpulan pada penelitian adalah, analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat merekomendasikan beberapa item yang menjadi prioritas dan yang utama untuk dipertahankan, diantaranya, menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami, menyediakan informasi yang cukup detail, menyediakan informasi yang akurat, dan kemudahan untuk menarik minat dan perhatian. Prioritas utama ini terlihat pada *quadrant I* pada analisis IPA. Selain itu terdapat item yang harus dipertahankan, yaitu *website* harus memberikan kemudahan dalam operasinya, interaksi dengan *website* jelas dan dapat dimengerti, kemudahan untuk navigasi/ panduan, tampilan yang atraktif/ memiliki daya tarik (menyenangkan), tampilan sesuai dengan jenis *website*, tepat dalam penyusunan tata letak informasi, menyediakan informasi yang relevan, dan menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Saran

Hasil penelitian ini memberikan masukan pada admin dan pengelola *website* Unika Widya Mandala Madiun dalam menyajikan dan memberikan informasi dan

pelayanan kepada pengguna *website* universitas. Hasil analisis ini juga dapat dijadikan rujukan bahan analisis dalam memperbaiki dan mempertahankan kualitas *website* universitas yang sudah ada.

Daftar Pustaka

- Agustin Setyorini. (2016). *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Fakultas Teknik Universitas Janabadra Menggunakan Metode Websitequal*. Jurnal Informasi Interaktif Vol.1 No.1.
- Barnes & Vidge. 2002. *An Integrative to the Assessment of E-commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, Vol, 3 No 3.
- Budi Setiawan, 2015, *Analisis Kualitas Menggunakan Metode Websitequal dan Importance Performance*, ResearchGate, www.researchgate.net/publication/281497362, September 2015.
- Darmawan, 2016, *Evaluasi kualitas universitas XYZ dengan pendekatan Websitequal* *Evaluation of XYZ university quality based on Websitequal approach*. Buletin Pos dan Telekomunikasi Vol.14 No. 1, hal 51-64.
- Electronic Commerce Research, ISSN 0818-1876 Electronic Version, Vol 6/ISSUE 2/Universided de Talca Chile, August 2011.
- Galih Permadi, Bambang Soedijono, Armadyah Amborowati, 2015, *Pengukuran Mutu Dinas Pariwisata Pacitan Menggunakan Metode Websitequal*, Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta Vol.1 No.1, ISSN: 2442-7942.
- Imam Sanjaya, 2012, *Pengukuran Kualitas Layanan Kementerian Kominfo Dengan menggunakan Metode Websitequal 4.0*, Jurnal Penelitian IPTEK-KOM Vol.14 No.1 Juni.
- Nurhayati, 2013, *Sistem Informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) di AMIKSIGMA Palembang*, Volume 2: Nomor 1 Edisi Oktober 2013 Mater 2014, ISSN 2302-5786
- Noor Latifah, 2012, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Bimbingan Manasik Haji Berbasis WEBSITE*, Majalah Ilmiah Informatika Vol. 3 No. 1 Januari 2012.
- Sugiono, (2012), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, ALFABETA

Wahidin Abbas, 2013, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)*, Prosiding SNST, Semarang, ISBN 978-602-99334-2-0.

Zahreza Fajar, Mohammad Sholeh, Naniek Widyastuti, 2014, *Analisis Kualitas Layanan BTKP-DIY Menggunakan Metode Websitequal 4.0*, Jurnal SCRIPT Vol.2 No.1, ISSN: 2338-6304