



Metode Importance Performa Analisis (IPA) sebagai Penentuan Kepuasan dan Kenyamanan Pengguna Website Universitas PGRI Madiun

Fatim Nugrahanti¹, Kelik Sussolaikah²

^{1,2}Universitas PGRI Madiun, Jl. Auri 14-16, Madiun dan 631811, Indonesia.

ABSTRACT

The development of technology is currently very rapid, so this is very influential with the PGRI Madiun University institution, which is an institution in its development using the website as a tool to promote. So the University of PGRI Madiun to use one to attract students by creating a website. One of the effective promotional media is the website, providing information and the speed of receiving information is very fast. Therefore, PGRI Madiun University uses the website for promotional purposes other than for academic activities so far. The impact of correct and accurate information makes people have more trust in institutions. Uses and benefits Analysis of website quality to see visitor satisfaction with information and services, user satisfaction is needed to measure user satisfaction in viewing the website. In this study, we will analyze how much user satisfaction is with the UNIPMA website, the results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis some recommendations are obtained from the results of this research analysis which are the priority and the main thing to be maintained is the quality of information. So that visitors feel faster and more accurate in getting information with the PGRI Madiun University website. By using the method mentioned above, it can be concluded that the Website is very helpful in promotional activities.

Keywords: Website. Importance Performance Analysis, Analysis.

ABSTRAK

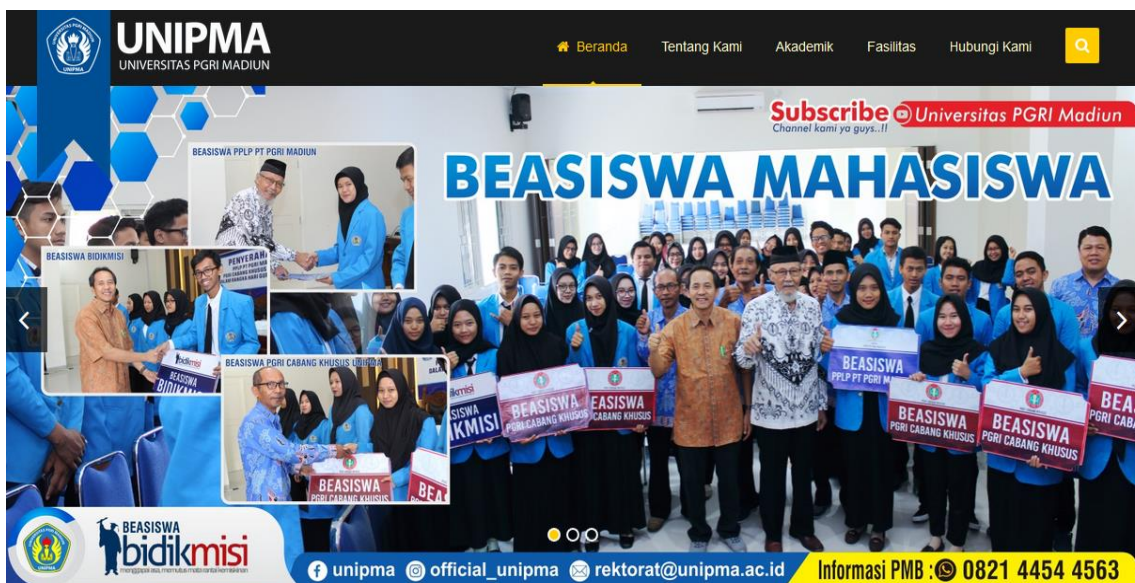
Perkembangan Teknologi sekarang ini sangat pesat sehingga hal ini berpengaruh sekali dengan lembaga Universitas PGRI Madiun merupakan lembaga dalam perkembangannya menggunakan website sebagai alat untuk mempromosikan. Sehingga Universitas PGRI Madiun untuk menggunakan salah satu untuk menarik mahasiswa dengan cara membuat sebuah Website. Media promosi yang efektif salah satunya Website, memberi informasi dan kecepatan penerimaan informasi sangat cepat. Oleh karena itu Universitas PGRI Madiun menggunakan website untuk tujuan promosi selain untuk kegiatan akademik selama ini. Dampak dari informasi yang benar dan akurat menjadikan masyarakat mempunyai kepercayaan yang lebih terhadap lembaga. Kualitas penggunaan dan pemanfaatan website untuk melihat kepuasan pengunjung terhadap informasi dan pelayanan jika di tinjau dari kepuasan pengguna (user) sangat diperlukan untuk mengukur kepuasan dari user. penelitian ini. Dalam penelitian akan menganalisis seberapa besar kepuasan user terhadap website UNIPMA, hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) didapat rekomendasi beberapa dari hasil analisis penelitian ini yang menjadi prioritas dan yang utama untuk dipertahankan adalah kualitas informasi. Sehingga pengunjung merasa lebih cepat dan akurat mendapatkan informasi dengan adanya website Universitas PGRI Madiun. Dengan menggunakan metode tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa Website sangat membantu sekali dalam kegiatan promosi.

Kata Kunci: Website. Importance Performance Analisis, Analisis.

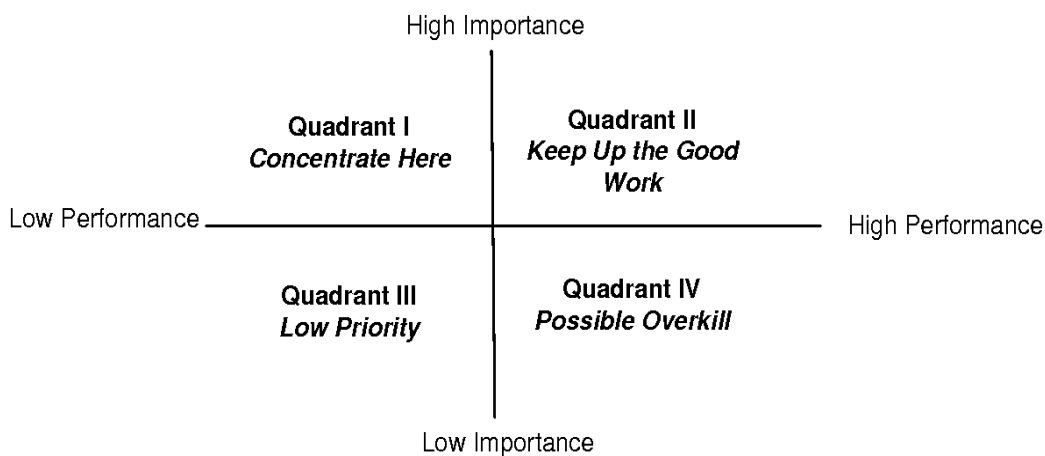
1. PENDAHULUAN

Perkembangan *Website* sangat pesat sekali, *website* merupakan salah satu sarana promosi yang efektif di masa perkembangan teknologi saat ini, Beberapa institusi pemerintah dan swasta, perusahaan baik barang maupun jasa, bahkan instansi pendidikan memanfaatkan website dalam memberikan informasi kepada konsumennya. Universitas PGRI Madiun adalah salah satu pengguna website. UNIPMA meraih peringkat 95 versi webometric di kampus di seluruh Indonesia. Internet memiliki beberapa daya tarik dan keunggulan bagi para pengguna saat ini dari pemerintahan, pendidikan maupun organisasi. Misalnya dalam hal kenyamanan, akses 24 jam sehari, jangkauan global, efisiensi, alternatif ruang maupun pilihan yang relatif tidak terbatas, personalisasi, sumber informasi potensial, tampilan dan lainnya [1]. Pengelola website yang juga disebut sebagai admin selalu memberikan informasi yang terbaru dan dibutuhkan pengguna serta sebagai pengelola admin juga melakukan inovasi dan modifikasi dalam upaya perkembangan konten *website* Universitas khususnya Universitas PGRI Madiun. Salah satu metode untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan/user terhadap pemanfaatan atau penggunaan produk/jasa, informasi yang diberikan instansi/perusahaan terhadap pelanggan(user) adalah *Importanc Performa Analisis (IPA)*. Hasil dari analisis ini akan merupakan penilain tingkat kepentingan pengguna dan harapan dari pengguna. Pertimbangan dalam pengembangan serta peningkatan kualitas dan harapan user merupakan hasil dari analisis yang nantinya sebagai acuan untuk perbaruan *Website*. Untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan terbaru terkait berita dari setiap rubrik yang disediakan, sehingga menyebabkan berkurangnya minat pengunjung. Selanjutnya banyak ditemukan informasi lama tidak bisa dibuka lagi yaitu berita yang di publish sebelum bulan februari 2010, disebabkan oleh adanya migrasi server untuk akun shared hosting yang berlokasi di data center Indonesia. Perpindahan server tersebut terjadi pada bulan februari 2010, sehingga data-data berita sebelum bulan itu tidak bisa di akses kembali. Akibatnya kesulitan bagi pengguna/user website untuk membuka berita lama yang ada diserver[2]. Dari analisis ini akan menentukan urutan dan prioritas utama yang harus di kerjakan dan yang harus dipertahankan [3]. Metode IPA dapat diterapkan untuk menentukan kepuasan user dalam setiap layanan yang diberikan selain itu IPA memiliki kelebihan dibandingkan metode lainnya. Dan juga memperkenalkan persepsi hubungan antara *quadran analist*. Mengetahui perbedaan (gap) antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna yang diukur berdasarkan dimensi kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, peneliti menggunakan suatu Implementasi Metode *Webqual* dan *Importance Performa Analisis(IPA)*[4]. Pemanfaatan website tidak terlepas dari peran penting para akademisi serta pihak

penyelenggara, sehingga salah satu yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola website antara lain kualitas website yang disajikan sebagai pertimbangan tingkat kepuasan oleh pihak maupun penyelenggara[5] (IPA) memiliki fungsi utama yaitu memberikan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang pelayanan yang menurut user sangat mempengaruhi kualitas website, dan menentu kan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan adalah *Metode Performance Analisis (IPA)*[6]. Metode Importance Performance Analysis(IPA)juga menghasilkan analisis kesenjangan (gap),dari hasil analisis ini bisa diketahui tingkat kualitas website yang dirasakan dan harapan yang diinginkan oleh user[7]. Perhitungan dengan cara membagi dua nilai dari masing-masing rata rata dimensi importance merupakan Evaluasi yang memiliki perbedaan yang signifikan dengan rata-rata dimensi performance [3]. Analisis Kuadran merupakan hasil dari analisis gap dengan diagram kartesius terbagi dalam 4 kuadran diagram kartesius. (Konsentrasikan), kuadran II (Pertahankan Kerja Baik), kuadran III (Prioritas Rendah,dan kuadran IV (Kemungkinan Pembunuhan Berlebihan), dengan sumbu x sebagai variable kualitas sedangkan sumbu y sebagai variable harapan[8]. Demikina diperoleh posisi berdasarkan tingkat kualitas dan harapan user[9]. Gambar 2 menunjukkan diagram kartesius dari analisis gap (IPA Framework).



Gambar 1. Website UNIPMA



Gambar 2. IPA Framework [12]

2. TINJAUAN PUSTAKA

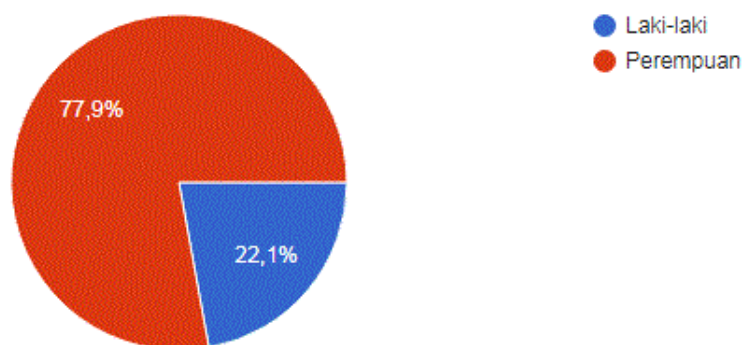
2.1. Penelitian Sebelumnya.

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul Penggunaan IPA dan Webqual 4.0 untuk mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik menghasilkan bahwa penelitian ini menghasilkan kualitas sistem informasi akademik yang dihitung dengan metode Importance Performance Analisis untuk melihat peningkatan kepuasan pengguna yang diharapkan dari semua dimensi[6]Informatika Global, vol. 9 no 2 Desember 2018) Penelitian yang berjudul *Webqual 4.0 dan Importance Performance Analisis (IPA) : Eksplorasi Kualitas Situs Web – e Kuisioner* disimpulkan Aplikasi ini merupakan penelitian yang dibangun dengan Codelnigter dan REACT-Js yang berfungsi untuk menilai dalam mendukung kegiatan penelitian dalam kegiatan survey terhadap responden yang dilakukan secara

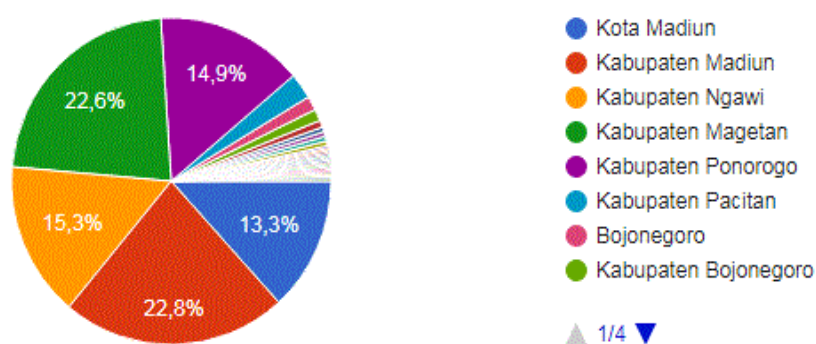
daring dan kegiatan tersebut melalui evaluasi kualitas kualitas tersebut. Dalam hal ini metode yang dipakai adalah webqual 4.0 dan Importance Performance Analisis untuk mengukur tingkat kinerja dan kepentingan *Website e-kuisisioner*. Dari hasil tingkat kepentingan dan kinerja e-kuisisioner yang perlu dimaksimalkan pada kemudahan penggunaan, tampilan, serta perbaikan pada halaman informasi serta komunikasi yang harus diperhatikan oleh pengelola *website e-kuisisioner*[9]. Dilihat dari kedua penelitian diatas adalah sama-sama menggunakan Metode Importance Performance Analisis dan kedua penelitian tersebut menghasilkan kepuasan pengunjung *website*. Peneliti lain mengatakan bahwa melalui penggunaan ada beberapa indikator metode IPA didapatkan beberapa indikator pelayanan perusahaan yang dianggap kurang memuaskan layanannya menurut karyawan outsourcing. Sepuluh atribut yang mendapatkan nilai kesenjangan pada gap score diatas rata [10] Importance-Performance Analisis (IPA) disajikan dalam bentuk matrik empat kuadran. Diagram importance and performance matriks membagi kartesius menjadi empatkuadran[11]. Importance Performance Analisis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James pada tahun 1977, metode ini pelanggan sebagai fungsi dari expectation (Importance atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja[12].

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA), dosen dan mahasiswa merupakan sasaran/target populasi untuk kebutuhan penelitian ini sebagai pengguna website. Dengan jumlah populasi sebanyak 6074 dengan rincian 5881 sebagai mahasiswa dan 193 sebagai Jumlah responden yang berhasil mengisi kuisisioner adalah 427 responden, sedangkan survey dilakukan secara online dengan tentang waktu 1 bulan. Kriteria responden pengisi kuisisioner yang telah disebarkan dari 3 gambar diketahui bahwa sebaran data berdasarkan jenis kelamin 77,9% responden perempuan dan 22,1% responden laki-laki. Saat penyebaran kuisisioner dibuat suatu persamaan matematika dan diberi nomor secara berurutan dan dimulai dari angka satu terakhir. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai wujud perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya[13]



Gambar 2. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3. Distribusi Berdasarkan Sebaran Wilayah

Gambar diatas Merupakan sebaran untuk wilayah kuisisioner dari responden 22,1% responden berasal dari wilayah kota Madiun 22,6% dari kabupaten Madiun 15,3% dari kabupaten Ngawi,dan sisanya wilayah karesiden Madiun.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kuisioner yang disebar dan kemudian diisi oleh setiap responden kemudian dilakukan penghitungan dan menghasilkan pemetaan IPA dan bisa dilihat pada tabel 1. Pada setiap gambar harus diberikan keterangan di bawah gambar. Keterangan pada tabel diberikan di atas tabel.

Tabel 1. Hasil Pemetaan IPA (*Importan Performa Analisis*)

No	Variabel Kegunaan	Kualitas	Harapan	Gap
1	Memudahkan untuk diopersional	4.96	4.98	-0.02
2	Dioperasikan, interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti,	4.04	4.09	-0.05
3	Mudah dalam panduan dan navigasi	4.51	4.98	-0.47
4	Menampilkan daya tarik yang atraktif	4.01	4.11	-0.1
5	Mempunyai tampilan yang sesuai dengan jenis websita	4.02	4.13	-0.11
6	Informasi <i>website</i> memberikan tambahandan pengetahuan	4.03	4.98	-0.95
7	Dalam meletakkan susunam informasi sudah sesuai	4.10	4.15	-0.05
8	Dalam mendapatkan alamat website sangat mudah.	4.08	4.26	-0.18
	Rata -Rata	4.38	4.46	0.08

No	Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Kualitas	Harapan	Gap
1	Terdapat informasi yang mudah dipercaya	4.03	4.99	-0.96
2	Up todate dalam memberikan informasi	4.00	4.99	-0.96
3	Informasi yang mudah dibaca dan dipahami	4.02	4.41	-0.39
4	Detail dalam memberikan informasi	4.04	4.99	-0.95
5	Memberikan segala informasi yang sesuai	4.00	4.98	-0.98
6	Informasi yang akurat	3.93	4.31	-0.38
7	Menampilkan kesesuain format informasi	4.07	4.98	-0.91
	Rata-Rata	4.01	4.81	-0.8

No	Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	Kualitas	Harapan	Gap
1	Terdapat kelebihan dalam layanan yang baik	4.11	4.12	-0.01
2	Setiap transaksi dilengkapi keamanan	4.61	4.98	-0.37
3	Adanya keamanan dalam menyampaikan data pribadi	4.28	4.90	-0.62
4	Tersedianya suasana komunitas	3.89	4.09	-0.2
5	Sangat mudah untuk menarik minat dan perhatian	4.35	4.94	-0.59
6	Fleksible untuk komunikasi	3.85	4.95	-1.1
	Rata-Rata	4.18	4.66	-0.48

No	Keseluruhan (Overall Impression)	Kualitas	Harapan	Gap
1	Terdapatnya tampilan situs yang sangat baik	4.28	4.89	-0.61

Rata-Rata	4.17	4.73	-0.41
-----------	------	------	-------

Berikut hasil gambar pemetaan IPA dan Analisis :

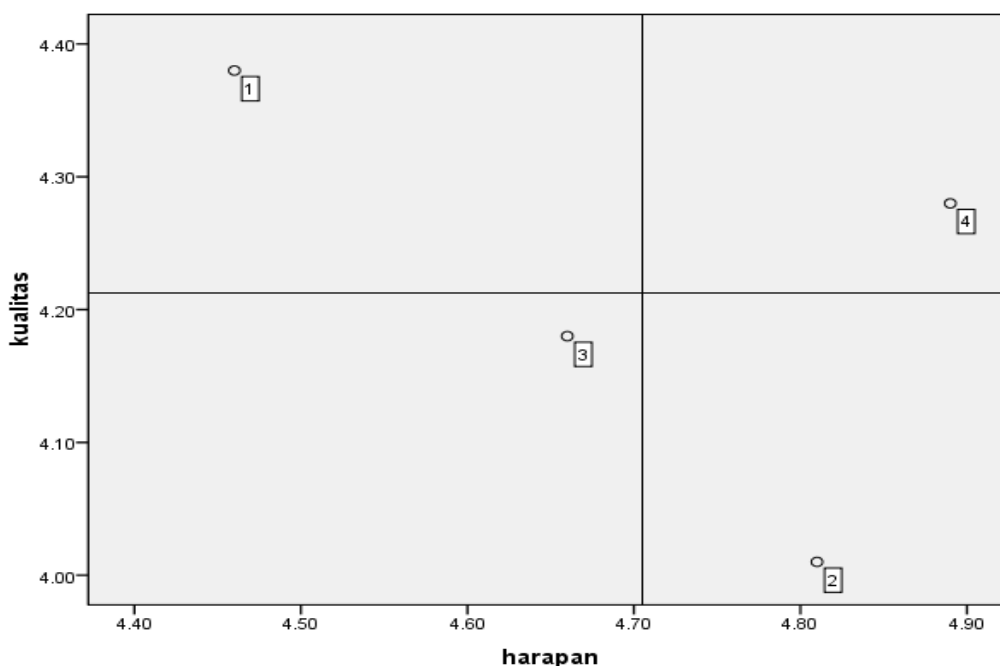
1. **Prioritas Utama (*Concentrate Here*) quadrant I**
Tidak terdapat factor atau atribut yang di uji yang masuk dalam quadran I ini, artinya tidak terdapat prioritas yang harus dikembangkan, diperbaiki dan dimodifikasi.
2. **Quadran II *Keep up the good work* (Pertahanan Kinerja)**
Item yang masuk dalam quadrant II yaitu no 3, 17, 18 20, dan 22
3) Kemudahan untuk navigasi/panduan
17) Menyediakan keamanan untuk melengkap transaksi
18) Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
20) Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
22) Tampilan situs secara keseluruhan baik
Faktor ini sangat penting untuk dipertahankan dan kemungkinan dapat dilakukan pengembangan website universitas.
3. **Quadran III *Low Priority* (Prioritas Rendah)**
Item yang masuk dalam *quadrant* III yaitu no 2, 4, 5, 7, 8, 11, 14, 16, dan 19
2) Dapat dimengerti Interaksi dengan *website* jelas
4) Adanya Tampilan yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan)
5) Kesesuaian tampilan dengan jenis *website*
7) Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
8) Kemudahan untuk menemukan alamat *website*

Tidak terlalu penting adanya faktor yang terletak pada kuadran ini.

PEMBAHASAN

Dari tabel pemetaan diatas diketahui nilai rata-rata total harapan yang disajikan pada *universitas* dari *user* lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata kualitas (< 4.73 untuk harapan/kepentingan 4.27 untuk kualitas), sehingga dari hasil perhitungan dapat diartikan masih terdapat gap antara kualitas dengan harapan dengan besar nilai rata-rata gap 0,41. Kesimpulan dari hasil ini kualitas dan keinginan pengguna masih kurang dan masih perlu pengembangan website UNIPMA sehingga keinginan user/ pengguna dapat terpenuhi.

Variabel pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya: (1). Variabel Kegunaan, (2). Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), (3). Variabel Kualitas Pelayanan (*Service Interaction Quality*), dan (4). Keseluruhan (*Overall Impression*). Perhitungan dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS, sehingga menghasilkan diagram kartesius yang dapat diukur variabelnya.. Gambar 5 menunjukkan letak variable yang tersebar di *quadrant* 1 sampai 4.

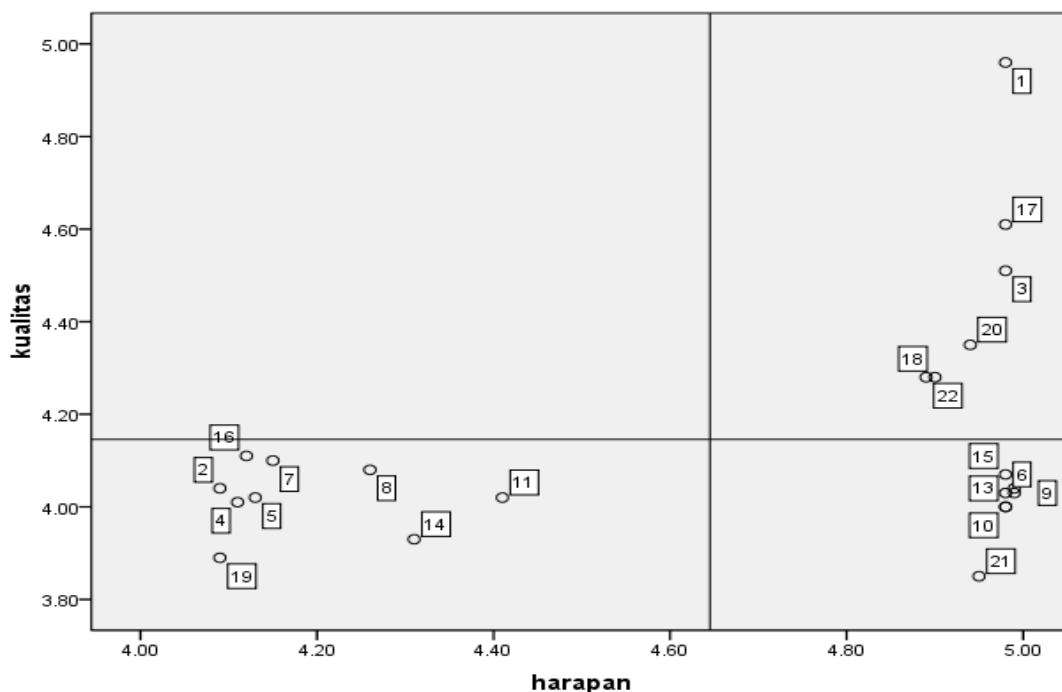


Gambar. 4 Hasil Pemetakan berdasar Variabel

Dari grafik kartesian diperoleh analisis sebagai berikut:

1. Kuadran I *Concentrate Here* (Prioritas Utama)
 Dalam Kwadran terdapat variabel terdapat memiliki prioritas utama untuk dilakukan pengembangan dan penyempurnaan, disebut dengan Variabel Kegunaan. Berarti bahwa pengguna sangat membutuhkan informasi tentang kegunaan dari website universitas.
2. Kuadran II *Keep up the good work* (Pertahankan Kinerja)
 Pada bagian kuadran ini merupakan variabel yang harus dipertahankan jika memungkinkan dilakukan pengembangan, adalah Keseluruhan (*Overall Impression*).
3. Prioritas rendah (*Low Priority*) Kuadran III
 Pada kuadran ini disebut variabel yang tidak prioritas, sehingga dalam penelitian ini variabel berikut tidak diperhitungkan oleh user, adalah Variabel Variabel Kualitas Pelayanan (*Service Interaction Quality*)
4. Berlebihan (*Possible Overkill*) Kuadran IV
 Pada kuadran IV ini variabel tidak terlalu penting disebut variable Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*),

Gambar



Gambar 5. Berdasarkan factor-faktor

Berikut gambar pemetaan dan Analisis IPA :

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here* Kuadran I)
 Kuadran I tidak terdapat faktor atau atribut yang di uji , sehingga diartikan tidak terdapat prioritas yang harus dikembangkan, diperbaiki dan dimodifikasi.
2. Kuadran II *Keep up the good work* (Pertahankan kinerja)
 Fitur dalam Kuadran II adalah no tiga, tujuh belas,delapan belas, dua puluh, dua puluh dua.
 3) Kemudahan untuk navigasi/panduan
 17) Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi
 18) Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
 20) Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
 22) Tampilan situs secara keseluruhan baik
 Mempertahankan dan mengembangkan Website Universitas hal ini merupakan faktor penting .
4. Kwadran III *Low Priority* Prioritas rendah.
 Elemen dari *quadrant* III yaitu no 2, 4, 5, 7, 8, 11, 14, 16, dan 19
 2) Dapat dimengertinya Interaksi dengan *website* yang jelas
 4) Memiliki daya tarik pada tampilan yang atraktif.
 5) Terdapat kesesuaian jenis *website*
 7) Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
 8) Kemudahan untuk menemukan alamat *website*
 Pada Kuadran ini yang menjadi faktor cukup dipertahankan sbukan merupakan prioritas utama.
5. Kwadran IV Berlebihan (*Possible Overkill*)

Elemen-elemen pada Kwadran IV yaitu no 6, 9,10,13,15, dan 21

- 6) Adanya tambahan pengetahuan dari informasi *website*
 - 9) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
 - 10) Menyediakan informasi yang *up to date*
 - 13) Menyediakan informasi yang relevan
 - 15) Terdapat kesesuaian format pada informasi
 - 21) Kemudahan untuk berkomunikasi
- Pada kuadran ini faktor dianggap tidak terlalu penting

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan mengenai analisa kepuasan website disimpulkan :

- a. Bahwa ada beberapa faktor/indikator yang dipertahankan sehingga dapat dikembangkan diantaranya : pengguna dapat terbantu karena adanya petunjuk/panduan dalam mendapatkan informasi di website universitas, pengguna dijamin keamanannya sehingga mudah mendapatkan informasi, dan keamanan dalam menyampaikan data pribadi, user interface website keseluruhan cukup mendapatkan penilaian baik dari user.
- b. Dengan adanya faktor yang dapat dipertahankan saat interaksi, dan dapat dimengerti oleh user, user interface website menarik bagi pengunjung, menariknya pada ketepatan dan pengaturan tataletak informasi yang dapat disuguhkan/disajikan dengan cukup menarik, dan kemudahan dalam menemukan alamat URL.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. S. Santoso and M. F. Anwar, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus," *Natl. Conf. Inf. Technol. Tech. Eng.*, no. September, pp. 1–8, 2015, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/281497362> Diakses tanggal 1 Novemver 2019.
- [2] Syaifullah and D. oksa Soemantri, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016.
- [3] Aulia Ishak, Susi Diriyanti Novalina, and Muhammad Bayu Noviza, "Analisis Indeks Kepuasan Karyawan Terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis : Studi Kasus," *J. Sist. Tek. Ind.*, vol. 21, no. 1, pp. 12–23, 2019, doi: 10.32734/jsti.v21i1.898.
- [4] S. Lestari and H. Priandini, "Implementasi Metode Importance Performance Analysis Dan Webqual Dalam Penggunaan Website Direktorat Jenderal Bea dan Cukai," *CKI SPOT*, vol. 11, no. 1, pp. 31–47, 2018.
- [5] I. Al Taufiq, "Analisis Faktor-Faktor dalam Peningkatan Kualitas Website Tekkone dengan Menggunakan Pendekatan WebQual dan Importance Performance Analysis," pp. 18–23, 2019.
- [6] D. Dafid, "Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 9, no. 2, pp. 71–76, 2018, doi: 10.36982/jig.v9i2.540.
- [7] O. D. Ariska, A. Kusyanti, and F. A. Bachtiar, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA (Importance Performance Analysis)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 8, pp. 2595–2603, 2018.
- [8] Y. Andre and K. G. Tileng, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas X Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)," *Aiti*, vol. 16, no. 1, pp. 49–64, 2019, doi: 10.24246/aiti.v16i1.49-64.
- [9] F. P. Al-Bahri and Ismail, "WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner," *J. JTIC (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 3, no. 2, 2019.
- [10] F. R. Wilujeng and R. Kusumo, "ANALISIS KEPUASAN TENAGA KERJA OUTSOURCING TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DENGAN METODE IMPORTANCE- PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) Outsourcing Employee Satisfaction Analysis to Company Service using Importance-Performance Analysis (IPA) Method," *J. Ind. Eng. Manag. Syst.*, vol. 11, no. 2, pp. 64–69, 2018.
- [11] dan W. W. W. A. Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto, "EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PUSDIKLAT BPK RI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL MODIFIKASIAN DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto, dan Wing Wahyu Winarno," *Media Ekon. Teknol. Inf. Vol. 19 No. 1*, vol. 2, no. 2, pp. 21–34, 2002.
- [12] H. Winarno and T. Absor, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering," *J. Manaj. Ind. dan Logistik*, vol. 1, no. 2, pp. 146–160, 2018, doi: 10.30988/jmil.v1i2.15.
- [13] J. F. Andry, K. Christianto, and F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, p. 23, 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.