

Pemanfaatan Metode Importance Performance Analisis Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Website

Andriansah Putra¹, M. Nur Alamsyah¹, Andrianto Tri Susilo^{2,*}

¹Fakultas Ilmu Teknik, Prodi Sistem Informasi, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

Jl. HM Soeharto No.Kel, Lubuk Kupang, Kec. Lubuk Linggau Sel. I, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan, Indonesia

²Fakultas Ilmu Teknik, Prodi Sistem Informatika, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

Jl. HM Soeharto No.Kel, Lubuk Kupang, Kec. Lubuk Linggau Sel. I, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan, Indonesia

Email: ¹Andriansahputra@gmail.com, ²nuralamsyah@univbinainsan.ac.id, ^{3,*}andrianto@univbinainsan.ac.id

Email Penulis Korespondensi: andrianto@univbinainsan.ac.id

Submitted: 05/07/2024; Accepted: 29/07/2024; Published: 30/07/2024

Abstrak—Keberadaan teknologi telah memberikan banyak manfaat bagi kehidupan manusia, salah satunya di bidang pendidikan baik perguruan tinggi maupun sekolah. Salah satu website sistem informasi yang banyak digunakan di masyarakat Indonesia website menjadi salah satu aspek penting dalam penyediaan berbagai informasi dari berbagai sumber yang dapat diakses masyarakat dunia. Pengunjung menilai kinerja sebuah situs pada kemudahan dalam menggunakan dan daya tariknya. Untuk mengetahui kualitas dari website tersebut maka perlu dilakukan pengukuran, pengukuran tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas suatu website agar kita dapat memahami pendapat para pengguna terhadap suatu website apakah pengguna sudah merasa cukup puas atau kualitas website masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari website SMK Negeri 3 Lubuklinggau yang beralamatkan pada <https://smkn3lubuklinggau.sch.id/>. Pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) mengabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan (Performance) dan tingkat kinerja (Importance) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Setelah dilakukan pengukuran adapun hasil dari penelitian ini Website ini perlu meningkatkan kinerjanya agar tingkat kinerja (Performance) lebih tinggi dibandingkan tingkat harapan (Importance). Hasil dari penelitian ini terdapat 4 item yang diperlukan secepatnya untuk dilakukan perbaikan. Item-item tersebut adalah Item pertanyaan nomor 12 yaitu : website ini memberikan informasi yang dapat dipercaya oleh pengguna, item pertanyaan nomor 13 yaitu : proses login dapat berjalan dengan benar dan sesuai harapan, item pertanyaan nomor 15 yaitu : website ini memberikan informasi yang detail bagi pengguna, item pertanyaan nomor 19 yaitu : website ini memberikan manfaat dan kepuasan bagi pengguna. kedua item tersebut perlu dilakukan perbaikan guna mengakomodasi keinginan pengguna agar memunculkan pengalaman pengguna secara positif.

Kata Kunci: Teknologi; Pendidikan; Analisis; Website; Importance Performance Analysis (IPA).

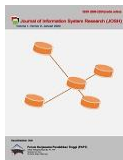
Abstract—The existence of technology has provided many benefits for human life, one of which is in the field of education, both universities and schools. One of the information system websites that are widely used in Indonesian society, the website is an important aspect in providing various information from various sources that can be accessed by the world community. Visitors assess the performance of a site on its ease of use and attractiveness. To determine the quality of the website, it is necessary to take measurements, these measurements need to be carried out to determine the quality of a website so that we can understand the opinions of users on a website whether users are satisfied or the quality of the website still needs to be improved. The implementation of this research using the Importance Performance Analysis (IPA) method combines the measurement of the importance level factor (Performance) and the performance level (Importance) in a two-dimensional graph that facilitates data explanation and gets practical suggestions. After measuring the results of this study, this website needs to improve its performance so that the performance level is higher than the level of expectation (Importance).

Keywords: Technology; Education; Analysis; Website; Importance Performance Analysis (IPA).

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia saat ini. Dalam berbagai bidang, teknologi berperan penting untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mampu mempermudah setiap keperluan hidup manusia sehari-hari. Salah satu contoh kemajuan teknologi saat ini adalah dengan hadirnya internet. Internet telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia pada abad ke-21 ini [1]. Kemajuan teknologi internet telah menjadi simbol cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Ditunjang oleh berbagai kelebihan dan keunggulan dari internet, antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tidak terbatas, internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi [2].

Website merupakan salah satu indikasi untuk membangun kredibilitas dan citra perusahaan. Selain itu, banyak manfaat strategis yang dimiliki website diantaranya sebagai sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi dengan pelanggan. Website telah berperan sebagai bagian dari proses customer relationship [3]. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menyajikan website yang profesional dan berkualitas. Website pada SMK Negeri 3 Lubuklinggau masih memiliki banyak kekurangan dari segi tampilan website, navigasi, kecepatan, responsif, dan rancangan antarmuka dan sistem file [4]. Hal ini tentunya membuat kualitas website agka menurun, untuk itu perlu pembenahan lagi agar website ini menjadi lebih baik lagi dan dapat di akses oleh masyarakat luas serta bertujuan untuk menganalisis kualitas dari website SMK Negeri 3 Lubuklinggau yang beralamatkan pada <https://smkn3lubuklinggau.sch.id/>. Dengan menggunakan metode Importance- Performance Analysis (IPA) Importance-Performance Analysis adalah teknik yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan



terhadap kualitas secara keseluruhan. Importance- Performance Analysis (IPA) diperkenalkan oleh Martilla dan James dan terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan keduanya dan alokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai dengan mudah menurut persepsi dari para pengguna situs tersebut [5]–[7].

Penilaian yang dilakukan oleh responden pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu penilaian kualitas website berdasarkan kualitas yang diinginkan (ideal - importance) dan kualitas yang dirasakan (aktual - performance) [8]. Tingkat kualitas dapat ditunjukkan dengan menghitung nilai kesenjangan (gap) antara dua perspektif tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas website SMK Negeri 3 Lubuklinggau yang kemudian dapat menjadi feedback atau umpan balik bagi perusahaan sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan website perusahaan dimasa yang akan datang [9], [10].

Internet adalah bagian dari kemajuan teknologi informasi saat ini. Hampir semua orang, dari anak-anak sampai orang tua mampu menggunakan Internet untuk berbagai kegiatan. Gunawan (2012) mengemukakan internet merupakan suatu tonggak kemajuan informasi di Indonesia. Dengan menggunakan internet masyarakat dapat memperoleh informasi dengan singkat dan biaya yang murah [11]. Dengan menggunakan Internet, batas-batas fisik antara manusia yang berada di belahan dunia yang lain tidak menjadi faktor penghambat untuk saling bertukar informasi. Penggunaan internet juga mendorong kemajuan ekonomi, karena dengan Internet ekonomi konvensional yang lambat dengan bergantung pada interaksi fisik dari sumber daya yang terlibat menjadi ekonomi digital yang cepat. Seiring semakin luasnya komunikasi virtual yang diberikan oleh internet, saat ini efisien [12], [13].

Keberadaan media sosial menjadi bagian dari kehidupan manusia. Media sosial merupakan media baru dan akhir-akhir ini telah berkembang sangat pesat di seluruh penjuru dunia, karena media baru ini mudah diakses dan biayanya yang. Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Menurut John Martilla and John C. James yang dikutip oleh Supranto (2006), metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Menurut Martilla dan James yang dikutip dalam Tjiptono (2011), dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (perceived performance) pada masing-masing atribut tersebut [14], [15]. IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya. Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya. [16] IPA sendiri merupakan teknik analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa atau konsumen serta mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna, dimana metode tersebut didasarkan pada asumsi mengetahui tingkat kesesuaian antara persepsi yang dirasakan dan diharapkan oleh pengguna terhadap pelayanan yang diberikan [17]. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Fransiska dan kawan-kawan mengenai Penggunaan Metode IPA CSI Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan memperoleh hasil bahwa dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat diketahui bahwa indikator yang masuk ke dalam Kuadran I atau yang harus diperbaiki kinerjanya yaitu TL3, TL6, RL2, RL4, RL6, RS6, EY5, dan AS3. Sedangkan indikator yang masuk ke dalam kuadran IV atau indikator yang harus dipertahankan kinerjanya yaitu RS3 dan RL3. Sedangkan dalam penggunaan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menghasilkan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh yaitu sebesar 93,00% [18].

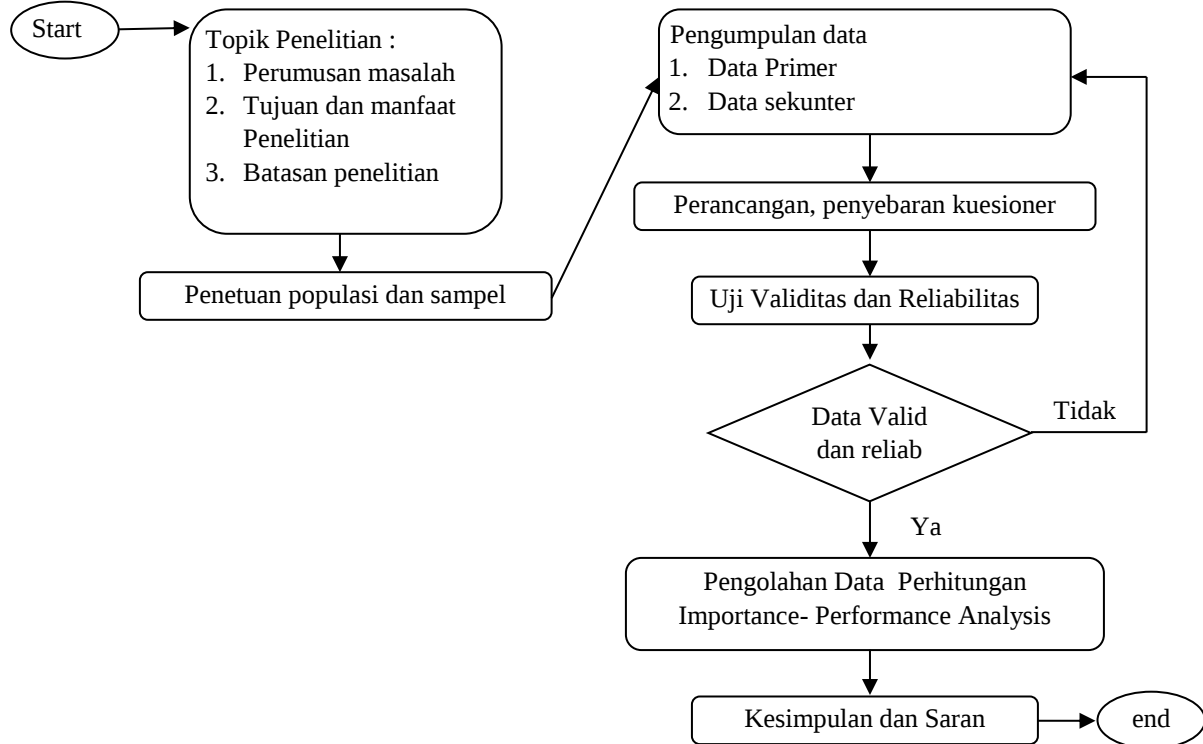
Penelitian bertujuan mengetahui kepuasan Pengguna terhadap fasilitas ecommerce yang terdapat pada sebuah website dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) [19]. Pada dasarnya, pengertian kepuasan dan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan pengguna dapat dihubungkan dengan kinerja yang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti seorang penumpang mengharapkan pesawat berangkat tepat waktu, akan tetapi kenyataannya sering terlambat, sehingga mengecewakan dan atau menimbulkan rasa tidak puas [20].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 3 Lubuklinggau, Sedangkan lama penelitian direncanakan dapat selesai - + 6 bulan, yaitu Juli sampai dengan Desember 2023 Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditunjukkan untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, aktual, dan akurat melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya [21].

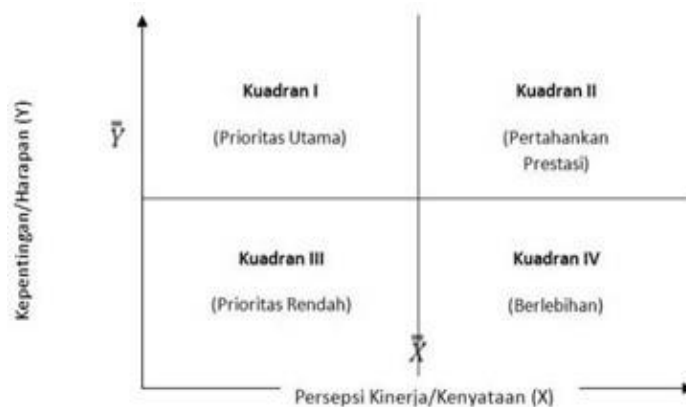
Teknik analisis data yang digunakan dalam metode ini adalah teknik analisis kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel, sehingga data-data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statisti [22]. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data dikumpul. Setelah data dikumpulkan dari kuisioner yang menggunakan skala likert, data kemudian di uji validitas serta reliabilitas. Kemudian dilakukan analisis dekriptif, uji normalitas, uji homogenitas, uji linieritas, regresi berganda dan uji hipotesis. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu program SPSS 20 [23]. Gambar taapan penelitian dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2 Metode Analisa

Dalam melakukan pengembangan analisis ini penulis menggunakan metode (Importance Performance Analisi) IPA. IPA (Importance Performance Analisi) mengabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan (Performance) dan ingkat kinerja (Importance) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kemungkinan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerjanya dianalisa menggunakan Importance Performance Matrix, yang mana sumbu X mewakili kinerja (Importance) sedangkan sumbu Y mewakili kepentingan (performance). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran [24]. Berdasarkan hasil pengukuran Importance-Performance yang memberikan interpretasi yang akan ditampilkan pada gambar 2 :

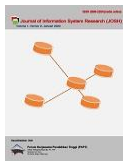


Gambar 1

Gambar 2. Kuadran IPA

Keterangan:

- Kuadran pertama : atribut yang berada dalam lingkup kuadran pertama dengan kinerja rendah namun sangat berpengaruh karena memiliki prioritas kepentingan tinggi sehingga menjadi titik penting dalam poin perbaikan kualitas.
- Kuadran kedua : atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sehingga hanya perlu dipertahankan nilainya untuk menjaga kualitas.
- Kuadran ketiga : atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama-sama rendah sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek yang terdapat dalam lingkup kuadran ini.



- d. Kuadran keempat : atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja yang terlalu tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya sehingga perlunya distribusi pada aspek yang terdapat pada ruang ruang lingkup kuadran lain seperti pada kuadran pertama.

Importance Performance Analysis juga merupakan teknik yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan. Importance Performance Analysis pertama kali diusulkan dan diperkenalkan sebagai sarana untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau layanan [25].

2.2 Analisis Kebutuhan dan Analisis Sistem

a. Sampel Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna website yaitu Guru dan Siswa SMK Negeri 3 Lubuklinggau. Adapun uraian dari seluruh populasi dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Jumlah Populasi

Populasi	Kriteria Populasi	Jumlah Populasi
Guru	Guru SMK Negeri 3 Lubuklinggau	90 Populasi
Siswa	Siswa SMK Negeri 3 Lubuklinggau Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ)	330 Populasi
TOTAL		420 pulasi

b. Sampel Populasi

Penentuan jumlah sampel responden menggunakan perhitungan hasil total populasi dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan dalam penarikan sampel sebesar 10%. Rumus Slovin sebagai berikut :

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

Ket:

n = sampel

N = Populasi

Ne² = Tingkat kesalahan

Berdasarkan data yang diperoleh total populasi dari keseluruhan responden berjumlah 428 responden. Maka sampel yang diperoleh dari total populasi tersebut adalah :

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

$$N = \frac{420}{1 + 420(10\%)^2}$$

$$N = \frac{420}{1 + 420(0.1)^2}$$

$$N = \frac{420}{1 + 420 (0.01)}$$

$$N = \frac{420}{1 + 4,2}$$

$$N = \frac{420}{5,2}$$

$$N = 80,76 \text{ Responden}$$

c. Kuesioner

Kuisisioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan di jadikan indikator penilaian, indikator pertanyaan ini terdiri dari dua puluh pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Butir Pernyataan Kuisisioner

No	Indikator Pertanyaan
1	Website ini memberikan data dan hasil yang akurat bagi pengguna.
2	Website ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam penggunaannya.
3	Website ini mudah dipahami dan dipelajari oleh pengguna.
4	Website ini mudah dioperasikan oleh pengguna.
5	Website ini menyediakan informasi yang terbaru (up to date) bagi penggunanya.
6	Interaksi dengan system jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna.
7	Website ini menyediakan informasi yang relevan bagi pengguna.
8	Website ini mudah untuk diimplementasikan oleh pengguna.
9	Website ini memberikan ketepatan data dan hasil bagi pengguna.
10	Website ini aman dalam merahasiakan data pribadi pengguna.
11	Website ini menyediakan keamanan bagi pengguna
12	Website ini memberikan informasi yang dapat dipercaya oleh pengguna.
13	Proses login dapat berjalan dengan benar dan sesuai harapan

No	Indikator Pertanyaan
14	Website ini dapat memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna.
15	Website ini memberikan informasi yang detail bagi pengguna
16	Website ini memberikan kenyamanan bagi pengguna.
17	Website ini membantu pengguna dalam mengolah data pengguna.
18	Website ini membutuhkan jaringan internet untuk mengolah data pengguna.
19	Website ini memberikan manfaat dan kepuasan bagi pengguna.
20	Memberikan kemudahan untuk mencari sebuah informasi yang dibutuhkan pengguna

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data dilapangan hasil jawaban responden maka diperoleh data tentang keadaan responden dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Lubuklinggau. Data yang diperoleh selama penelitian akan disajikan dalam bentuk analisa data dengan sampel responden seluruh pengguna yang mengakses website, yaitu sebanyak 80 orang responden.

3.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dianalisa dalam pembahasan ini adalah yang diperoleh dari total 80 orang responden. Dalam hal ini yang menjadi responden penelitian adalah guru dan siswa SMK Negeri 3 Lubuklinggau yang pernah menggunakan website SMK Negeri 3 Lubuklinggau, dengan melakukan uji validitas dan reabilitas untuk menentukan valid atau tidaknya data yang akan diuji serta dengan menggunakan teknik analisis importance performance yaitu suatu teknik yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada website SMK negeri 3 Lubuklinggau.

3.1.1 Hasil Pengujian

Uji Pengujian Validitas nilai Corrected item- total correlation dengan masing-masing pernyataan nilai Corrected Item-Total Correlation > 0,5 Dengan jumlah responden 80 dan 20 pertanyaan. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil pengujian validitas untuk setiap variabel di tampilkan pada sub bagian berikut:

3.2.1 Hasil Uji Validitas Kinerja

Dari 80 responden terdapat 20 butir pertanyaan yang ditunjukkan oleh Corrected Item – Total correlation atau (r_{hitung}) seluruh skor Corrected Item – Total correlation atau (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} sebesar **0.220**. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang di ukur pada variabel persepsi kegunaan adalah valid. Hasil uji validasi data kinerjanya dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kinerja

No	r_{hitung} (Corrected Item – Total correlation)	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0,639	0.220	Valid
2	0,606	0.220	Valid
3	0,756	0.220	Valid
4	0,661	0.220	Valid
5	0,728	0.220	Valid
6	0,786	0.220	Valid
7	0,728	0.220	Valid
8	0,619	0.220	Valid
9	0,583	0.220	Valid
10	0,691	0.220	Valid
11	0,433	0.220	Valid
12	0,627	0.220	Valid
13	0,626	0.220	Valid
14	0,707	0.220	Valid
15	0,531	0.220	Valid
16	0,566	0.220	Valid
17	0,459	0.220	Valid
18	0,392	0.220	Valid
19	0,554	0.220	Valid
20	0,543	0.220	Valid

3.2.2 Hasil Uji Validitas Harapan

Dari 80 responden terdapat 20 butir pertanyaan yang ditunjukkan oleh Corrected Item – Total correlation atau (r_{hitung}) seluruh skor Corrected Item – Total correlation atau (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} sebesar **0.220**. Hal ini menunjukkan bahwa

setiap pertanyaan yang di ukur pada variabel persepsi kegunaan adalah valid. Hasil validitas kinerjanya dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Validitas Kinerja

No	r_{hitung} (Corrected Item – Total correlation)	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0,768	0.220	Valid
2	0,713	0.220	Valid
3	0,584	0.220	Valid
4	0,528	0.220	Valid
5	0,658	0.220	Valid
6	0,622	0.220	Valid
7	0,576	0.220	Valid
8	0,746	0.220	Valid
9	0,611	0.220	Valid
10	0,683	0.220	Valid
11	0,378	0.220	Valid
12	0,562	0.220	Valid
13	0,575	0.220	Valid
14	0,625	0.220	Valid
15	0,416	0.220	Valid
16	0,512	0.220	Valid
17	0,416	0.220	Valid
18	0,319	0.220	Valid
19	0,511	0.220	Valid
20	0,485	0.220	Valid

3.2.3 Sikap Terhadap Penggunaan (Attitude Towards Use)

Dari 70 responden terdapat 4 butir pertanyaan yang ditunjukkan oleh Corrected Item – Total correlation atau (r_{hitung}) pada tabel 4.8 seluruh skor Corrected Item – Total correlation atau (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0.235. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang di ukur pada variabel sikap terhadap penggunaan ada 3 variabel yang valid dan 1 variabel tidak valid. Hasil Uji Validitas Sikap Terhadap Penggunaan dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Sikap Terhadap Penggunaan

No	r_{hitung} (Corrected Item – Total correlation)	r_{tabel}	Kesimpulan
1	0,696	0.235	Valid
2	0,818	0.235	Valid
3	0,838	0.235	Valid
4	0,843	0.235	Valid

3.2.4 Hasil Uji Reabilitas Kinerja

Uji Reliabilitas untuk menguji kehandalan instrument angket dengan menggunakan rumus alfa cronbach's. suatu angket dikatakan reliable jika alpha cronbach > 0,5 dan tidak reliabel jika dibawah 0,5. Reliabilities dari pernyataan yang telah diajukan ke responden dapat dilihat pada tabel 7:

Tabel 7. Reabilitas Kinerja

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,911	20

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat dilihat nilai cronbach's alpha sebesar $0,911 > 0,5$ maka dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian reliabel (handal).

3.2.5 Hasil Uji Reabilitas Harapan

Uji Reliabilitas untuk menguji kehandalan instrument angket dengan menggunakan rumus alfa cronbach's. suatu angket dikatakan reliable jika alpha cronbach > 0,5 dan tidak reliabel jika dibawah 0,5. Reliabilities dari pernyataan yang telah diajukan ke responden dapat dilihat pada tabel 8:

Tabel 8. Reabilitas Harapan

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,888	20

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat dilihat nilai cronbach's alpha sebesar $0,888 > 0,5$ maka dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian reliabel (handal).

3.3 Hasil Analisis Teknik Importance Performance Mencari Nilai Gap

Teknik analisis GAP digunakan untuk melakukan perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan. Data yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Lubuklinggau dalam penelitian ini adalah teknik analisis importance performance. Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah di olah maka peneliti mendapatkan data olahan nilai rata-rata Importance, Peformance dan Nilai GAP dapat dilihat pada table 9 berikut ini :

Tabel 9. Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan

No	Indikator	Importance/harapan	Peformance/ Kinerja	Gap
1	Pertanyaan 1	4,49	4,08	-0,41
2	Pertanyaan 2	4,51	4,48	-0,04
3	Pertanyaan 3	4,44	4,36	-0,08
4	Pertanyaan 4	4,53	4,43	-0,10
5	Pertanyaan 5	4,45	4,30	-0,15
6	Pertanyaan 6	4,05	4,49	0,44
7	Pertanyaan 7	4,46	4,53	0,06
8	Pertanyaan 8	4,35	4,46	0,11
9	Pertanyaan 9	4,39	4,56	0,18
10	Pertanyaan 10	4,25	4,49	0,24
11	Pertanyaan 11	4,49	4,50	0,01
12	Pertanyaan 12	4,35	4,40	0,05
13	Pertanyaan 13	4,28	4,29	0,01
14	Pertanyaan 14	4,39	4,45	0,06
15	Pertanyaan 15	4,31	4,35	0,04
16	Pertanyaan 16	4,41	4,41	0,00
17	Pertanyaan 17	4,59	4,60	0,01
18	Pertanyaan 18	4,49	4,53	0,04
19	Pertanyaan 19	4,29	4,33	0,04
20	Pertanyaan 20	4,43	4,46	0,04
Total Skor Rata-Rata		4,40	4,42	0,03

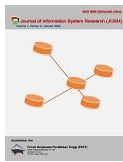
Berdasarkan tabel di atas kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Lubuklinggau hasil rata-rata tingkat kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Lubuklinggau di peroleh nilai rata-rata sebesar **0,13** dan mempunyai 5 indikator yang terjadi ketidakpuasan terhadap kinerja website sehingga di indikator point 1 yang mempunyai nilai -0,41, Point 2 nilai -0,04, Point 3 nilai -0,08 , Point 4 nilai -0,10 dan Point 5 nilai -0,15 Jadi dapat di simpulkan bahawa tingkat kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Lubuklinggau pada kategori **Sangat Puas** yang berarti bahwa setiap atribut tersebut cukup melebihi harapan mengenai kualitas kepuasan konsumen [26], [27].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan untuk dapat melakukan perbaikan user experience pada website SMK Negeri 3 Lubuklinggau. Adapun hal-hal atau item-item yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan importance performance analysis yang dapat dilihat pada diagram kartesius, dimana terdapat 4 item yang diperlukan secepatnya untuk dilakukan perbaikan. Item-item tersebut adalah Item pertanyaan nomor 12 yaitu : website ini memberikan informasi yang dapat dipercaya oleh pengguna, item pertanyaan nomor 13 yaitu : proses login dapat berjalan dengan benar dan sesuai harapan, item pertanyaan nomor 15 yaitu : website ini memberikan informasi yang detail bagi pengguna, item pertanyaan nomor 19 yaitu : website ini memberikan manfaat dan kepuasan bagi pengguna. kedua item tersebut perlu dilakukan perbaikan guna mengakomodasi keinginan pengguna agar memunculkan pengalaman pengguna secara positif.

REFERENCES

- [1] M. R. R. Al Faridzie and M. Pradana, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada E-Commerce Elevenia Website Quality Analysis Using Webqual Method on Elevenia E-Commerce," e-Proceeding Manag., vol. 8, no. 5, pp. 5627–5634, 2021.
- [2] N. Huda and M. Megawaty, "Analisis Kinerja Website Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Metode Pieces," J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer), vol. 10, no. 2, pp. 155–161, 2021, doi: 10.32736/sisfokom.v10i2.1018.
- [3] E. Japarianto and S. Adelia, "Pengaruh Tampilan Web Dan Harga Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening Variable Pada E-Commerce Shopee," J. Manaj. Pemasar., vol. 14, no. 1, pp. 35–43, 2020, doi: 10.9744/pemasaran.14.1.35-43.
- [4] M. Khotami and M. Pudhail, "Rancang Bangun Aplikasi Food Ordering System Berbasis Web Mobile Di Omah Japo Café &



- Nursery Tanjunganom Nganjuk Dengan Php 5.4.37 Dan Mysql 5.5.42.,” *Cyber-Techn*, vol. 14, no. 02, pp. 91–105, 2020.
- [5] A. Wantoro, “Kombinasi Metode Analitical Hierarchy Process (Ahp) Dan Simple Addtive Weight (Saw) Untuk Menentukan Website E-Commerce Terbaik,” *Sistemesi*, vol. 9, no. 1, p. 131, 2020, doi: 10.32520/stmsi.v9i1.608.
- [6] I. Lenaini, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling,” *Hist. J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021.
- [7] I. Mahendra, “Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Mengevaluasi Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Informasi pada PT. Ari Jakarta,” *J. Sist. Inf. STMIK Antar Bangsa Antar Bangsa*, vol. 5, no. 2, pp. 183–195, 2016.
- [8] M. A. Helmiawan, Y. H. Akbar, and Y. Y. Sofian, “Evaluasi dan Uji Kualitas Website dengan Metode Webqual (Studi Kasus : STMIK Sumedang),” vol. 01, no. 01, pp. 1–4, 2019.
- [9] P. Utomo, A. Budiman, and D. N. Amadi, “Optimasi Metode Simple Additive Weighting Menggunakan Skala Likert dalam Aplikasi Pemilihan Peserta Rapat Bersih Dusun,” *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 4, no. 3, pp. 2775–2496, 2023.
- [10] S. Nawangasari and N. D. Putri, “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening,” *J. Ilm. Matrik*, vol. 22, no. 1, pp. 55–63, 2020, doi: 10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839.
- [11] A. Widiyawati, “Penelitian Tindakan,” *J. Pendidik. Akunt. Indones. Vol. VI No. 1 – Tahun 2008 Hal. 87 - 93*, vol. VI, no. 1, pp. 87–93, 2008.
- [12] H. Hermanto, “Meningkatkan Kepuasan Serta Kepercayaan Pelanggan Dan Mengurangi Tingginya Komplain Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Locus Penelit. dan Pengabd.*, vol. 1, no. 9, pp. 757–763, 2022, doi: 10.58344/locus.v1i9.740.
- [13] S. S. R. L. Jackson J Sualang, Altje L Tumbel, “Importance Performance Analysis (Ipa) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Winangun Atas,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 9, no. 2, pp. 476–485, 2021.
- [14] B. A. Pangestu and I. Iriani, “Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Platform Game Steam dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *Juminten*, vol. 3, no. 2, pp. 49–60, 2022, doi: 10.33005/juminten.v3i2.394.
- [15] Y. Wangdra, Realize, and K. Sumanti, “Analisis Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Di Portal Belanja E-Commerce,” *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 475–486, 2022.
- [16] V. Sahfitri, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa),” *J. Ilm. MATRIK*, vol. 19, no. 1, pp. 79–90, 2017.
- [17] E. Yulianti and T. Umbara, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis,” *J. Teknoif*, vol. 8, no. 2, p. 78, 2020, doi: 10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82.
- [18] F. P. Sihotang and R. Oktarina, “Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2439.
- [19] I. N. Arini, “Analisis Akurasi Model-Model Prediksi Financial Distress,” *J. Ilmu Manaj.*, vol. 9, no. 3, pp. 1196–1204, 2021, doi: 10.26740/jim.v9n3.p1196-1204.
- [20] M. Samsudin, M. Abdurahman, and M. H. Abdullah, “Sistem Informasi Pengkreditan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Baru Kota Ternate Berbasis Web,” *J. Ilm. Ilk. - Ilmu Komput. Inform.*, vol. 2, no. 1, pp. 11–23, 2019, doi: 10.47324/ilkoinfo.v2i1.16.
- [21] D. Fecira and T. M. K. Abdullah, “Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam),” *Intelektiva J. Ekon. Sos. Hum.*, vol. 02, no. 04, pp. 35–50, 2020.
- [22] S. Maulah, F. Nurul A, and N. R. Ummah, “Persepsi Mahasiswa Biologi terhadap Perkuliahan Daring sebagai Sarana Pembelajaran Selama Pandemi Covid 19,” *ALVEOLI J. Pendidik. Biol.*, vol. 1, no. 2, pp. 49–61, 2020, doi: 10.35719/alveoli.v1i2.6.
- [23] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, “Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Kaji. Ilm.*, vol. 19, no. 2, pp. 158–164, 2019.
- [24] Y. Ardiansyah and D. H. M. Jumhur, “Analisis Kualitas Website Lazada Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pengguna Lazada di Kab. Ngawi),” *e-Proceeding Manag.*, vol. 7, no. 2, pp. 2061–2071, 2020.
- [25] A. A. Santoso and I. Rachmawati, “Analisis Minat Pengguna Layanan M-Banking Livin’ by Mandiri di Indoneisa Menggunakan Model Modifikasi UTAUT 2,” *E-Proceeding Manag.*, vol. 8, no. 5, pp. 4316–4322, 2021.
- [26] S. R. Hartatik and C. Budihartanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM,” *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 1, 2020, doi: 10.30656/prosisko.v7i1.1653.
- [27] J. P. Kambey and J. J. Manengkey, “Disiplin Kerja Dan Motivasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unima,” *SEIKO J. Manag. Bus.*, vol. 6, no. 1, pp. 378–389, 2023, doi: 10.37531/sejaman.v6i1.3869.