

ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN WEBSITE KPRO PADA UNIT ACCESS SERVICE OPERATION MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT TELKOM WITEL CIREBON

Fedriansyah Nugraha

Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Indonesia
Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Indonesia
20103029@ittelkom-pwt.ac.id

ABSTRAK

Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini membuat akses informasi semakin mudah melalui berbagai media komunikasi. Dampak positif dari perkembangan teknologi ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari yang semakin canggih, sehingga memudahkan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang mengembangkan teknologi berbasis website untuk memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun, ingin mengetahui apakah sistem tersebut sudah mendapatkan kepuasan dari pengguna dari kualitas website tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hipotesis dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati. Berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Situs Web yang dilihat dari kepuasan pengguna. Hasil evaluasi kualitas website Kawal Provisioning (KPRO) dengan metode ini menunjukkan hasil tingkat kesesuaian 100%. Hal ini menunjukkan bahwa sudah memenuhi harapan penggunaan, rata-rata kesenjangan atau GAP untuk semua indikator adalah 0,015 atau nilai $GAP > 0$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas website sudah memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan hasil diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan atau peningkatan kualitas pada website. Diagram kartesius menunjukkan perlunya perbaikan atau peningkatan kualitas pada Kuadran I yaitu I1, I2, dan I10 dan kuadran III yaitu I3 dan I4

Kata kunci: *Information Technology, Website, Importance Performance Analysis (IPA)*

1. PENDAHULUAN

Di era perkembangan pesat di bidang teknologi informasi dan komunikasi, kemajuan yang luar biasa telah terjadi[1]. Masyarakat kini dapat mengakses informasi dengan lebih mudah dari berbagai sumber komunikasi[2]. Hal ini memberikan dampak positif bagi kehidupan sehari-hari, sehingga semakin maju dan memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan. Teknologi informasi, yang meliputi pemrosesan data seperti akuisisi, organisasi, penyimpanan, dan manipulasi, berperan dalam menghasilkan informasi yang berkualitas[3]. Penerapan teknologi informasi tidak terbatas pada satu bidang saja, tetapi dapat dimanfaatkan dalam berbagai aspek[4].

Kualitas sebuah situs web sangat menentukan tingkat penggunaannya. Kualitas website dinilai berdasarkan persepsi dan ekspektasi pengguna untuk menjamin eksistensi dan keberhasilannya di dunia online[5]. Saat ini, situs web KPRO memainkan peran penting dalam membantu pelanggan baru dan masalah instalasi, yang berdampak signifikan pada dukungan pelanggan. Namun, terbukti bahwa masih ada beberapa masalah dengan kualitas situs web yang ada. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis kualitas situs web untuk memberikan referensi untuk meningkatkan standarnya[6]. Pentingnya kualitas sebuah situs web dapat diukur dari seberapa banyak orang yang menggunakannya. Bagaimana sebuah situs web dinilai dalam kaitannya dengan apa yang diharapkan oleh para

penggunanya akan berdampak pada kesuksesan dan keberlanjutan situs web tersebut[7].

Website yang sukses adalah website yang memudahkan pengguna atau pengunjung dalam mengakses informasi yang tersedia[8]. Unit Access Service Operation di PT Telkom Witel Cirebon memegang peranan penting dalam memberikan layanan akses yang berkualitas kepada pelanggan. Kinerja unit ini secara langsung berdampak pada pengalaman pelanggan dan reputasi perusahaan[9]. Oleh karena itu, efektivitas operasional merupakan kunci untuk memastikan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis[3]. Oleh karena itu, evaluasi diperlukan untuk mengukur kualitas layanan situs web dan memastikan bahwa ekspektasi pengguna terpenuhi[10]. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menilai kualitas dan kinerja website Kawal Provisioning (KPRO) di Telkom Witel Cirebon[11]. Meskipun website KPRO telah diimplementasikan, namun masih terdapat tantangan dan kendala yang dapat menghambat efektivitasnya. Beberapa faktor seperti kecanggihan teknologi, adaptasi internal, dan pemahaman pengguna dapat mempengaruhi hasil akhir dari implementasi ini[12].

Salah satu teknik yang dapat diterapkan adalah Importance Performance Analysis (IPA). Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk menilai aspek-aspek layanan yang dianggap penting oleh pengguna dan sejauh mana layanan tersebut memenuhi ekspektasi mereka. Melalui evaluasi kinerja relatif

terhadap tingkat kepentingan, organisasi dapat mengidentifikasi area-area yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan[13].

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi pada pemahaman dan pengembangan yang lebih baik dari layanan situs web Kawal Provisioning (KPRO) dengan menggunakan pendekatan IPA. Dengan merinci kebutuhan dan ekspektasi pengguna, organisasi dapat mengidentifikasi peluang perbaikan, meningkatkan pengalaman pengguna, dan meningkatkan efektivitas komunikasi melalui platform digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan landasan bagi organisasi untuk memahami faktor-faktor kunci yang mempengaruhi efektivitas layanan situs web Kawal Provisioning, membantu mereka mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan strategi pemasaran dan komunikasi bagi organisasi dalam konteks digital yang terus berkembang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengadaan

Pengadaan merujuk pada usaha memperoleh barang dan jasa yang diperlukan dengan pendekatan yang logis dan sistematis, mengikuti norma serta etika sesuai dengan metode pengadaan standar yang berfungsi sebagai panduan, sebagaimana dijelaskan oleh Siahaya (2016). Sementara itu, Gunawan (1996:135) mendefinisikan pengadaan sarana dan prasarana sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi segala kebutuhan barang, benda, dan jasa guna mendukung pelaksanaan tugas[14].

2.2. Pelanggan

Pelanggan mengacu pada individu, kelompok, atau organisasi yang membeli atau memanfaatkan produk, barang, atau jasa yang dipasarkan oleh suatu perusahaan. Peran pelanggan memiliki kebermaknaan yang besar dalam dunia bisnis karena mereka bukan hanya sebagai penyumbang pendapatan, tetapi juga sebagai sumber umpan balik yang berharga bagi penyedia produk atau jasa[15]. Menangkap kebutuhan dan tingkat kepuasan pelanggan memegang peran utama dalam menjaga hubungan yang positif, meningkatkan volume penjualan, dan membentuk reputasi positif bagi perusahaan. Pelanggan sering dianggap sebagai aset berharga yang dapat memberikan dukungan bagi pertumbuhan dan kelangsungan operasional bisnis[16].

2.3. Pelayanan

Signifikansi pelayanan tercermin dalam penilaian kualitasnya oleh pelanggan. Evaluasi ini bergantung pada persepsi pelanggan, yang berimplikasi bahwa suatu pengalaman pelayanan yang dianggap memuaskan oleh satu pelanggan mungkin tidak dianggap demikian oleh pelanggan lainnya. Oleh

karena itu, penyedia layanan harus terus memahami harapan pelanggan dan berupaya secara konsisten memenuhinya guna menciptakan kepuasan pelanggan[17]. Keterlibatan pelanggan juga memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelanggan seringkali memerlukan pemberian informasi atau pemahaman terhadap prosedur tertentu guna memperoleh layanan yang diinginkan. Hal ini memperstabilkan keterkaitan antara penyedia layanan dan pelanggan melalui interaksi dua arah yang membangun rasa kepercayaan[18].

2.4. Kawal Provisioning (KPRO)

Kawal Provisioning (KPRO) adalah sebuah platform berbasis situs web yang dimiliki oleh PT. Telkom Indonesia. Aplikasi ini secara reguler dimanfaatkan oleh karyawan PT. Telkom Indonesia untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari perusahaan. Melalui Kawal provisioning (KPRO), karyawan dapat memonitor berbagai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti target penjualan bulanan. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi mengenai jumlah pelanggan yang menunjukkan minat untuk berlangganan layanan Indihome setiap harinya atau setiap bulannya.

2.5. Sampel

Dalam rangka mendapatkan sampel yang cukup representative sehingga hasil penelitian dapat dianggap mewakili populasi, Digunakanlah rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel

E = Batas toleransi kesalahan (error tollerance)

$$n = \frac{14}{1 + 14(0.05)^2}$$

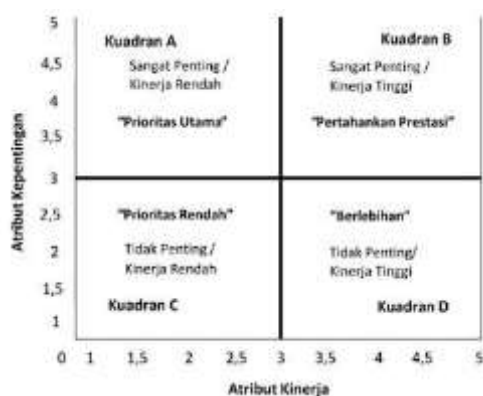
$$n = 13$$

N = 14 yaitu total sampel yang didapat dari menyebarkan kusioner pada pengguna website Kawal Provisioning (KPRO).

3. METODE PENELITIAN

Martilla dan James memperkenalkan metode Importance-Performance Analysis (IPA) pada tahun 1977 sebagai alat untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa. IPA memandang kepuasan sebagai hasil dari dua faktor utama: kualitas produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan dan kinerja bisnis dalam memberikan produk atau jasa tersebut. Dengan menggunakan metode ini, IPA tidak hanya menilai kinerja tetapi juga mempertimbangkan kualitas sebagai elemen penting dalam memahami kepuasan responden (Ong & Pambudi, 2014).[19] Importance-Performance Analysis adalah metode

untuk mengukur seberapa penting dan seberapa baik kinerja suatu atribut. Tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diwakili oleh huruf X, sedangkan tingkat kepentingan diwakili oleh huruf Y[20]. Importance-Performance Analysis telah terbukti menjadi alat yang populer dan mudah diimplementasikan dalam manajemen dan interpretasi data. Oleh karena itu, metode ini banyak digunakan oleh para peneliti dan manajer di berbagai sektor[21]. Metode ini juga memfasilitasi interpretasi data dan meningkatkan relevansinya dalam pengambilan keputusan strategis, sehingga berkontribusi pada pengembangan program yang efektif (Kurniawan & Febrianti, 2022)[22]. Diagram kastesius yang diadaptasi dari Martilia dan James adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Atribut Kinerja

Keterangan:

- a. **Kuadran A:** Fokus utama menunjukkan aspek yang dianggap penting atau diharapkan oleh konsumen. Namun, kinerja perusahaan dalam bidang ini dianggap tidak memuaskan. Oleh karena itu, perusahaan perlu berkonsentrasi pada aspek ini dengan mengalokasikan sumber daya yang cukup untuk meningkatkan kinerjanya di bidang ini.
- b. **Kuadran B:** Lanjutkan Prestasi yang Baik" terdiri dari elemen-elemen yang dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen sebagai faktor pendukung kepuasan mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan untuk mempertahankan kinerja yang baik dalam aspek ini.
- c. **Kuadran C:** "Prioritas Rendah" terdiri dari elemen-elemen dengan tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah. Faktor-faktor ini dianggap kurang penting atau kurang diharapkan oleh konsumen. Oleh karena itu, perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian ekstra pada aspek-aspek ini.

- d. **Keterangan D:** Berlebihan "Possibly Overkill" meliputi elemen-elemen yang dianggap kurang penting dan tidak terlalu diantisipasi oleh pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus mengalihkan sumber daya dari aspek-aspek tersebut ke elemen-elemen yang memiliki prioritas lebih tinggi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan memberikan berupa kusioner dengan menggunakan meto Importance Performance Analysis (IPA) kepada respnden, setelah responden mengiri kuesioner IPA yang diberikan, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah mengolah data sebagai bahan evaluasi website Kawal Provisioning apakah website tersebut memang efektif selama digunakan pada Perusahaan. Berikut hasil dari presentasi jawaban responden di Perusahaan Telkom witel Cirebon unit Access Service Operation adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Responden berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase (%)
18-25 tahun	5	38,5%
26-30 tahun	6	46,2%
31-40 tahun	2	15,4%
>40 tahun	0	0%

Perlu dicatat bahwa evaluasi perlu dilakukan terkait efektivitas situs web KPRO. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa website Kawal Provisioning (KPRO) benar-benar bermanfaat bagi karyawan dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dengan pelanggan baru. Evaluasi efektivitas website KPRO dilakukan demngan menerapkan metode IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna situs web, sehingga daapt dilakukan penelitian sejauh mana pengguna situr web (KPRO) membantu mengatasi masalah yang ada.

4.2. Perhitungan Nilai Importance dan Performance

Pada Langkah bagian ini telah dilakukan perhitungan skor penilaian kinerja (performance) dan kepentingan (importance) untuk mengukur nilai kinerja website yang dirasakan oleh karyawan Telkom Witel Cirebon. Selain itu juga dievaluasi tingkat kepentingan atau harapan pengguna website tersebut. Berikut merupakan pembobotan perhitungan analisis kinerja (Performance) dan kepentingan (Importance) dari indikator Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Total Skor Hitung TKI

K1	P		K2	I		TKI
	TS	R2		TS	R2	
P1	54	4.15	I1	53	4.07	101.88
P2	56	4.30	I2	53	4.07	105.65
P3	51	3.92	I3	49	3.76	104.25
P4	53	4.07	I4	52	4	101.75
P5	53	4.07	I5	54	4.15	98.07
P6	52	4	I6	55	4.23	94.56
P7	56	4.30	I7	54	4.15	103.61
P8	56	4.30	I8	56	4.30	100
P9	51	3.92	I9	57	4.38	89.49
P10	54	4.15	I10	51	3.92	105.88
Rata – rata						100.514

Keterangan :

K1 = Kode P1-P10

P = Performance

K2 = Kode I1-I10

R2 = Rata – rata

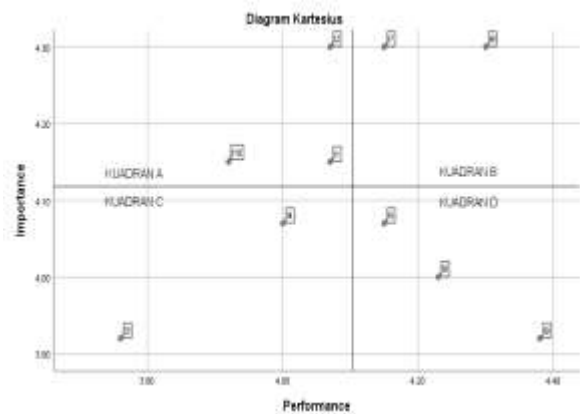
TS = Total Skor

Hasil analisis kesesuaian dari tabel 4.2 yang berjumlah 5 indikator memperoleh hasil nilai kesesuaian dari perhitungan total skor kinerja dibagi dengan skor kepentingan dikalikan 100. Dengan hasil Rata-rata nilai yaitu di 100

Tabel 3. Hasil Kesenjangan GAP

Indikator	Importance Rata – rata	Indikator	Performance Rata – rata	GAP (Kesenjangan)
I1	4.07	P1	4.15	0.08
I2	4.07	P2	4.3	0.23
I3	3.76	P3	3.92	0.16
I4	4	P4	4.07	0.07
I5	4.15	P5	4.07	-0.08
I6	4.23	P6	4	-0.23
I7	4.15	P7	4.3	0.15
I8	4.3	P8	4.3	0
I9	4.38	P9	3.92	-0.46
I10	3.92	P10	4.15	0.23
Rata – rata				0.015

Langkah selanjutnya setelah analisis kesesuaian yakni melakukan analisis kesenjangan atau gap, yang dimana analisis tersebut berguna dalam mengetahui perbedaan kinerja yang dirasakan pengguna dan kepentingan pengguna website Kawal Provisioning (KPRO). Rumus perhitungan gap dapat dilihat pada tabel 4.3. Nilai rerata setiap kinerja dan kepentingan yang digunakan didapatkan dari hasil perhitungan penilaian kinerja dan kepentingan. Pada analisis gap jika hasil nilai kesenjangan semakin besar, maka semakin tidak sesuai dalam penerapan website tersebut.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Berlandaskan gambar 4.1 merupakan diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA) yang menunjukkan semua indikator-indikator yang ada di setiap kuadran I hingga IV. Berikut hasil pemetaan dari analisis kuadran Importance Performance Analysis (IPA) untuk website Telkom Witel Cirebon.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) pada website Kawal Provisioning (KPRO) didapatkan kesimpulan berikut: Berlandaskan hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) menghasilkan nilai rata-rata kesesuaian seluruh variabel sebesar 100%. Hasil presentasi nilai rata-rata kesesuaian tersebut sudah memenuhi sehingga dapat disimpulkan kualitas dari layanan website Kawal Provisioning (KPRO) sudah dapat memenuhi dari harapan pengguna yang memuaskan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis. (IPA) menghasilkan rata-rata kesenjangan atau GAP untuk seluruh indikator adalah 0.015 atau [un nilai GAP > 0. Hal ini terlihat bahwa sudah memenuhi harapan pengguna dengan kenyataan atau kinerja yang ada terhadap website kawal provisioning (KPRO) Pada Langkah bagian ini telah dilakukan perhitungan skor penilaian kinerja (performance) an kepentingan (importance)

Saran untuk Telkom Witel Cirebon adalah untuk melakukan perbaikan pada hasil yang masih terdapat kekurangan atau yang dibutuhkan perbaikan, untuk mempercepat waktu muat dan kinerja website Kawal Provisioning (KPRO)

DAFTAR PUSTAKA

[1] R. Fauzan, I. Haq, R. Pandiya, and R. Setyadi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Keuangan Tingkat RT Menggunakan Metode Agile," 2024.

[2] M. S. A. Siregar, "Analisa Kualitas Pelayanan menggunakan Metode Importance Performance Analysis," *Factory Jurnal Industri, Manajemen dan Rekayasa Sistem Industri*, vol. 1, no. 1, pp. 33–38, 2022, doi: 10.56211/factory.v1i1.111.

- [3] R. Setyadi, A. A. Rahman, and A. ' Ang Subiyakto, "The Role of Information Technology in Governance Mechanism for Strategic Business Contribution: A Pilot Study," 2023. [Online]. Available: www.joiv.org/index.php/joiv
- [4] D. Permata, Almasdi, H. Syaleh, D. Rahmawaty, and D. Roninda, "Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer," *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 9, no. 3, pp. 983–995, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1222>
- [5] N. A. J. Putri and R. Setyadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Website TVCCTube Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 2, pp. 714–722, Jan. 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2951.
- [6] M. N. Taflikhati and D. S. Canta, "Penerapan Metode Importance Performance Analysis untuk Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Google Classroom," *Jurnal Sosial Teknologi*, vol. 2, no. 4, pp. 361–369, 2022, doi: 10.59188/jurnalsostech.v2i4.327.
- [7] T. M. Tamtelahitu, "Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis," *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 7, no. 2, pp. 574–582, 2022, doi: 10.29100/jupi.v7i2.2262.
- [8] E. N. Tarigan, Dedy Agung Prabowo, and Resad Setyadi, "Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP," *Pixel :Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, vol. 16, no. 2, pp. 14–25, Dec. 2023, doi: 10.51903/pixel.v16i2.1239.
- [9] R. S. Amara, N. Mutiah, and F. Febriyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Mobile Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus : Pengguna E-Commerce Shopee Di Kota Pontianak)," *Jurnal Komputer dan Aplikasi*, vol. 10, no. 02, pp. 274–287, 2022.
- [10] Y. Sitorus, S. Astiti, and R. Setyadi, "Evaluation Of The Level Of Usefulness Of The 'Jeknyong' Application Using The Computer System Usability Questionnaire (CSUQ) Method," *Journal of Informatics Information System Software Engineering and Applications (INISTA)*, vol. 5, no. 2, pp. 92–103, May 2023, doi: 10.20895/inista.v5i2.1004.
- [11] S. N. Efendi, Z. Zulfauzi, and ..., "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grabfood Dilingkungan Universitas Bina Insan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *J-SAKTI (Jurnal Sains ...)*, vol. 7, pp. 471–482, 2023, [Online]. Available: <http://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jsakti/article/view/610%0Ahttp://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jsakti/article/download/610/588>
- [12] S. Asyraini, "Penerapan Metode Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Jasa Asrama Universitas AmirHamzah," *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, vol. 3, no. 2, pp. 480–492, 2023, doi: 10.47709/jebma.v3i2.2777.
- [13] I. Performance, A. Di, C. V Nugraha, C. Raharja, A. A. Yaqin, and A. Pusakaningwati, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Di CV.Nugraha Cipta Raharja," vol. 3, no. 1, pp. 123–136, 2023.
- [14] D. F. Hidayat, L. O. A. S. Tosungku, and L. D. Fathimahhayati, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Buah Benua Kutai Timur)," *Jurnal Teknik Industri*, vol. 9, no. 1, pp. 167–176, 2023.
- [15] H. Hermanto, "Meningkatkan Kepuasan Serta Kepercayaan Pelanggan Dan Mengurangi Tingginya Komplain Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, vol. 1, no. 9, pp. 757–763, 2022, doi: 10.58344/locus.v1i9.740.
- [16] N. A. Kurniawan and A. Febrianti, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Diseminasi FTI*, pp. 1–10, 2022.
- [17] A. D and A. M. Ferro, "Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan Standar Pelayanan Minimum," *Jurnal Teknik Sipil*, vol. 3, no. 1, pp. 19–24, 2022, doi: 10.31284/j.jts.2022.v3i1.2411.
- [18] R. F. Muthmainah and D. Prawira, "Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)," vol. 17, no. 2, pp. 61–73, 2003.
- [19] A. Kata, "Analisis Kualitas Pelayanan Shopee Dan Tokopedia Menggunakan Metode Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Dina Lutfiana , Amri Yanuar , Febriani Sulistiyaningsih Universitas Logistik Dan Bisnis Internasional Analisis Kualitas Pelayanan," no. 3, pp. 919–929.
- [20] A. Reza Nugraha, M.Dzikron, and Iyan Bachtiar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Riset Teknik Industri*, pp. 9–16, 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.

- [21] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, p. 83, 2022, doi: 10.33365/jtk.v16i1.1857.
- [22] A. Rahma Dani, D. Krisbiantoro, and A. Azis, "Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Tekno Kompak*, vol. 16, no. 2, pp. 151–162, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1953>