

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA) PADA SITUS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA  
WACANA**

Skripsi



oleh  
**TIMOTIUS LEONARDO GUNAWAN**  
72110017

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2018

# HALAMAN SAMPUL

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA) PADA SITUS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA  
WACANA**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**TIMOTIUS LEONARDO GUNAWAN**  
**72110017**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2018

## HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**Analisis kualitas layanan website menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) pada situs Universitas Kristen Duta Wacana**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 28 Mei 2018



TIMOTIUS LEONARDO GUNAWAN  
72110017

## HALAMAN PERSETUJUAN

### HALAMAN PERSETUJUAN

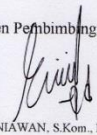
Judul Skripsi : Analisis kualitas layanan website menggunakan metode  
Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis  
(IPA) pada situs Universitas Kristen Duta Wacana  
Nama Mahasiswa : TIMOTIUS LEONARDO GUNAWAN  
N I M : 72110017  
Matakuliah : Skripsi  
Kode : SI4046  
Semester : Genap  
Tahun Akademik : 2017/2018

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,  
Pada tanggal 28 Mei 2018

Dosen Pembimbing I

  
UMI PROBOEKTI, S.Kom., MLIS.

Dosen Pembimbing II

  
ERICK KURNIAWAN, S.Kom., M.Kom.

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

#### ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SITUS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

Oleh: TIMOTIUS LEONARDO GUNAWAN / 72110017

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal  
26 Juni 2018

Yogyakarta, 30 Juli 2018  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. UMI PROBOYEKTI, S.Kom., MLIS.
2. ERICK KURNIAWAN, S.Kom., M.Kom.
3. KATON WIJANA, S.Kom., M.T.
4. BUDI SUTEDJO D. O., S.Kom., M.M.



Dekan

(BUDI SUSANTO, S.Kom., M.T.)

Ketua Program Studi

(Drs. JONG JEB SIANG, M.Sc.)

## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Komputer di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah : **“Analisis kualitas layanan website menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) pada situs Universitas Kristen Duta Wacana”**. Begitu besar kasih setia dan pertolongan-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini, mulai dari pencarian judul, pembuatan proposal, kolokium, melakukan analisis dan perhitungan, konsultasi, pembuatan laporan, dan presentasi hasil akhir.. Selain itu juga bertujuan sebagai sarana pembelajaran bagi penulis maupun pembaca.

Dalam penyelesaian pembuatan analisis dan laporan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, saran dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus** yang telah memberikan Kasih dan AnugerahNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. **Umi Proboyekti, S.Kom., MLIS.** selaku dosen pembimbing 1.
3. Erick Kurniawan, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 2.
4. **Ayah, Ibu, adik** dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, dan menjadi motivasi bagi penulis.
5. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan YME senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya selalu. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis pada khususnya maupun bagi yang memerlukan bagi umumnya. Amin..

Yogyakarta,

Timotius Leonardo Gunawan

©UKDWN

**ABSTRAK**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE MENGGUNAKAN**  
**METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE**  
**ANALYSIS (IPA) PADA SITUS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA**  
**WACANA**

Universitas Kristen Duta Wacana telah menyiapkan *website* terbarunya yang menyediakan informasi yang lengkap tidak hanya untuk mahasiswa, tetapi juga untuk calon mahasiswa baru, alumni, orangtua mahasiswa, bahkan mitra kerjasama UKDW. *Website* UKDW yang baru perlu tanggapan dari orang-orang yang menggunakannya untuk melihat kualitas *website* UKDW apakah sudah memenuhi harapan dari pengguna *website* tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* UKDW menggunakan metode Webqual 4.0 dengan dimensi *Usability*, *Information*, dan *Service Interaction* serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil yang diperoleh yang diukur berdasarkan tingkat kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*).

Hasil penelitian menunjukkan hasil kesenjangan atau gap secara keseluruhan untuk dimensi dan total rata-rata kesenjangan atau gap sebesar -0,16. Nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dua dimensi *information* dan *service interaction* dengan angka yang sama yaitu -0,21. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *website* UKDW secara aktual yang dirasakan belum memenuhi kualitas ideal terutama yang berhubungan dengan informasi dan layanan. Indikator yang perlu mendapatkan perhatian antara lain *user* dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari, informasi lowongan kerja untuk alumni tersedia dengan lengkap dan secara keseluruhan penggunaan web ini tidak mengalami error.

**(Kata kunci :** Kualitas Layanan *Website*, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*)



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3 Batasan Masalah</b> .....	2
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	2
<b>1.5 Tahapan Penelitian</b> .....	2
<b>1.6 Sistematika Penulisan</b> .....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
<b>2.1 Webqual</b> .....	5
<b>2.2 Webqual 4.0</b> .....	7
<b>2.3 Model Importance-Performance Analysis</b> .....	8
<b>2.4 Analisis Kesenjangan</b> .....	10
<b>2.5 Kuesioner</b> .....	11
BAB III SISTEM YANG ADA.....	12
<b>3.1 Tampilan Website UKDW</b> .....	12
<b>3.2 Pemilihan Responden</b> .....	18
<b>3.3 Kuesioner</b> .....	18
<b>3.4 Pengambilan Data</b> .....	23

<b>3.5</b>	<b>Penilaian Kuesioner .....</b>	24
<b>3.6</b>	<b>Pengolahan Data .....</b>	24
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA.....</b>	26
<b>4.1</b>	<b><i>Analisis Importance-Performance Analysis</i> .....</b>	26
<b>4.1.1</b>	<b><i>Perhitungan Importance-Performance Analysis</i> .....</b>	26
<b>4.1.2</b>	<b><i>Grafik Importance Performance Analysis</i>.....</b>	31
<b>4.1.3</b>	<b>Penyebaran tiap variabel berdasar grafik IPA .....</b>	33
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	37
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	37
<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	38
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	39
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	40

©UKYDWN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tampilan menu utama <i>website</i> UKDW .....	12
Gambar 3.2 Tampilan informasi terbaru dari UKDW .....	13
Gambar 3.3 Tampilan pilihan menu untuk pengguna <i>website</i> UKDW .....	13
Gambar 3.4 Tampilan fitur calon mahasiswa baru dari <i>website</i> UKDW.....	14
Gambar 3.5 Tampilan informasi dari fitur PMB UKDW .....	14
Gambar 3.6 Menu login untuk calon mahasiswa baru dari fitur PMB UKDW ....	14
Gambar 3.7 Tampilan menu dari fitur PMB bagian <i>Contact Us</i> .....	15
Gambar 3.8 Tampilan menu pesan dan kontak UKDW pada menu PMB.....	15
Gambar 3.9 Tampilan dari fitur info untuk orangtua.....	16
Gambar 3.10 Tampilan menu lanjutan dari fitur info untuk orang tua .....	16
Gambar 3.11 Tampilan menu dari fitur info untuk alumni.....	17
Gambar 3.12 Tampilan menu bagian Informasi Lowongan Kerja alumni .....	17
Gambar 3.13 Tampilan menu dari fitur info untuk Mitra Kerjasama .....	17

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel penilaian indikator penelitian .....	19
Tabel 3.2 Tabel Profil Responden.....	20
Tabel 3.3 Tabel Pertanyaan Webqual bagian Performance .....	21
Tabel 3.4 Tabel Pertanyaan Webqual bagian Importance .....	22
Tabel 4.1.1 Nilai rata-rata dari seluruh indikator .....	26
Tabel 4.1.2 Nilai kesenjangan indikator Usability.....	28
Tabel 4.1.3 Nilai kesenjangan indikator Information .....	29
Tabel 4.1.4 Nilai kesenjangan indikator Service Interaction .....	30

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kuestioner yang belum diolah .....	A.1
Lampiran 2 Kartu Konsultasi.....	B.1
Lampiran 3 Berita Acara.....	C.1
Lampiran 4 Form Revisi .....	D.1

©UKDW

**ABSTRAK**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE MENGGUNAKAN**  
**METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE**  
**ANALYSIS (IPA) PADA SITUS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA**  
**WACANA**

Universitas Kristen Duta Wacana telah menyiapkan *website* terbarunya yang menyediakan informasi yang lengkap tidak hanya untuk mahasiswa, tetapi juga untuk calon mahasiswa baru, alumni, orangtua mahasiswa, bahkan mitra kerjasama UKDW. *Website* UKDW yang baru perlu tanggapan dari orang-orang yang menggunakannya untuk melihat kualitas *website* UKDW apakah sudah memenuhi harapan dari pengguna *website* tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* UKDW menggunakan metode Webqual 4.0 dengan dimensi *Usability*, *Information*, dan *Service Interaction* serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil yang diperoleh yang diukur berdasarkan tingkat kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*).

Hasil penelitian menunjukkan hasil kesenjangan atau gap secara keseluruhan untuk dimensi dan total rata-rata kesenjangan atau gap sebesar -0,16. Nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dua dimensi *information* dan *service interaction* dengan angka yang sama yaitu -0,21. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *website* UKDW secara aktual yang dirasakan belum memenuhi kualitas ideal terutama yang berhubungan dengan informasi dan layanan. Indikator yang perlu mendapatkan perhatian antara lain *user* dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari, informasi lowongan kerja untuk alumni tersedia dengan lengkap dan secara keseluruhan penggunaan web ini tidak mengalami error.

**(Kata kunci : Kualitas Layanan Website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis)**

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Universitas Kristen Duta Wacana telah menyiapkan *website* terbaru mereka, dengan harapan agar dapat lebih mudah mengkomunikasikan keseluruhan Universitas Kristen Duta Wacana kepada semua orang hanya melalui *website* tersebut. Tujuan pembuatan *website* untuk sebuah universitas sendiri untuk menyajikan informasi profil dari universitas kepada semua orang maupun kepada para stakeholder, kemudahan memberi informasi seperti jadwal kegiatan, berita terbaru, pendaftaran mahasiswa baru, dan mempermudah komunikasi terutama kepada orang-orang yang sudah terkait dengan Universitas Kristen Duta Wacana seperti orangtua mahasiswa, mahasiswa, orang lain yang belum terkait dengan universitas maupun dengan partner yang akan bekerja sama dengan Universitas Kristen Duta Wacana.

*Website* Universitas Kristen Duta Wacana yang baru pun perlu mendapatkan respon atau tanggapan dari orang-orang yang menggunakannya. Tanggapan atau respon ini sendiri untuk dapat mengetahui kebutuhan informasi yang sudah terpenuhi dan juga kebutuhan informasi yang belum terpenuhi dari *website* Universitas Kristen Duta Wacana yang baru.

Penelitian ini dibuat untuk menganalisis kualitas *website* Universitas Kristen Duta Wacana dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan dimensi *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction* serta metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah website Universitas Kristen Duta Wacana sudah memenuhi kualitas suatu website terutama dalam hal kebergunaan, informasi , maupun layanan

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Responden yang dipilih adalah orang-orang yang terkait dan yang belum terkait dengan Universitas Kristen Duta Wacana dalam kasus ini calon mahasiswa, mahasiswa aktif UKDW, orangtua mahasiswa, dan alumni.
2. Website Universitas Kristen Duta Wacana sebagai objek penelitian.
3. Mengimplementasikan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis sebagai metode analisis.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kualitas website Universitas Kristen Duta Wacana yang baru.

## **1.5 Tahapan Penelitian**

Berikut ini adalah langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian :

### **a. Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan penulis yaitu data tentang pengguna *website* UKDW beserta menu baru yang sudah dikembangkan oleh UKDW. Beberapa data pribadi tentang mahasiswa, orangtua mahasiswa, alumni, dan calon mahasiswa juga dikumpulkan untuk membantu penelitian.

### **b. Studi Pustaka**

Mencari informasi penelitian yang dilakukan di buku, jurnal, dan situs yang nantinya akan digunakan untuk landasan teori analisis dan penyusunan tugas akhir.

### **c. Konsultasi**

Melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing terkait dengan masalah yang dihadapi selama proses penyusunan tugas akhir.



d. Analisis Data

Data hasil kuesioner yang sudah dibagikan kepada responden yang sudah ditetapkan nantinya akan dianalisis menggunakan Microsoft Excel untuk input keseluruhan data dan software SPSS untuk membuat diagram kartesius 4 kuadran.

e. Hasil Analisis Data

Hasil analisis data yang sudah diolah dengan Microsoft Excel tentang Analisis kualitas website UKDW nantinya akan ditampilkan dalam bentuk diagram Kartesius dengan pembagian 4 kuadran yang sudah dibuat menggunakan software SPSS.

f. Penyusunan Laporan

Penelitian akan didokumentasikan menjadi laporan yang nantinya diharapkan bisa digunakan untuk pengembangan website UKDW kedepan menjadi lebih baik dan dapat memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi dari pengguna website UKDW.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab antara lain :

Bab 1 merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah kualitas dari website UKDW yang baru dan membutuhkan tanggapan dari pengguna website tersebut. Selanjutnya yaitu rumusan masalah yang menjelaskan lebih spesifik tentang website UKDW mengenai kualitas dari website UKDW apakah sudah memenuhi kualitas sebuah website dalam hal kebergunaan, informasi , maupun layanan. Bagian batasan masalah menjelaskan tentang ruang lingkup dalam melakukan penelitian ini, Kemudian tujuan penelitian membahas tentang tujuan yang akan dicapai penulis pada penelitian yang dilakukan. Dan yang terakhir yaitu metodologi penelitian yang menjelaskan tentang langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian tentang kualitas website UKDW.

Selanjutnya Bab 2 merupakan landasan teori yang mencakup teori-teori dasar dari sumber tertentu yang digunakan penulis dalam hal penyelesaian tugas akhir.

Kemudian Bab 3 yaitu bagian yang sangat penting pada penelitian ini, dan akan membahas mengenai analisis dan perancangan sistem. Bab ini akan menjelaskan mengenai cara penulis melakukan analisis dan pengolahan data yang sudah dikumpulkan yaitu data hasil kuesioner.

Bab 4 merupakan penerapan dan analisis sistem yaitu hasil dari analisis yang dilakukan pada bab 3. Hasil akan berupa diagram kartesius yang dari hasil olah data Microsoft Excel.

Selanjutnya Bab 5 sebagai bab terakhir merupakan bagian penutup yang terdiri dari saran dan kesimpulan. Saran dan kesimpulan tersebut yang nantinya bisa digunakan untuk pengembangan website UKDW agar kedepan lebih baik lagi.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan *website* Universitas Kristen Duta Wacana dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas *website* Universitas Kristen Duta Wacana belum sesuai dengan harapan pengguna. Terdapat perbedaan yang memperlihatkan adanya kesenjangan (*gap*) antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*). Secara keseluruhan selisih dari kedua perspektif penilaian ini atau *gap* bernilai negatif sebesar -0,16, dan nilai ini termasuk kategori sangat puas. Demikian juga dimensi *usability* bernilai selisih -0,07, Dimensi *information* bernilai selisih -0,21 dan dimensi *service interaction* bernilai selisih -0,21 masuk ke dalam kategori sangat puas.

Menurut analisis diagram kartesius, berdasarkan penyebaran dari 27 indikator yang ada, sebanyak 56% dari 27 indikator yang ada sudah berada pada kuadran yang memiliki tingkat kinerja yang dirasa sudah baik oleh pengguna *website* UKDW, dan sisanya sebanyak 44% masih berada pada kuadran yang memiliki tingkat kinerja yang dirasa masih kurang oleh pengguna *website* UKDW.

Adapun indikator yang membutuhkan segera perhatian untuk perbaikan dan merupakan kelemahan utama *website* UKDW, yaitu *user* dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari, informasi lowongan kerja untuk alumni tersedia dengan lengkap, secara keseluruhan penggunaan komponen web ini tidak mengalami *error*.

## 5.2 Saran

Saran yang diberikan untuk analisis kualitas *website* UKDW dikemudian hari, agar penelitian bisa difokuskan pada bagian *Usability* dari *website* UKDW.

©UKDW

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web site quality improvements : a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management & Data Systems*, 297-309.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). Webqual : An Exploration of Web-site Quality. *ECIS 2000 Proceedings*, 74.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Kalbiscientia Jurnal Sains dan Teknologi, Volume 2*, 52-62.
- Martilla, J., & James, J. (1977, January). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Meadow, K. (2004, January). So you want to do research ? 5: Questionnaire design. *British Journal of Community Nursing*, 8, 562.
- Prattisya, N. E. (2014). Analisis Kepuasan Pengunjung Zalora memakai dimensi Kualitas Website.
- Rosita, P. S., R, R. E., & Wijaya, A. B. (2014). Benchmarking Website E-Commerce menggunakan Teknik Pengukuran Webqual. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2014 (SENTIKA 2014)*, 190-198.
- Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2015, September). Analisis Kualitas Website menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis(IPA) pada situs Kaskus.
- Saris, W. E., & Gallhofer, I. N. (2014). *Design, Evaluation, and Analysis of Questionnaires for Survey Research* (2nd ed.). Canada: John Wiley & Sons.
- Silva, F., & Fernandes, O. (2010). Using Importance-Performance Analysis in Evaluating of Higher Education: A Case Study. *ICEMT 2010 International Conference on Education and Management Technology*, 121-123.
- Slabey, W. (1990). " *QFD: A Basic Primer - Excerpts from the Implementation Manual for the Three Day QFD Workshop* ". (Novi, Penyunt.) Michigan: Second Symposium on QFD.