
IMPLEMENTASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* UNTUK MENGEVALUASI PELAYANAN WEBSITE BANK UMUM DI KOTA BATAM

Welly Sugianto, S.T., M.M.

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Putera Batam
Batam, Kepulauan Riau

ABSTRACT

Importance performance analysis or IPA is a tool to evaluate and identify the major strengths and weaknesses of organization. This research attempts to understand the customer expectations and perceptions of website quality of a bank in batam city and shows the usefulness of the IPA in evaluating website quality attributes from customer perspectives in a bank. This research used 45 items from the website quality attributes and each item was rated using semantic scale. Responses were obtained from 280 usable questionnaires. The importance-performance analysis shows that 12 items fall into the “keep up the good work” quadrant, 9 items fall into the “concentrate here” quadrant, 9 items fall into the “low priority” quadrant, and 15 items fall into the “possible overkill” quadrant. The results of this research are useful in identifying areas for strategic focus to help organization develop the website quality strategies.

Keywords: *importance-performance analysis, website quality, bank, batam*

Latar Belakang

Latar Belakang Penelitian

Bank sangat bergantung pada simpanan dana masyarakat. Bank menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk kredit sehingga bank mendapatkan pendapatan berupa selisih antara biaya dana dan pendapatan bunga. Bank harus bermodal kepercayaan dan pelayanan agar dapat meningkatkan eksistensinya. Bank meningkatkan pelayanan dengan berbagai cara. Terdapat beberapa bank yang memberikan pelayanan pada hari minggu dan hari besar. Hampir semua bank telah menerapkan *service excellence* untuk menjaga kepuasan nasabah. Beberapa bank mempekerjakan banyak karyawan di area *front office* untuk mencegah terjadinya antrian. Selain itu, banyak bank yang telah memberikan pelayanan melalui *website* untuk memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi. Beberapa pelayanan yang diberikan oleh *website* bank yakni RTGS, LLG, pemindahbukuan, pembayaran listrik, pembelian pulsa dan lain-lain. Selain itu *website* bank juga memberikan berbagai informasi yang meliputi nilai tukar valuta asing, bunga kredit dan lain-lain.

Penelitian ini dilakukan pada bank A yang ada di kota batam. Bank tersebut telah beroperasi selama 10 tahun dan telah 4 tahun memberikan pelayanan melalui *website*. Sampai saat ini bank A tersebut masih belum mengukur tingkat kualitas *website*-nya sehingga bank A tidak dapat menentukan tingkat performansi kualitas

website-nya dan tingkat kepentingan setiap aspek kualitas menurut persepsi nasabah. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menentukan hal tersebut.

Rumusan Masalah

Penentuan tingkat performansi dan tingkat kepentingan atribut kualitas pelayanan *website* bank A dengan menggunakan metode IPA.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk membantu organisasi dalam pembuatan strategi.

Tinjauan Pustaka

Website Quality

Stockdale dan Borovicka (2006:1-13) menyatakan bahwa kualitas *website* dibagi menjadi 3 yakni kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Kualitas sistem merupakan elemen-elemen dari sistem yang mempengaruhi *end user* atau nasabah dalam berinteraksi dan menggunakan *website*. Kualitas sistem merupakan hal dasar yang digunakan untuk mengevaluasi *website*. Dalam penelitian ini, hanya diukur 2 kualitas *website* yakni kualitas sistem dan kualitas sistem informasi dengan alasan urgensi dari bank yang menjadi objek penelitian.

Tabel 1 Kualitas Sistem

KUALITAS SISTEM			
<i>Constructs</i>	Definisi	Variabel	Pernyataan
<i>Accessible</i>	<i>The website is easy to find</i>	S1	<i>Website</i> bank mudah ditemukan dengan atau tanpa <i>search engines</i> (<i>Google, Yahoo</i>)
		S2	Alamat <i>website</i> atau URL mudah diingat dan ditulis
		S3	Nama <i>website</i> sesuai atau cocok dengan nama perusahaan
<i>Usability</i>	<i>The website is easy to use</i>	S4	Konten <i>website</i> mudah dibaca dan sesuai dengan keinginan nasabah
		S5	Kecepatan akses <i>website</i> bagus
		S6	<i>Icon, breadcrumbs</i> atau menu disajikan dengan jelas
<i>Functionality</i>	<i>The website offers the relevant mechanisms to meet the purpose of the website</i>	S7	Semua menu yang ada dalam <i>website</i> (RTGS, LLG, Pemindahbukuan dan lain-lain) berfungsi dengan baik
		S8	<i>Website</i> memiliki tujuan dan kegunaan yang jelas
		S9	<i>Website</i> bank menyediakan berbagai informasi yang sesuai dengan keinginan nasabah
<i>Responsiveness</i>	<i>The website responds well</i>	S10	<i>Website bank</i> dapat dibuka (<i>di-browsing</i>) dengan <i>cepat</i>
		S11	Informasi dapat dengan mudah diunduh
		S12	Data berupa gambar, pdf dapat dengan mudah diunduh

Reliability	<i>The website is reliable</i>	S13	<i>Website</i> bank dapat diakses setiap saat
		S14	Semua <i>link</i> yang ada dalam <i>website</i> berfungsi dengan baik
		S15	Semua informasi dan menu yang ada dalam <i>website</i> selalu terkini
Flexibility	<i>The website supports different types of users</i>	S16	<i>Website bank</i> menyediakan akses ke berbagai macam informasi seperti tiket pesawat terbang, indeks harga saham dan lain-lain
		S17	<i>Website</i> bank mudah digunakan oleh orang yang baru atau orang yang pertama kali menggunakannya
		S18	<i>Website</i> bank mudah digunakan oleh orang-orang dengan berbagai latar belakang dan tujuan
Security	<i>The system feels secure for transaction purposes</i>	S19	<i>Website bank</i> (memiliki sistem keamanan seperti password, token, <i>firewall</i> dan alat verifikasi yang lain)
		S20	Sistem keamanan <i>website</i> bank telah mendapatkan sertifikasi dari pihak ketiga
		S21	Bank memiliki kebijakan yang mengatur keamanan <i>website</i>
Communication	<i>It is easy to communicate with the firm</i>	S22	Bank selalu menanggapi keluhan dan pertanyaan yang anda ajukan melalui <i>website</i> . Keluhan ditanggapi melalui email atau telepon
		S23	<i>Website</i> bank memberikan nomor telepon tiap departemen secara lengkap atau detail
		S24	<i>Website</i> bank memberikan menu khusus kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritikan dan pertanyaan

Tabel 2 Kualitas Informasi

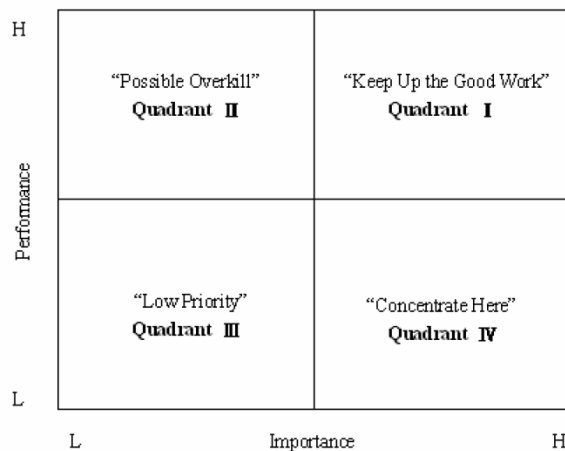
KUALITAS INFORMASI			
Constructs	Definisi	Variabel	Pernyataan
Relevance of website content	<i>The website meets information needs</i>	S25	Informasi yang diberikan berkaitan dengan judul atau <i>subject</i>
		S26	Informasi yang diberikan mendukung penjelasan judul atau <i>subject</i>
		S27	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
Accuracy of website content	<i>Content is judged to be accurate and valid</i>	S28	Informasi yang diberikan dalam <i>website</i> bersifat kredibel
		S29	Informasi yang diberikan dalam <i>website</i> sangat akurat dan berasal dari sumber yang terpercaya

		S30	Informasi yang diberikan dalam <i>website</i> selalu benar dan tepat
<i>Website content is understandable</i>	<i>The information presented is easy to understand</i>	S31	Informasi selalu ditulis dengan benar dan menggunakan bahasa yang baku
		S32	Ejaan dan penulisan informasi selalu benar
		S33	Informasi ditulis dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh semua orang dan bukan bahasa yang bersifat jargon
<i>Website content is complete</i>	<i>The information presented covers all information needs</i>	S34	<i>Website</i> bank memberikan informasi mengenai daftar produk
		S35	<i>Website</i> bank memberikan informasi mengenai syarat dan ketentuan produk seperti bunga, tenor dan lain-lain
		S36	<i>Website</i> bank memberikan jawaban terhadap seluruh pertanyaan nasabah
<i>Website content is current</i>	<i>Content is judged to be up to date</i>	S37	<i>Website</i> senantiasa memberikan informasi yang terkini
		S38	<i>Website</i> memberikan tanggal <i>update</i> pada setiap informasi yang diberikan
		S39	<i>Website</i> tidak berisi informasi yang tidak terkini
<i>Website displays dynamic content</i>	<i>Content is varied and changing</i>	S40	<i>Website</i> berisi informasi mengenai ramalan cuaca
		S41	<i>Website</i> memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan yang terkini
		S42	<i>Website</i> memberikan berita terkini
<i>Personalisation of website content</i>	<i>The website creates a sense of individuality</i>	S43	<i>Website</i> menyebutkan nama pengunjung
		S44	<i>Website</i> memberikan rekaman mengenai aktivitas <i>user</i>
		S45	<i>Website</i> memberikan pilihan latar belakang atau <i>background desktop</i>

Goi (2012:7) menyatakan bahwa terdapat banyak kriteria yang digunakan untuk mengukur kualitas *website*. Namun secara umum hanya terdapat 3 kriteria yang digunakan. Kriteria tersebut yakni atribut, teknologi dan organisasi. Tidak ada ketetapan mengenai konstruk kualitas *website* dan disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

Importance Performance Analysis (IPA)

Deng, kuo dan chen (2008:1-21) menyatakan bahwa IPA digunakan sebagai metode untuk mengevaluasi posisi organisasi dalam pasar, untuk mengidentifikasi kesempatan perbaikan dan sebagai acuan dalam menentukan strategi. IPA diperkenalkan pertama kali dengan tujuan untuk mengidentifikasi atribut produk atau jasa yang harus diutamakan oleh organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Secara umum hasil survei pelanggan dibagi menjadi 2 yakni tingkat kepentingan (*importance attribute*) dan tingkat performansi atau tingkat kepuasan pelanggan (*performance or satisfaction attribute*). Kedua atribut tersebut digambarkan dalam sebuah matriks atau koordinat kartesius yang terdiri dari sumbu x dan sumbu y. Sumbu y menggambarkan tingkat kepuasan atau tingkat performansi. Sumbu x menggambarkan tingkat kepentingan. Kedua atribut dapat diukur dengan menggunakan beberapa cara yakni *self stated* (skala likert, skala ordinal) dan *implicit derived* (*multiple regression weights*, skor faktor, *partial correlation weights*, *SEM weights*). Hasil pengukuran kedua atribut diletakkan dalam koordinat kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran seperti gambar 1.



Gambar 1 Matriks IPA

Matriks IPA seperti yang ditunjukkan pada gambar 1 terdiri dari 4 kuadran. Atribut yang terletak di kuadran 1 merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan atau performansi tinggi. Kuadran 1 mengindikasikan kesempatan untuk mempertahankan keunggulan bersaing dan juga merupakan kekuatan organisasi. Organisasi harus mempertahankan kinerja atribut yang terletak pada kuadran 1 sehingga sumber daya dikonsentrasikan pada pencapaian kinerja atribut tersebut. Atribut yang terletak di kuadran 2 di mana tingkat performansi tinggi namun tingkat kepentingan rendah mengindikasikan bahwa sumber daya yang diutamakan untuk pencapaian performansi atribut tersebut harus dialihkan ke atribut lain yang memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi. Atribut yang terletak di kuadran ketiga di mana tingkat performansi rendah dan tingkat kepentingan rendah mengindikasikan kelemahan yang minor dan tidak perlu diperbaiki. Atribut yang terletak di kuadran 4 di mana tingkat kepentingan tinggi namun tingkat pencapaian performansi masih rendah mengindikasikan bahwa atribut

tersebut harus diperhatikan dan segera ditingkatkan performansinya. Perusahaan harus mengerahkan sumber dayanya untuk meningkatkan kinerja atribut yang terletak di kuadran 4.

IPA menunjukkan kelemahan suatu organisasi yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan harus menjadi prioritas utama perbaikan. Selain itu IPA juga menunjukkan kekuatan organisasi yang harus dikelola, dipertahankan dan ditingkatkan.

Penelitian Terdahulu

Chen dan lin (2013:45-54) menerapkan IPA pada pelayanan rumah sakit dengan menggunakan beberapa kriteria yakni *work support and environment, organizational communication, educational training, motivation* dan *empowerment*. Chen, et. al (2013:45-54) melakukan penelitian dengan tujuan untuk meningkatkan performansi rumah sakit. Metodologi yang digunakan cukup sederhana yakni uji kecukupan jumlah data, uji validitas dengan analisis faktor, uji t dan IPA. Hasil penelitian digunakan untuk memberikan masukan kepada manajemen mengenai kriteria-kriteria yang perlu ditingkatkan, dipertahankan atau diabaikan.

Wong, hideki dan george (2010:1-14) menggunakan IPA untuk mengevaluasi performansi pelayanan *e-government* di jepang berdasarkan perspektif pelanggan atau pengguna. Survey dilakukan secara online untuk mendapatkan persepsi pelanggan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat performansi atribut. Hal ini digunakan oleh pemerintah jepang untuk menentukan fokus strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *e-government*. IPA merupakan alat yang strategis yang memungkinkan *planner* mengerti kebutuhan atau keinginan pelanggan dan juga memahami kepuasan pelanggan dari pada hanya bersandar pada tolok ukur indikator performansi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wong, et., al. (2010:1-14) menunjukkan bahwa manajer dan pengambil keputusan harus berfokus dan mengalokasikan sumber daya pada beberapa atribut seperti : (a) *quicken response time to queries*; (b) *keep customer's personal and financial information protected*; (c) *keep customer data private*; (d) *provide prompt service, and helpful response to customer requests; and be accessible for people with disabilities*.

Metode Penelitian

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada di bank A. Sampai saat ini bank A tersebut masih belum mengukur tingkat kualitas website-nya sehingga bank A tidak dapat menentukan tingkat performansi kualitas website-nya dan tingkat kepentingan setiap aspek atau atribut kualitas menurut persepsi nasabah.

Penyusunan Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner pendahuluan dibuat untuk 8 atribut atau konstruk kualitas sistem dan 7 konstruk atau atribut kualitas informasi. Kuesioner pendahuluan dibuat untuk menentukan validitas dan reliabilitas data.

Uji Kecukupan Jumlah Data

Uji ini dilakukan untuk menentukan kecukupan jumlah sampel atau jumlah data. Kecukupan sampel atau data sangat penting karena mempengaruhi keakuratan hasil

penelitian atau pengambilan kesimpulan. Uji kecukupan jumlah data dilakukan berdasarkan persamaan yang diturunkan dari persamaan standar. Tingkat keyakinan yang digunakan adalah sebesar 5 % sehingga hasil pendugaan akan menyimpang paling jauh sebesar 5% dari nilai yang sebenarnya. Jumlah data dihitung dengan

$$\text{persamaan } N = \left(\frac{z \frac{1}{N} \sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{(x - \bar{x})} \right)^2 = \left(\frac{40 \sqrt{N \sum_{i=1}^N x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N x_i \right)^2}}{\sum_{i=1}^N x} \right)^2.$$

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan analisis faktor untuk menentukan kesesuaian antara alat ukur atau variabel observasi dengan konstruk atau variabel laten. Kesesuaian antara variabel observasi dengan konstruk dalam penelitian ini juga bermaksud untuk mengetahui kesesuaian strategi yang dilakukan oleh bank A dengan tujuan dari strategi tersebut. Uji validitas dengan analisis faktor menghasilkan matriks *loading factor*. Matriks *loading factor* dikalikan dengan *rotating factor* untuk menghasilkan *rotated loading factor*. Matriks *rotated loading factor* digunakan untuk menentukan hubungan antara tiap variabel observasi dengan konstruk. Metode analisis faktor mengacu pada Johnson dan Wichern (2002:478).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menentukan tingkat konsistensi tiap variabel observasi atau alat ukur.

Uji t Dua Sampel Independen

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk menilai tingkat signifikansi perbedaan antara 2 kelompok yakni *importance* dan *performance*. Jika terdapat perbedaan rata-rata antara 2 kelompok tersebut maka analisis IPA dapat dilakukan. Perbedaan rata-rata signifikan jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Persamaan yang digunakan

$$\text{untuk menghitung nilai t hitung adalah } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{\tilde{S}_1^2}{n_1} + \frac{\tilde{S}_2^2}{n_2}}}.$$

Importance Performance Analysis

Nilai rata-rata geometrik tiap atribut kualitas diplotkan dalam koordinat IPA atau matriks IPA

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Kecukupan Jumlah Data

Uji kecukupan jumlah data dilakukan dengan menggunakan persamaan berikut. Persamaan tersebut ditetapkan berdasarkan tingkat keyakinan 5% two tail dan harapan tingkat kesalahan antara nilai ekspektasi dan nilai aktual juga sebesar 5%.

$$N = \left(\frac{z \frac{1}{N} \sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{(x - \bar{x})} \right)^2 = \left(\frac{40 \sqrt{\left(N \sum_{i=1}^N x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N x_i \right)^2 \right)}}{\sum_{i=1}^N x} \right)^2$$

Hasil perhitungan uji kecukupan jumlah data disajikan pada tabel 3.

Tabel 3 Perhitungan jumlah sampel untuk tingkat kepentingan

Variabel observasi	Sampel minimum	Variabel observasi	Sampel minimum	Variabel observasi	Sampel minimum	Variabel observasi	Sampel minimum	Variabel observasi	Sampel minimum
S1	36,1228658	S10	24,1822591	S19	46,8601136	S28	21,6359774	S37	96,3750637
S2	34,196194	S11	25,1901049	S20	14,4993053	S29	22,481196	S38	90,5497885
S3	36,5573347	S12	24,141234	S21	14,3132851	S30	22,1727032	S39	91,3511236
S4	69,5008491	S13	28,81133	S22	14,6971483	S31	152,87561	S40	23,7419324
S5	69,2068262	S14	30,0244918	S23	14,4993053	S32	142,579718	S41	23,8564186
S6	67,8870645	S15	27,8997655	S24	50,6633315	S33	145,153691	S42	23,2249491
S7	121,964008	S16	65,3713978	S25	14,1210081	S34	128,974618	S43	23,3449115
S8	122,374618	S17	72,3820518	S26	15,0035741	S35	141,891173	S44	23,0867104
S9	120,841202	S18	70,2010156	S27	14,002744	S36	126,233763	S45	22,1721346

Tabel 4 Perhitungan jumlah sampel untuk tingkat kepuasan atau performansi

Variabel observasi	sampel minimum	Variabel observasi	sampel minimum	Variabel observasi	sampel minimum	Variabel observasi	sampel minimum	Variabel observasi	sampel minimum
S1	145,824912	S10	132,570167	S19	61,9750703	S28	73,2075921	S37	80,8102329
S2	158,546395	S11	127,01192	S20	57,8315274	S29	76,9685568	S38	77,9136533
S3	157,320054	S12	132,836501	S21	58,2899826	S30	71,5441511	S39	80,212947
S4	268,879619	S13	276,687406	S22	88,9608242	S31	38,0579797	S40	74,5127893
S5	235,794719	S14	236,730802	S23	89,8704928	S32	38,593407	S41	73,9770891
S6	260,6329	S15	264,827364	S24	86,5942029	S33	35,9199638	S42	75,7239485
S7	62,5751523	S16	94,6850063	S25	99,0701606	S34	124,214517	S43	55,5367791
S8	70,3622218	S17	88,9659295	S26	114,130224	S35	127,851667	S44	57,9497482
S9	65,4671428	S18	83,9749784	S27	80,9609983	S36	114,680234	S45	52,0849997

Jumlah data yang didapat sebesar 280 sehingga data cukup untuk analisis.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan analisis faktor untuk menentukan kesesuaian antara alat ukur atau variabel observasi dengan konstruk atau variabel laten. Metode analisis faktor mengacu pada johnson dan wichern (2002:478) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} X_1 - \mu_1 &= \ell_{11}F_1 + \ell_{12}F_2 + \dots + \ell_{1m}F_m + \varepsilon_1 \\ X_2 - \mu_2 &= \ell_{21}F_1 + \ell_{22}F_2 + \dots + \ell_{2m}F_m + \varepsilon_2 \\ &\vdots \\ X_p - \mu_p &= \ell_{p1}F_1 + \ell_{p2}F_2 + \dots + \ell_{pm}F_m + \varepsilon_p \end{aligned}$$

Dengan asumsi

$$E(\mathbf{F}) = \mathbf{0}_{(m \times 1)}, \quad \text{Cov}(\mathbf{F}) = E[\mathbf{FF}'] = \mathbf{I}_{(m \times m)}$$

$$E(\boldsymbol{\varepsilon}) = \mathbf{0}_{(p \times 1)}, \quad \text{Cov}(\boldsymbol{\varepsilon}) = E[\boldsymbol{\varepsilon}\boldsymbol{\varepsilon}'] = \boldsymbol{\Psi}_{(p \times p)} = \begin{bmatrix} \psi_1 & 0 & \dots & 0 \\ 0 & \psi_2 & \dots & 0 \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ 0 & 0 & \dots & \psi_p \end{bmatrix}$$

Hasil uji validitas dengan analisis faktor untuk variabel tingkat kepuasan dan kepentingan disajikan sebagai berikut:

Tabel 5 Analisis faktor untuk tingkat performansi

Item	Faktor														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
S1 Website bank mudah ditemukan dengan atau tanpa search engines (Google, Yahoo)															.875
S2 Alamat website atau URL mudah diingat dan ditulis															.874
S3 Nama website sesuai atau cocok dengan nama perusahaan															.865
S4 Konten website mudah dibaca dan sesuai dengan keinginan nasabah															.847
S5 Kecepatan akses website bagus															.835
S6 Icon, breadcrumbs atau menu disajikan dengan jelas															.845
S7 Semua menu yang ada dalam website (RTGS, L.L.G, Pemindah bukaan dan lain-lain) berfungsi dengan baik															.893
S8 Website memiliki tujuan dan kegunaan yang jelas															.885
S9 Website bank menyediakan berbagai informasi yang sesuai dengan keinginan nasabah															.894
S10 Website bank dapat dibuka (di-browsing) dengan cepat															.926
S11 Informasi dapat dengan mudah diunduh															.929
S12 Data berupa gambar, pdf dapat dengan mudah diunduh															.943
S13 Website bank dapat diakses setiap saat															.820
S14 Semua link yang ada dalam website berfungsi dengan baik															.826
S15 Semua informasi dan menu yang ada dalam website selalu terkini															.791
S16 Website bank menyediakan akses ke berbagai macam informasi seperti tiket pesawat terbang, indeks harga saham dan lain-lain															.955
S17 Website bank mudah digunakan oleh orang yang baru atau orang yang pertama kali menggunakannya															.949
S18 Website bank mudah digunakan oleh orang-orang dengan berbagai latar belakang dan tujuan															.955
S19 Website bank (memiliki sistem keamanan seperti password, token, firewall dan alat verifikasi yang lain)															.932
S20 Sistem keamanan website bank telah mendapatkan sertifikasi dari pihak ketiga															.927
S21 Bank memiliki kebijakan yang mengatur keamanan website															.934
S22 Bank selalu menanggapi keluhan dan pertanyaan yang anda ajukan melalui website. Keluhan ditanggapi melalui email atau telepon															.911
S23 Website bank memberikan nomor telepon tiap departemen secara lengkap atau detail															.924
S24 Website bank memberikan menu khusus kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritikan dan pertanyaan															.912
S25 Informasi yang diberikan berkaitan dengan judul atau subject															.820
S26 Informasi yang diberikan mendukung penjelasan judul atau subject															.782
S27 Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan															.801
S28 Informasi yang diberikan dalam website bersifat kredibel															.902
S29 Informasi yang diberikan dalam website sangat akurat dan berasal dari sumber yang terpercaya															.916
S30 Informasi yang diberikan dalam website selalu benar dan tepat															.914
S31 Informasi selalu ditulis dengan benar dan menggunakan bahasa yang baku															.922
S32 Ejaan dan penulisan informasi selalu benar															.918
S33 Informasi ditulis dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh semua orang dan bukan bahasa yang bersifat jargon															.910
S34 Website bank memberikan informasi mengenai daftar produk															.954
S35 Website bank memberikan informasi mengenai syarat dan ketentuan produk seperti bunga, tenor dan lain-lain															.951
S36 Website bank memberikan jawaban terhadap seluruh pertanyaan nasabah															.948
S37 Website senantiasa memberikan informasi yang terkini															.973
S38 Website memberikan tanggal update pada setiap informasi yang diberikan															.971
S39 Website tidak berisi informasi yang tidak terkini															.975
S40 Website berisi informasi mengenai ramalan cuaca															.950
S41 Website memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan yang terkini															.948
S42 Website memberikan berita terkini															.948
S43 Website menyebutkan nama penjunjung															.941
S44 Website memberikan rekaman mengenai aktivitas user															.936
S45 Website memberikan pilihan latar belakang atau background desktop															.929

Tabel 6 Analisis faktor untuk tingkat kepentingan

Item	Faktor														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
S1 Website bank mudah ditemukan dengan atau tanpa search engines (Google, Yahoo)									.946						
S2 Alamat website atau URL mudah diingat dan ditulis									.938						
S3 Nama website sesuai atau cocok dengan nama perusahaan									.952						
S4 Konten website mudah dibaca dan sesuai dengan keinginan nasabah										.939					
S5 Kecepatan akses website bagus										.932					
S6 Icon, breadcrumbs atau menu disajikan dengan jelas										.949					
S7 Semua menu yang ada dalam website (RTGS, L.L.G. Pemindah buktan dan lain-lain) berfungsi dengan baik	.973														
S8 Website memiliki tujuan dan kegunaan yang jelas	.973														
S9 Website bank menyediakan berbagai informasi yang sesuai dengan keinginan nasabah	.977														
S10 Website bank dapat dibuka (di-browsing) dengan cepat											.942				
S11 Informasi dapat dengan mudah diunduh											.927				
S12 Data berupa gambar, pdf dapat dengan mudah diunduh											.940				
S13 Website bank dapat diakses setiap saat			.965												
S14 Semua link yang ada dalam website berfungsi dengan baik			.955												
S15 Semua informasi dan menu yang ada dalam website selalu terkini			.965												
S16 Website bank menyediakan akses ke berbagai macam informasi seperti tiket pesawat terbang, indeks harga saham dan lain-lain				.966											
S17 Website bank mudah digunakan oleh orang yang baru atau orang yang pertama kali menggunakannya				.955											
S18 Website bank mudah digunakan oleh orang-orang dengan berbagai latar belakang dan tujuan				.967											
S19 Website bank (memiliki sistem keamanan seperti password, token, firewall dan alat verifikasi yang lain)							.951								
S20 Sistem keamanan website bank telah mendapatkan sertifikasi dari pihak ketiga							.949								
S21 Bank memiliki kebijakan yang mengatur keamanan website							.950								
S22 Bank selalu menanggapi keluhan dan pertanyaan yang anda ajukan melalui website. Keluhan ditanggapi melalui email atau telepon											.937				
S23 Website bank memberikan nomor telepon tiap departemen secara lengkap atau detail											.926				
S24 Website bank memberikan menu khusus kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritikan dan pertanyaan											.931				
S25 Informasi yang diberikan berkaitan dengan judul atau subject						.956									
S26 Informasi yang diberikan mendukung penjelasan judul atau subject					.954										
S27 Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan					.951										
S28 Informasi yang diberikan dalam website bersifat kredibel									.951						
S29 Informasi yang diberikan dalam website sangat akurat dan berasal dari sumber yang terpercaya									.933						
S30 Informasi yang diberikan dalam website selalu benar dan tepat									.950						
S31 Informasi selalu ditulis dengan benar dan menggunakan bahasa yang baku													.934		
S32 Ejaan dan penulisan informasi selalu benar													.928		
S33 Informasi ditulis dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh semua orang dan bukan bahasa yang bersifat jargon													.936		
S34 Website bank memberikan informasi mengenai daftar produk								.948							
S35 Website bank memberikan informasi mengenai syarat dan ketentuan produk seperti bunga, tenor dan lain-lain								.935							
S36 Website bank memberikan jawaban terhadap seluruh pertanyaan nasabah								.949							
S37 Website senantiasa memberikan informasi yang terkini					.960										
S38 Website memberikan tanggal update pada setiap informasi yang diberikan					.958										
S39 Website tidak berisi informasi yang tidak terkini					.959										
S40 Website berisi informasi mengenai ramalan cuaca		.970													
S41 Website memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan yang terkini		.962													
S42 Website memberikan berita terkini		.972													
S43 Website menyebutkan nama pengunjung														.944	
S44 Website memberikan rekaman mengenai aktivitas user														.930	
S45 Website memberikan pilihan latar belakang atau background desktop														.919	

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menentukan tingkat konsistensi tiap variabel observasi atau alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan cronbach's alpha. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 7.

Tabel 7 Uji reliabilitas

Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted
s1	0,918999845	s10	0,902291152	s19	0,925886525	s28	0,907532569	s37	0,94658373
s2	0,935895678	s11	0,923742852	s20	0,938981056	s29	0,933491817	s38	0,952098281
s3	0,911021259	s12	0,904597208	s21	0,926832464	s30	0,904472112	s39	0,942575469
s4	0,907711374	s13	0,945951166	s22	0,895732828	s31	0,896332863	s40	0,955927524
s5	0,926120165	s14	0,959726432	s23	0,925654417	s32	0,91061828	s41	0,968735978
s6	0,903378001	s15	0,944925446	s24	0,893802475	s33	0,899315068	s42	0,956397501
s7	0,971024612	s16	0,942030927	s25	0,931145401	s34	0,922128865	s43	0,888418355
s8	0,977615467	s17	0,959207603	s26	0,93541399	s35	0,933258032	s44	0,905406763
s9	0,970175666	s18	0,942156097	s27	0,936905431	s36	0,915393171	s45	0,905402512

Nilai cronbach's alpha di atas 0,3 untuk semua variabel observasi sehingga alat ukur bersifat reliabel.

Uji t Dua Sampel Independen

Uji t dilakukan dengan persamaan $t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{\tilde{S}_1^2}{n_1} + \frac{\tilde{S}_2^2}{n_2}}}$. Hasil perhitungan uji t disajikan

pada tabel 8.

Tabel 8 Uji t Dua Sampel Independen

Constructs	Definisi	Item	Pernyataan	Importance		Performance		T-Value
				Avg.	Var.	Avg.	Var.	
Accessible	The website is easy to find	S1	Website bank mudah ditemukan dengan atau tanpa search engines (Google, Yahoo)	4.982	0.750	3.418	1.034	20.497
		S2	Alamat website atau URL mudah diingat dan ditulis	4.989	0.731	3.371	1.063	20.985
		S3	Nama website sesuai atau cocok dengan nama perusahaan	5.029	0.761	3.357	1.055	21.502
Usability	The website is easy to use	S4	Konten website mudah dibaca dan sesuai dengan keinginan nasabah	3.007	0.628	1.604	0.659	25.812
		S5	Kecepatan akses website bagus	3.025	0.630	1.764	0.679	22.780
		S6	Icon, breadcrumbs atau menu disajikan dengan jelas	3.014	0.622	1.639	0.663	25.313

<i>Functionality</i>	<i>The website offers the relevant mechanisms to meet the purpose of the website</i>	S7	Semua menu yang ada dalam <i>website</i> (RTGS, LLG, Pemindahbukuan dan lain-lain) berfungsi dengan baik	4.014	1.110	5.489	1.088	-15.881
		S8	<i>Website</i> memiliki tujuan dan kegunaan yang jelas	3.971	1.100	5.496	1.155	-15.999
		S9	<i>Website</i> bank menyediakan berbagai informasi yang sesuai dengan keinginan nasabah	3.986	1.097	5.479	1.110	-16.003
<i>Responsiveness</i>	<i>The website responds well</i>	S10	<i>Website</i> bank dapat dibuka (<i>di-browsing</i>) dengan <i>cepat</i>	5.993	0.738	3.668	1.058	30.165
		S11	Informasi dapat dengan mudah diunduh	5.986	0.752	3.664	1.034	30.372
		S12	Data berupa gambar, pdf dapat dengan mudah diunduh	5.975	0.735	3.650	1.054	30.282
<i>Reliability</i>	<i>The website is reliable</i>	S13	<i>Website</i> bank dapat diakses setiap saat	7.025	0.944	1.507	0.628	81.418
		S14	Semua <i>link</i> yang ada dalam <i>website</i> berfungsi dengan baik	7.007	0.962	1.636	0.630	78.173
		S15	Semua informasi dan menu yang ada dalam <i>website</i> selalu terkini	6.996	0.926	1.593	0.649	79.980
<i>Flexibility</i>	<i>The website supports different types of users</i>	S16	<i>Website</i> bank menyediakan akses ke berbagai macam informasi seperti tiket pesawat terbang, indeks harga saham dan lain-lain	4.521	0.916	5.289	1.289	-8.127
		S17	<i>Website</i> bank mudah digunakan oleh orang yang baru atau orang yang pertama kali menggunakannya	4.529	0.965	5.289	1.249	-8.063
		S18	<i>Website</i> bank mudah digunakan oleh orang-orang dengan berbagai latar belakang dan tujuan	4.493	0.943	5.300	1.216	-8.776
<i>Security</i>	<i>The system feels secure for transaction purposes</i>	S19	<i>Website</i> bank (memiliki sistem keamanan seperti password, token, <i>firewall</i> dan alat verifikasi yang lain)	8.279	0.795	6.432	1.268	20.643
		S20	Sistem keamanan <i>website</i> bank telah mendapatkan sertifikasi	8.300	0.792	6.432	1.225	21.429

dari pihak ketiga

		S21	Bank memiliki kebijakan yang mengatur keamanan <i>website</i>	8.271	0.784	6.439	1.231	21.005
<i>Communication</i>	<i>It is easy to communicate with the firm</i>	S22	Bank selalu menanggapi keluhan dan pertanyaan yang anda ajukan melalui <i>website</i> . Keluhan ditanggapi melalui email atau telepon	3.736	0.640	7.864	1.858	-35.157
		S23	<i>Website</i> bank memberikan nomor telepon tiap departemen secara lengkap atau detail	3.718	0.735	7.882	1.871	-34.658
		S24	<i>Website</i> bank memberikan menu khusus kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritikan dan pertanyaan	3.739	0.667	7.886	1.838	-35.491
<i>Relevance of website content</i>	<i>The website meets information needs</i>	S25	Informasi yang diberikan berkaitan dengan judul atau <i>subject</i>	8.486	0.799	2.600	0.648	95.756
		S26	Informasi yang diberikan mendukung penjelasan judul atau <i>subject</i>	8.436	0.818	2.625	0.702	90.162
		S27	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	8.468	0.794	2.611	0.588	99.211
<i>Accuracy of website content</i>	<i>Content is judged to be accurate and valid</i>	S28	Informasi yang diberikan dalam <i>website</i> bersifat kredibel	6.389	0.744	6.125	1.313	2.931
		S29	Informasi yang diberikan dalam <i>website</i> sangat akurat dan berasal dari sumber yang terpercaya	6.393	0.759	6.100	1.340	3.181
		S30	Informasi yang diberikan dalam <i>website</i> selalu benar dan tepat	6.379	0.752	6.146	1.302	2.583
<i>Website content is understandable</i>	<i>The information presented is easy to understand</i>	S31	Informasi selalu ditulis dengan benar dan menggunakan bahasa yang baku	2.107	0.652	8.386	1.296	-72.423
		S32	Ejaan dan penulisan informasi selalu benar	2.107	0.630	8.411	1.309	-72.623

		S33	Informasi ditulis dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh semua orang dan bukan bahasa yang bersifat jargon	2.107	0.636	8.393	1.260	-74.536
<i>Website content is complete</i>	<i>The information presented all information needs</i>	S34	<i>Website</i> bank memberikan informasi mengenai daftar produk	2.604	0.741	7.093	1.980	-35.538
		S35	<i>Website</i> bank memberikan informasi mengenai syarat dan ketentuan produk seperti bunga, tenor dan lain-lain	2.596	0.775	7.132	2.020	-35.086
		S36	<i>Website</i> bank memberikan jawaban terhadap seluruh pertanyaan nasabah	2.611	0.735	7.168	1.922	-37.053
<i>Website content is current</i>	<i>Content is judged to be up to date</i>	S37	<i>Website</i> senantiasa memberikan informasi yang terkini	3.625	0.891	8.396	1.890	-38.203
		S38	<i>Website</i> memberikan tanggal <i>update</i> pada setiap informasi yang diberikan	3.643	0.868	8.357	1.847	-38.644
		S39	<i>Website</i> tidak berisi informasi yang tidak terkini	3.654	0.875	8.393	1.883	-38.204
<i>Website displays dynamic content</i>	<i>Content is varied and changing</i>	S40	<i>Website</i> berisi informasi mengenai ramalan cuaca	7.468	0.911	6.596	1.426	8.616
		S41	<i>Website</i> memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan yang terkini	7.486	0.916	6.579	1.417	8.997
		S42	<i>Website</i> memberikan berita terkini	7.489	0.904	6.625	1.444	8.490
<i>Personalisation of website content</i>	<i>The website creates a sense of individuality</i>	S43	<i>Website</i> menyebutkan nama pengunjung	5.182	0.627	5.614	1.048	-5.922
		S44	<i>Website</i> memberikan rekaman mengenai aktivitas <i>user</i>	5.204	0.626	5.511	1.051	-4.202
		S45	<i>Website</i> memberikan pilihan latar belakang atau <i>background desktop</i>	5.186	0.612	5.664	1.024	-6.715

Tabel 8 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara data pada kelompok *importance* dan *performance* sehingga IPA dapat dilakukan.

Importance Performance Analysis

Nilai rata-rata tiap atribut kualitas diplotkan dalam koordinat IPA atau matriks IPA untuk menentukan lokasi kuadran. Penentuan kuadran tiap atribut kualitas disajikan pada tabel 9.

Tabel 9 Penentuan kuadran

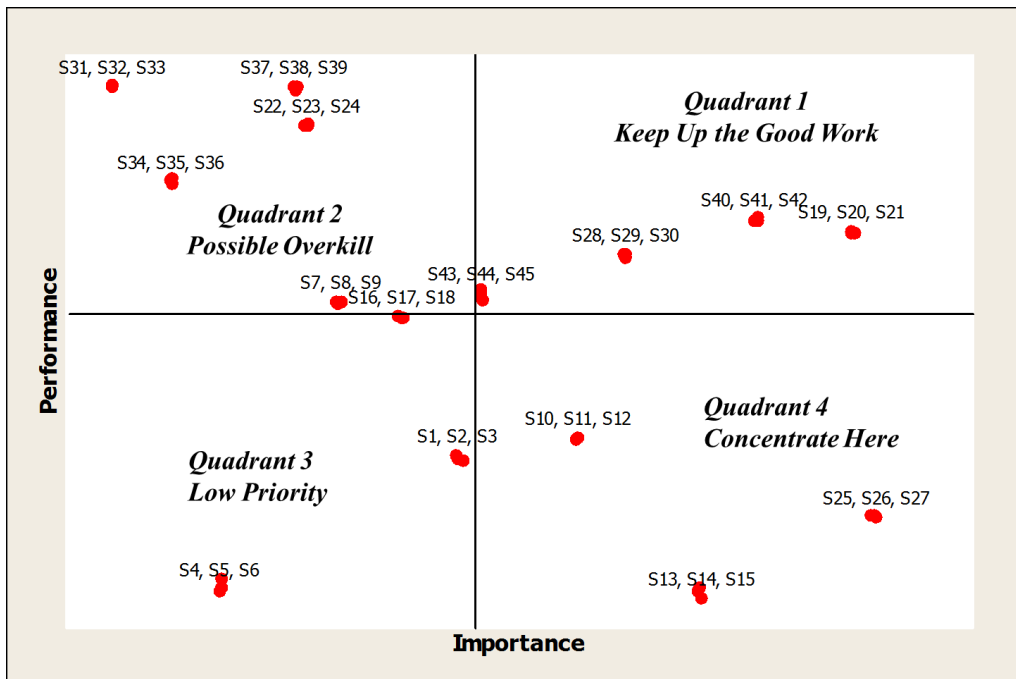
<i>Constructs</i>	<i>Definisi</i>	<i>Varia bel</i>	<i>Pernyataan</i>	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	<i>Kuadran</i>
				<i>Average</i>	<i>Average</i>	
<i>Accessible</i>	<i>The website is easy to find</i>	S1	<i>Website bank mudah ditemukan dengan atau tanpa search engines (Google, Yahoo)</i>	4.982	3.418	Kuadran 3
		S2	<i>Alamat website atau URL mudah diingat dan ditulis</i>	4.989	3.371	Kuadran 3
		S3	<i>Nama website sesuai atau cocok dengan nama perusahaan</i>	5.029	3.357	Kuadran 3
<i>Usability</i>	<i>The website is easy to use</i>	S4	<i>Konten website mudah dibaca dan sesuai dengan keinginan nasabah</i>	3.007	1.604	Kuadran 3
		S5	<i>Kecepatan akses website bagus</i>	3.025	1.764	Kuadran 3
		S6	<i>Icon, breadcrumbs atau menu disajikan dengan jelas</i>	3.014	1.639	Kuadran 3
<i>Functionality</i>	<i>The website offers the relevant mechanisms to meet the purpose of the website</i>	S7	<i>Semua menu yang ada dalam website (RTGS, LLG, Pemindahbukuan dan lain-lain) berfungsi dengan baik</i>	4.014	5.489	Kuadran 2
		S8	<i>Website memiliki tujuan dan kegunaan yang jelas</i>	3.971	5.496	Kuadran 2
		S9	<i>Website bank menyediakan berbagai informasi yang sesuai dengan keinginan nasabah</i>	3.986	5.479	Kuadran 2
<i>Responsiveness</i>	<i>The website responds well</i>	S10	<i>Website bank dapat dibuka (di-browsing) dengan cepat</i>	5.993	3.668	Kuadran 4
		S11	<i>Informasi dapat dengan mudah diunduh</i>	5.986	3.664	Kuadran 4
		S12	<i>Data berupa gambar, pdf dapat dengan mudah diunduh</i>	5.975	3.650	Kuadran 4
<i>Reliability</i>	<i>The website is reliable</i>	S13	<i>Website bank dapat diakses setiap saat</i>	7.025	1.507	Kuadran 4

		S14	Semua <i>link</i> yang ada dalam <i>website</i> berfungsi dengan baik	7.007	1.636	Kuadran 4
		S15	Semua informasi dan menu yang ada dalam <i>website</i> selalu terkini	6.996	1.593	Kuadran 4
<i>Flexibility</i>	<i>The website supports different types of users</i>	S16	<i>Website bank</i> menyediakan akses ke berbagai macam informasi seperti tiket pesawat terbang, indeks harga saham dan lain-lain	4.521	5.289	Kuadran 3
		S17	<i>Website bank</i> mudah digunakan oleh orang yang baru atau orang yang pertama kali menggunakannya	4.529	5.289	Kuadran 3
		S18	<i>Website bank</i> mudah digunakan oleh orang-orang dengan berbagai latar belakang dan tujuan	4.493	5.300	Kuadran 3
<i>Security</i>	<i>The system feels secure for transaction purposes</i>	S19	<i>Website bank</i> (memiliki sistem keamanan seperti password, token, <i>firewall</i> dan alat verifikasi yang lain)	8.279	6.432	Kuadran 1
		S20	Sistem keamanan <i>website bank</i> telah mendapatkan sertifikasi dari pihak ketiga	8.300	6.432	Kuadran 1
		S21	Bank memiliki kebijakan yang mengatur keamanan <i>website</i>	8.271	6.439	Kuadran 1
<i>Communication</i>	<i>It is easy to communicate with the firm</i>	S22	Bank selalu menanggapi keluhan dan pertanyaan yang anda ajukan melalui <i>website</i> . Keluhan ditanggapi melalui email atau telepon	3.736	7.864	Kuadran 2

		S23	Website bank memberikan nomor telepon tiap departemen secara lengkap atau detail	3.718	7.882	Kuadran 2
		S24	Website bank memberikan menu khusus kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritikan dan pertanyaan	3.739	7.886	Kuadran 2
<i>Relevance of website content</i>	<i>The website meets information needs</i>	S25	Informasi yang diberikan berkaitan dengan judul atau <i>subject</i>	8.486	2.600	Kuadran 4
		S26	Informasi yang diberikan mendukung penjelasan judul atau <i>subject</i>	8.436	2.625	Kuadran 4
		S27	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	8.468	2.611	Kuadran 4
<i>Accuracy of website content</i>	<i>Content is judged to be accurate and valid</i>	S28	Informasi yang diberikan dalam <i>website</i> bersifat kredibel	6.389	6.125	Kuadran 1
		S29	Informasi yang diberikan dalam <i>website</i> sangat akurat dan berasal dari sumber yang terpercaya	6.393	6.100	Kuadran 1
		S30	Informasi yang diberikan dalam <i>website</i> selalu benar dan tepat	6.379	6.146	Kuadran 1
<i>Website content is understandable</i>	<i>The information presented is easy to understand</i>	S31	Informasi selalu ditulis dengan benar dan menggunakan bahasa yang baku	2.107	8.386	Kuadran 2
		S32	Ejaan dan penulisan informasi selalu benar	2.107	8.411	Kuadran 2
		S33	Informasi ditulis dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh semua orang dan bukan bahasa yang bersifat jargon	2.107	8.393	Kuadran 2

<i>Website content is complete</i>	<i>The information presented covers all information needs</i>	S34	<i>Website</i> bank memberikan informasi mengenai daftar produk	2.604	7.093	Kuadran 2
		S35	<i>Website</i> bank memberikan informasi mengenai syarat dan ketentuan produk seperti bunga, tenor dan lain-lain	2.596	7.132	Kuadran 2
		S36	<i>Website</i> bank memberikan jawaban terhadap seluruh pertanyaan nasabah	2.611	7.168	Kuadran 2
<i>Website content is current</i>	<i>Content is judged to be up to date</i>	S37	<i>Website</i> senantiasa memberikan informasi yang terkini	3.625	8.396	Kuadran 2
		S38	<i>Website</i> memberikan tanggal <i>update</i> pada setiap informasi yang diberikan	3.643	8.357	Kuadran 2
		S39	<i>Website</i> tidak berisi informasi yang tidak terkini	3.654	8.393	Kuadran 2
<i>Website displays dynamic content</i>	<i>Content is varied and changing</i>	S40	<i>Website</i> berisi informasi mengenai ramalan cuaca	7.468	6.596	Kuadran 1
		S41	<i>Website</i> memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan yang terkini	7.486	6.579	Kuadran 1
		S42	<i>Website</i> memberikan berita terkini	7.489	6.625	Kuadran 1
<i>Personalisation of website content</i>	<i>The website creates a sense of individuality</i>	S43	<i>Website</i> menyebutkan nama pengunjung	5.182	5.614	Kuadran 1
		S44	<i>Website</i> memberikan rekaman mengenai aktivitas <i>user</i>	5.204	5.511	Kuadran 1
		S45	<i>Website</i> memberikan pilihan latar belakang atau <i>background desktop</i>	5.186	5.664	Kuadran 1

Berdasarkan data pada tabel 9, nilai tiap atribut diplotkan dalam matriks IPA seperti tersaji pada gambar 2.



Gambar 2. Matriks IPA

Beberapa atribut kualitas yang ada di dalam kuadran 4 (S10 *Website* bank dapat dibuka (di-browsing) dengan cepat, S11 Informasi dapat dengan mudah diunduh, S12 Data berupa gambar, pdf dapat dengan mudah diunduh, S13 *Website* bank dapat diakses setiap saat, S14 Semua link yang ada dalam *website* berfungsi dengan baik, S15 Semua informasi dan menu yang ada dalam *website* selalu terkini, S25 Informasi yang diberikan berkaitan dengan judul atau *subject*, S26 Informasi yang diberikan mendukung penjelasan judul atau *subject*, S27 Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan) merupakan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun performansinya masih rendah. Bank harus mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan performansi atribut kualitas yang berada di kuadran 4.

Beberapa atribut kualitas yang ada di dalam kuadran 1 (S19 *Website* bank (memiliki sistem keamanan seperti *password*, token, *firewall* dan alat verifikasi yang lain, S20 Sistem keamanan *website* bank telah mendapatkan sertifikasi dari pihak ketiga, S21 Bank memiliki kebijakan yang mengatur keamanan *website*, S28 Informasi yang diberikan dalam *website* bersifat kredibel, S29 Informasi yang diberikan dalam *website* sangat akurat dan berasal dari sumber yang terpercaya, S30 Informasi yang diberikan dalam *website* selalu benar dan tepat, S40 *Website* berisi informasi mengenai ramalan cuaca, S41 *Website* memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan yang terkini, S42 *Website* memberikan berita terkini, S43 *Website* menyebutkan nama pengunjung, S44 *Website* memberikan rekaman mengenai aktivitas user, S45 *Website* memberikan pilihan latar belakang atau *background desktop*) merupakan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat performansi tinggi. Atribut kualitas ini merupakan kekuatan bank dan harus

tetap dipertahankan. Alokasi sumber daya harus tetap dilakukan untuk mempertahankan hal ini.

Beberapa atribut kualitas yang ada di dalam kuadran 2 (S7 Semua menu yang ada dalam *website* (RTGS, LLG, Pemindah bukuan dan lain-lain) berfungsi dengan baik, S8 *Website* memiliki tujuan dan kegunaan yang jelas, S9 *Website* bank menyediakan berbagai informasi yang sesuai dengan keinginan nasabah, S22 Bank selalu menanggapi keluhan dan pertanyaan yang anda ajukan melalui *website*. Keluhan ditanggapi melalui email atau telepon, S23 *Website* bank memberikan nomor telepon tiap departemen secara lengkap atau detail, S24 *Website* bank memberikan menu khusus kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritikan dan pertanyaan, S31 Informasi selalu ditulis dengan benar dan menggunakan bahasa yang baku, S32 Ejaan dan penulisan informasi selalu benar, S33 Informasi ditulis dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh semua orang dan bukan bahasa yang bersifat jargon, S34 *Website* bank memberikan informasi mengenai daftar produk, S35 *Website* bank memberikan informasi mengenai syarat dan ketentuan produk seperti bunga, tenor dan lain-lain, S36 *Website* bank memberikan jawaban terhadap seluruh pertanyaan nasabah, S37 *Website* senantiasa memberikan informasi yang terkini, S38 *Website* memberikan tanggal update pada setiap informasi yang diberikan, S39 *Website* tidak berisi informasi yang tidak terkini) merupakan atribut kualitas dengan tingkat kepentingan rendah namun tingkat performansi tinggi. Strategi yang diterapkan adalah *possibel overkill* atau bank harus menarik sumber daya yang digunakan untuk memaksimalkan performansi atribut yang ada di kuadran 2 dan mengalokasikan sumber daya tersebut untuk mempertahankan performansi atribut yang ada di kuadran 1 dan untuk meningkatkan performansi atribut kualitas yang ada di kuadran 4. Wawancara dilakukan terhadap beberapa nasabah untuk mengetahui penyebab hal ini. Nasabah tidak mementingkan atribut S7, S8, S9 karena nasabah bank A memiliki keyakinan bahwa semua *website* bank pasti menyediakan layanan LLG, RTGS, dan pemindahbukuan yang pasti dapat berfungsi dengan baik. Nasabah menginginkan diferensiasi dari pelayanan yang diberikan oleh *website*. Selain itu banyak nasabah bank A berprofesi sebagai pialang saham sehingga berdasarkan nasabah lebih mementingkan keterkinian informasi yang ada dalam *website* seperti harga saham dan nilai tukar valas.

Beberapa atribut kualitas yang ada dalam kuadran 3 (S1 *Website* bank mudah ditemukan dengan atau tanpa *search engines* (Google, Yahoo), S2 Alamat *website* atau URL mudah diingat dan ditulis, S3 Nama *website* sesuai atau cocok dengan nama perusahaan, S4 Konten *website* mudah dibaca dan sesuai dengan keinginan nasabah, S5 Kecepatan akses *website* bagus, S6 *Icon*, *breadcrumbs* atau menu disajikan dengan jelas, S16 *Website* bank menyediakan akses ke berbagai macam informasi seperti tiket pesawat terbang, indeks harga saham dan lain-lain, S17 *Website* bank mudah digunakan oleh orang yang baru atau orang yang pertama kali menggunakannya, S18 *Website* bank mudah digunakan oleh orang-orang dengan berbagai latar belakang dan tujuan) merupakan atribut dengan tingkat performansi yang rendah dan tingkat kualitas yang rendah. Semua sumber daya yang

dialokasikan untuk peningkatan performansi atribut di kuadran ini harus dialihkan untuk peningkatan performansi atribut yang ada di kuadran 1 dan 4.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, Y. C. and S. Lin, 2013, Applying Importance Performance Analysis for Improving Internal Marketing of Hospital Management in Taiwan, *International Business Research*, Vol. 6, No. 4.
- Deng, W.J., Y. F. Kuo and W. C. Chen, 2008, Revised Importance Performance Analysis: Three-Factor Theory and Benchmarking, *The Service Industries Journal*, Vol. 28, Issue 1, Page 37-51.
- Goi, Chai Lee, 2012, A Review of Web Evaluation Criteria for E-Commerce web Sites, *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 17, No. 3.
- Johnson, R. A., and Wichern, D.W., 2002. *Applied Multivariate Statistical Analysis*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Stockdale, Rosemary and Borovicka, M., 2006, Using Quality Dimensions in the Evaluation of Websites, *The DBLP Computer Science Bibliography*, Vol C-7.
- Wong, M. S., N. Hideki and P. George, 2011, The Use of Importance Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services, *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, Vol.6, Issue 2, Page 17-30.