



## **Analisis Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* Berbasis Web (Studi Kasus: Universitas CIC)**

Marsani Asfi<sup>1</sup>, Kusnadi<sup>2</sup>, Kristianto<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas CIC, Cirebon, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Teknik Informatika, Universitas CIC, Cirebon, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[marsani.asfi@cic.ac.id](mailto:marsani.asfi@cic.ac.id), <sup>2</sup>[kusnadi@cic.ac.id](mailto:kusnadi@cic.ac.id), <sup>3,\*</sup>[kristiantorpl@gmail.com](mailto:kristiantorpl@gmail.com)

Email Penulis Korespondensi: [kristiantorpl@gmail.com](mailto:kristiantorpl@gmail.com)

**Abstrak**—Dengan meningkatnya perkembangan teknologi informasi dan persaingan antar perguruan tinggi, analisis kualitas pelayanan akademik di era kompetitif seperti sekarang ini merupakan hal penting untuk dilakukan oleh Perguruan Tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah membangun sistem komputer berbasis web untuk analisis kepuasan alumni terhadap kualitas layanan akademik di Universitas CIC, sampel data yang digunakan adalah 31 Alumni Universitas CIC lulusan tahun 2019 secara acak. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*, metode ini merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui atribut mana yang berpengaruh besar terhadap kepuasan, dimana atribut yang diukur akan dikelompokkan dalam 4 kuadran. Hasil dari penelitian ini adalah sistem analisis kepuasan alumni terhadap layanan akademik di Universitas CIC menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil uji sistem terhadap sampel 31 alumni secara acak yang menilai 9 atribut layanan akademik di Universitas CIC, didapat sebanyak 33,33% atau 3 atribut masuk dalam Kuadran I yang artinya atribut tersebut direkomendasikan untuk ditingkatkan. 11,11 % atau 1 atribut masuk dalam kelompok Kuadran II artinya atribut tersebut sudah berhasil memuaskan Alumni dan harus dipertahankan kinerjanya. 22,22 % atau 2 atribut masuk kategori Kuadran III artinya atribut tersebut memiliki prioritas rendah untuk ditingkatkan. Sedangkan pada Kuadran IV terdapat sebanyak 33,33% atau 3 atribut, artinya atribut ini memiliki kinerja baik, tapi tidak dianggap penting oleh Alumni.

**Kata Kunci:** Analisis, Sistem, Kepuasan Alumni, Layanan Akademik, IPA, PHP.

**Abstract**—Increasing development of information technology and competition among tertiary institutions, analysis quality of academic services in the competitive era such as now is an important thing for university to do. The purpose of this research is to build a web-based computer system for analyzing alumni satisfaction with the quality of academic services at CIC University, the sample data used were 31 Alumni CIC University who graduates in 2019. The analytical method used was Importance Performance Analysis method, this method is an analysis technique which is used to find out which attributes have a big influence on satisfaction, where the measured attributes will be grouped in 4 quadrants. The results of this research is alumni satisfaction analysis systems for academic services at CIC University with Importance Performance Analysis method. The results of the system test of 31 alumni sample data assessing 9 attributes of academic services at CIC University, obtained 33.33% or 3 attributes included in Quadrant I which means that attributes are recommended to be improved. 11.11% or 1 attribute included in the Quadrant II, it mean that attribute has succeeded in satisfying the Alumni and its performance must be maintained. 22.22% or 2 attributes are in the Quadrant III category, it mean that attributes have a low priority to be improved. While in Quadrant IV there are 33.33% or 3 attributes, it mean that these attributes have good performance, but are not considered important by Alumni.

**Keywords:** Analysis, System, Alumni Satisfaction, Academic of Services, IPA, PHP.

### **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan pesat pada bidang teknologi informasi mempermudah semua pihak dalam mendapat informasi yang diinginkan lebih cepat [1]. Informasi adalah sesuatu hal yang berharga bagi suatu organisasi [2]. Pada Perguruan Tinggi misalnya informasi kualitas layanan dan lulusan merupakan salah satu informasi yang harus didapat dalam upaya untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan [3].

Dewasa ini untuk mengetahui kualitas layanan akademik memang menjadi suatu keharusan bagi Perguruan Tinggi, mengingat banyaknya jumlah Perguruan Tinggi yang menyebabkan persaingan antar Perguruan Tinggi juga semakin meningkat [4]. Namun, faktanya untuk mengetahui kualitas layanan akademik di Perguruan Tinggi tidak semudah mengukur kualitas suatu produk yang jelas terlihat. Tetapi, untuk mengetahui kualitas layanan tetap bisa dilakukan melalui analisis berdasarkan hasil survei kepuasan [5]. Analisis kualitas layanan selain dijadikan informasi mengetahui mutu layanan, tapi dapat juga untuk mengetahui permasalahan, hambatan, dan perbandingan kinerja pelayanan antara sesudah dan sebelum ditingkatkan [6]. Sehingga analisis kualitas layanan akademik di era kompetitif ini merupakan hal yang penting untuk dilakukan [5].

Universitas Catur Insan Cendekia (CIC) merupakan salah satu Perguruan Tinggi di wilayah Cirebon yang memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan akademik yang maksimal bagi mahasiswanya. Untuk mewujudkan hal tersebut, dilakukan survei kepuasan Alumni setiap tahunnya menjelang wisuda. Pelayanan akademik yang dinilai pada Universitas CIC tersebut adalah kurikulum yang digunakan, pelayanan karir yang dilakukan, serta sarana dan prasarana pendukung dalam proses pembelajaran. Adapun kendala yang dialami pada saat analisis layanan akademik di Universitas CIC adalah efisiensi waktu. Saat ini, Universitas CIC masih belum mempunyai sistem untuk pengisian kuesioner secara *online*, dan sistem untuk menganalisisnya.

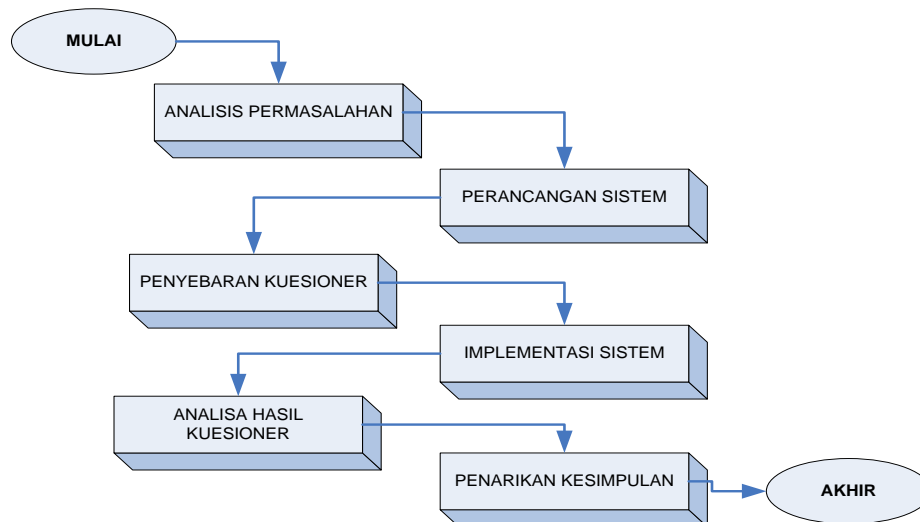


Dalam menganalisa kualitas layanan dapat dilakukan dengan beberapa metode, seperti penelitian analisis kepuasan dengan metode *Service Quality* [6], [7], [8]. Penelitian untuk mengukur kinerja serta kualitas layanan jasa pendidikan tinggi di Cirebon. Sample data sebanyak 200 responden mahasiswa di Cirebon. Proses penelitian dilakukan dengan menganalisis kinerja Perguruan Tinggi dan menghitung tingkat kepuasan mahasiswa dengan metode *Service Quality* (*Servqual Gap 5*) dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 96 pada perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang berarti kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi di Cirebon yaitu Sangat Baik [5]. Penelitian lainnya dilakukan dengan analisis kualitas layanan juga bisa dilakukan dengan metode *Importance performance Analysis* (IPA) seperti pada penelitian [4], [9], [10], [11]. Dalam analisis kualitas layanan, metode IPA bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi dan prioritas pelanggan dalam peningkatan kualitas layanan, metode ini disebut juga sebagai Analisis Kuadran [12]. Metode IPA dipilih karena memiliki kelebihan dibanding metode lain yaitu mampu menunjukkan atribut yang harus ditingkatkan atau harus dikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna, hasilnya mudah diinterpretasikan dan skalanya mudah dimengerti [13].

Dari beberapa penelitian sebelumnya penggunaan metode *Importance performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melakukan analisa kualitas layanan diperguruan tinggi [3], [4], [7], [8], [10] belum menggunakan acuan komponen penilaian dalam IAPS 4.0 untuk program studi. Selain itu penelitian sebelumnya menunjukkan pengolahan dan proses perhitungan serta analisa masih dilakukan manual. Dalam penelitian ini dilakukan analisis kepuasan alumni terhadap layanan akademik di Universitas CIC menggunakan metode *Importance performance Analysis* (IPA). Komponen-komponen penilaian dalam IAPS 4.0 dijadikan dasar untuk penilaian dan membangun sistem komputer berbasis web untuk analisis kepuasan alumni tersebut. Selain itu yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah bahwa sistem berbasis web yang digunakan memberikan dua akses terhadap sistem untuk memberikan penilaian dari alumni. Sampel uji yang digunakan 31 Alumni lulusan tahun 2019 secara acak. Sistem ini diharapkan dapat membantu Alumni dalam memberikan penilaian terhadap kualitas layanan akademik di Universitas CIC, dan bagi pihak Universitas CIC hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik agar menjadi lebih baik lagi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswanya.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Prosedur atau tahapan penelitian ini dikerjakan secara terurut dimulai dari analisa permasalahan, penyebaran kuesioner, perancangan sistem, implementasi sistem, analisis hasil kuesioner, dan penarikan kesimpulan. Prosedur penelitian tersebut digambarkan seperti pada gambar 1 :



Gambar 1. Prosedur Penelitian

### a. Analisis Permasalahan

Penelitian ini dilakukan dari Maret-Juli 2020. Analisis permasalahan adalah cara yang dilakukan untuk mengetahui permasalahan pada objek yang diteliti. Pada bagian ini akan diidentifikasi permasalahan yang terjadi dan tujuan yang menjadi alasan untuk melakukan penelitian ini.

### b. Penyebaran Kuesioner

Sampel data kuesioner dilakukan pada Alumni Universitas CIC tahun 2019. Alumni akan menilai kinerja layanan akademik yang dirasakan dengan memilih pilihan sangat baik = 4, baik = 3, cukup = 3, kurang = 1. Serta memberi penilaian terhadap tingkat harapan atau kepentingan terhadap atribut dengan memilih pilihan sangat penting = 4, penting = 3, cukup penting = 2, kurang penting = 1.



**Tabel 1.** Pertanyaan Kuesioner Kualitas Layanan Akademik

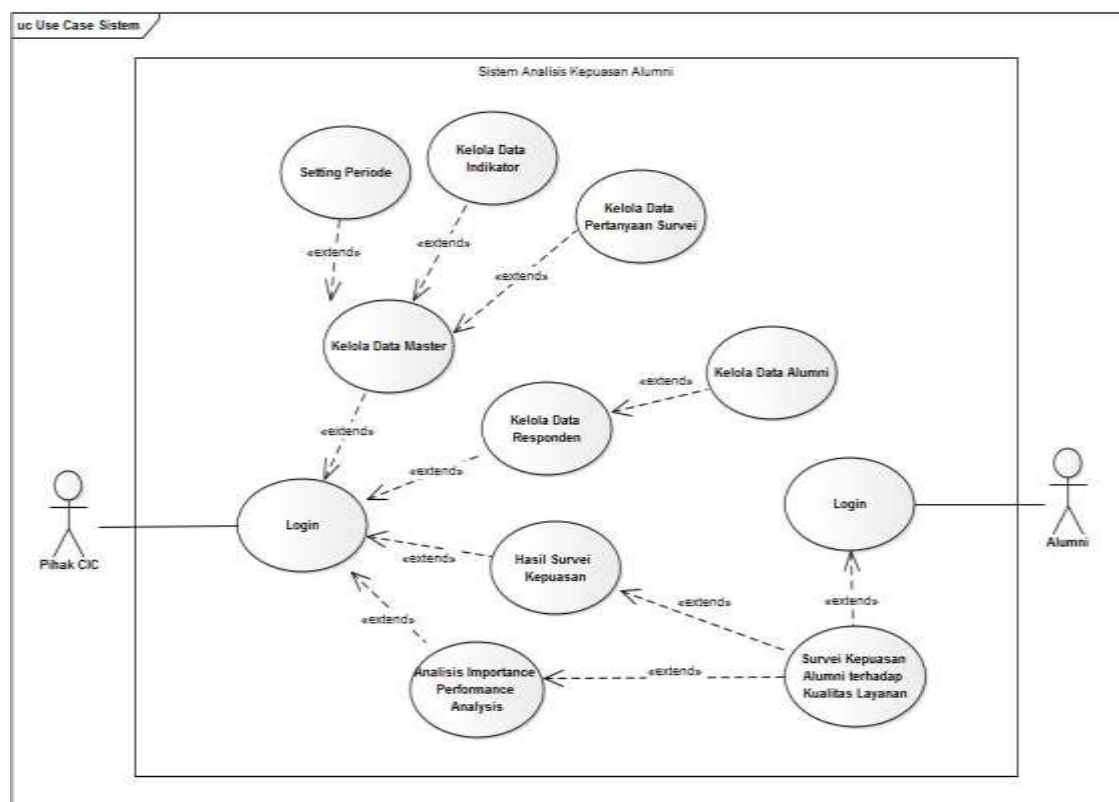
Kode	Item Pertanyaan Kualitas layanan Akademik
Aspek : Kurikulum	
PLA1	Kesesuaian Kurikulum Universitas CIC dengan dunia kerja.
PLA2	Kesesuaian Mata Kuliah dengan dunia kerja.
PLA3	Kesesuaian visi, misi, tujuan Program Studi dengan dunia kerja.
PLA4	Upaya Universitas CIC dalam meningkatkan skill lulusan.
Aspek : Pelayanan Karir	
PLA5	Pelaksanaan Bimbingan Karir dalam memasuki dunia kerja.
PLA6	Upaya Universitas CIC dalam memberikan info lowongan kerja.
PLA7	Upaya Universitas CIC memperkenalkan lulusan di dunia kerja.
Aspek : Sarana dan Prasarana	
PLA8	Keseuaian Sarana Penunjang yang digunakan.
PLA9	Keseuaian Prasarana (ruangan/fasilitas) yang digunakan.

**c. Perancangan Sistem**

Tahap yang dilakukan untuk merancang sistem yang dibangun. Hasil keluaran dari tahapan ini adalah perancangan sistem menggunakan pendekatan berorientasi objek yaitu dengan UML yang meliputi *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, dan *Sequence Diagram*. Berikut dijelaskan *use case* dan *class diagram* yang digunakan dalam pembuatan sistem analisis layanan akademik ini :

1. Use Case Diagram

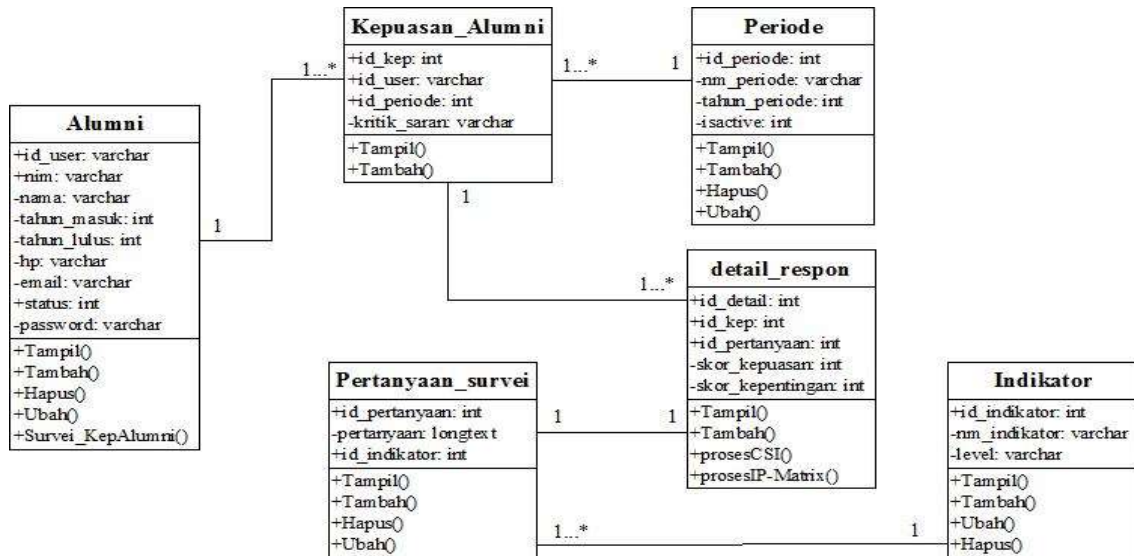
*Use case diagram* digunakan untuk mengetahui fungsi/fitur apa saja yang ada di dalam sebuah sistem dan siapa saja aktor yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut. *Use case diagram* terdapat pada sistem ini terdapat 2 aktor yaitu Alumni dan Pihak Universitas CIC. Setiap aktor memiliki peran masing-masing. Peran dari masing-masing aktor tersebut dijelaskan pada *Use case Diagram* dibawah ini :



**Gambar 2.** Use Case Diagram Sistem

2. Class diagram

*Class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut *atribut* dan *method*. Pada sistem ini terdapat 7 *class* yang digunakan, seperti pada gambar *class diagram* dibawah ini :



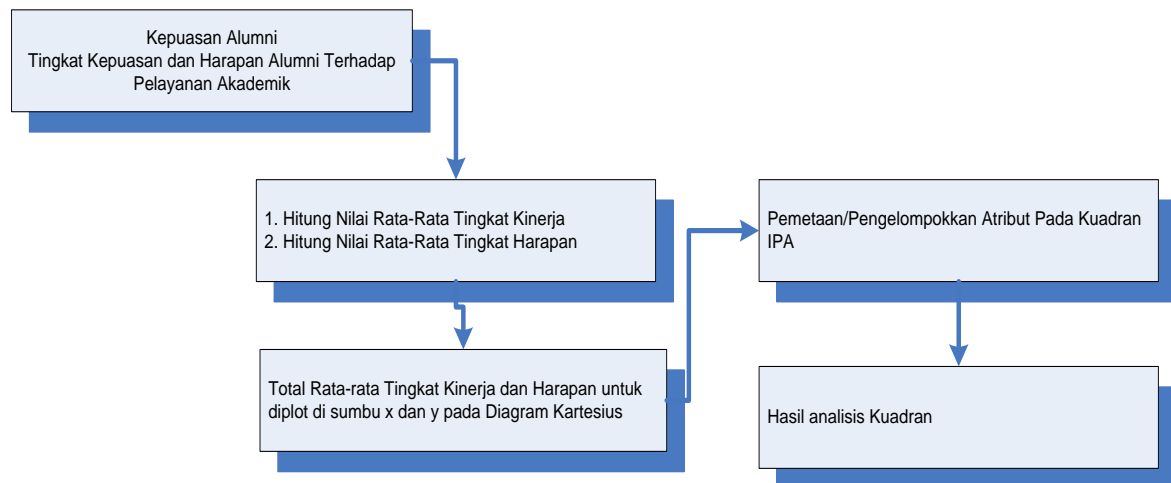
**Gambar 3.** Class Diagram Analisis Kepuasan

**d. Implementasi Sistem**

Tahap implementasi sistem adalah tahapan dimana dibuat dan dikembangkan sistem berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP, dan *database* MySQL. Sistem yang dibangun yaitu berdasarkan hasil analisis dan perancangan sistem yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya, dimana pada sistem ini akan diterapkan metode *Importance Performance Analysis*.

**e. Analisis Hasil Kuesioner**

Hasil survei survei kepuasan alumni terhadap kualitas layanan akademik untuk tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*) yang didapat kemudian dimasukan dalam sistem dengan tahapan berikut :



**Gambar 4.** Tahapan Analisis Metode IPA

1. Menghitung skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan (*Performance*) pada atribut yang dinilai.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \tag{1}$$

Keterangan :

n = Jumlah responden

Xi = Nilai tingkat kinerja atribut ke-i

2. Menghitung skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan (*Importance*) pada atribut yang dinilai.

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \tag{2}$$

Keterangan :

n = Jumlah responden

Yi = Nilai tingkat kepentingan atribut ke-i



3. Menghitung rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja untuk keseluruhan atribut. Hasil perhitungan ini dijadikan sebagai batas sumbu x dan sumbu y.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \tag{3}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \tag{4}$$

Dimana :

$\bar{X}$  : Rata-rata tingkat kinerja (sumbu x)

$\bar{Y}$  : Rata-rata tingkat kepentingan (sumbu y)

4. Setelah didapat nilai sumbu x dan y, langkah terakhir dari metode IPA adalah mengelompokan masing-masing atribut layanan kedalam 4 kuadran. Dengan aturan sebagai berikut :



Gambar 5. Diagram Kartesius IPA [14]

**f. Penarikan Kesimpulan**

Setelah sistem berhasil diimplementasikan dan hasil analisis kualitas layanan telah dilakukan dan didapat hasilnya. Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner secara acak kepada 31 Alumni Universitas CIC angkatan 2019, didapat 2 hasil kuesioner yaitu variabel X (Kinerja/Kepuasan) dan variabel Y (Harapan/Kepentingan) sebagai berikut :

**Tabel 2.** Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan (Variabel X)

No.	Kode Atribut Pelayanan Akademik	SB (4)	B (3)	C (2)	K (1)
1.	PLA1	2	22	4	3
2.	PLA2	4	16	9	2
3.	PLA3	3	17	8	3
4.	PLA4	1	9	14	7
5.	PLA5	4	10	11	6
6.	PLA6	4	11	12	4
7.	PLA7	6	15	9	1
8.	PLA8	3	14	7	7
9.	PLA9	1	10	11	9

**Tabel 3.** Hasil Kuesioner Tingkat Harapan (Variabel Y)

No.	Kode Atribut Pelayanan Akademik	SP (4)	P (3)	CP (2)	KP (1)
1.	PLA1	4	22	5	0





No.	Kode Atribut Pelayanan Akademik	SP (4)	P (3)	CP (2)	KP (1)
2.	PLA2	8	13	10	0
3.	PLA3	8	18	5	0
4.	PLA4	10	14	7	0
5.	PLA5	7	18	6	0
6.	PLA6	9	17	5	0
7.	PLA7	8	14	9	0
8.	PLA8	7	19	5	0
9.	PLA9	7	18	6	0

**3.1 Implementasi Metode Berdasarkan Hasil Sample yang Didapat**

Tahap implementasi sistem adalah tahap dalam pembuatan sistem analisis kualitas layanan akademik di Universitas CIC yang dibangun dengan PHP dan MySQL. Untuk melakukan analisis, terlebih dahulu alumni login dan mengisi kuesioner seperti pada Gambar 7. Pada penelitian ini karena sample data sudah didapat, maka Admin (Pihak CIC) hanya melakukan *import* untuk memasukan hasil survei kedalam *database*.



**Gambar 6.** Form Login



**Gambar 7.** Form Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Akademik

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner secara acak kepada 31 Alumni Universitas CIC angkatan 2019 terhadap 9 atribut layanan yang dianalisis sistem ini, menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan (*Performance*) dan harapan (*Importance*) alumni pada layanan akademik Universitas CIC dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ditunjukkan pada Gambar 8 dan didapat nilai sumbu x sebesar 2,49 dan sumbu y sebesar 3,04



yang dapat dilihat pada Gambar 9. Gambar 9 merupakan hasil pembagian kuadran dari masing-masing atribut pertanyaan dari rata-rata tingkat kinerjadan tingkat harapan terhadap nilai sumbu x dan y yang telah didapat.

No.	Pertanyaan	Nilai Indeks Kinerja Kepuasan (NIK <sub>k</sub> )	Nilai Indeks Kinerja Kepentingan (NIK <sub>i</sub> )
1	Kesesuaian Kurikulum Universitas OC dengan dunia kerja	2.74	2.97
2	Kesesuaian Mata Kuliah dengan dunia kerja	2.71	2.94
3	Kesesuaian Wkt. bel. tujuan Program Studi dengan dunia kerja	2.65	3.10
4	Upaya Universitas OC dalam meningkatkan skill lulusan	2.13	3.10
5	Pelaksanaan Bimbingan Karir dalam memasuki dunia kerja	2.39	3.03
6	Upaya Universitas OC dalam memberikan info lowongan kerja	2.48	3.13
7	Upaya Universitas OC memperkenalkan lulusan di dunia kerja	2.84	2.97
8	Kesesuaian Sarana Penunjang yang digunakan	2.42	3.06
9	Kesesuaian Prasarana (ruangan/fasilitas) yang digunakan	2.10	3.03
Jumlah		22.48	27.32

**Gambar 8.** Analisis IPA Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan

Pada Gambar 9 setelah nilai rata-rata kinerja ( $\bar{X}$ ), harapan ( $\bar{Y}$ ), sumbu x ( $\bar{X}$ ), sumbu y ( $\bar{Y}$ ) didapatkan, selanjutnya adalah masing-masing atribut layanan akademik dikelompokkan dalam 4 kuadran. Dimana atribut yang selesai dikelompokkan, akan dipetakan kedalam diagram kartesius IPA *Matrix* seperti pada gambar 10, pemetaan kuadran IPA tersebut memiliki aturan sebagai berikut :

- Jika  $\bar{X} < \bar{X}$  dan  $\bar{Y} > \bar{Y}$ , maka masuk kelompok Kuadran I (Prioritas Utama) berwarna merah.
- Jika  $\bar{X} > \bar{X}$  dan  $\bar{Y} > \bar{Y}$ , maka masuk kelompok Kuadran II (Pertahankan Prestasi) berwarna hijau.
- Jika  $\bar{X} < \bar{X}$  dan  $\bar{Y} < \bar{Y}$ , maka masuk kelompok Kuadran III (Prioritas Rendah) berwarna kuning.
- Dan jika  $\bar{X} > \bar{X}$  dan  $\bar{Y} < \bar{Y}$ , maka masuk kelompok Kuadran IV (Berlebihan) berwarna ungu.

No.	Pertanyaan	Nilai Indeks Kinerja Kepuasan (NIK <sub>k</sub> )	Nilai Indeks Kinerja Kepentingan (NIK <sub>i</sub> )	Kelompok Atribut (Pemetaan IPA Matrix)	Keterangan Kelompok Atribut
1	Kesesuaian Kurikulum Universitas OC dengan dunia kerja	2.74	2.97	Kuadran IV	Berlebihan
2	Kesesuaian Mata Kuliah dengan dunia kerja	2.71	2.94	Kuadran IV	Berlebihan
3	Kesesuaian Wkt. bel. tujuan Program Studi dengan dunia kerja	2.65	3.10	Kuadran I	Pertahankan
4	Upaya Universitas OC dalam meningkatkan skill lulusan	2.13	3.10	Kuadran I	Prioritas Utama
5	Pelaksanaan Bimbingan Karir dalam memasuki dunia kerja	2.39	3.03	Kuadran II	Prioritas Rendah
6	Upaya Universitas OC dalam memberikan info lowongan kerja	2.48	3.13	Kuadran I	Prioritas Utama
7	Upaya Universitas OC memperkenalkan lulusan di dunia kerja	2.84	2.97	Kuadran IV	Berlebihan
8	Kesesuaian Sarana Penunjang yang digunakan	2.42	3.06	Kuadran I	Prioritas Utama
9	Kesesuaian Prasarana (ruangan/fasilitas) yang digunakan	2.10	3.03	Kuadran II	Prioritas Rendah
Rata-rata Nilai Indeks Kinerja		2.48	3.04		

**Gambar 9.** Analisis IPA Pemetaan Atribut ke Kuadran



**Gambar 10.** Diagram Kartesius IPA Matrix yang terbentuk

**3.2 Hasil Analisis**

Berdasarkan hasil analisa kuesioner secara acak kepada 31 Alumni Universitas CIC angkatan 2019 terhadap 9 atribut layanan akademik yang telah dianalisis diatas dan secara manual, menunjukkan hasil analisa yang sama. Berikut ini adalah hasil analisa pemetaan kuadran IPA berdasarkan hasil analisa yang dijelaskan pada Gambar 9 dan 10 dan hasil perhitungan manual dengan bantuan *Microsoft Excel* yang telah dilakukan :

**Tabel 4.** Hasil Analisis Kuadran IPA Kualitas Layanan Akademik Universitas CIC

No.	Kelompok Kuadran	Atribut Pelayanan Akademik	%
1.	Kuadran I	PLA4, PLA6, PLA8	33,33
2.	Kuadran II	PLA3	11,11
3.	Kuadran III	PLA5, PLA9	22,22
4.	Kuadran IV	PLA1, PLA2, PLA7	33,33
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil prosentase analisis kuadran IPA pada Tabel 4 diatas, maka analisis kualitas layanan akademik di Universitas CIC dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sebanyak 33,33% atau 3 atribut masuk dalam kategori Kuadran I (Prioritas Utama), artinya kuadran menunjukkan atribut yang diprioritaskan oleh alumni untuk ditingkatkan/diperbaiki oleh Universitas CIC agar dapat memenuhi kepuasan Alumni angkatan 2019. Ke-3 atribut tersebut yaitu PLA4 (Upaya CIC dalam meningkatkan skill lulusan), PLA6 (Upaya CIC dalam memberi info lowongan kerja), dan PLA8 (Kesesuaian Sarana Penunjang pembelajaran).
2. 11,11% (1 atribut) masuk dalam kategori Kuadran II (Pertahankan Prestasi), artinya kelompok kuadran tersebut menunjukkan kinerja atribut yang berhasil memuaskan alumni, untuk itu atribut ini harus dipertahankan kinerjanya karena telah berhasil memberikan pelayanan yang baik. Atribut tersebut adalah PLA3 (Kesesuaian Visi Misi Program Studi dengan dunia kerja).
3. 22,22% atau 2 atribut masuk dalam kategori Kuadran III (Prioritas Rendah), artinya kuadran menunjukkan kinerja atribut yang tidak terlalu berpengaruh bagi kepuasan alumni, kinerjanya pun rendah. Atribut tersebut yaitu PLA5 (Upaya CIC dalam bimbingan karir untuk persiapan memasuki dunia kerja), dan PLA9 (Kesesuaian Prasarana (ruangan/fasilitas) dengan dunia kerja)
4. 33,33% atau 3 atribut masuk dalam kategori Kuadran IV (Berlebihan), artinya menunjukkan atribut yang tidak terlalu penting bagi alumni, untuk itu atribut yang masuk dalam kategori ini dapat dikurangi kinerjanya. Atribut tersebut yaitu PLA1 (Kesesuaian Kurikulum dengan dunia kerja), PLA2 (Kesesuaian Mata Kuliah dengan dunia kerja), dan PLA7 (Upaya Universitas CIC dalam mengenalkan lulusan dengan dunia kerja).

**4. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa

1. Sistem analisis kepuasan alumni terhadap kualitas layanan akademik di Universitas CIC dengan metode IPA telah berhasil dibuat, hal tersebut ditunjukkan hasil analisa pada sistem dan secara manual menunjukkan hasil yang sama.





2. Hasil uji sistem terhadap 31 alumni secara acak yang menilai 9 atribut layanan akademik di Universitas CIC, didapat sebanyak 33,33% atau 3 atribut masuk dalam Kuadran I yang artinya atribut tersebut direkomendasikan untuk ditingkatkan. 11,11 % atau 1 atribut masuk dalam kelompok Kuadran II artinya atribut tersebut sudah berhasil memuaskan Alumni dan harus dipertahankan kinerjanya. 22,22 % atau 2 atribut masuk kategori Kuadran III artinya atribut tersebut memiliki prioritas rendah untuk ditingkatkan. Sedangkan pada Kuadran IV terdapat sebanyak 33,33% atau 3 atribut, artinya atribut ini memiliki kinerja baik, tapi tidak dianggap penting oleh Alumni.
3. Adapun saran dari pengembangan sistem ini kedepannya adalah dikombinasikan dengan metode analisis kepuasan lainnya, seperti metode Servqual untuk analisis Gap, metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui tingkat kepuasan, dan metode PGCV untuk mengetahui prioritas atribut yang diperbaiki.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih untuk Bapak Dr. Chandra Lukita, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas CIC, Bapak Amroni Duraji, S.E., M.M., selaku Ketua Bidang Kemahasiswaan Universitas CIC, serta Bapak Sudadi Pranata, M.Si., selaku Ketua BAAK Universitas CIC yang telah memberikan saran dan masukan mengenai teknik/metode analisis dalam pengukuran kepuasan Alumni yang digunakan pada penelitian ini.

## REFERENCES

- [1] H. Syahputra, A. Ramadhanu, and R. Bayuputra, "Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian," *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 4, pp. 334–340, Apr. 2020, doi: 10.31933/jemsi.v1i4.172.
- [2] I. Lubis, D. Handoko, U. H. Medan, P. Studi, T. Informatika, and S. I. Manajemen, "Analisa Dan Rancangan Sistem Informasi Manajemen," Jul. 2019. doi: 10.1234/JIK.V3I2.164.
- [3] A. Sarino, A. M.Pd, and U. TS, "Survei Penelusuran Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran," *Manajerial J. Manaj. dan Sist. Inf.*, vol. 418, no. 20, pp. 50–66, Jan. 2012, doi: 10.17509/manajerial.v11i1.2124.
- [4] Z. Ikrawan, Y. Ariyanto, and B. Harijanto, "Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Program Studi Manajemen Informatika," *J. Inform. Polinema*, vol. 1, no. 4, p. 48, Mar. 2017, doi: 10.33795/jip.v1i4.123.
- [5] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," Feb. 2019. Accessed: Aug. 31, 2020. [Online]. Available: <http://jurnaldigit.org/index.php/DIGIT/article/view/117>.
- [6] S. S. Putro, "Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan," *J. Komunika J. Komunikasi, Media dan Inform.*, vol. 6, no. 2, Nov. 2017, doi: 10.31504/komunika.v6i2.1119.
- [7] Z. Rahmiati, I. G. P. S. Wijaya, and B. Irmawati, "Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar pada PSTI Unram dengan Menggunakan Metode Service Quality," *J. Teknol. Informasi, Komputer, dan Apl. (JTika)*, vol. 1, no. 1, pp. 31–40, Mar. 2019, doi: 10.29303/jtika.v1i1.17.
- [8] F. Ariani, S. Sinaga, and T. Thamrin, "Aplikasi Kepma untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android," *EXPERT*, vol. 7, no. 1, Jun. 2017, Accessed: Aug. 31, 2020. [Online]. Available: <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/expert/article/view/873>.
- [9] S. Ardyani Nalendri, I. Aknuranda, and F. Pradana, "Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance & Performance Matrix | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, pp. 5173–5181, 2018, Accessed: Aug. 31, 2020. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3226>.
- [10] S. Syaifullah, I. G. P. S. Wijaya, and A. Y. Husodo, "Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University," *J. Comput. Sci. Informatics Eng.*, vol. 2, no. 1, Aug. 2018, doi: 10.29303/jcosine.v2i1.50.
- [11] F. Firdaus, "Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP Dan Akap Pada Terminal Type B (STUDI KASUS PADA TERMINAL CARU)," *Develop*, vol. 4, no. 1, p. 63, Mar. 2020, doi: 10.25139/dev.v4i1.2277.
- [12] S. Syukhri, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis," *INVOTEK J. Inov. Vokasional dan Teknol.*, vol. 18, no. 2, pp. 109–114, Oct. 2018, doi: 10.24036/invotek.v18i2.417.
- [13] A. Sinnun, "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI," *J. Inform.*, vol. 4, no. 1, pp. 146–154, May 2017, Accessed: Aug. 31, 2020. [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji/article/view/1866>.
- [14] T. Agustina and H. Nuryaman, "Kinerja Kelembagaan Agribisnis Pepaya California Agribusiness Institution Performance Pepaya California," 2019. Accessed: Aug. 31, 2020. [Online]. Available: <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/agristan/article/view/1378>.