

INTISARI

Serayunews.com adalah sebuah portal media online yang memberitakan kejadian yang terjadi di sekitar Barlingmascakeb (Purbalingga, Banyumas Cilacap, Kebumen). Dalam memberitakan dan menyampaikan berita Serayunews menggunakan media website yaitu serayunews.com. Sebuah media berita tentunya harus memiliki informasi yang akurat, up to date, dan mudah diakses karena informasi nantinya akan dibagikan kepada seluruh lapisan masyarakat di Barlingmascakeb. Untuk itu perlunya ditinjau kembali dan dianalisis kembali website Serayunews.com. Maka dibuatlah uji sederhana dengan menggunakan Q&A yang mengukur kepuasan dari kemudahan website, kualitas website dan service website. Setelah dilakukan uji sederhana ditemukan beberapa instrumen memiliki respon yang kurang baik sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan WebQual sebagai instrumen yang akan mengkaji kesenjangan antara harapan dan kinerja perusahaan. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) Kemudian diikutsertakan dalam penelitian ini sebagai alat bantu olah data. Sehingga diperoleh suatu nilai tingkat kepuasan masyarakat Barlingmascakeb terhadap website Serayunews.com dan atribut apa saja yang akan jadi bahan perbaikan untuk perusahaan. Hasil dari penelitian ini diperoleh masih ada nilai kesenjangan antara harapan dan kinerja sehingga tingkat kepuasan bisa dikatakan cukup puas, selanjutnya beberapa instrumen perlu ditingkatkan kembali.

Kata kunci: Analisis, Kepuasan Pengguna, Website, WebQual, Importance Performance Analysis, (IPA).

ABSTRACT

Serayunews.com is an online media that often publishes events that occur around Barlingmascakeb (Purbalingga, Banyumas Cilacap, Kebumen). In reporting and conveying information serayunews uses website media, namely serayunews.com. A news media must certainly have accurate, up-to-date, and easily accessible information because the information will later be shared with all levels of society in Barlingmascakep. For this reason, it is necessary to review and analyze the Serayunews.com website again. So a simple test was made using Q&A which measured the usefulness of website convenience, website quality and website service. After a simple test, it was found that several instruments had unfavorable responses so that further research was continued using WeQual as an instrument that would dissect the gap between expectations and company performance. Importance Performance Analysis (IPA) is then included in this study as a data processing tool. So that later the value of the level of satisfaction of Barlingmascakeb residents of the Serayunews.com Website will be obtained and what attributes will be material for improvement for the company. The results of this study obtained that there is still a value of the gap between expectations and performance so that the level of satisfaction can be said to be quite satisfied, then some instruments need to be improved again.

Keywords: Analytics, User Satisfaction, Website, WebQual, Importance Performance Analysis, (IPA).