

## **ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI WEBSITE MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX(CSI)**

**Farid<sup>1</sup>, Jamal Darusalam Giu<sup>2</sup>, Lucky Din Syamsudin<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Program Vokasi Universitas Negeri Gorontalo  
Email: faridpoenk@gmail.com<sup>1</sup>  
Asal Negara: Indonesia

### **ABSTRAK**

Layanan website di perguruan tinggi dalam lingkup layanan dan fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa dapat memenuhi standar, dan tidak semua perguruan tinggi dan kampus memenuhi persyaratan fasilitas dan layanan website. Kritik perlu dan tanggapan untuk meningkatkan fasilitas yang disediakan oleh mahasiswa. Sistem informasi website yang berhubungan dengan kegiatan website mahasiswa yang menunjang civitas website Vokasi UNG Akan tetapi, yang diimplementasikan masih ditemukan beberapa masalah sehingga menyebabkan proses informasi tidak optimal masih banyak kekurangan informasi seperti informasi dosen dan tendik, informasi berita, pengumuman, agenda dan informasi publik. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan 30 kuesioner dan dilakukan perhitungan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Penggunaan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh. Dari hasil perhitungan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sistem informasi website vokasi UNG mendapatkan skor sebesar 84,48% menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi yang telah merasa "sangat puas" dikarenakan skor yang berada pada rentang skala 0,81 % sampai dengan 1,00%, jadi dapat dikatakan bahwa kinerja dari sistem informasi website vokasi sangat memuaskan.

**Kata kunci: Analisis; Layanan Website Vokasi UNG; Customer Satisfaction Index (CSI).**

### **ABSTRACT**

*Website services in universities within the scope of services and facilities provided to students can meet the standards, and not all universities and campuses meet the requirements for website facilities and services. Criticism is necessary and response to improve the facilities provided by students. Website information system related to student website activities that support the UNG Vocational website community However, what is implemented is still found to be several problems that cause the information process to be not optimal, there are still many information shortages such as lecturer and staff information, news information, announcements, agendas and public information. The research was conducted by distributing 30 questionnaires and calculated using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The use of the Customer Satisfaction Index (CSI) method which aims to determine the level of user satisfaction as a whole. From the results of the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) method, the UNG vocational website information system received a score of 84.48%, showing that application users who have felt "very satisfied" because the score is in the scale range of 0.81% to 1.00%, so it can be said that the performance of the vocational website information system is very satisfactory.*

**Keywords: analysis; ung vocational website service; customer satisfaction index (csi).**

### **1. PENDAHULUAN**

Cara Persaingan Kompetitif dalam dunia Pendidikan harus mampu memberikan kualitas pelayanan website yang bermutu serta menggali segala aspek pelayanan prima demi meningkatkan citra[1]. Layanan website di perguruan tinggi dalam lingkup layanan dan fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa dapat memenuhi standar, dan tidak semua perguruan tinggi dan kampus memenuhi persyaratan fasilitas dan layanan website[2]. Kritik perlu tanggapan untuk meningkatkan Fasilitas yang disediakan oleh mahasiswa. Kampus memainkan peranan penting dalam penyediaan layanan

pendidikan bagi mahasiswanya dan bentuk serta sifat layanan yang diberikan oleh pengelola institusi pendidikan tinggi tersebut sesuai dengan kepuasan mahasiswa institusi pendidikan tinggi tersebut. Vokasi Universitas Negeri Gorontalo(UNG) sebagai lembaga pendidikan tinggi diharapkan menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas, berkarakter dan berdaya saing unggul sehingga dapat bersinergi dengan pemerintah maupun dunia usaha untuk menciptakan lapangan pekerjaan dalam pengembangan ilmu pengetahuan[3]. Vokasi UNG berkewajiban mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi yang mampu menciptakan nilai

tambah maksimal untuk mencapai kualitas informasi kepada masyarakat secara umum di era globalisasi seperti sekarang ini.

Layanan website merupakan bagian dari tugas TIK pengelola website Dalam suatu program yang bertugas mengelola administrasi website secara online[4], khususnya untuk mahasiswa vokasi UNG khususnya dan masyarakat pada umumnya. Ditemukan beberapa masalah sehingga menyebabkan proses penyampaian informasi tidak optimal masih banyak kekurangan informasi seperti informasi dosen dan tendik, informasi sarana dan prasarana dan informasi jurusan.

Kualitas layanan adalah tingkat reputasi pengguna untuk jenis produk atau layanan yang ditawarkan oleh operator layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna layanan atau produk[5]. Kepuasan pengguna adalah kondisi dimana ekspektasi Pengguna terpenuhi dengan adanya suatu produk atau layanan. Untuk sebuah produk berupa sistem aplikasi, sistem harus memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna serta memiliki tampilan yang menarik agar pengguna tidak bosan dalam menjalankan sistem tersebut[6]. Mengukur kepuasan pengguna dapat dicapai dengan membandingkan persepsi dan harapan nyata pengguna dalam sistem informasi. Kepuasan pengguna berbanding lurus dengan kualitas layanan, semakin bagus kepuasan pengguna maka semakin bagus pula kualitas sebuah layanan.

Berdasarkan pembahasan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi dari perspektif mahasiswa. Tingkat kualitas layanan sistem informasi yang diberikan akan sangat berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Studi kasus akan dilakukan pada sistem informasi website vokasi UNG dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).[6] Metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atributnya[7]. Dengan pengukuran yang komprehensif metode tersebut diharapkan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan sistem informasi dan mengetahui atribut/indikator apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan dalam upaya untuk peningkatan kualitas pelayanannya.[8]. Dari uraian tersebut, permasalahan yang timbul sebagai berikut: Apakah Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diterapkan?

Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem website Vokasi UNG?

Berapa persentase tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem website Vokasi UNG?

## 2. METODE PENELITIAN

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian :

### 2.1. Studi Literatur

Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari dan mengutip teori serta data-data sekunder dari referensi penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pembangkitan listrik termal khususnya tentang. Pustaka yang diutamakan adalah hasil penelitian yang dipublikasikan pada jurnal yang diterbitkan 10 (sepuluh) tahun terakhir. Selain jurnal internasional dan jurnal nasional digunakan pula artikel-artikel pada seminar internasional atau berupa peraturan maupun laporan resmi dari badan usaha dan instansi pemerintah terkait.

### 2.2. Pengumpulan data

Adapun tahapan dalam melakukan pengumpulan data, diantaranya yaitu:

#### 2.2.1. Melakukan observasi,

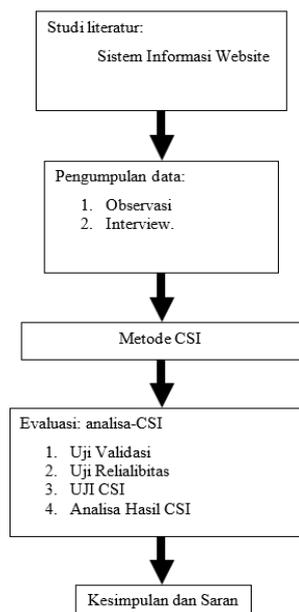
Teknik ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di tempat penelitian, yaitu di Sekolah Vokasi Universitas Negeri Gorontalo.

#### 2.2.2. Interview

Pengumpulan data dengan cara pemberian daftar pertanyaan atau kuesioner langsung dengan sumber data, yaitu kepada mahasiswa Vokasi UNG.

### 2.3. Prosedur penelitian

Prosedur penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat pada Gambar 1. Bagan ini terbagi menjadi tiga bagian yakni tahapan studi literatur, pengumpulan data dan pengolahan data. Pengolahan data meliputi evaluasi, analisis dan sintesa terhadap berbagai tujuan penelitian yang ingin dicapai hingga mencapai suatu kesimpulan. Adapun beberapa tahapan dalam menggunakan metode gambar 1.

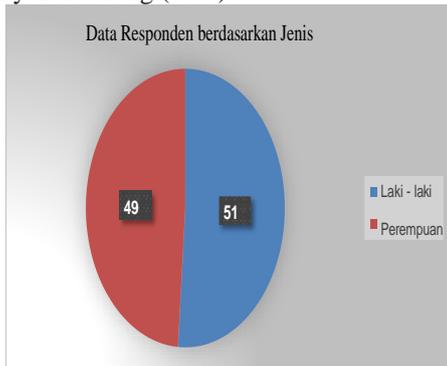


Gambar 1. Bagan alir penelitian

#### 2.3.1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

Dari sampel 30 orang berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua yaitu Laki – laki dan perempuan. Pada penelitian ditemukan lebih banyak responden laki – laki daripada perempuan dalam

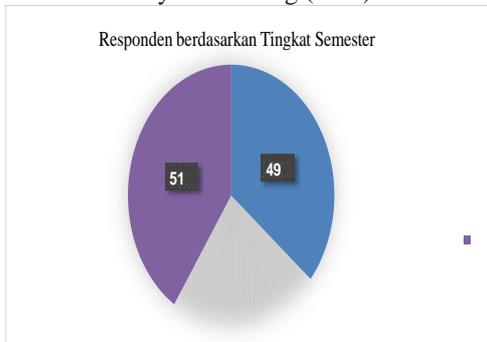
pengisian kuesioner. Jumlah responden lelaki sebanyak 20 orang (51%) dan responden perempuan sebanyak 10 orang (49%).



Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**2.3.2. Data responden berdasarkan Tingkat / Semester**

Dari sampel 30 orang berdasarkan Tingkat/semester dibagi menjadi empat tingkatan yaitu Semester dua, empat, enam dan delapan. Dalam penelitian lebih banyak responden yang berasal dari semester 4 sebanyak 20 orang (51 %), disusul, semester 2 sebanyak 10 orang (49%).



Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Tingkat/Semester

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada hasil penelitian ini dibahas melalui tahapan yang ada pada metode CSI yang digunakan atau diterapkan dalam menganalisa suatu sistem informasi website Vokasi UNG.

**3.1. Pengujian Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner atau alat ukur yang dipakai. Dalam penelitian ini uji validitas dengan teknik pengujian menggunakan rumus pearson product moment. Berikut merupakan tabel hasil uji validitas untuk kepuasan pengguna layanan website sistem informasi Vokasi Uiversitas Negeri Gorontalo.

Tabel 1. Uji Validitas

| Pernyataan | Pearson Correlation | r Tabel | Keterangan |
|------------|---------------------|---------|------------|
| 1          | 0,68                | 1,66    | valid      |
| 2          | 0,69                | 1,66    | valid      |
| 3          | 0,67                | 1,66    | valid      |
| 4          | 0,64                | 1,66    | valid      |
| 5          | 0,46                | 1,66    | valid      |
| 6          | 0,42                | 1,66    | valid      |
| 7          | 0,54                | 1,66    | valid      |
| 8          | 0,57                | 1,66    | valid      |
| 9          | 0,50                | 1,66    | valid      |
| 10         | 0,66                | 1,66    | valid      |
| 11         | 0,62                | 1,66    | valid      |
| 12         | 0,53                | 1,66    | valid      |
| 13         | 0,76                | 1,66    | valid      |
| 14         | 0,60                | 1,66    | valid      |

Sumber data diolah kuesioner 2023

Merupakan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap jawaban 30 responden dengan taraf signifikansi 5% sehingga didapatkan nilai *r tabel* 0.166 dan perolehan *r hitung* dari P1 hingga P14 dinyatakan Valid karena nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel*. Untuk keperluan analisis kepuasan pengguna sistem informasi website Vokasi UNG, data yang diambil hanya data yang valid saja untuk selanjutnya dilakukan uji reliabilitas terhadap data yang valid.

**3.2. Uji Reliabilitas**

Tabel 2. Tabel Uji Reliabilitas

| N of Items | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|------------|------------------|------------|
| 14         | 0.837            | Reliabel   |

Sumber data diolah kuesioner 2023

Dari tabel 2 diatas untuk 14 item pernyataan diperoleh hasil pengujian reliabilitas nilai cronbach's alpha sebesar 0.836. Instrumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas Alfa Cronbach lebih dari 0,70 ( $r_i > 0,70$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliabel dengan koefisien reliabilitas Alfa cronbach's lebih dari 0,70. Alasan penggunaan formula Alpha Cronbach tersebut adalah hasilnya lebih cermat dan dapat mendekati hasil yang sebenarnya. Dalam formula Alpha Cronbach data dibelah sebanyak jumlah itemnya. Semakin besar koefisien reliabilitas yang diperoleh, semakin kecil kesalahan pengukuran, maka akan semakin reliabel alat ukur yang akan digunakan. Sebaliknya, semakin kecil koefisien reliabilitas, semakin besar kesalahan pengukuran dan semakin tidak reliabel alat ukur yang digunakan.

**3.3. Pengujian menggunakan Metode CSI**

Tabel 3. Uji CSI

| NO | Atribut  | Rata – rata Tingkat Kepuasan | WF (%) | Rata – rata tingkat Kepentingan | WS (%) |
|----|--|------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
| 1. | Pelayanan Menu website vokasi UNG Cepat, tanggap dan akurat                                    | 4,33                         | 7,35   | 4,30                            | 31,64  |
| 2. | Pelayanan website vokasi UNG sesuai dengan harapan Mahasiswa                                   | 4,15                         | 7,06   | 4,16                            | 29,38  |
| 3. | Layanan(Tombol Button)cepat tanggap  | 4,21                         | 7,16   | 4,20                            | 30,08  |
| 4. | Pelayanan website vokasi UNG menjadipemecahan masalah pelayanan data dan informasi vokasi UNG. | 4,11                         | 6,98   | 4,11                            | 28,66  |
| 5. | Sistem harus Bebas dari resiko peretasan Data  | 4,52                         | 7,69   | 4,44                            | 34,16  |
| 6. | Sistem memiliki Help/Panduan penggunaan  | 4,20                         | 7,14   | 4,20                            | 29,96  |
| 7. | Sistem wajib menyediakan fitur Chat untuk pelayanan data dan informasi vokasi UNG              | 4,41                         | 7,49   | 4,42                            | 33,11  |
| 8. | Mahasiswa memahami sistem dengan mudah   | 4,14                         | 7,04   | 4,16                            | 29,30  |
| 9. | Sistem harus responsive dengan ponsel Mahasiswa  | 4,52                         | 7,69   | 4,51                            | 34,70  |

Indeks Kepuasan Pengguna = (Total WS: skala maksimum) x 100%= (422,38: 5) x 100%=84,48 %. Berdasarkan perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja kualitas pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja kualitas pelayanan. Dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pengguna terhadap pelayanan Akademik sebesar 84,48% pada rentang skala 81 sampai dengan 100. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna disana secara umum berada pada kategori sangat puas. Sistem dianggap sangat memuaskan dalam melayani kebutuhan mahasiswa dan dosen dalam memberikan informasi SekolahVokasi UNG.

### 3.4. Hasil Analisa Metode CSI

Analisis kepuasan konsumen secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI diperoleh dengan membagi *Weighted Average* (Penjumlahan seluruh *Weighted Score*) dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini. Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berdasarkan dari hitungan indeks kepuasan pelanggan, nilai CSI Pelayanan akademik mendapatkan skor sebesar 84,48 % yang berada pada rentang 81 - 100 artinya kepuasan Pengguna Sistem secara keseluruhan yang dilihat berdasarkan kinerja dan kepentingan atribut-atribut berada pada kriteria "Sangat Memuaskan".

Meskipun demikian pesatnya perkembangan teknologi dan canggihnya aplikasi dalam dunia Pendidikan membuat pihak Sekolah Vokasi Universitas Negeri Gorontalo harus bisa meningkatkan lagi kinerjanya pada taraf sangat puas yang diindikasikan dengan nilai CSI yang mendekati angka 100% itu akan jauh lebih baik, dimana

pengguna benar-benar merasakan kinerja atribut-atribut dari Pelayanan sama dengan tingkat kepentingan yang mereka tetapkan

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah, diperoleh responden sebanyak 30 orang yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini. Responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini adalah responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah persentase sebesar 51,16% atau sebanyak 30 responden. Berdasarkan Tingkatan semester, mayoritas responden berasal dari semester delapan dengan jumlah persentase sebesar 49% atau berjumlah 10 responden.

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan atribut – atribut. Berdasarkan perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) kualitas pelayanan yang dilakukan di Sekolah Vokasi UNG ialah sebesar 84,48 %, nilai ini menunjukkan pada kriteria Sangat puas. Hal ini mengartikan sebagian besar Pengguna sistem merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Akan tetapi, sebaiknya pihak Sekolah Vokasi UNG terus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan, agar Pengguna tetap merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan masih ada 15.52% pengguna yang belum puas. Oleh karena itu, pelayanan masih dirasakan belum maksimal secara keseluruhan dan diperlukannya perbaikan terhadap atribut-atribut dalam kualitas. layanan oleh pihak kampus sehingga diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan pelanggan tetap pada kategori "Sangat Puas" dalam indeks kepuasan pelanggan.

Dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pengguna sistem yang masih berada dibawah 100% maka diperlukan evaluasi bagi pihak kampus untuk memperbaiki atribut-atribut sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- J. Damayanti, P. Puspitasari, and G. Fardiaz Kuswanda, "Implementasi Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis* Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus di FTSP, Universitas Trisakti)," *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah Lembaga Penelitian Universitas Trisakti*, vol. 7, no. 2, pp. 241–256, 2022, doi: 10.25105/pdk.v7i2.14152.
- I. Lubis, H. Lubis, and F. D. Mita, "Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)," *Jurnal Inovasi Informatika*, vol. 5,

- no. 2, pp. 161–170, 2020, doi: 10.51170/jii.v5i2.65.  
<https://sekolasisivokasi.ung.ac.id/read/89/profil-singkat> (accessed Nov. 21, 2022).  
“Kedudukan dan Tupokasi ”  
<http://baak.unirow.ac.id/kedudukan-dan-tupoksi/> (accessed Nov. 21, 2022).
- L. H. Siahaan, G. M. A. Sasmita, and G. A. A. Putri, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Website Quality Analysis Using Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis,” *Journal of Computing Engineering, System and Science*, vol. 7, no. 1, pp. 186–194, 2022.
- M. H. Kamaluddin, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Akademik Terpadu (Siakadu) Di Universitas Negeri Surabaya,” Universitas Negeri Surabaya, 2021.
- T. W. Ningsih, A. Hermawansyah, and E. Setyaningsih, “Analisis Sistem Informasi Akademik Online ( SIAO ) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan Menggunakan Framework CSI Online Academic Information System ( SIAO ) Analysis of Balikpapan State Polytechnic Student Satisfaction Using the CSI F,” *Sistem Informasi*, vol. 4, no. 1, pp. 27–37, 2018.