

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PENJAMINAN
MUTU INTERNAL UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2476/Un.02/DST/PP.00.9/12/2025

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ABEED SYAUQI BILLAH
Nomor Induk Mahasiswa : 21106050084
Telah diujikan pada : Senin, 01 Desember 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Muhammad Galih Wonoseto, M.T.
SIGNED

Valid ID: 6930879ef1d0c



Penguji I

Dr. Fitri Wulandari, S.Si., M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 69370c76d909f



Penguji II

Eko Hadi Gunawan, M.Eng.
SIGNED

Valid ID: 69364d3ba4882



Yogyakarta, 01 Desember 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.St.
SIGNED

Valid ID: 6930dce19292

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



FM-UINSK-BM-05-03/R0

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi / Tugas Akhir
Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Abeed Syaui Billah
NIM : 21106050084
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PENJAMINAN
MUTU INTERNAL UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Informatika.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 20 November 2025

Pembimbing

Muhammad Galih Wonoseto, M.T.
NIP. 19901113 201903 1 012

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abeed Syaqui Billah
NIM : 21106050084
Program Studi : Informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi
Pembimbing : Muhammad Galih Wonoseto, M.T.

Menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Penjaminan Mutu Internal Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta” merupakan hasil penelitian saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Tugas akhir ini saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana bidang studi Informatika pada Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Abeed Syaqui Billah
Abeed Syaqui Billah
NIM. 21106050084

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaanirrahiim, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu Anik Hamdul Ardhiana, sosok yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dukungan moral, dan motivasi yang tidak pernah surut. Setiap pengorbanan serta ketulusan yang Ibu berikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan dalam hidup Ibu.
2. Bapak Ruslani, yang menjadi teladan dalam kedisiplinan, keteguhan, dan kebijaksanaan. Nilai-nilai kehidupan serta nasihat yang Bapak berikan menjadi fondasi penting dalam proses pembentukan karakter dan perkembangan diri penulis.
3. Ridho Kalma Rahmatullah, atas segala dukungan, pengorbanan, dan perhatian yang diberikan secara tidak langsung selama penulis menempuh pendidikan hingga tahap akhir ini.
4. Adik-adik, Izza dan Zidney, yang kehadirannya menjadi motivasi sekaligus pengingat bagi penulis untuk terus berproses dan memberikan yang terbaik.
5. Alviona Osca V, atas perhatian, dukungan, doa, serta pendampingan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas ketulusan, perhatian, dan motivasi yang membantu penulis tetap fokus dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Rekan-rekan satu kelompok: Ronidoks, Gareem, Faris, Iol, Aji, Muhdan, dan rekan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, kerjasama, diskusi, serta dukungan akademis yang telah banyak membantu dalam proses hingga penyusunan akhir skripsi ini.
7. Teman-teman yang penulis temui sepanjang perjalanan, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pengalaman, pembelajaran, dan wawasan baru yang berharga bagi penulis dalam menghadapi masalah di kehidupan.

8. Ucup, Ayyob, Sultan, Wildan, dan rekan lainnya, atas waktu, tenaga, serta dukungan yang diberikan selama proses pengerjaan. Terima kasih atas kebersamaan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis.
9. Dan untuk diriku sendiri, yang telah bertahan, berjuang, dan terus melangkah meskipun sering kali dihadapkan pada keraguan, kelelahan, dan tekanan. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah, tetap berproses, serta memberikan yang terbaik hingga karya ini dapat terselesaikan. Semoga perjalanan ini menjadi pijakan untuk melangkah lebih jauh dan lebih kuat di masa mendatang.



MOTTO

"Jatuh, Bangun, Menunggu, Selesai. Bukan seberapa cepat, tapi seberapa baik kamu menghadapinya. Wa maa tawfiiqii illaa billaah. (Dan tidak ada tawfiq bagiku melainkan dengan pertolongan Allah)."

(Intisari dari QS Hud [11]: 88)

"Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar"

(QS Al-Anfal ayat 46)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Digital UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menghadapi berbagai tantangan baik dari segi waktu, tenaga, maupun pemikiran. Namun, berkat pertolongan Allah SWT, doa, serta bantuan dari berbagai pihak, tugas akhir ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan, kekuatan, serta kesabaran selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ruslani dan Ibu Anik Hamlul, serta saudara dan saudari yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, dan menjadi sumber semangat terbesar dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas segala cinta, pengorbanan, dan kepercayaan yang tak ternilai harganya.
3. Prof. Noorhaidi, M.A, M.Phil., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
5. Dr. Muhammad Mustakim, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Informatika yang telah memberikan arahan dan dukungan selama masa studi.
6. Dosen pembimbing, Bapak Muhammad Galih Wonoseto, M.T., atas bimbingan, nasihat, arahan, dan motivasi yang sangat berharga selama proses penelitian hingga penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Informatika, atas segala ilmu, pengalaman, dan wawasan yang diberikan selama perkuliahan.

8. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Sunan Kalijaga, yang telah memberikan izin serta akses data untuk keperluan penelitian ini.
9. Teman-teman Informatika angkatan 2021, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penuh kenangan dan kebersamaan yang tak terlupakan selama menempuh pendidikan di kampus ini.
10. Teman-teman dekat penulis, yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, dan bantuan dalam berbagai fase kehidupan penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ilmiah ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam pengembangan dan evaluasi kualitas layanan sistem informasi di lingkungan perguruan tinggi.

Yogyakarta, 20 November 2025

Penulis,

Abeed Syauqi Billah
NIM. 21106050084

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, tetapi tersedia di perpustakaan dalam lingkungan UIN Sunan Kalijaga, yang diperkenankan dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun, dan harus menyebutkan sumbernya sesuai dengan kebiasaan ilmiah. Dokumen Tugas Akhir ini merupakan hak milik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



INTISARI

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) digital UIN Sunan Kalijaga setelah transformasi digital, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta hubungan antara kepuasan dan keterisian data Audit Mutu Internal (AMI). Sebanyak 33 responden terlibat; meskipun tidak memenuhi batas perhitungan Slovin untuk populasi 74 orang, jumlah ini tetap layak dianalisis karena keterbatasan waktu, rendahnya ketersediaan responden, serta pengambilan data yang bertepatan dengan periode pengisian mutu dan aktivitas akademik yang padat. Selain itu, jumlah responden ≥ 30 telah memenuhi ketentuan Central Limit Theorem dan teori Roscoe.

Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 66% menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah. Importance–Performance Analysis (IPA) menampilkan kesenjangan antara tingkat kepentingan (MIS 4,33) dan kepuasan (MSS 3,32), dengan dimensi Assurance sebagai kontributor terbesar, disusul Tangibles dan Reliability, sementara Responsiveness dan Empathy lebih rendah. Rekomendasi perbaikan paling mendesak adalah optimalisasi fitur helpdesk untuk meningkatkan responsivitas. Analisis korelasi menunjukkan hubungan lemah antara kepuasan pengguna dengan keterisian dan kesesuaian data AMI (0,225 dan $-0,219$),

Sehingga peningkatan kualitas layanan dan fungsi operasional lebih diprioritaskan dibanding mengaitkannya dengan capaian keterisian mutu. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti aspek-aspek utama yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kualitas dan kinerja SPMI digital.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Customer Satisfaction Index (CSI), Importance–Performance Analysis (IPA), Korelasi Pearson.

ABSTRACT

This study analyzes user satisfaction levels toward the Internal Quality Assurance System (SPMI) digital platform at UIN Sunan Kalijaga following its digital transformation, the factors influencing satisfaction, and the relationship between satisfaction and the completeness of Internal Quality Audit (AMI) data. A total of 33 respondents participated; although this does not meet the Slovin requirement for a population of 74, the number is still considered adequate for analysis due to time limitations, low respondent availability, and the data collection period coinciding with the quality-data submission schedule and heavy academic activities. Additionally, a sample size of ≥ 30 meets the Central Limit Theorem and Roscoe's rule of thumb.

The Customer Satisfaction Index (CSI) result of 66% indicates a low level of satisfaction. The Importance–Performance Analysis (IPA) reveals a gap between the level of importance (MIS 4.33) and satisfaction (MSS 3.32), with the Assurance dimension contributing the most, followed by Tangibles and Reliability, while Responsiveness and Empathy show lower values. The most urgent recommendation is optimizing the helpdesk feature to enhance system responsiveness. Correlation analysis shows a weak relationship between user satisfaction and AMI data completeness and conformity (0.225 and -0.219 , respectively).

Therefore, improving service quality and operational functionality should be prioritized over linking satisfaction directly to quality-data achievement. Overall, this study highlights the key areas that need improvement to optimize the quality and performance of the SPMI digital system.

Keywords: *User Satisfaction, Internal Quality Assurance System (SPMI), Customer Satisfaction Index (CSI), Importance–Performance Analysis (IPA), Pearson Correlation.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.2 Perbandingan Metode Evaluasi.....	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Sistem Informasi	13
2.2.2 Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).....	14
2.2.3 Analisis Sistem Informasi	16
2.2.4 Kepuasan Pengguna	17
2.2.5 Teori Ukuran Sampel Penelitian Kuesioner.....	18

2.2.6	Model Service Quality (SERVQUAL)	20
2.2.7	Customer Satisfaction Index (CSI)	22
2.2.8	Korelasi Pearson Product Moment	24
2.2.9	Important Performance Analysis (IPA)	25
BAB III		27
METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Lokasi dan Waktu	27
3.3	Alat dan Bahan	28
3.3.1	Alat	28
3.3.2	Bahan	29
3.4	Kerangka Kerja Penelitian.....	30
3.4.1	Identifikasi Masalah dan Studi Literatur.....	30
3.4.2	Mendefinisikan Variabel dan Indikator Penelitian	31
3.4.3	Identifikasi Populasi dan Penentuan Sampel	32
3.4.4	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	35
3.4.5	Pengolahan Data Kuesioner	39
3.4.6	Analisis Hasil Penelitian	39
3.4.7	Kesimpulan dan Saran.....	40
3.5	Metode Analisis Data	41
3.5.1	Uji Validitas	41
3.5.2	Uji Reliabilitas	41
3.5.3	Customer Satisfaction Index (CSI)	42
3.5.4	Analisis Korelasi Pearson Product Moment	44
3.5.5	Important Performance Analysis (IPA)	45
BAB IV		49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
4.2	Gambaran Umum Responden.....	50
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jabatan.....	50
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Fakultas	51
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Program Studi.....	52
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pemahaman Teknologi.....	54
4.3	Uji Validitas Instrumen	55

4.3.1	Uji Validitas Instrumen Kepentingan (I).....	55
4.3.2	Uji Validitas Instrumen Kepuasan (S)	57
4.4	Uji Reliabilitas Instrumen	59
4.4.1	Uji Reliabilitas Instrumen Kepentingan (I).....	59
4.4.2	Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan (S)	60
4.5	Hasil Penghitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	61
4.5.1	Nilai Customer Satisfaction Index Keseluruhan	61
4.5.2	Nilai Customer Satisfaction Index Dimensi SERVQUAL	63
4.6	Analisis Korelasi CSI dengan Keterisian dan Kesesuaian Data Mutu ...	65
4.7	Analisis Importance–Performance Analysis	67
4.8	Analisis Jawaban Pertanyaan Terbuka	73
BAB V.....		76
KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		80



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Instrumen Kuesioner.....	36
Tabel 3.3 Skala Kepuasan [26]	38
Tabel 3.4 Skala Kepentingan [26].....	38
Tabel 3.5 Acuan Interpretasi Nilai Customer Satisfaction Index	44
Tabel 3.6 Interpretasi nilai koefisien korelasi.....	45
Tabel 3.7 Pembagian Kuadran Diagram Kartesius	47
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan	51
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas.....	51
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepentingan (I).....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan (S).....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepentingan (I)	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Relibilitas Instrumen Kepuasan (S).....	60
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	62
Tabel 4.9 Hasil Akhir Perhitungan Customer Satisfaction Index	63
Tabel 4.10 Hasil Customers Satisfaction Index (CSI) Dimensi SERVQUAL	64
Tabel 4.11 Rekapitulasi Indikator Important Performance Analysis.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	30
Gambar 4.1 Tampilan Sistem Penjaminan Mutu Internal UIN Sunan Kalijaga ...	50
Gambar 4.2 Persentase Kontribusi Dimensi SERVQUAL	64
Gambar 4.3 Model PLS Hasil Hubungan Nilai CSI dengan Data Mutu	66
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis (IPA).....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam	84
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora	85
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	86
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Fakultas Syariah dan Hukum	87
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Fakultas Sains dan Teknologi	88
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Fakultas Dakwah dan Komunikasi	89
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Fakultas Adab dan Ilmu Budaya	90
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Lembaga Penjaminan Mutu	91
Lampiran 9 Foto Penyerahan/Pengisian Kuesioner	92
Lampiran 10 Foto Bersama Responden Kuesioner	92
Lampiran 11 Foto Kegiatan Pengambilan/Penyebaran Kuesioner	93
Lampiran 12 Foto Bersama Responden Kuesioner	93
Lampiran 13 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden (Data Mentah)	94
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Kepentingan Menggunakan SPSS	95
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Menggunakan SPSS	96
Lampiran 16 Output SPSS Uji Reliabilitas Tangibles (Importance)	96
Lampiran 17 Output SPSS Uji Reliabilitas Reliability (Importance)	96
Lampiran 18 Output SPSS Uji Reliabilitas Responsiveness (Importance)	97
Lampiran 19 Output SPSS Uji Reliabilitas Assurance (Importance)	97
Lampiran 20 Output SPSS Uji Reliabilitas Empathy (Importance)	97
Lampiran 21 Output SPSS Uji Reliabilitas Tangibles (Satisfaction)	97
Lampiran 22 Output SPSS Uji Reliabilitas Reliability (Satisfaction)	97
Lampiran 23 Output SPSS Uji Reliabilitas Responsiveness (Satisfaction)	98
Lampiran 24 Output SPSS Uji Reliabilitas Assurance (Satisfaction)	98
Lampiran 25 Output SPSS Uji Reliabilitas Empathy (Satisfaction)	98
Lampiran 26 Data Analisis Korelasi	99
Lampiran 27 Kuesioner Penelitian	100

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era percepatan transformasi digital yang mempengaruhi berbagai sektor, perguruan tinggi dituntut untuk memperkuat kualitas layanan akademik sekaligus meningkatkan efektivitas tata kelola melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sebagai institusi yang berperan dalam menyiapkan sumber daya manusia unggul dan kompetitif di tingkat nasional maupun global, perguruan tinggi perlu menjaga konsistensi mutu pendidikan. Komitmen ini diwujudkan melalui penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), yakni mekanisme terstruktur yang dirancang untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas akademik dan administratif berlangsung secara terintegrasi, terukur, serta sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan [1][2].

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai bagian dari Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) telah menerapkan pendekatan digital dalam pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal. Sebelumnya, kegiatan penjaminan mutu masih mengandalkan prosedur manual melalui dokumen Microsoft Excel dan pola komunikasi konvensional, yang kerap menyulitkan proses pelacakan data serta memperlambat alur pelaporan. Sejak tahun 2019, mekanisme tersebut dialihkan ke dalam sebuah platform digital yang dirancang untuk mendukung pengelolaan mutu secara lebih modern, cepat, efisien, dan terintegrasi di seluruh unit kerja. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan ketepatan dan efektivitas pemantauan mutu, tetapi juga memberikan kemudahan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan lembaga penjaminan mutu dalam melaksanakan tugasnya secara lebih optimal.[3].

Meskipun transformasi digital pada Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) telah diterapkan, keberhasilannya tidak dapat dinilai hanya dari aspek teknologi yang digunakan. Tingkat kepuasan pengguna tetap menjadi ukuran penting untuk menilai efektivitas sistem. Dalam praktiknya, masih muncul berbagai keluhan yang menunjukkan bahwa layanan sistem mutu belum

sepenuhnya memenuhi kepuasan penggunaannya. Hal tersebut juga diperkuat oleh temuan capaian mutu terbaru pada tahun akademik 2024/2025, berdasarkan dokumen “Ketercapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Indikator Kinerja Tambahan (IKT) Audit Mutu Internal Semester Genap” yang dipublikasikan melalui situs resmi Lembaga Penjaminan Mutu UIN Sunan Kalijaga. Data tersebut mengungkap bahwa sejumlah indikator mutu di berbagai fakultas masih belum terisi (*null*).

Ketidakterisian indikator ini paling banyak ditemukan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, khususnya pada skema LAM DIK, yang mencatat 402 indikator kosong. Fakultas Sains dan Teknologi menunjukkan kekurangan pada beberapa skema akreditasi, yaitu LAM TEKNIK (1 indikator), LAMSAMA (8 indikator), LAM INFOKOM (3 indikator), serta BAN-PT (14 indikator). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki 5 indikator kosong pada LAM EMBA. Sementara itu, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya mencatat kekosongan pada 4 indikator BAN-PT, dan Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam ditemukan 28 indikator belum terisi. Fakultas Syariah dan Hukum mencatat 3 indikator yang masih kosong, Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebanyak 1 indikator, dan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora sebanyak 17 indikator yang belum terisi [4].

Temuan tersebut diduga bahwa meskipun proses digitalisasi SPMI telah diimplementasikan, masih terdapat perbedaan yang cukup mencolok dalam keterisian indikator mutu antar fakultas. Ketidakseimbangan ini diperkirakan berhubungan dengan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem yang digunakan. Atas dasar itu, penelitian ini diarahkan untuk menelaah secara mendalam tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap sistem SPMI digital, serta menguji hubungan antara kepuasan tersebut dengan kelengkapan data mutu dan capaian indikator yang dihasilkan. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sebagai landasan pengembangan sistem pada tahap berikutnya, sehingga dapat menjadi lebih responsif dan mendukung pengisian indikator mutu secara konsisten di seluruh fakultas.

Hingga saat ini, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji kepuasan pengguna terhadap sistem SPMI digital di UIN Sunan Kalijaga, terutama setelah penerapan transformasi digital sejak tahun 2019. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kepuasan pengguna pasca digitalisasi masih memerlukan perhatian dan kajian lebih komprehensif.

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SPMI digital melalui pendekatan yang menyeluruh. Tidak seperti metode usability seperti System Usability Scale (SUS) yang hanya berfokus pada aspek kegunaan [5], penelitian ini menerapkan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang dinilai lebih efektif dalam menangkap persepsi pengguna secara menyeluruh. Pendekatan ini mencakup berbagai dimensi kualitas layanan yang relevan dengan pengalaman pengguna, seperti tampilan dan kemudahan penggunaan sistem, keandalan dan konsistensi layanan, ketanggapan terhadap kebutuhan pengguna, jaminan keamanan serta kepercayaan, hingga perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kualitas layanan SPMI digital, penelitian ini menerapkan model Service Quality (SERVQUAL) sebagai dasar penyusunan dimensi kuesioner. Model tersebut dipilih karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan melalui lima dimensinya: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dalam konteks Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), berbagai permasalahan seperti kinerja sistem yang lambat, proses penginputan yang kompleks, minimnya respons terhadap pengguna, serta keandalan data yang belum maksimal dapat dianalisis secara lebih tepat melalui kelima dimensi tersebut. Oleh karena itu, SERVQUAL berperan dalam mengidentifikasi aspek pelayanan sistem yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan performa pengguna.

Temuan dari studi pendahuluan mengindikasikan bahwa metode Customer Satisfaction Index (CSI) dengan dimensi SERVQUAL lebih mampu merepresentasikan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem digital SPMI.

Metode ini tidak hanya menilai aspek teknis kegunaan, tetapi juga mencakup dimensi kualitas layanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, tampilan sistem, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna, yang secara keseluruhan berperan penting dalam keberlanjutan penggunaan sistem[6]. Selain itu, pada penelitian ini juga dihitung korelasi antara Hasil CSI dengan keterisian dan kesesuaian data mutu.

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dengan beberapa variabel yang mendukung kepuasan pengguna dimensi SERVQUAL dipilih dalam penelitian ini karena mampu memberikan ukuran kepuasan dalam bentuk indeks kuantitatif yang didasarkan pada penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pengguna. Pendekatan ini memungkinkan hasil pengukuran kepuasan lebih terstruktur dan mudah diinterpretasikan, tanpa perlu menghitung selisih antara harapan dan kenyataan, sehingga dapat langsung dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan sistem[6]. penelitian ini juga mengintegrasikan pendekatan Importance–Performance Analysis (IPA) dengan model SERVQUAL dalam kerangka CSI tanpa menghitung gap, sehingga fokus analisis diarahkan pada pemetaan tingkat kepentingan dan kinerja setiap indikator layanan. Melalui pendekatan tersebut, hasil yang diperoleh tidak hanya menggambarkan indeks kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan informasi strategis mengenai area yang perlu dipertahankan serta indikator prioritas perbaikan sistem. Adapun ruang lingkup penelitian ini yakni dengan sasaran pengguna internal sistem SPMI digital, yaitu ketua program studi, sekretaris program studi, PSMP, atau auditor di UIN Sunan Kalijaga.

Melalui studi ini, pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap sistem penjaminan mutu internal yang telah mengalami transformasi digital diharapkan dapat diperoleh oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Sunan Kalijaga. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan sistem di masa mendatang sebagai upaya untuk memperkuat budaya mutu yang berfokus pada pelayanan unggul berbasis teknologi informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) digital UIN Sunan Kalijaga setelah transformasi digital, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan kinerjanya?
2. Bagaimana hubungan (korelasi) antara tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat keterisian data Audit Mutu Internal (AMI) pada sistem SPMI digital?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian serta menghindari perluasan pembahasan di luar ruang lingkup yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menitikberatkan pada analisis kepuasan pengguna terhadap sistem SPMI digital, tanpa membahas aspek teknis seperti arsitektur, implementasi, atau keamanan siber.
2. Ruang lingkup waktu penelitian berada pada fase pasca-transformasi digital sejak 2019, dengan pengumpulan data dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2024/2025.
3. Penelitian menggunakan dimensi SERVQUAL yang dimodifikasi (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Metode penilaian tidak menggunakan gap analysis, melainkan pengukuran langsung kepuasan dan kepentingan.
4. Penghitungan tingkat kepuasan keseluruhan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI).
5. Populasi terbatas pada pengguna sistem SPMI UIN Sunan Kalijaga: ketua prodi, sekretaris prodi, PSMP, dan auditor. Sampel ditentukan dengan non-

probability sampling, berdasarkan ketersediaan serta kesediaan responden hanya didapatkan 24 program studi dengan 33 responden.

6. Tidak dilakukan perbandingan fitur teknis antara sistem manual dan digital. Perbandingan hanya sebatas pada persepsi pengguna mengenai kepuasan sesudah digitalisasi.
7. Analisis menyoroti tingkat kepuasan dan hubungan antara kepentingan serta kinerja. Hubungan yang dikaji hanya berupa korelasi statistik, bukan hubungan kausalitas.
8. Hasil penelitian tidak berupa prototipe atau desain ulang sistem, melainkan rekomendasi prioritas perbaikan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) digital UIN Sunan Kalijaga pasca transformasi digital, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, serta merumuskan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas dan kinerja sistem.
2. Untuk mengetahui korelasi antara tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat keterisian data AMI dalam sistem SPMI digital

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian evaluasi kualitas layanan sistem informasi, khususnya dengan penerapan model SERVQUAL yang mengukur kualitas layanan dari lima dimensi utama (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dalam konteks penjaminan mutu perguruan tinggi berbasis digital.
 - b. Menambahkan literatur ilmiah baru terkait integrasi metode SERVQUAL dengan Customer Satisfaction Index (CSI) dan

Importance–Performance Analysis (IPA) sebagai pendekatan komprehensif dalam mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan yang konstruktif bagi pengelola Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UIN Sunan Kalijaga dalam meningkatkan kualitas layanan sistem berdasarkan hasil analisis IPA, yang menunjukkan aspek-aspek layanan yang perlu diprioritaskan perbaikannya.
- b. Menyajikan gambaran tingkat kepuasan pengguna secara kuantitatif melalui metode CSI, sehingga pengelola sistem dapat mengevaluasi capaian mutu layanan digital secara terukur.
- c. Memberikan dasar pengambilan keputusan yang lebih terarah bagi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Sunan Kalijaga dalam pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal yang lebih responsif, andal, dan sesuai kebutuhan pengguna, berdasarkan hasil analisis dimensi Service Quality (SERVQUAL).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Digital UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta” yang menggunakan tiga metode analisis, yaitu Customer Satisfaction Index (CSI), Korelasi Pearson Product Moment, dan Importance–Performance Analysis (IPA), diperoleh beberapa kesimpulan penting. Penelitian ini melibatkan 33 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Jumlah tersebut memang belum memenuhi batas minimal berdasarkan perhitungan rumus Slovin untuk populasi 70 orang dengan margin of error 10%. Kondisi ini dipengaruhi oleh keterbatasan waktu, ketersediaan responden, serta periode penelitian yang bertepatan dengan agenda pengisian mutu yang bersamaan dengan kegiatan akademik dan administratif yang padat. Meskipun demikian, sampel yang diperoleh tetap dapat diterima secara metodologis. Berdasarkan aturan praktis Roscoe, sampel berjumlah 30–500 responden sudah memadai untuk penelitian survei. Selain itu, secara statistik jumlah responden ≥ 30 telah memenuhi ketentuan Central Limit Theorem, sehingga analisis seperti CSI, IPA, dan korelasi tetap dapat dilakukan secara valid. Oleh sebab itu, data yang diperoleh dari 33 responden tetap layak digunakan dan mampu memberikan gambaran yang representatif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap SPMI digital UIN Sunan Kalijaga.

Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa nilai total sebesar 66% termasuk kategori “buruk” (poor), yang mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem SPMI digital secara umum belum terpenuhi. Di sisi lain, analisis IPA menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, dengan rata-rata Mean Importance Score (MIS) sebesar 4,33 dan rata-rata Mean Satisfaction Score (MSS) sebesar 3,32. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun sistem SPMI digital dianggap penting dalam mendukung proses penjaminan mutu internal, kinerjanya belum

sempurnanya memenuhi harapan pengguna, baik dari aspek performa, kemudahan penggunaan, maupun kenyamanan.

Analisis CSI berdasarkan dimensi SERVQUAL mengungkapkan bahwa dimensi Assurance memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan data, transparansi informasi, kepercayaan terhadap hasil sistem, dan profesionalitas layanan digital merupakan faktor dominan yang memengaruhi persepsi positif pengguna. Dimensi Tangibles dan Reliability juga memiliki kontribusi signifikan, menandakan bahwa tampilan antarmuka dan keandalan sistem turut memengaruhi tingkat kepuasan. Sebaliknya, dimensi Empathy dan Responsiveness menunjukkan kontribusi yang lebih rendah sehingga perlu mendapatkan perhatian dalam hal peningkatan respons cepat terhadap kendala pengguna dan penyediaan akses yang lebih intuitif.

Selain itu, hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan bahwa hubungan antara Customer Satisfaction Index (CSI) dengan keterisian dan kesesuaian data mutu pada sistem SPMI digital berada dalam kategori lemah. Nilai korelasi CSI terhadap keterisian data sebesar 0,225 dan terhadap kesesuaian data sebesar -0,219 berada pada rentang korelasi lemah, yang berarti tidak terdapat hubungan linier yang kuat antara tingkat kepuasan pengguna dengan capaian keterisian maupun kesesuaian data mutu. Kondisi ini mencerminkan bahwa variasi pada tingkat keterisian dan kesesuaian data mutu tidak memiliki keterkaitan yang berarti secara linier dengan variasi nilai CSI, sehingga hubungan antarvariabel bersifat terbatas.

Berdasarkan pemetaan Importance-Performance Analysis (IPA), beberapa indikator berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu RS2 (ketersediaan layanan bantuan/helpdesk), RS3 (penanganan permintaan pengguna), E1 (kemudahan akses sistem), dan E2 (pemahaman kebutuhan pengguna). Indikator-indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih rendah, sehingga menjadi fokus utama perbaikan. Salah satu bentuk perbaikan yang harus disegerakan berdasarkan temuan data adalah pengadaan dan optimalisasi fitur helpdesk sebagai sarana

layanan bantuan yang responsif. Kehadiran fitur tersebut dinilai penting untuk mendukung kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan kendala teknis serta mempercepat proses penanganan masalah. Sementara itu, indikator yang masuk dalam Kuadran II (Pertahankan Kinerja) seperti A1, A2, dan R3 menunjukkan bahwa aspek keandalan dan jaminan keamanan sistem sudah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan untuk mendukung kualitas layanan yang stabil.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Sistem SPMI Digital (Lembaga Penjaminan Mutu – LPM)
 - a. Fokuskan peningkatan pada indikator yang termasuk Kuadran I IPA, seperti peningkatan kecepatan respon layanan (Responsiveness), kemudahan akses (Empathy), serta akurasi data (Reliability).
 - b. Lakukan optimalisasi fitur helpdesk atau sistem tiket aduan agar pengguna dapat menyampaikan kendala dengan mudah dan memperoleh tanggapan cepat.
 - c. LPM perlu mengadakan evaluasi berkala berbasis umpan balik pengguna (*user feedback loop*) agar pengembangan sistem selaras dengan kebutuhan nyata pengguna internal.
 - d. Jaga dan tingkatkan aspek yang sudah baik pada dimensi Assurance seperti keamanan data, kejelasan prosedur, serta transparansi hasil audit mutu.
2. Bagi Pengguna Sistem (Ketua Prodi, Sekretaris Prodi, PSMP, dan Auditor)
 - a. Disarankan untuk aktif memberikan masukan terkait pengalaman penggunaan sistem agar pengelola memperoleh data perbaikan yang lebih akurat.

- b. Mengikuti pelatihan teknis yang diselenggarakan LPM agar dapat memanfaatkan fitur sistem secara optimal dan konsisten dalam mengisi data mutu.
- 3. Bagi Pengembang Sistem dan Tim Teknologi Informasi (IT Support)
 - a. Lakukan peningkatan antarmuka (UI/UX) agar tampilan sistem lebih intuitif, konsisten, dan mudah diakses baik dari desktop maupun perangkat mobile.
 - b. Tingkatkan stabilitas dan keandalan sistem untuk meminimalkan gangguan teknis saat penginputan data.
 - c. Implementasikan notifikasi otomatis dan pelacakan progres indikator mutu agar pengguna dapat memantau keterisian data dengan lebih efisien.
- 4. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Disarankan untuk memperluas penelitian dengan membandingkan sistem SPMI digital di berbagai perguruan tinggi agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang tingkat kepuasan pengguna.
 - b. Penelitian lanjutan juga dapat mengintegrasikan metode System Usability Scale (SUS) atau Technology Acceptance Model (TAM) guna mengevaluasi aspek penerimaan dan kegunaan sistem secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] “Lembaga Penjaminan Mutu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.” Accessed: Apr. 13, 2025. [Online]. Available: <https://lpm.uin-suka.ac.id/id/page/prodi/1047-SPMI>
- [2] I. Ilmi, K. Muslim, and N. Aziz, “Efektivitas Peningkatan Mutu Lulusan Melalui Program Pendidikan STISIP Tasikmalaya,” pp. 1–15, 2014.
- [3] N. W. Apriliani, N. A. Amalia, and M. I. Ramadhan, “Peran SPMI dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMA Universitas Negeri Surabaya , Indonesia,” 2024.
- [4] “Lembaga Penjaminan Mutu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.” Accessed: Jul. 12, 2025. [Online]. Available: <https://lpm.uin-suka.ac.id/id/page/prodi/2742-Rekap-Laporan-Audit-Mutu-Internal>
- [5] S. A. Purnamasari, N. Heryana, and K. Prihandani, “Perbandingan Penggunaan System Usability Scale dan Usefull, Satisfaction and Ease of Use Questionnaire pada Usability Testing,” *Jurnal Ilmiah Informatika*, vol. 6, no. 1, pp. 59–69, 2021, doi: 10.35316/jimi.v6i1.1236.
- [6] A. A. Trinoto and A. Zamakhsari, “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN DENGAN METODE CSI DAN SERVQUAL,” *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, vol. 5, no. 3, Apr. 2021.
- [7] Hery Derajad Wijaya, “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kinerja Perusahaan Hery Derajad Wijaya,” *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, vol. 3, no. 3, Mar. 2024.
- [8] M. Ermila Sari and A. Hermawansyah, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Di PPU,” *Jurnal Impresi Indonesia*, vol. 1, no. 4, pp. 436–449, Apr. 2022, doi: 10.36418/jii.v1i4.61.
- [9] A. K. Rifki and A. Fajri, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Pada Mahasiswa STMIK Antar Bangsa Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI,” *JURNAL TEKNIK INFORMATIKA STMIK ANTAR BANGSA*, vol. 11, no. 1, pp. 18–24, Feb. 2025.
- [10] E. Septian and T. Sutabri, “Analisis Kinerja Aplikasi Fasih Pendataan UMKM Menggunakan CSI Pada BPS Kota Lubuklinggau”.
- [11] K. Eko Saputro, T. Dirgahayu, and K. Haryono, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu,” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no. 3, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>

- [12] F. M. Tambajong, Rizal Sengkey, and S. D. E. Paturusi, "Analyzing Tiktok Shop User Experience with System Usability Scale Method," *Teknik Informatika*, vol. 19, no. 3, pp. 251–258, 2024.
- [13] H. Yohnes Madawara and D. Manongga, "EVALUASI KETERGUNAAN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE," *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, no. 6, pp. 2023–2621.
- [14] I. M. Sugi Ardana, "Evaluasi Usability Aplikasi Android Dharmadana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Syntax Idea*, vol. 5, no. 7, pp. 960–978, Jul. 2023, doi: 10.46799/syntax-idea.v5i7.2623.
- [15] F. P. Sihotang and R. Oktarina, "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan The Use of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods in Analyzing the Effect of the E-Service System on the Customer Level," 2022.
- [16] K. To Suli and Nirsal, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI DESA BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS DESA WALENRANG)," *Jurnal Ilmiah Information Technology*, vol. 13, Jan. 2023.
- [17] H. Saputri, U. Kusnaedi, and Y. Asmana, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Perusahaan Jasa di Jakarta Utara," *Haria Saputri, dkk) Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, vol. 102, no. 4, pp. 2986–6340, 2023, doi: 10.5281/zenodo.7932454.
- [18] T. Samodra *et al.*, "AKREDITASI SEBAGAI PERTANGGUNGJAWABAN INSTITUSI TERHADAP STAKEHOLDER," *Jurnal Penjaminan Mutu*, vol. 9, no. 01, pp. 71–79, Feb. 2023, doi: 10.25078/jpm.v9i01.2013.
- [19] I. Irsyadunnas, S. Rohyanti Zulaikha, M. D. Rohmad Wahyudi, and D. Al Rasyid, "SISTEM PENJAMINAN MUTU: EVALUASI KESESUAIAN STANDAR MUTU DENGAN AKREDITASI INTERNASIONAL UNTUK PELAMPAUAN SN DIKTI di UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA," *Jurnal Penjaminan Mutu*, pp. 131–142, 2023, doi: 10.25078/jpm.v9i02.2506.
- [20] N. M. Widnyani *et al.*, "Penerapan Transformasi Digital Pada Ukm Selama Pandemi," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 79–87, 2021.

- [21] Y. Mozin, A. Agussalim, and R. Pakaya, "Digital Transformation in Internal Quality Audits at Higher Education Institutions: An Empirical Analysis of Technological Impact," 2025.
- [22] "Hasil Pencarian - KBBI VI Daring." Accessed: May 21, 2025. [Online]. Available: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis>
- [23] Diva Sukma Az-zahra, Yurni Fadhillah, Aisah Yuningsih, and Sigit Djalur Purwoko, "Analisis Sistem E-Procurement Pengadaan Barang Dan Jasa," *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, vol. 2, no. 1, pp. 53–60, 2024, doi: 10.47861/jkpu-nalanda.v2i1.841.
- [24] I. K. Tampanguma, J. A. F. Kalangi, and O. Walangitan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado," *Productivity*, vol. 3, no. 1, pp. 7–12, 2022.
- [25] B. Budiarno, I. B. N. Udayana, and A. Lukitaningsih, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan," *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, vol. 19, no. 02, pp. 226–233, 2022, doi: 10.25134/equi.v19i02.4531.
- [26] I. B. F. Anwar, A. Pinandito, and D. C. A. Nugraha, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Gapura UB," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 1, no. 1, pp. 2548–964, 2017.
- [27] W. Purnomo and D. Riandadari, "ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BENGKEL DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DI PT. ARINA PARAMA JAYA GRESIK," 2015.
- [28] M. Bello and A. M. Gatawa, "Improving Dyscalculia In Junior Secondary School Students' Performances In Mathematics Through Behaviour Modification In Sokoto State, Nigeria," 2025, doi: 10.5281/zenodo.15015585.
- [29] Wensi Rompas, "PENGARUH HARGA DAN ULASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MARKETPLACE SHOPEE PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SAM RATULANGI," *Jurnal EMBA*, vol. 12, no. 4, pp. 865–874, 2024.
- [30] Yudhi Febriansyah, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE CSI DAN E-SERVQUAL," *The Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 13, no. 6, Jun. 2025.
- [31] D. R. SARI Rizal Manullang Medinal, "ANALISIS INTEGRASI KONSEP SERVQUAL DAN QUALITY FUNTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM RANGKA MENINGKATKAN EKSPEKTASI KONSUMEN

DAN KUALITAS LAYANAN JASA TRANSPORTASI PT GANESHA JAYA MANDIRI,” 2019. [Online]. Available: www.stie-ibek.ac.id

- [32] A. Wardhana, “PENGUKURAN SERVICE QUALITY,” 2024. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/384660703>
- [33] F. Eka Setyaningrum, “Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods of Exclusive Matte Lip Cream,” 2020. [Online]. Available: <http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/ijiem>
- [34] L. Dian Anggraini, P. Deoranto, and D. Morita Iksari, “ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX,” *Jurnal Industri Customer Satisfaction Index*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81.
- [35] A.-F. ; Sosial and D. Budaya ; Al-Furqan, “PENELITIAN KORELASIONAL (Metodologi Penelitian Pendidikan),” *Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, vol. 2, no. 6, 2023, [Online]. Available: <https://publisherqu.com/index.php/Al-Furqan>
- [36] P. Schober and L. A. Schwarte, “Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation,” *Anesth Analg*, vol. 126, no. 5, pp. 1763–1768, May 2018, doi: 10.1213/ANE.0000000000002864.
- [37] M. Rahmi and P. Khairiah Nst, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus: Mie Gacoan cabang Dr. Mansyur),” 2023.
- [38] Zakri Baridwan, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Tokopedia Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Gen Z,” 2025.
- [39] Diana, “Penerapan Metode E-Servqual untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi.”
- [40] Purwanto, “TEKNIK PENYUSUNAN INSTRUMEN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN EKONOMI SYARIAH,” May 2018.
- [41] H. Reza Amri, R. Taufiq Subagio, and Kushadi, “Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen,” *Jurnal Sistem Cerdas*, vol. 03, no. 02, pp. 241–252, 2020, [Online]. Available: <https://kuesioner.cic.ac.id>.