# IMPLEMENTASI METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DALAM MENGANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI LESTARI BELAJAR

**Wahyuddin[1], Mughaffir Yunus[2], Marwan[3]**
Prodi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Pare Pare
Jl. Jenderal Ahmad Yani KM. 6, Kelurahan Bukit Harapan, Kecamatan Soreang, Kota Parepare
E-mail: wahyuddin081090@gmail.com[1], mughaffir@gmail.com[2], marwahpinrang6@gmail.com[3]

**Abstrak** - Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas layanan pada industri kursus mengemudi, khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa kursus. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan aplikasi *website* berbasis Metode *Importance Performance Analysis* guna mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan di Lembaga Kursus Lestari Belajar Pinrang. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan Next JS dan MySQL. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, aplikasi ini terbukti sangat membantu dalam mengelola dan mengevaluasi data penilaian kepuasan siswa. Hasilnya, tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan dapat diketahui secara lebih efektif, dan aplikasi ini dapat dijadikan wadah bagi siswa untuk memberikan penilaian serta umpan balik kepuasan mereka terhadap pelayanan di Lembaga Kursus Lestari Belajar Pinrang.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, Kepuasan, Kuesioner, *Website*

## I. PENDAHULUAN

Di era digital yang serba cepat ini, sektor jasa, termasuk lembaga kursus, dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing secara efektif. Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur utama keberhasilan suatu lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Nalibratawati et al., 2024). Di Sulawesi Selatan, khususnya di Kabupaten Pinrang, lembaga kursus mengemudi Lestari Belajar menghadapi tantangan serupa dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam industri kursus mengemudi, kepuasan pelanggan memainkan peran krusial dalam membangun reputasi dan memastikan keberlanjutan bisnis (Anindia, 2024). Kurangnya perhatian terhadap kualitas pelayanan dapat berakibat pada penurunan jumlah siswa, bahkan penutupan lembaga. Oleh karena itu, evaluasi yang sistematis dan terukur sangat diperlukan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan (Yakin & Atzmardina., 2022).

Sistem yang berjalan saat ini di Lestari Belajar guna mendapatkan umpan balik siswa masih mengandalkan 2 metode yaitu menyediakan kotak saran dan menanyakan secara langsung kepada siswa yang telah menyelesaikan kursus, meskipun upaya ini menunjukkan adanya perhatian terkait kualitas layanan, namun metode ini memiliki kekurangan yang membuatnya kurang efektif dalam mengumpulkan data yang komprehensif dan objektif.

Memahami keterbatasan sistem yang berjalan, penerapan kuesioner *online* yang terintegrasi dengan metode *Importance Performance Analisys* pada *website*, menjadi solusi yang tepat dan efektif. Kuesioner *online* menawarkan kemudahan akses dan anonimitas yaitu indentitas seseorang disembunyikan atau tidak diketahui, hal ini mendorong siswa untuk memberikan umpan balik yang lebih jujur dan objektif, meskipun akurasi data dapat bergantung pada motivasi responden (Prawiro & Hardianto, 2023).

Wisudawati, Irfani, Hastarina, dan Santoso (2023) menyatakan bahwa dengan mengintegrasikan metode *Importance Performance Analisys* data yang diperoleh dapat dianalisis dengan cepat dan efisien sehingga tidak hanya pihak kurus akan mengetahui kualitas layanan secara umum, tetapi juga dapat mengetahui secara spesifik layanan-layanan mana yang dianggap penting bagi siswa namun kinerja masih rendah. Hal ini memungkinkan pihak lembaga untuk melakukan perbaikan terhadap layanan-layanan yang dianggap krusial terkait kepuasan siswa, serta mempertahankan dan mengoptimalkan layanan yang sudah dianggap baik.

Dengan demikian, keputusan peningkatan kualitas dapat diambil berdasarkan data yang akurat dan analisis yang terstruktur, jauh lebih efektif dibanding menyediakan kotak saran dan menanyakan secara langsung kepada siswa yang cenderung bias dan tidak terukur.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kepuasan

Menurut Oliver dalam Zikri & Harahap (2022) menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah sebuah perasaan yang dialami oleh seseorang setelah melakukan perbandingan antara tingkat harapan yang diinginkannya dengan tingkat pelayan/kinerja yang telah dirasakannya. Selain itu kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan mengapa konsumen berbelanja pada suatu tempat, karena konsumen yang puas cenderung akan terus membeli dan memberitahukan pengalaman positif mereka (Sunyoto, 2015, dalam Putra, 2021). Dalam konteks kursus mengemudi, kepuasan siswa dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan atau kebutuhan siswa terhadap kursus dengan pengalaman yang diperoleh selama pelatihan mengemudi. Kesesuaian ini dapat mendorong loyalitas serta memicu promosi positif, sehingga mereka cenderung akan melanjutkan kursus atau merekomendasikannya kepada orang lain.

### B. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan aspek krusial dalam keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam industri jasa seperti kursus mengemudi. Dalam jurnal ini, kualitas layanan didefinisikan oleh Tjiptono (2014) sebagai keseluruhan upaya organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Definisi ini menekankan pada pentingnya organisasi untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga melampaui harapan mereka.

### C. *Website*

*Website* adalah platform digital fundamental yang didefinisikan oleh Laudon dan Laudon (2022) sebagai "sebuah lokasi di *World Wide Web* yang berisikan satu atau lebih halaman *web* yang dikelola oleh organisasi atau individu dan menyediakan informasi atau layanan," berfungsi sebagai sarana vital untuk penyebaran informasi dan interaksi daring secara global. Seiring perkembangan teknologi, *website* telah berevolusi dari sekadar wadah informasi menjadi ekosistem digital yang dinamis dan multifungsi, di mana menurut Setiadi dan Pratiwi (2022), "pengembangan *website* harus mempertimbangkan aspek fungsionalitas dan kemudahan penggunaan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal." Integrasi fitur canggih seperti personalisasi AI, keamanan blockchain, dan interaksi IoT semakin meningkatkan potensinya, menjadikan *website* esensial dalam berbagai sektor kehidupan, dari bisnis hingga edukasi, dengan penekanan pada pengalaman pengguna yang intuitif dan adaptabilitas perangkat.

### D. Kuesioner *Online*

Kuesioner merupakan instrumen esensial dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari responden, yang dirancang untuk mendapatkan informasi relevan secara sistematis. Dalam konteks studi ini, kuesioner digunakan sebagai metode utama pengumpulan data kepuasan siswa kursus mengemudi. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya familiaritas responden terhadap internet, kuesioner *online* menunjukkan potensi besar dalam berbagai penelitian (Prawiro & Hardianto, 2023). Keunggulan kuesioner *online* meliputi kemudahan akses dan kemampuan untuk menyembunyikan identitas responden, hal ini mendorong partisipan memberikan umpan balik yang lebih jujur dan objektif, meskipun akurasi data juga dapat bergantung pada motivasi partisipan (Prawiro & Hardianto, 2023). Oleh karena itu, aplikasi *website* yang menggunakan kuesioner *online* terintegrasi dengan metode *Importance Performance Analysis* dipilih sebagai alat untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan siswa secara komprehensif.

### E. Metode *Importance Performance Anlisys* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah alat analisis yang digunakan untuk mengukur dan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja berbagai atribut suatu layanan atau produk. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dan telah banyak digunakan dalam berbagai bidang seperti pemasaran, manajemen, dan layanan publik. Dalam konteks penelitian kualitas layanan, IPA digunakan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan persepsi siswa kursus.

#### 1. Tingkat kesesuaian

Merujuk pada kriteria penilaian tingkat kesesuaian siswa kursus yang dijelaskan oleh Wisudawati, Irfani, Hastarina dan Santoso (2023), indikator-indikator tingkat kesesuaian pelanggan adalah sebagai berikut:

Tingkat kesesuaian > 100% artinya pelayanan yang diberikan kualitasnya telah melebihi apa yang dianggap penting oleh siswa kursus, sehingga dapat dikatakan layanan pada kursus telah memuaskan.

Tingkat kesesuaian = 100% artinya pelayanan yang diberikan kualitasnya telah memenuhi apa yang dianggap penting oleh siswa kursus, sehingga dapat dikatakan layanan pada kursus telah memuaskan.

Tingkat kesesuaian < 100% artinya pelayanan yang diberikan kualitasnya kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh siswa kursus,

sehingga dapat dikatakan layanan pada kursus belum memuaskan.

Persamaan yang digunakan yaitu :

$$TKi = \frac{xi}{yi} x100\% \quad (1)$$

dimana:

TKi = tingkat kesesuaian responden

*xi* = skor tingkat kinerja

*yi* = skor tingkat kepentingan

**2. Diagram kartesius**

Hubungan antara tingkat ekspektasi dan tingkat presepsi dapat divisualisasikan dengan menggunakan diagram kartesius yang dibatasi dua garis berpotongan tegak lurus ( $\bar{x}_1$ dan $\bar{y}_1$ ), dimana $\bar{x}_1$ merupakan rata-rata dari skor tingkat persepsi dan $\bar{y}_1$ merupakan rata-rata skor tingkat ekspektasi, sehingga menghasilkan empat bagian disebut kuadrant. Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik $\bar{x}_1$ dan $\bar{y}_1$ yang didapat dengan persamaan:

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \overline{x}_1}{k} \quad (2)$$

$$\overline{\overline{y}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \overline{y}_1}{k} \quad (3)$$

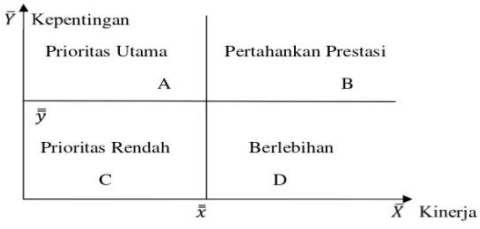
dimana:

$\overline{\overline{X}}$ = Rata-rata skor tingkat kinerja

$\overline{\overline{y}}$ = Rata-rata skor tingkat kepentingan

$k$ = Banyaknya Atrbut

Tahap selanjutnya masing-masing atribut ditempatkan disalah satu keempat kuadrant tersebut, menyesuaikan dengan nilai rata-rata skor tingkat kinerja dan kepentingannya, sehingga kualitasnya dapat dengan mudah diketahui.




Gambar 1. Diagram Kartesius
(Sumber: Wisudawati et al., 2023)

Berikut uraian masing-masing diagram:

Kuadran 1 (Prioritas Utama): Atribut-atribut di sini dianggap penting oleh siswa kursus, tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan mereka. Ini adalah area yang perlu segera diperbaiki.

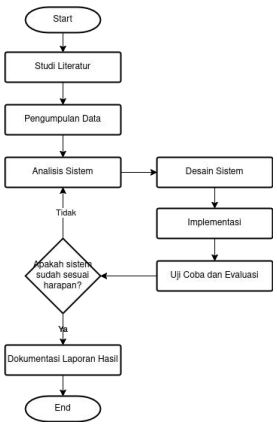
Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi): Atribut-atribut ini sangat penting bagi siswa kursus dan kinerjanya juga sangat baik. Keberhasilan ini harus dipertahankan.

Kuadran 3 (Prioritas Rendah): Atribut-atribut ini dianggap kurang penting oleh siswa kursus dan kinerjanya juga biasa saja. Area ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan.

Kuadran 4 (Berlebihan): Atribut-atribut ini memiliki kinerja yang baik, tetap siswa kursus tidak menganggapnya terlalu penting atau mengharapkannya. Sumber daya mungkin terbuang di area ini.

## III. METODE PENELITIAN

Studi ini mengadopsi metode *Importance Performance Analysis* dalam rangka menganalisis tingkat kepuasan siswa kursus terhadap kualitas pelayanan. Implementasi metode ini dilakukan dengan membangun sebuah aplikasi *website*. Berikut gambaran umum tahapan penelitian disajikan dalam Gambar 2.




Gambar 2. *Flowchart* alur penelitian
(Sumber: Agitha & Febrian, 2020)

**A. Studi Literatur**

Studi literatur ini berfokus pada pemahaman komprehensif terhadap sumber-sumber relevan (baik dari buku, jurnal, maupun hasil penelusuran secara daring) yang terkait dengan penelitian. Tinjauan pustaka tersebut meliputi landasan teori aplikasi *website*, kuesioner daring, analisis *Importance Performance Analysis*, dan berbagai isu kepuasan siswa kursus terhadap kualitas pelayanan. Hasil studi literatur yang dilakukan di Lembaga Kursus Lestari Belajar mengindikasikan adanya kebutuhan akan implementasi aplikasi *website* kuesioner *online* guna mengukur tingkat kepuasan siswa kursus.

## B. Pengumpulan Data

Sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diakuisisi melalui instrumen kuesioner yang didistribusikan kepada siswa kursus, dan selanjutnya akan dianalisis dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis*. Sementara itu, data sekunder, yang berupa pertanyaan-pertanyaan relevan terkait kepuasan siswa kursus, dihimpun melalui teknik observasi dan wawancara dengan pihak kursus serta siswa kursus.

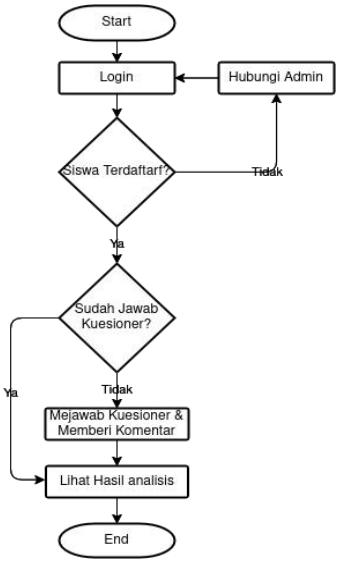
Guna mengukur persepsi siswa kursus mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap suatu layanan, *skala likert* 1-5 diterapkan, sebagaimana terperinci pada Tabel 1.

Tabel 1. *Skala Likert*

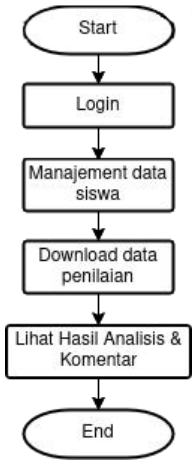
| Skala | Kepentingan | Kepuasan |
|---|---|---|
| 1 | Sangat tidak penting | Sangat tidak puas |
| 2 | Tidak penting | Tidak puas |
| 3 | Netral | Netral |
| 4 | Penting | Puas |
| 5 | Sangat Penting | Sangat puas |

## C. Analisis Sistem

Sistem informasi yang sedang dirancang akan mengimplementasikan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis kualitas layanan. Analisis tersebut didasarkan pada persepsi siswa terkait tingkat kepentingan dan kepuasan. Untuk penjelasan lebih lanjut mengenai sistem ini disajikan pada Gambar 3 dan 4.



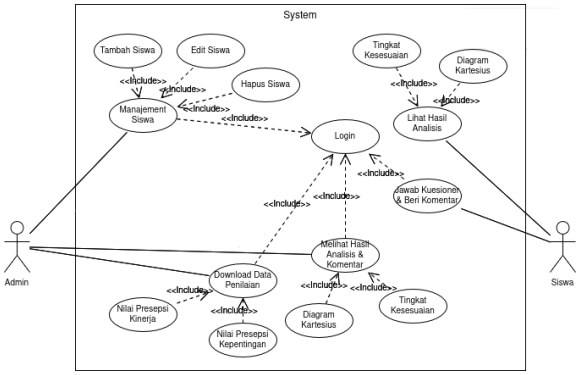

Gambar 3. *Flowchart* penggunaan sistem oleh siswa kursus




Gambar 4. *Flowchart* penggunaan sistem oleh admin kursus

## D. Desain Sistem

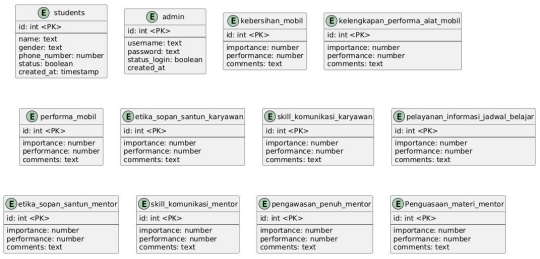
### 1. *Use Case* Diagram




Gambar 5. *Use case* Diagram

Gambar 5 menampilkan *use case* diagram sistem aplikasi *website* ini. Diagram ini terdiri dari dua aktor: Staff (admin) dan Siswa Kursus. Keduanya harus login untuk mengakses sistem. Staff dapat melihat hasil analisis, komentar, mengelola siswa, dan mengunduh data penilaian. Sementara itu, Siswa Kursus dapat mengisi kuesioner dan melihat hasil analisis.

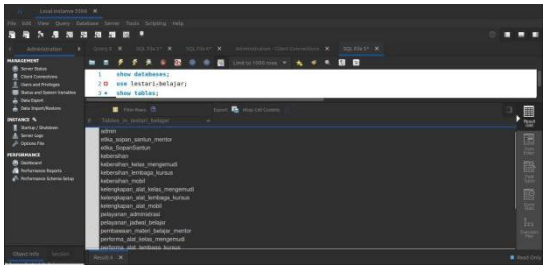
### 2. Struktur Data




Gambar 6. Struktur Data

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Implementasi Basis Data

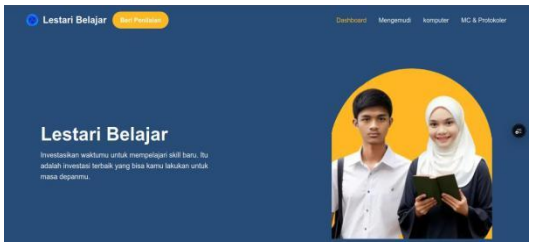


Gambar 7. Implementasi Struktur Data

Struktur data yang telah didesain diimplementasikan melalui penggunaan Sistem Manajemen Basis Data (DBMS), tepatnya MySQL Workbench. Basis data tersebut selanjutnya akan diintegrasikan dengan sistem yang telah dibangun. Integrasi ini akan memungkinkan sistem untuk mengelola data yang tersimpan di basis data, selaras dengan arsitektur sistem yang telah dirancang.

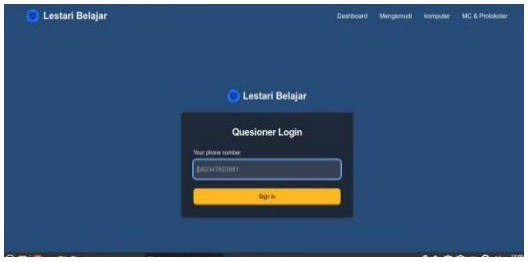
### B. Tampilan *Website*

Berikut beberapa *user interface* utama *website* lestari belajar:




Gambar 8. *User Interface Homepage*

Gambar 8 menunjukkan antarmuka awal ketika pengguna mengakses situs *website* Lestari Belajar. Selain menyajikan detail mengenai program-program kursus yang ditawarkan, halaman ini turut memfasilitasi siswa untuk memberikan pandangannya atas pengalaman belajar mereka. Mekanismenya adalah dengan mengeklik tombol kuning 'Beri Penilaian', yang kemudian akan mengarahkan siswa kursus ke halaman kuesioner.



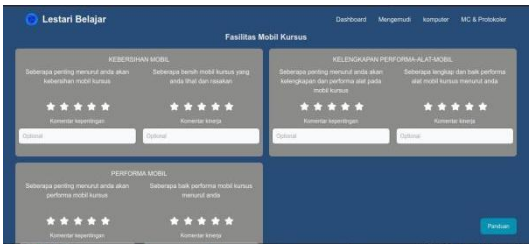

Gambar 9. *User Interface Login* kuesioner

Sebelum dapat mengakses halaman kuesioner siswa kursus diarahkan kehalaman validasi. Proses validasi ini mengharuskan peserta memasukkan nomor ponsel yang dicantumkan pada formulir pendaftaran kursus ke dalam kolom *login*. Apabila nomor ponsel yang dimasukkan tidak cocok atau belum terdaftar, peserta dipersilakan untuk menghubungi pihak penyelenggara kursus.



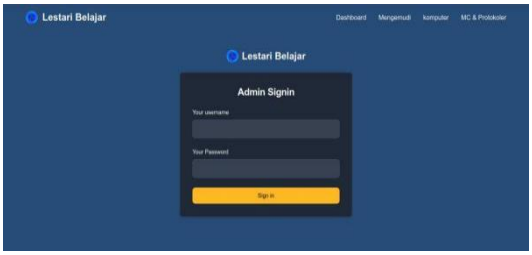

Gambar 10. *Welcome Modal* kuesioner *page*

Sebuah *Welcome Modal*, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 10, akan muncul ketika siswa kursus pertama kali memasuki halaman kuesioner. *Modal* ini memuat animasi GIF yang menjelaskan prosedur pengisian kuesioner, sambutan singkat, serta penegasan bahwa identitas responden, penilaian dan komentar yang diberikan akan bersifat anonim bagi pihak penyelenggara kursus. Hal ini diterapkan untuk mendorong siswa agar dapat menyampaikan prespektifnya secara transparan dan objektif.




Gambar 11. kuesioner *page*

Pada Gambar 11 menyajikan sejumlah pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui pandangan siswa terkait urgensi dan kualitas suatu layanan. Respon untuk setiap pertanyaan diberikan berdasarkan *skala likert* yang divisualisasikan dalam bentuk bintang. disertai kolom komentar yang bersifat opsional untuk memberikan penjelasan lebih lanjut.




Gambar 12. *User Interface Login* Admin

Admin diwajibkan untuk melakukan validasi sebelum dapat mengakses halaman admin. Proses validasi ini mengharuskan admin memasukkan *username* dan *password.*




Gambar 13. Kartesius Diagram




Gambar 14. Tabel Tingkat Kesesuaian

Pada Gambar 13 dan 14 merupakan halaman admin yang menyajikan hasil analisis *Importance Performance Analysis*. Gambar 13 merupakan diagram kartesius yang berfungsi untuk memvisualisasikan kualitas berbagai layanan sedang dianalisis. Selanjutnya Gambar 14 adalah tabel yang menyajikan hasil analisis tingkat kesesuaian layanan terhadap harapan siswa, yang direpresentasikan dalam persentase (%)




Gambar 15. Komentar

Gambar 15, yang juga termasuk dalam halaman admin, berfungsi untuk menyajikan seluruh komentar siswa terkait layanan-layanan yang sedang dianalisis.




Gambar 16.Manajement Data siswa kursus

Gambar 16, yang juga termasuk dalam halaman admin, berfungsi sebagai alat manajemen data siswa. Fitur-fitur yang tersedia meliputi pencarian, penambahan, pengeditan, dan penghapusan data siswa. Setiap siswa yang terdaftar di bagian ini memiliki akses untuk menjawab kuesioner.




Gambar 17. Tombol Unduh Data Penilaian

Gambar 17, juga termasuk dalam halaman admin memungkinkan untuk mengunduh semua data penilaian yang ada untuk kepentingan analisis lainnya.

## C. Hasil Pengujian

### 1. *Black Box*

Tabel 2. Pengujian *login* dan *logout* admin

| Skenario Pengujian | Hasil Yang Diaharapkan | Status Validasi |
|---|---|---|
| *Username* dan *Password* diisi dengan benar | Masuk kedalam halaman admi | Valid |
| *Username* dan *Password* diisi dengan salah | Gagal masuk kedalam halaman admin dan pesan kesalahan muncul | Valid |
| Menekan tombol *logout* | Keluar dari halaman admin | Valid |

Tabel 3. Pengujian manajement data siswa

| Skenario Pengujian | Hasil Yang Diaharapkan | Status Validasi |
|---|---|---|
| Mengisi form tambah siswa dengan benar | Data siswa berhasil ditambahkan | Valid |
| Mengisi form tambah siswa dengan salah | Data siswa gagal ditambahkan dan pesan kesalahan muncul | Valid |
| Mengedit data siswa dari daftar siswa dengan benar | Data siswa berhasil diedit | Valid |
| Mengedit data siswa dari daftar siswa dengan salah | Data siswa gagal diedit dan pesan kesalahan muncul | Valid |
| Menghapus data siswa dari daftar siswa | Data siswa dihapus dan pesan menghapus muncul | Valid |

Tabel 4. Pengujian unduh data penilaian

| Skenario Pengujian | Hasil Yang Diaharapkan | Status Validasi |
|---|---|---|
| Menekan tombol unduh kepentingan | Data nilai kepentingan terunduh | Valid |
| Menekan tombol unduh kinerja | Data nilai kinerja terunduh | Valid |

Tabel 5. Pengujian penyajian hasil analisis

| Skenario Pengujian | Hasil Yang Diaharapkan | Status Validasi |
|---|---|---|
| Menekan tombol diagram kartesius | Digram kartesius dan tabel penunjang muncul beserta hasil analisis | Valid |
| Menekan tombol tingkat kesesuaian | Tabel tingkat kesesuaian muncul beserta hasil analisis | Valid |

Tabel 6. Pengujian *login* siswa kursus

| Skenario Pengujian | Hasil Yang Diaharapkan | Status Validasi |
|---|---|---|
| Nomor ponsel diisi dengan benar | Masuk kedalam halaman kuesioner | Valid |
| Nomor ponsel diisi dengan salah | Gagal masuk ke halaman kuesioner dan pesan kesalahan muncul | Valid |

Tabel 7. Pengujian pengiriman jawaban

| Skenario Pengujian | Hasil Yang Diaharapkan | Status Validasi |
|---|---|---|
| Menjawab dengan sesuai aturan kemudian menekan tombol kirm | Jawaban berhasil terkirim dan halaman terriderect ke hasil analisis | Valid |
| Menjawab dengan tidak sesuai aturan kemudian menekan tombol kirm | Jawaban gagal terkirim dan pesan kesalahan muncul | Valid |

Menurut Agitha dan Febrian (2020, hlm. 97), "Keberhasilan pengujian *black box* tercermin dari fitur yang disediakan apakah telah berjalan sesuai dengan fungsinya". Keberhasilan pengujian *black box* menunjukkan bahwa fitur-fitur yang disediakan telah berjalan sesuai dengan fungsinya. *Website* ini, yang dapat diakses di https://lestari-belajar.vercel.app/, telah dibuat dan dihosting sehingga dapat diakses secara umum. Saat ini, *website* masih berjalan dengan baik dan telah diakses oleh puluhan siswa kursus, baik untuk melihat informasi mengenai paket kursus yang tersedia maupun untuk mengisi kuesioner.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan metodologi yang telah diterapkan, mencakup perancangan, implementasi, dan pengujian *website*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian *black box*, Sistem Informasi Kepuasan Belajar Mengajar telah berhasil melaksanakan analisis kuesioner yang diisi oleh siswa kursus. Analisis ini mengklasifikasikan data ke dalam beberapa kategori prioritas berdasarkan persepsi dan ekspektasi siswa kursus, dengan mengimplementasikan metode *Importance Performance Analysis*.
2. Berdasarkan hasil pengujian *black box*, dapat disimpulkan bahwa seluruh fitur yang telah dikembangkan berfungsi secara optimal sesuai dengan spesifikasi awalnya. Pengujian dilakukan dengan variasi masukan data yang berbeda, yang membuktikan bahwa setiap fungsi dalam aplikasi *website* telah berjalan sebagaimana mestinya.

### B. Saran

Sebagai pedoman pengembangan lebih lanjut, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat dijadikan acuan dalam penyempurnaan aplikasi *website*, antara lain:

1. Disarankan untuk menambahkan fitur yang memungkinkan administrator melihat hasil analisis yang lebih spesifik terkait tingkat kesesuaian dan dalam bentuk diagram kartesius berdasarkan segmentasi data seperti usia, pekerjaan, jenis kelamin, dan lama belajar responden.
2. Dikarenakan pertanyaan masih ditulis dalam kode program maka dari itu disarankan untuk menambahkan fitur manajemen pertanyaan memungkinkan administrator untuk menambah, mengubah dan menghapus pertanyaan.

## DAFTAR PUSTAKA

Agitha, N., & Febrian, D. G. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan

Belajar Mengajar Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Matawisudaram Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. J-COSINE, 4(2), 97.

Anindia, P. (2024). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen melalui Kualitas Produk dan Fasilitas. KINERJA: Jurnal Manajemen Organisasi dan Industri, 3(1), 32–40.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (17th ed.). Pearson Education.

Prawiro, F., & Hardianto. (2023). Pengaruh Preferensi Bentuk Kuesioner dan Familiaritas Internet Terhadap Konsistensi Respon Pada Mahasiswa Unika Atma Jaya. Jurnal Ilmiah Psikologi MANASA, 12(2), 56–63.

Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2(4). https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4

Setiadi, R., & Pratiwi, D. (2022). Analisis Perancangan Sistem Informasi Website E-Commerce Menggunakan Metode User-Centered Design. Jurnal Rekayasa Sistem Informasi, 8(1), 45-54.

Tjiptono, Fandi. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 8(1), 32–39.

Yakin, M. N. F., & Atzmardina, Z. (2022). Analisis kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal. Tarumanagara Medical Journal, 4(1), 148–154.

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen, 2(1), 923–926.