

# Sistem Informasi Analisa Kuesioner Penggunaan Layanan Internet Menggunakan Metode *Important Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

<sup>1</sup>Hendri Purnomo, <sup>2</sup>I Gede Pasek Suta W., <sup>3</sup>I B K Widiartha

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Elektro, <sup>2,3</sup>Program Studi Teknik Informatika  
Fakultas Teknik, Universitas Mataram

Jl. Majapahit 62 Mataram NTB. Telp/Fax: 0370-633603/640592

<sup>1</sup>purn.hendri@gmail.com, <sup>2</sup>gpsutawijaya@te.ftunram.ac.id, <sup>3</sup>widi@unram.ac.id

## Abstrak

Universitas memberikan fasilitas internet gratis menggunakan jaringan nirkabel (wifi). Namun dalam pelaksanaannya terkadang jaringan ini mengalami gangguan-gangguan yang dapat menurunkan kualitas layanan yang diberikan. Untuk menjamin kualitas layanan, pihak universitas memberikan kuesioner secara online kepada mahasiswa yang menggunakan layanan tersebut. Metode yang digunakan untuk menganalisa hasil pengisian kuesioner tersebut adalah dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisa menggunakan metode IPA tersebut adalah pada periode Mei terdapat lima atribut kualitas layanan yang berada pada kuadran I dan periode Agustus 2014 terdapat tiga atribut yang berada pada kuadran I, yang dimana kuadran tersebut termasuk prioritas utama peningkatan layanan. Sedangkan untuk metode CSI didapatkan indeks tingkat kepuasan sebesar 0.552 pada periode Mei dan 0.568 pada periode Agustus 2014, nilai tersebut berada pada interval 0.51 – 0.65 yang berarti bahwa mahasiswa cukup puas atas layanan yang diberikan.

**Kata kunci**— *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Kuesioner*

## 1. PENDAHULUAN

UPT Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PUSTIK) Universitas Mataram yang disingkat UPT PUSTIK Universitas Mataram merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada di Universitas Mataram fungsinya adalah sebagai fasilitator pembelajaran yang bermediasi computer.

Salah satu layanan yang diberikan adalah dengan menyediakan akses informasi secara gratis berupa layanan internet menggunakan jaringan nirkabel (WiFi) yang dapat diakses diseluruh Fakultas di Universitas Mataram. Akses internet ini diberikan kepada seluruh civitas akademik; mahasiswa, dosen, dan staf Universitas Mataram.

Namun dalam pelaksanaannya di lapangan terkadang jaringan tersebut mengalami gangguan. Untuk menjamin dan meningkatkan kualitas layanan ininternet yang diberikan, UPT PUSTIK Universitas Mataram melakukan pembagian kuesioner kepada civitas akademik. Kuesioner yang diberikan bertujuan untuk mengevaluasi mengenai kepuasan para mahasiswa Universitas Mataram terhadap pelayanan yang diberikan.

Kesulitan yang dihadapi adalah jumlah subyek dari kuesioner tersebut begitu besar dan pengolahan data kuesioner yang masih dilakukan secara manual sehingga memakan waktu.

Karena itu dibutuhkan sebuah sistem yang dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang disebutkan, sehingga dibuatlah aplikasi kuesioner online.

## 2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, akan dibangun sistem informasi online berbasis web yang digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan penggunaan layanan internet kampus (Wifi) dan disebar di seluruh kampus di Universitas Mataram yang disisipkan pada halaman login UNRAM-Hotzone. Penelitian ini dilakukan di lingkungan kampus Universitas Mataram yang bertempat di Jl. Majapahit No. 62 Mataram. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan, yaitu di mulai pada bulan Maret - Agustus 2014.

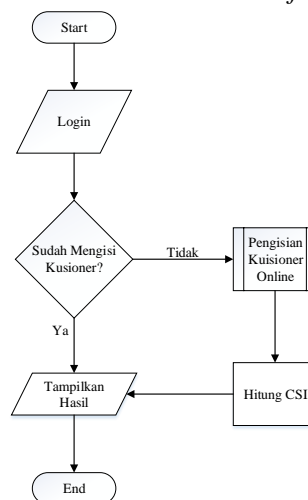
### 2.1. Alat dan Bahan

Dalam pembuatan aplikasi ini terdapat beberapa kebutuhan *software* dan juga kebutuhan *hardware*, dan berikut adalah rinciannya :

- 1) *Software* :
  - *Software* untuk coding menggunakan *Notepad++*
  - *Web server* menggunakan *Apache 2.2*.
  - *Database* menggunakan *MySQL 5.0.8*.
  - Mengelola database menggunakan *PHP MyAdmin versi 3.4.5*.
  - *IBM SPSS Statistic 20*.
- 2) *Hardware* :
  - *Notebook* dengan *Processor: Intel(R) Core™ i3-3120M CPU 2.50GHz*.
  - *Installed memory (RAM): 2.00 GB (1.87 usable)*.
  - *Sistem Operasi Windows 8 Pro 32-bit*.

### 2.2. Mekanisme Sistem

Cara kerja dari sistem ini adalah pertama *user* yang sekaligus sebagai responden terlebih dahulu melakukan *login* untuk dapat mengakses beberapa situs di internet. Setelah *user* melakukan *login*, kemudian *user* akan diarahkan menuju halaman kuesioner *online*. Disini *user* diminta untuk mengisi beberapa pertanyaan yang telah disediakan. Setelah *user* mengisi kuesioner tersebut, selanjutnya *user* dapat mengakses situs yang diinginkan. Bagi *user* yang sebelumnya telah mengisi kuesioner, maka halaman pengisian tidak akan ditampilkan. Secara garis besar, proses tersebut dapat digambarkan dalam bentuk *flowchart* pada gambar 2.1 berikut.

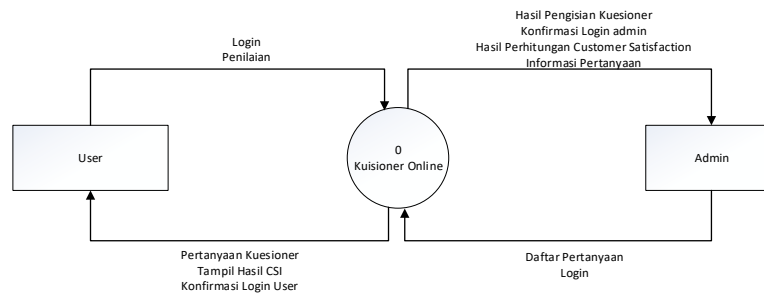


Gambar 2.1 Flowchart mekanisme sistem.

### 2.3. Rancangan Sistem

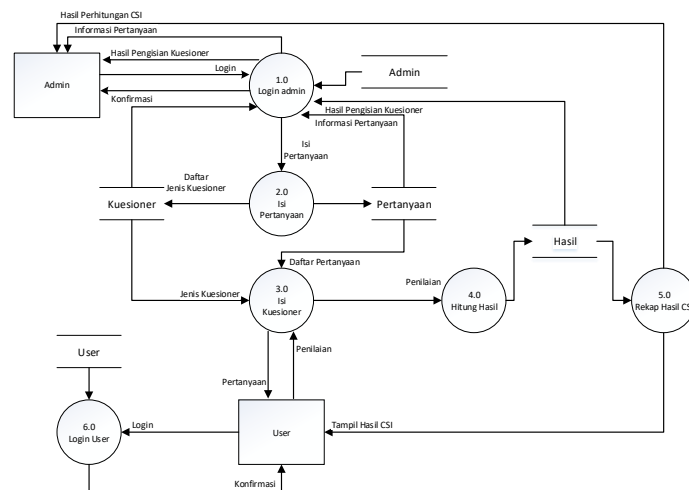
Desain dan perancangan interface dimulai dengan merancang Data Flow Diagram yang dimana memuat seluruh interaksi yang terdapat dalam sistem. Desain dan perancangan dengan DFD terdiri dari beberapa tahap. Tahap pertama adalah pembuatan context diagram.

Didalam context diagram terdapat garis besar cara kerja dari sistem yang dibuat. Gambar dari context diagram dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Context Diagram

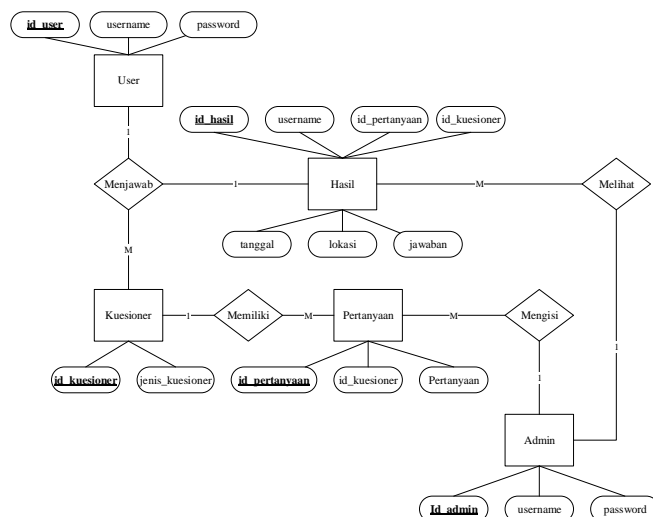
Setelah *context diagram*, proses dapat dijelaskan lebih detail menjadi DFD Level 1. Gambar DFD Level 1 dapat dilihat pada gambar 2.3.



Gambar 2.3 DFD Level 1

### 2.4. Rancangan Database

ERD merupakan cara untuk mengorganisasikan data, dimana diagram ini akan memperlihatkan hubungan entitas yang terdapat dalam sistem. E-R yang diusulkan untuk sistem yang akan dibangun dapat dilihat pada Gambar 2.4 dibawah ini.



Gambar 2.4 ERD Sistem kuesioner online.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Important Performance Analysis (IPA) Periode Mei 2014

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, berikut adalah hasil rekapitulasi nilai rata-rata tiap variabel dari tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi, dimana nilai tersebut akan digunakan untuk memetakan tiap variabel kedalam diagram kartesius. Sumbu X adalah rata-rata penilaian terhadap persepsi dan sumbu Y merupakan rata-rata penilaian terhadap ekspektasi.

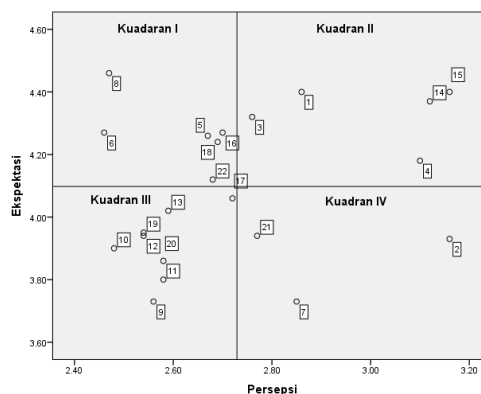
Tabel 3.1 Rata-rata tiap variabel tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi periode Mei 2014.

No.	Atribut Layanan	Rata-rata	
		Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)
<b>Tangible (Pelayanan Bersifat Nyata)</b>			
1.	Kemudahan dalam menjangkau sinyal hotspot	2.86	4.4
2.	Sistem Login yang diterapkan oleh UPT PUSTIK	3.16	3.93
3.	Kemudahan dalam koneksi hotspot	2.76	4.32
4.	Ketersediaan layanan akses 24 jam	3.1	4.18
<b>Reliability (Dapat Dipercaya)</b>			
5.	Tingkat kontinuitas/kestabilan sinyal hotspot yang diterima	2.67	4.26
6.	Kualitas sinyal yang diterima (low/strength)	2.46	4.27
7.	Ketersediaan informasi penggunaan data	2.85	3.73
8.	Kecepatan dalam download/upload data / Kecepatan akses internet	2.47	4.46
<b>Responsiveness (Bersikap Tanggap)</b>			
9.	Tanggapan UPT PUSTIK terhadap keluhan	2.56	3.73
10.	Kecepatan dalam melakukan tindakan dari pihak UPT PUSTIK terhadap keluhan yang disampaikan	2.48	3.9
11.	Sikap dan tanggapan pihak UPT PUSTIK kepada pengguna yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan	2.58	3.8
12.	Kemampuan pihak UPT PUSTIK dalam menyelesaikan pekerjaan terhadap keluhan pengguna	2.54	3.94
13.	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	2.59	4.02
<b>Assurance (Dapat Menjamin)</b>			
14.	Keamanan dalam mengakses data di internet	3.12	4.37
15.	Keamanan login user	3.16	4.4
16.	Kejelasan informasi mengenai gangguan yang terjadi	2.7	4.27
17.	UPT PUSTIK dalam menjamin solusi atas masalah yang terjadi dengan cepat	2.72	4.06

18.	Jaminan terhadap pengendalian kualitas internet	2.69	4.24
<b>Empathy (Menunjukkan Kesungguhan)</b>			
19.	Tingkat kemudahan akses untuk menyampaikan keluhan kepada UPT PUSTIK	2.54	3.95
20.	Adanya pelayanan informasi dan gangguan dari pengguna	2.58	3.86
21.	Staf UPT PUSTIK berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	2.77	3.94
22.	UPT PUSTIK berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan	2.68	4.12

Pengukuran kepuasan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) menggunakan diagram kartesius seperti gambar 4.1 berikut. Dimana dalam gambar tersebut terdapat dua buah sumbu yaitu sumbu X yang merupakan nilai rata-rata tingkat persepsi dan sumbu Y merupakan nilai rata-rata tingkat ekspektasi. Untuk mengetahui penempatan dari 22 atribut kualitas jasa yang telah dianalisa tersebut, maka 22 atribut tersebut akan dikelompokkan menjadi empat kuadran.

Berdasarkan tabel diatas kemudian nilai rata-rata masing masing atribut persepsi dan ekspektasi akan menjadi titik koordinat yang akan dipetakan kedalam diagram kartesius seperti terlihat pada gambar berikut. Garis tengah yang memotong sumbu X adalah nilai rata-rata dari rata-rata penilaian terhadap persepsi. Sedangkan garis yang memotong sumbu Y merupakan nilai rata-rata dari rata-rata penilaian terhadap ekspektasi. Kedua sumbu tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masing-masing atribut berdasarkan letak kuadran yang membelah kedua sumbu tersebut.



Gambar 3.1 Diagram kartesius *Importance and Performance Analysis* periode Mei 2014.

*Keterangan :*

1) Kuadran I

Atribut pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat ekspektasi yang tinggi tetapi dengan persepsi yang rendah. Adapun atribut yang masuk kedalam kuadran I antara lain :

- a) Tingkat kontinuitas/kestabilan sinyal hotspot yang diterima (atribut 5)
- b) Kualitas sinyal yang diterima (low/strength) (atribut 6)
- c) Kecepatan dalam download/upload data / Kecepatan akses internet (atribut 8)
- d) Kejelasan informasi mengenai gangguan yang terjadi (atribut 16)
- e) UPT PUSTIK berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan (atribut 22)

2) Kuadran II

Pada kuadran ini terdapat atribut yang dinilai memiliki nilai ekspektasi yang tinggi dan persepsi yang memuaskan. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah :

- a) Kemudahan dalam menjangkau sinyal hotspot (atribut 1)
- b) Kemudahan dalam koneksi hotspot (atribut 3)
- c) Ketersediaan layanan akses 24 jam (atribut 4)
- d) Keamanan dalam mengakses data di internet (atribut 14)

- e) Keamanan login user (atribut 15)
- 3) Kuadran III  
 Kuadran III dinilai memiliki tingkat ekspektasi yang rendah dan persepsi yang kurang memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran III ini antara lain :
- Tanggapan UPT PUSTIK terhadap keluhan (atribut 9)
  - Kecepatan dalam melakukan tindakan dari pihak UPT PUSTIK terhadap keluhan yang disampaikan (atribut 10)
  - Sikap dan tanggapan pihak UPT PUSTIK kepada pengguna yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan (atribut 11)
  - Kemampuan pihak UPT PUSTIK dalam menyelesaikan pekerjaan terhadap keluhan pengguna (atribut 12)
  - Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan (atribut 13)
  - UPT PUSTIK dalam menjamin solusi atas masalah yang terjadi dengan cepat (atribut 17)
  - Tingkat kemudahan akses untuk menyampaikan keluhan kepada UPT PUSTIK (atribut 19)
  - Adanya pelayanan informasi dan gangguan dari pengguna (atribut 20)
- 4) Kuadran IV  
 Atribut pada kuadran IV dinilai memiliki tingkat ekspektasi yang rendah namun memiliki persepsi yang memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah :
- Sistem Login yang diterapkan oleh UPT PUSTIK (atribut 2)
  - Ketersediaan informasi penggunaan data (atribut 7)
  - Staf UPT PUSTIK berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti (atribut 21)

### 3.2. Customer Satisfaction Index (CSI) Periode Mei 2014

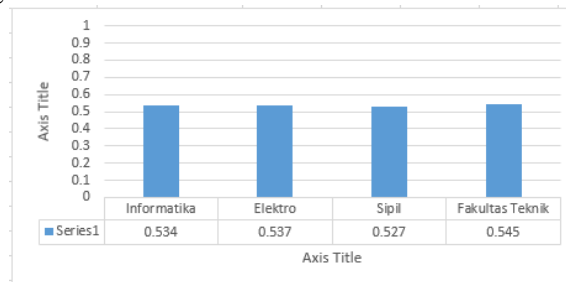
Pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI) dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran di masa yang akan datang. Hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.2 Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* periode Mei 2014.

Atribut	Skor Median Tingkat Ekspektasi	Importance Weighting Factor (WF)	Skor Median Tingkat Persepsi	Weighted Score (WS)
1	2.86	0.049	2.86	0.141
2	3.16	0.044	3.16	0.14
3	2.76	0.048	2.76	0.133
4	3.1	0.047	3.1	0.146
5	4.26	0.048	2.67	0.119
6	4.27	0.048	2.46	0.137
7	3.73	0.042	2.85	0.104
8	4.46	0.05	2.47	0.128
9	3.73	0.042	2.56	0.104
10	3.9	0.044	2.48	0.113
11	3.8	0.043	2.58	0.107
12	3.94	0.044	2.54	0.114
13	4.02	0.045	2.59	0.115
14	4.37	0.049	3.12	0.127
15	4.4	0.049	3.16	0.153
16	4.27	0.048	2.7	0.152
17	4.06	0.046	2.72	0.125

18	4.24	0.048	2.69	0.131
19	3.95	0.044	2.54	0.119
20	3.86	0.043	2.58	0.11
21	3.94	0.044	2.77	0.114
22	4.12	0.046	2.68	0.128
<b>Total</b>	<b>90.15</b>	<b>1.011</b>	<b>59.72</b>	<b>2.76</b>
<b>Customer Satisfaction Index (CSI)</b>				<b>0.552</b>

Adapun nilai masing-masing CSI dari tiap lokasi akses yaitu Gedung A (Informatika), Gedung B (Elektro), Gedung C (Sipil), dan secara keseluruhan pada Fakultas Teknik Universitas Mataram seperti pada grafik berikut.



Gambar 3.2 Grafik CSI pada periode Mei 2014 untuk tiap lokasi akses.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index (CSI)* sebesar 0.552 yang dimana nilai tersebut berada pada interval nilai 0.51 – 0.65 yang berarti pengguna jasa internet “cukup puas” terhadap layanan internet yang diberikan.

### 3.3. Important Performance Analysis (IPA) Periode Agustus 2014

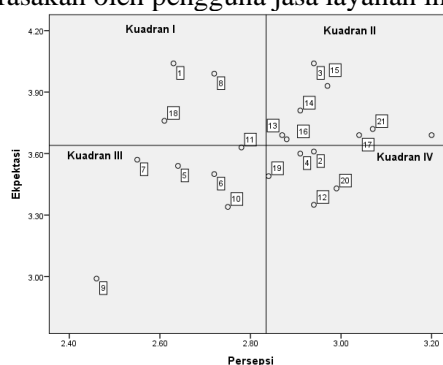
Berikut adalah hasil perhitungan dari data pengisian kuesioner pada bulan Agustus 2014.

Tabel 3.3 Rata-rata tiap variabel tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi periode Agustus 2014.

No.	Atribut Layanan	Rata-rata	
		Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)
<b>Tangible (Pelayanan Bersifat Nyata)</b>			
1.	Kemudahan dalam menjangkau sinyal hotspot	2.63	4.04
2.	Sistem Login yang diterapkan oleh UPT PUSTIK	2.94	3.61
3.	Kemudahan dalam koneksi hotspot	2.94	4.04
4.	Ketersediaan layanan akses 24 jam	2.91	3.6
<b>Reliability (Dapat Dipercaya)</b>			
5.	Tingkat kontinuitas/kestabilan sinyal hotspot yang diterima	2.64	3.54
6.	Kualitas sinyal yang diterima (low/strength)	2.72	3.5
7.	Ketersediaan informasi penggunaan data	2.55	3.57
8.	Kecepatan dalam download/upload data / Kecepatan akses internet	2.72	3.99
<b>Responsiveness (Bersikap Tanggap)</b>			
9.	Tanggapan UPT PUSTIK terhadap keluhan	2.46	2.99
10.	Kecepatan dalam melakukan tindakan dari pihak UPT PUSTIK terhadap keluhan yang disampaikan	2.75	3.34
11.	Sikap dan tanggapan pihak UPT PUSTIK kepada pengguna yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan	2.78	3.63
12.	Kemampuan pihak UPT PUSTIK dalam menyelesaikan pekerjaan terhadap keluhan pengguna	2.94	3.35
13.	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	2.87	3.69
<b>Assurance (Dapat Menjamin)</b>			
14.	Keamanan dalam mengakses data di internet	2.91	3.81

15.	Keamanan login user	2.97	3.93
16.	Kejelasan informasi mengenai gangguan yang terjadi	2.88	3.67
17.	UPT PUSTIK dalam menjamin solusi atas masalah yang terjadi dengan cepat	3.04	3.69
18.	Jaminan terhadap pengendalian kualitas internet	2.61	3.76
<b>Empathy (Menunjukkan Kesungguhan)</b>			
19.	Tingkat kemudahan akses untuk menyampaikan keluhan kepada UPT PUSTIK	2.84	3.49
20.	Adanya pelayanan informasi dan gangguan dari pengguna	2.99	3.43
21.	Staf UPT PUSTIK berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3.07	3.72
22.	UPT PUSTIK berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan	3.2	3.69

Pada gambar berikut terlihat adanya perbedaan jika dibandingkan dengan periode sebelumnya yaitu pada periode Mei 2014. Perubahan posisi atribut tersebut berdasarkan tingkat kepuasan yang dinilai dan dirasakan oleh pengguna jasa layanan internet.



Gambar 3.3 Diagram kartesius *Importance and Performance Analysis* periode Agustus 2014.

Keterangan :

- 1) Kuadran I  
Atribut pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat ekspektasi yang tinggi tetapi dengan persepsi yang rendah. Adapun atribut yang masuk kedalam kuadran I antara lain :
  - a) Kemudahan dalam menjangkau sinyal hotspot (atribut 1)
  - b) Kecepatan dalam download/upload data / Kecepatan akses internet (atribut 8)
  - c) Jaminan terhadap pengendalian kualitas internet (atribut 18)
- 2) Kuadran II  
Pada kuadran ini terdapat atribut yang dinilai memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang memuaskan. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah :
  - a) Kemudahan dalam koneksi hotspot (atribut 3)
  - b) Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan (atribut 13)
  - c) Keamanan dalam mengakses data di internet (atribut 14)
  - d) Keamanan login user (atribut 15)
  - e) Kejelasan informasi mengenai gangguan yang terjadi (atribut 16)
  - f) UPT PUSTIK dalam menjamin solusi atas masalah yang terjadi dengan cepat (atribut 17)
  - g) Staf UPT PUSTIK berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti (atribut 21)
  - h) UPT PUSTIK berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan (atribut 22)
- 3) Kuadran III  
Kuadran III dinilai memiliki tingkat ekspektasi yang rendah dan persepsi yang kurang memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran III ini antara lain :
  - a) Tingkat kontinuitas/kestabilan sinyal hotspot yang diterima (atribut 5)
  - b) Kualitas sinyal yang diterima (low/strength) (atribut 6)



- c) Ketersediaan informasi penggunaan data (atribut 7)
  - d) Tanggapan UPT PUSTIK terhadap keluhan (atribut 9)
  - e) Kecepatan dalam melakukan tindakan dari pihak UPT PUSTIK terhadap keluhan yang disampaikan (atribut 10)
- 4) Kuadran IV
- Atribut pada kuadran IV dinilai memiliki tingkat ekspektasi yang rendah namun memiliki persepsi yang memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah :
- a) Sistem Login yang diterapkan oleh UPT PUSTIK (atribut 2)
  - b) Ketersediaan layanan akses 24 jam (atribut 4)
  - c) Kemampuan pihak UPT PUSTIK dalam menyelesaikan pekerjaan terhadap keluhan pengguna (atribut 12)
  - d) Sistem Login yang diterapkan (atribut 19)
  - f) Adanya pelayanan informasi dan gangguan dari pengguna (atribut 20).

### 3.4. Customer Satisfaction Index (CSI) Periode Agustus 2014

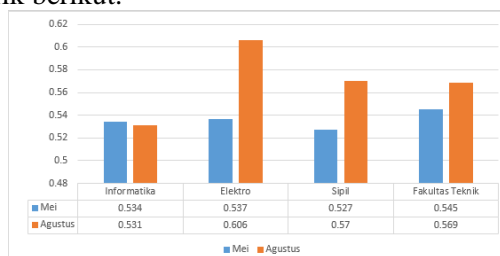
Untuk pengukuran kepuasan menggunakan metode CSI, maka didapatkan hasilnya seperti tampak pada tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4 Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) periode Agustus 2014.

Atribut	Skor Median Tingkat Ekspektasi	Importance Weighting Factor (WF)	Skor Median Tingkat Persepsi	Weighted Score (WS)
1	4.04	0.05054	2.63	0.13291
2	3.61	0.04516	2.94	0.13277
3	4.04	0.05054	2.94	0.14858
4	3.6	0.04503	2.91	0.13105
5	3.54	0.04428	2.64	0.11691
6	3.5	0.04378	2.72	0.11909
7	3.57	0.04466	2.55	0.11388
8	3.99	0.04991	2.72	0.13576
9	2.99	0.0374	2.46	0.09201
10	3.34	0.04178	2.75	0.1149
11	3.63	0.04541	2.78	0.12624
12	3.35	0.04191	2.94	0.1232
13	3.69	0.04616	2.87	0.13248
14	3.81	0.04766	2.91	0.13869
15	3.93	0.04916	2.97	0.14601
16	3.67	0.04591	2.88	0.13222
17	3.69	0.04616	3.04	0.14033
18	3.76	0.04704	2.61	0.12276
19	3.49	0.04366	2.84	0.12399
20	3.43	0.04291	2.99	0.12829
21	3.72	0.04653	3.07	0.14286
22	3.69	0.04616	3.2	0.14771
<b>Total</b>	<b>80.08</b>	<b>100.175</b>	<b>62.36</b>	<b>284.264</b>
<b>Customer Satisfaction Index (CSI)</b>				<b>0.56853</b>

Jika dibandingkan dengan periode sebelumnya terdapat selisih tingkat kepuasan sebesar 0.016 lebih besar pada periode Agustus. Hal ini dikarenakan adanya sebagian pengguna yang memberi nilai lebih besar atas pelayanan yang diberikan pada periode ini.

Adapun nilai masing-masing CSI dari tiap lokasi akses yaitu Gedung A (Informatika), Gedung B (Elektro), Gedung C (Sipil), dan secara keseluruhan pada Fakultas Teknik Universitas Mataram seperti pada grafik berikut.



Gambar 3.4 Grafik CSI pada periode Mei dan Agustus 2014 untuk tiap lokasi akses.

Secara keseluruhan nilai CSI pada periode Mei dan Agustus 2014 berada pada interval nilai 0.51 – 0.65 yang berarti pengguna jasa internet “cukup puas” terhadap layanan internet yang diberikan.

#### 4. KESIMPULAN

- 1) Sistem informasi yang dirancang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan internet yang disediakan oleh Universitas Mataram.
- 2) Hasil dari pengisian kuesioner berupa tingkat kepuasan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang di nilai kurang memuaskan, dan mempertahankan kualitas layanan yang telah memuaskan pengguna.
- 3) Berdasarkan metode *Important Performace Analysis (IPA)* pada periode Mei 2014 terdapat lima atribut/variabel yang berada pada kuadran pertama. Sedangkan pada periode Agustus 2014 terdapat tiga atribut/variabel yang berada pada kuadran pertama, yang dimana variabel-variabel tersebut memiliki kepentingan yang tinggi namun kinerja yang rendah sehingga harus ditingkatkan kualitasnya agar memuaskan.
- 4) Berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* besarnya tingkat kepuasan penggunaan layanan internet kampus sebesar 0.552 untuk periode Mei 2014 dan 0.568 pada periode Agustus 2014 yang dimana nilai tersebut berada di interval 0.51 – 0.65 yang berarti pengguna jasa internet “cukup puas” terhadap layanan internet yang diberikan.

#### 5. SARAN

- 1) Perlu diadakan survey tiap periode untuk mengetahui tingkat kepuasan guna meningkatkan kualitas layanan.
- 2) Perlu adanya survey menyeluruh di Universitas Mataram agar diketahui tingkat kepuasan masing-masing fakultas guna meningkatkan kualitas layanan
- 3) Perlu adanya evaluasi lanjut untuk atribut layanan lainnya yang ingin diketahui tingkat kepuasaan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonim. 2013. Sistem Informasi. <http://apr11-si.comuf.com/SI.pdf> (18 Desember 2013).
  - [2] Anonim. 2013. Sistem Informasi. <http://blog.unitomo.ac.id/dwicah/files/2012/05/Konsep-SI.pdf> (18 Desember 2013).
  - [3] Binham. 2012. Metode Kuesioner atau Angket. [Online]. Tersedia : <http://binham.wordpress.com/2012/06/09/metode-kuesioner-atau-angket/> (4 February 2014)
  - [4] Gde Dharma Putra, Cokorda. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Jembrana. Tesis pada Program Magister Progrma Studi Teknik Sipil, Universitas Udayana, Denpasar.
  - [5] Hakim, Lukmanul. 2013. Proyek Website Super Wow! Dengan PHP & jQuery. Yogyakarta: Penerbit Lokomedia.
  - [6] Isky Farida, Fitriah. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta). Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
  - [7] Khannedy, Eko Kurniawan. 2007. Tutorial Javascript. [online]. Tersedia : <http://ar-dan.blogspot.com/2013/03/ebook-tutorial-belajar-javascript.html> (7 February 2014).
  - [8] Naseh, Syahrudji & Bambang Sukana. 1992. Membuat Kuesioner Dengan Baik dan Benar. <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/MPK/article/viewFile/696/1553> (4 February 2014).
  - [9] Permana, M Rangga. 2010. DFD dan ERD. Makalah pada Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Syarif Hidayatullah, Jakarta.
  - [10] Santoso, Hary. 2006. Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-Qfd. Universitas Diponegoro.
  - [11] Saputra, Purnama. 2012. Merancang Kuesioner. [Online]. Tersedia : <http://purnama-saputra13.blogspot.com/2012/06/merancang-kuesioner.html> (4 February 2014).
  - [12] Solichin, Ahmad. 2010. MySQL 5 Dari Pemula Hingga Mahir. <http://acmatim.net> (19 Desember 2013).
  - [13] Sugiyono. 2013. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Penerbit Alfabeta.
  - [14] Sutarman. 2003. Membangun Aplikasi Web Dengan PHP Dan MySQL. Yogyakarta: Graha Ilmu.
  - [15] Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. Total Quality Managemen. Yogyakarta: Penerbit Andi.
-