

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN UNIVERSITAS

Dewi Suranti, Yupianti, Herlina Latipa Sari

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Informatika
Universitas Dehasen Bengkulu

Jl. Meranti Raya No.32 Sawah Lebar Kota Bengkulu, Bengkulu, Kode Pos 38228

e-mail : dewisuranti@unived.ac.id¹, yupiantiprana@gmail.com², herlinalatipasari@unived.ac.id³

ABSTRACT

In improving a quality of service to students college high continuously strive to improve the service in order to meet the student satisfaction . University is committed to providing good service to students. This is done to meet student expectations related to services that are students' rights. In this way, the University hopes to get things that need to be evaluated according to the benchmarks that have been set by the university. The importance of seeing student assessments is one of the main factors for universities to improve the quality of services provided. This study uses the Pieces method to measure the good or bad value of the variables applied in service quality with variables (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service). The goal is to determine the level of satisfaction of students to services that provide by Univeritas in the field of financial . The results of the research that Pieces method very effective for analyzing pervariabel so that services can be evaluated in more detail. The recapitulation seen overall assessment that the variable final value of > 3.8 , this indicates that all variables Pieces got category ratings satisfied, so that it can be said that loyalty with good service role in improving the quality of service. With this analysis, it is expected to provide an overview for university in seeing the value of each field in providing services based on performance, information, economic, control, efficiency and services.

Keywords : Satisfaction Analysis, Service, Pieces

ABSTRAK

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa perguruan tinggi secara terus menerus berupaya meningkatkan pelayanan guna memenuhi kepuasan mahasiswa. Universitas berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Hal ini dilakukan untuk memenuhi harapan mahasiswa terkait pelayanan yang menjadi hak mahasiswa. Dengan cara ini, pihak Universitas berharap mendapatkan hal-hal yang perlu dievaluasi sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh pihak universitas. Pentingnya melihat penilaian mahasiswa merupakan salah satu faktor utama bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode Pieces untuk mengukur baik buruknya nilai variabel yang diterapkan dalam kualitas pelayanan dengan variabel (Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency dan Service). Tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Univeritas di bidang keuangan. Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa metode Pieces sangat efektif karena menganalisa sistem pervariabel sehingga layanan dapat dievaluasi lebih detail. Berdasarkan hasil rekapitulasi penilaian terlihat keseluruhan variabel memperoleh nilai

akhir > 3.8, ini menunjukkan seluruh variabel Pieces mendapat kategori penilaian puas, sehingga bisa dikatakan loyalitas layanan berperan dengan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran pada universitas dalam melihat nilai setiap bidang layanan dalam memberikan pelayanan berdasarkan indikator performance, indikator information, indikator economis, indikator control, indikator efficiency dan indikator services.

Kata Kunci : Analisis Kepuasan, Layanan, Pieces

I. PENDAHULUAN

Pelanggan utama dari lembaga perguruan tinggi adalah mahasiswa, maka sudah seharusnya pelayanan perguruan tinggi wajib mengutamakan berorientasi kepada mahasiswa [1] [2]. Dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai perguruan tinggi, hal ini mengakibatkan meningkatnya tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi [3]. Berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi dalam meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, Namun kenyataan menunjukkan bahwa ada sebagian mahasiswa merasa tidak puas [4]. Pelayanan perguruan tinggi yang baik merupakan hak yang wajib perguruan tinggi penuhi [5].

Universitas Dehasen merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi swasta penyedia layanan dalam bidang jasa pendidikan yang harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Agar mutu pelayanan Baik maka diperlukan perbaikan yang berkelanjutan terhadap pelayanan yang selama ini diberikan kepada

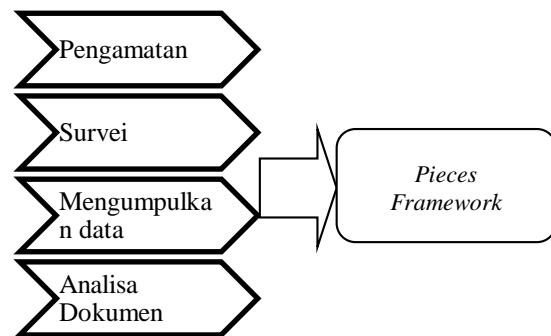
mahasiswa. Terutama pelayanan dalam bidang keuangan. Setiap bidang pelayanan diperlukan peningkatan kualitas yang dilakukan dengan memenuhi kepentingan dan kepuasan mahasiswa. Universitas Dehasen terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Saat mahasiswa selesai melakukan urusan di bidang keuangan, mahasiswa akan diberikan semacam form kepuasan. Dengan cara ini Universitas berharap dapat memperoleh hal-hal yang perlu dievaluasi sesuai tolak ukur yang telah ditetapkan oleh lembaga penjaminan mutu universitas. Pentingnya melihat penilaian mahasiswa menjadi salah satu faktor utama universitas untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada mahasiswa [6]. Berdasarkan hasil obsevasi dilakukan selama ini universitas Dehasen telah melakukan pengolahan data hasil kuisisioner pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Kajian terdahulu yang menjadi patokan dalam melakukan penelitian ini di antaranya adalah : 1) Penelitian Tentang metode Algoritma C 4.5 pada Analisis

kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik [7]. Namun, tidak tergambar jelas tahapan metodenya; 2) Penelitian melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dengan analisis sentiment dengan menggunakan angket pada proses pendidikan, penelitian menghasilkan akurasi yang sangat tinggi dan mempermudah dalam klasifikasi [8]; 3) Penelitian yang bertujuan guna mengetahui kepuasan pengguna yang berkaitan dengan kekuatan serta kelemahan sistem informasi perpustakaan, hasil kepuasan disajikan dalam grafik yang terdapat dalam aplikasi web analisis [9]; 4) Penelitian tentang metode *Pieces Framework* dalam analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Gojek dengan dapat menganalisis setiap variabel sistem sehingga mendapat hasil yang nyata terhadap efektivitas sistem [10]; 5) Penelitian bertujuan mengetahui kepuasan konsumen terhadap mutu pelayanan di perusahaan diperoleh dengan menggunakan analisis *Pieces* dapat melihat secara langsung karyawan dalam memberikan pelayanan [11].

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini diawali dengan kegiatan observasi dan dilanjutkan dengan metode dalam menganalisis kepuasan mahasiswa yang digunakan, langkah-langkah penelitian seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penjelasan dari langkah-langkah penelitian berikut ini [6]:

1. Pengamatan dengan langsung melakukan dengan melihat ke tempat penelitian bagaimana layanan yang terdapat di universitas
2. Survei : dengan melakukan pendataan kondisi yang terdapat di tempat penelitian bagaimana proses analisis kepuasan selama ini dilakukan
3. mengumpulkan data : menentukan langsung sampel responden untuk dilakukan pengumpulan data kuisioner pengukuran kepuasan kepada mahasiswa, guna memperoleh data yang akan digunakan dalam analisis. Dengan menggunakan pendapat Slovin [9], sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

Dimana : n = Sampel, N = Populasi Sample, e = error (kesalahan) 10%

4. Analisis Dokumen : data kuisioner yang diperoleh selanjutnya dianalisis untuk

mengevaluasi untuk mendapat hasil dari layanan keuangan universitas.

5. Langkah berikutnya dengan menganalisis data yang diperoleh dari data analisis dokumen dengan metode *Pieces Framework*.

Pieces Framework

Analisis data menggunakan *Pieces Framework* merupakan metode untuk mengetahui nilai baik atau tidaknya suatu variabel yang diterapkan serta dapat berperan atau tidak dalam kualitas layanan. Dan dapat juga untuk mengetahui puas atau tidak pelanggan akan layanan yang telah diterimanya. Analisis *Pieces* menggunakan sebagai berikut [10][11] :

$$Rk = \frac{Jsk}{Jk} \quad (2)$$

Dimana : Rk = Rata-rata Kepuasan, Jsk = Jumlah Skor kuesioner, Jk = Jumlah Kuesioner

Terdapat enam komponen yang digunakan dalam menganalisis variabel pada metode *Pieces*, sebagai berikut [11][12];

1. *Performance*

Variabel ini berfungsi untuk mengetahui performan atau kinerja layanan yang diberikan selama ini

2. *Information*

Variabel ini berguna untuk mengetahui apakah informasi yang diperoleh sudah

jasas atau belum dan seberapa jelas, seberapa banyak yang diperoleh.

3. *Economics*

Variabel ini untuk memperoleh apakah sudah sesuai mutu apa belum kualitas dari pelayanan yang diberikan.

4. *Control dan Security*

Variabel ini untuk mengetahui tingkat keamanan terhadap data yang di berikan

5. *Efficiency*

Untuk memperoleh apakah efisien atau tidak variabel yang digunakan, apakah dapat menghasilkan keluaran yang memuaskan dengan data input yang sedikit

6. *Service*

Untuk memperoleh bagaimana layanan yang dilakukan selama ini dan apa permasalahan yang terjadi berhubungan dengan pelayanan yang diberikan.

Pieces Framework memiliki karakteristik dalam menilai variabel-variabel yang dijadikan subjek dari suatu penelitian, karakteristik inilah yang nantinya akan digunakan untuk menentukan nilai dari masing-masing variabel. Karakteristik *Pieces Framework* dalam penilaian [11],[12]:

Tabel 1. Karakteristik Penilaian

Rentang	Penilaian
4.92 – 5	Sangat Puas
3.4 – 4.91	Puas
2.6 – 3.39	Netral
1.8 – 2.59	Kurang Puas
1.00 –	Tidak Puas

1.79

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Data

Dalam penelitian ini menggunakan sampel mahasiswa pada Tahun Akademik 2020/2021. Sampel dalam penelitian ditentukan dengan persamaan 1.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{2996}{1+2996(0,1)^2} = 96,77$$

Maka diperoleh data sampel 97 karena sampel dibulatkan dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih tepat.

Pertama proses pengumpulan yaitu perolehan data kuisisioner yang berupa pertanyaan layanan keuangan universitas. Data diperoleh dari rekapitulasi hasil kuisisioner. Dalam menentukan bobot skor dari jawaban pertanyaan menggunakan skala Likert seperti pada Tabel 2 berdasarkan tingkat kepentingan dari masing-masing jawaban pertanyaan.

Tabel 2. Skala Likert

Skor	Singkatan	Pilihan
5	ST	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	N	Netral
2	KS	Kurang Setuju
1	TS	Tidak Setuju

Indikator merupakan variabel yang menjadi penghubung antara mahasiswa dengan layanan keuangan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Variabel Layanan Keuangan (sumber Lembaga penjaminan mutu Unived)

Variabel	No. Q	Pertanyaan
<i>Perform ance</i>	Q1	Menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (ada disetiap jam layanan).
	Q2	Memiliki Sistem informasi (komputer) yang bekerja dengan andal.
	Q3	Staf keuangan berperilaku jujur dan dapat dipercaya.
	Q4	Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.
<i>Informat ion</i>	Q5	Memberikan Informasi yang dapat diandalkan (dapat dipertanggungjawabkan).
	Q6	Memiliki Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti.
	Q7	Memberikan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
<i>Econom ics</i>	Q8	Memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan Anda.
	Q9	Melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama.
<i>Control dan Security</i>	Q10	Kepala keuangan memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf bagian keuangan.
<i>Efficien cy</i>	Q11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih.
<i>Service</i>	Q12	Proses pelayanan cepat dan tepat
	Q13	Memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa.
	Q14	Berperilaku sopan, santun, dan ramah.
	Q15	Komunikasi staf bagian keuangan dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar.

Hitungan Metode *Pieces*

Berdasarkan data yang telah terkumpul maka selanjutnya melakukan analisis data dengan metode *Pieces* yang terdiri dari indikator *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*. Dengan metode ini permasalahan kualitas layanan yang terjadi dapat diidentifikasi dan pecahkan. Hasil analisis ini akan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah dari suatu kinerja dengan mengidentifikasi masalah.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 97 mahasiswa, maka selanjutnya akan dianalisis menggunakan metode *Pieces Framework*. Berikut hasil perhitungan kuesioner dengan metode *Pieces* dari masing-masing indikator/variabel dengan menggunakan persamaan 2 dapat dilihat pada Tabel 4, Tabel 5, Tabel 6, Tabel 7, Tabel 8 dan Tabel 9.

Tabel 4. Indikator *Performance*

No. Q	Reponden				
	ST	S	N	K S	TS
Q 1	20	45	31	1	0
Q 2	16	55	26	0	0
Q 3	25	50	22	0	0
Q 4	17	56	24	0	0
Q 5	15	65	17	0	0
Jumla	27				
h	93	1	120	1	0

$$RK = \frac{(119 * 5) + (319 * 4) + 143 * 3 + (1 * 2) + (0 * 1)}{(119 + 319 + 143 + 1 + 0)}$$

$$= \frac{1911}{485} = 3,940$$

Berdasarkan data dari tabel 4 dihitung dengan menggunakan persamaan 2 maka diperoleh nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,940. Jika dilihat berdasarkan karakteristik penilaian *Pieces* maka dapat disimpulkan bahwa indikator *Performance* pada kategori PUAS. Dengan ini disimpulkan bahwa variabel *performance* memperoleh hasil bahwa mahasiswa merasa Puas, dan ini menjelaskan bahwa layanan keuangan mendapatkan indikasi yang baik dan memberikan peran yang baik pada kualitas pelayanan pada bidang *performance* yang terdapat di universitas.

Tabel 5. Indikator *Information*

No. Q	Reponden				
	ST	S	N	KS	TS
Q6	47	30	19	1	0
Q7	51	22	24	0	0
Q8	44	19	34	0	0
Jumla					
h	142	71	77	1	0

$$RK = \frac{(142 * 5) + (71 * 4) + (77 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)}{(142 + 71 + 77 + 1 + 0)}$$

$$= \frac{1227}{291} = 4,216$$

Dengan hasil hitungan yang telah dilakukan maka diperoleh nilai akhir dari rata-rata kepuasan mahasiswa pada variabel adalah 4,216. Jika nilai tersebut dibandingkan dengan karakteristik penilaian pada Tabel 1, namun sangat disayangkan karena pada bidang ini pertanyaan nomor Q6 terdapat 1 mahasiswa yang kurang setuju. Maka

dengan ini perlunya peningkatan layanan pada pertanyaan nomor Q6.

Tabel 6. Indikator *Ekonomis*

No. Q	Reponden				
	ST	S	N	KS	TS
Q9	44	23	29	1	0
Q10	35	29	33	0	0
Jumla h	79	52	62	1	0

$$RK = \frac{(79 * 5) + (52 * 4) + (62 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)}{(79 + 52 + 62 + 1 + 0)}$$

$$= \frac{791}{194} = 4,077$$

Hasil perhitungan berdasarkan data pada Tabel 6 diperoleh nilai akhir 4,077. Maka dapat disimpulkan jika dibandingkan dengan nilai terdapat pada Tabel 1, nilai 4,077 terdapat pada kondisi pilihan Puas. Berdasarkan hasil observasi rata-rata mahasiswa merasa puas terhadap layanan keuangan, karena mahasiswa memperoleh respon yang cepat dan baik terhadap permasalahan serta keluhan yang mereka hadapi. Hal ini yang mendasari mahasiswa merasa senang berhubungan dengan bidang keuangan.

Tabel 7. Indikator *Control and Security*

No. Q	Reponden				
	ST	S	N	KS	TS
Q11	41	15	40	1	0
Jumla h	41	15	40	1	0

$$RK = \frac{(41 * 5) + (15 * 4) + (40 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)}{(41 + 15 + 40 + 1 + 0)}$$

$$= \frac{387}{97} = 3,989$$

Berdasarkan hasil hitungan yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa mahasiswa merasa Puas terhadap layanan bidang *Control and Security*. Ini dikarenakan adanya jaminan apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh staf bagian keuangan sehingga mahasiswa merasa terjamin dengan kemungkinan akan terjadinya kesalahan, mahasiswa merasa privasi terjaga.

Tabel 8. Indikator *Efficiency*

No. Q	Reponden				
	ST	S	N	KS	TS
Q12	36	33	28	0	0
Jumla h	36	33	28	0	0

$$RK = \frac{(36 * 5) + (33 * 4) + (28 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)}{(36 + 33 + 28 + 0 + 0)}$$

$$= \frac{398}{97} = 4,082$$

Berdasarkan hasil akhir nilai rata-rata kepuasan mahasiswa pada Tabel 8 diperoleh nilai 4,082. Dilihat dari kataegori penilaian pada Tabel 1 maka dapat dikatakan mahasiswa merasa Puas. Maka dengan ini kualitas layanan pada indicator *Efficiency* dapat disimpulkan memberikan kepada mahasiswa hasil yang Baik.

Tabel 9. Indikator *Service*

No. Q	Reponden				
	ST	S	N	KS	TS
Q13	34	37	25	1	0
Q14	39	30	28	0	0
Q15	40	30	26	1	0

Q16	43	25	28	1	0
Jumlah		12			
h	156	2	107	3	0

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(156 * 5) + (122 * 4) + (107 * 3) + (3 * 2) + (0 * 1)}{(156 + 122 + 107 + 3 + 0)} \\
 &= \frac{1595}{388} = 4,110
 \end{aligned}$$

Nilai akhir rata-rata kepuasan mahasiswa pada bidang *Service* diperoleh nilai akhir 4,110. Jika dibandingkan dengan kategori penilaian pada Tabel 1 maka dapat dihasilkan bahwa mahasiswa merasa Puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada variabel *service* mahasiswa puas terdapat kualitas pelayanan yang diberikan. Dan berdasarkan hasil wawancara kepada responden diperoleh bahwa Proses pelayanan cepat dan tepat menjadi prioritas penting bagi mahasiswa dalam memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan bagian keuangan universitas. Ini menjadi indikasi utama peran layanan terhadap kepuasan pelayanan.

Rekapitulasi keseluruhan variabel nilai akhir dari perhitungan menggunakan metode *Pieces* pada layanan bidang keuangan, dapat dilihat pada Tabel 10 berikut.

Tabel 10.
Rekapitulasi Keseluruhan Variabel
Pieces

Variabel/ Indikator	Nilai Kepuasan	Katagori Penilaian
<i>Performance</i>	3,940	Puas
<i>Information</i>	4,216	Puas
<i>Economics</i>	4,077	Puas

<i>Control & Security</i>	3,989	Puas
<i>Efficiency</i>	4,082	Puas
<i>Service</i>	4,110	Puas

Berdasarkan hasil seluruh rekapitulasi variabel *Pieces* pada Tabel 10, maka dapat disimpulkan seluruh variabel yang terdapat pada metode *Pieces* maka nilai akhir dari keseluruhan dari metode *Pieces* mendapat nilai akhir $> 3,8$, sehingga dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan yang diberikan universitas pada kategori penilaian Puas, artinya kecakapan bagian keuangan sangat memberikan peran yang utama dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas dan mahasiswa menunjukkan respon yang positif.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan penerapan *Pieces* sangat efektif sebab dapat menganalisis data per indikator, sehingga layanan dapat dilakukan evaluasi lebih detail dan berdasarkan hasil rekapitulasi penilaian bahwa terlihat keseluruhan variabel memperoleh nilai akhir $> 3,8$, hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel *Pieces* mendapatkan hasil penilaian Puas, sehingga dengan ini disimpulkan loyalitas layanan sangat

berperan dalam memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dengan hasil analisis ini dapat memberikan masukan kepada universitas untuk lebih memperhatikan nilai setiap bidang layanan dengan berdasarkan indikator *performance*, indikator *information*, indikator *economis*, indikator *control*, indikator *efficiency* dan indikator *services*.

Dan berdasarkan dari hasil observasi masih ada beberapa pertanyaan yang mendapatkan komentar kurang setuju sehingga diperlukan evaluasi kembali. Maka untuk ke depannya diperlukan lebih mendetil dalam mengevaluasi sistem pelayanan sehingga hasilnya lebih optimal dan perlunya penelitian yang lebih lanjut dengan menggunakan metode analisis sehingga diperoleh perbandingan yang lebih akurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas dukungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Penguatan dan Pengembangan Direktorat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Biro Umum dan Keuangan Universitas Dehasen Bengkulu Dan Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Dehasen Bengkulu

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Sutariah, "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang," *STRING (Satuan Tulisan Ris. dan Inov. Teknol.*, vol. 2, no. 1, pp. 38–47, Aug. 2017, doi: 10.30998/string.v2i1.1721.
- [2] F. Sutartiah, "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas," *Form. J. Ilm. Pendidik. MIPA*, vol. 7, no. 1, pp. 56–65, 2017.
- [3] N. Florida, C. López, and V. Pocomucha, "CORE View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk," vol. 2, no. 2, pp. 35–43, 2012.
- [4] Y. B. Bhakti and E. Y. Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan," *J. Form.* 7(3) 272-285, 2017, vol. 7, no. 3, pp. 272–285, 2017.
- [5] Moh. Alifuddin, *Reformasi Pendidikan : Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan : Panduan Praktis Bagi Pengambil Keputusan, Pengelola Dan Praktis Pendidikan*. Jakarta: MAGNAScript Publishing., 2012.
- [6] V. N. Sari *et al.*, "Implementasi Metode Bayes Dalam Evaluasi Kepuasan," vol. 4, no. 1, pp. 12–21,

- 2021.
- [7] Oktafianto, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Algoritma C4.5 (Studi Kasus: Stmik Pringsewu),” *J. Teknol. Inf. Magister Darmajaya*, vol. 2, no. 01, pp. 1–11, 2016.
- [8] S. -, A. Fadlil, and S. -, “Analisis Sentimen Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier Pada Angket Mahasiswa,” *Saintekbu*, vol. 10, no. 2, pp. 1–9, 2018, doi: 10.32764/saintekbu.v10i2.190.
- [9] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework,” *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.
- [10] S. Aji and A. Hidayatullah, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework,” *J. Sist. Inf.*, vol. x, pp. 1–7, 2019, [Online]. Available: <http://ojs.stmik-borneo.ac.id/index.php/J-SIm/article/view/46>.
- [11] Y. Asbar and M. A. Saptari, “Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES,” *J. Visioner Strateg.*, vol. 6, no. 2, pp. 39–47, 2017.
- [12] R. D. Nainggolan, “Efektivitas Sistem Dapodik Untuk Sistem Informasi Pendataan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Di Kabupaten Indragiri Hilir,” *J. IndraTech*, vol. 1, pp. 74–83, 2020.
- [13] Ardiansyah, R. (2019, November). Penggunaan Metode Balance Scorecard Untuk Mengukur Kinerja Pekerjaan Pada PT. Bangun Cipta Karya Pamungkas (PT. BCKP). In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, pp. 78-87).