

E- Survei Kepuasan Pengguna Pada Program Studi Teknik Informatika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Luqman Hidayat^{1a}, Yuni Puspita Sari^{2b}, Amnah^{3c}

^{ab}Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

^aluqman.1911010104mail.@darmajaya.ac.id

^byunipuspita@darmajaya.ac.id

^camnah@darmajaya.ac.id

Abstract

IIB Darmajaya is one of the leading private higher education institutions (PTS) in Lampung Province, which is located at Jalan Zainal Abidin Pagar Alam, No.93B. Labuhan Ratu, Bandar Lampung, Lampung Province, Indonesia. In the Informatics Engineering Study Program related to the number of students in 2019 – 2021 there are 458 students. The service process so far has been carried out through the academic system, namely using the Google form, where all students are asked to fill out a service satisfaction questionnaire but it is still global because the survey for all Darmajaya students is not specific for students majoring in informatics engineering, so it has not been measured properly every year. The method developed is the application of the Customer Satisfaction Index which is used to determine the level of satisfaction of service users as a whole by looking at the level of performance and service, then for system development using extreme programming methods, and system design using UML. The implementation of this system uses PHP and MySQL as databases, and system testing uses ISO 25010. The results of the Customer satisfaction index method were used to determine the level of service user satisfaction using 35 respondents with a total of 8 questionnaires resulting in a percentage of 54.36 so that it can be concluded that the service satisfaction provided to informatics study program students is "Quite Satisfied". While the results of the ISO 25010 testing that was carried out involving 36 respondents concluded that the quality of the feasibility of the resulting software had a percentage of success with a total average of 84.55%, namely "Good".

Keywords: Service, Custome Satisfaction Index (CSI), Extreme Programming, ISO 25010

Abstrak

Kepuasan pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi.. Untuk mendapatkan kepercayaan konsumen, diperlukan pelayanan yang baik. Pelayanan kepada mahasiswa merupakan luaran dari tempat pendidikan jenjang atas seperti Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang bergerak dibidang pendidikan. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang merupakan salah satu kampus swasta di Bandar Lampung, salah satu cara agar bisa bertahan di dunia persaingan bisnis ini ialah peningkatan kualitas agar mampu memenuhi keinginan mahasiswa dengan meningkatkan mutu pelayanan yang tinggi. Mutu pelayanan ini juga merupakan salah satu dari proses penilaian akreditasi Prodi, sehingga bila mendapatkan nilai layanan yang baik akan menunjukkan produktivitas dan kemampuan dari hasil kepuasan layanan terhadap mahasiswa.

Salah satu Metode yang dapat diterapkan dalam proses penilaian tingkat layanan adalah dengan menerapkan *Customer Satisfaction Index* yang berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan meihat tingkat kinerja dan pelayanan, hal ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yaitu tentang Sistem Analisis Kepuasan Alumni Menggunakan Metode CSI Dan Matrix IPA, lalu untuk pengembangan sistem menggunakan metode *extreme programming*, dan perancangan sistem menggunakan UML. Implementasi sistem ini menggunakan *PHP* dan *MySQL* sebagai *database*, serta pengujian sistem menggunakan *ISO 25010*. Hasil metode *Customer satisfaction index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa menggunakan responden sebanyak 35 dengan jumlah kuesioner 8 menghasilkan persentase tingkat kepuasan layanan sebesar 54,36 sehingga dapat diimpulkan bahwa kepuasan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa prodi informatika yaitu "Cukup Puas". Sedangkan hasil pengujian *ISO 25010* yang telah dilakukan dengan melibatkan 36 Responden bahwa kesimpulan kualitas kelayakan perangkat lunak yang dihasilkan memiliki persentase keberhasilan dengan total rata-rata 84.55% yaitu "Baik"

Kata Kunci: Pelayanan, *Custome Satisfaction Index (CSI)*, *Extreme Programing*, *ISO 25010*

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mendapatkan kepercayaan konsumen, diperlukan pelayanan yang baik. Mutu pelayanan yang bagus menunjukkan produktivitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan pelanggan yang merupakan tingkat perasaan atas kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Untuk menghasilkan produktivitas kampus yang baik tentu saja ada banyak faktor yang mempengaruhi kampus, diantaranya ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, motivasi kerja guru, lingkungan kampus yang kondusif, pelaksanaan supervisi rektor yang rutin, akreditasi kampus, dan sebagainya. Dari beberapa faktor tersebut, penulis memandang faktor akreditasi salah satunya pada IIB Darmajaya. IIB Darmajaya adalah salah satu institusi pendidikan tinggi swasta (PTS) terkemuka di Provinsi Lampung, yang beralamat di jalan Zainal Abidin Pagar Alam, No.93B. Labuhan Ratu, Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia. Salah satu program studi IIB Darmajaya yaitu Teknik Informatika yang saat ini memiliki Akreditasi B, seperti kita ketahui proses akreditasi dilakukan selama 5 tahun sekali, dan banyak komponen penilaian yang harus dipenuhi guna menunjang proses akreditasi. Berdasarkan beberapa faktor yang diuraikan bahwa penilaian layanan merupakan salah satu point penting dalam proses Akreditasi maka diperlukan sebuah sistem pengukuran dalam tahapan penilaian layanan kinerja yang ada pada IIB Darmajaya, maka dibangunlah sebuah sistem yang dapat menghasilkan proses penilaian dengan studi kasus yang diambil adalah pada Program Studi Teknik informatika . fakultas Ilmu Komputer yang berbasis *web*. Sistem yang dibangun menggunakan metode *Customer satisfaction index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan.

2. KERANGKA TEORI

2.1. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer satisfaction index digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan (Kristianto et al., 2021). Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan (Syarif et al., 2020). Untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut (Kristianto et al., 2021):

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan Mean Satisfaction Score (MSS) adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pelanggan (Kristianto et al., 2021):

$$MIS = \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right) / n$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah Responden

- 2 Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator (Kristianto et al., 2021):

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan :

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

3. Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (Kristianto et al., 2021):

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Keterangan:

WF_i = Faktor tertimbang ke-i

MPS = Rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \left(\frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \right) \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p WSi$ = Total rata-rata skor kepentingan dari-i ke-p

HS = HS (highest scale) merupakan skala maksimum yang digunakan Importance\

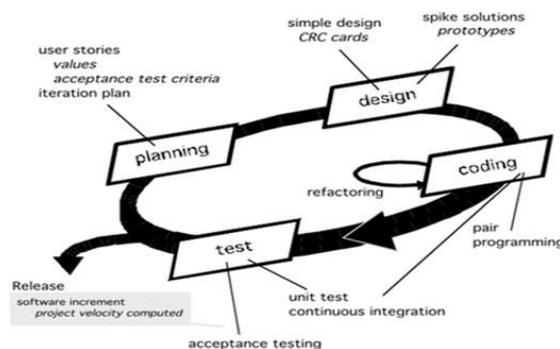
skala maksimum yang digunakan (Ariska & Handayan, 2019) Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Customer Satisfaction Index Interpretation

Nilai CSI	Kriteria
80% CSI 100%	Sangat Puas
60% CSI 80%	Puas
40% CSI 60%	Cukup Puas
20% CSI 40%	Kurang Puas
0% CSI 20%	Tidak Puas

2.2 Metode Pengembangan Sistem

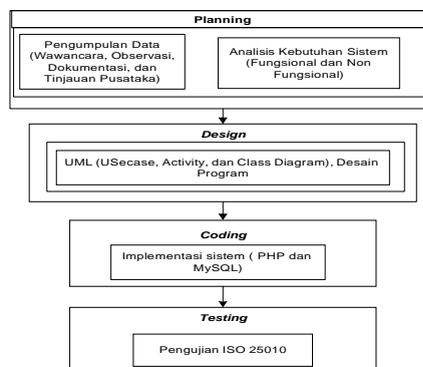
Extreme Programming (XP) merupakan sebuah proses rekayasa perangkat lunak yang cenderung menggunakan pendekatan berorientasi objek dan sasaran dari metode ini adalah tim yang dibentuk dalam skala kecil sampai medium serta metode ini juga sesuai jika tim dihadapkan dengan requirement yang tidak jelas maupun terjadi perubahan-perubahan requirement yang sangat cepat (Supriyatna, 2018) terlihat pada gambar 1 berikut .



Gambar 1. Ilustrasi Proses Extreme Programming

3. METODOLOGI

Dalam pengembangan system menggunakan *extreme programming* adalah metodologi pengembangan perangkat lunak yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas perangkat lunak dan tanggap terhadap perubahan. Berikut gambar tahapan *extreme programming* yang diajukan penulis dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Tahapan Penelitian

3.1 Metode Pengumpulan Data

Penyusunan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang mendapatkan data dari pengumpulan data. Metode penelitian ini kemudian dibagi kedalam dua teknik yaitu teknik pengumpulan data dan teknik pengembangan system, terdapat beberapa tahapan yang dilakukan dalam teknik pengumpulan data . Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

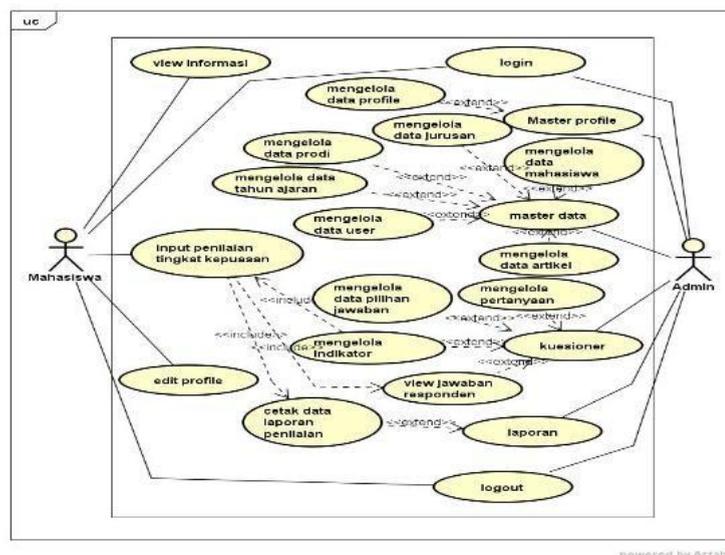
1. Observasi Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung di IIB Darmajaya bagian LPM (Lembaga Penjaminan Mutu).
2. Wawancara Peneliti akan melakukan wawancara secara langsung dengan kepala LPM yang bernama Zaidir Jamal, ST., M. Eng. dan mahasiswa terkait dengan proses survey kepuasan mahasiswa dari wawancara tersebut diperoleh informasi tentang permasalahan sehingga mendukung untuk mencari jalan keluar dari permasalahan yang ada. Wawancara ini dilakukan kepada staff dan mahasiswa.
3. Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini adalah dokumentasi dari kegiatan observasi serta proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti.
4. Studi Literatur dilakukan kajian literatur dari beberapa jurnal, buku-buku referensi dan sumber sumber lain yang berkaitan dan dapat mendukung dalam pembuatan penelitian ini.

3.2 Metode Perancangan Sistem

Tools yang digunakan dalam perancangan sistem di penelitian ini adalah UML. Tahap-tahap yang dilakukan dalam pengembangan sistem aplikasi ini adalah :

A. Usecase Diagram

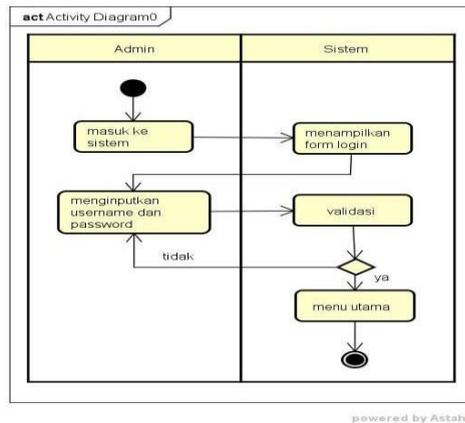
Use case diagram atau diagram *use case* merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Gambar 3 berikut akan menjelaskan tahapan diagram *interface* :



Gambar 3. Usecase Diagram

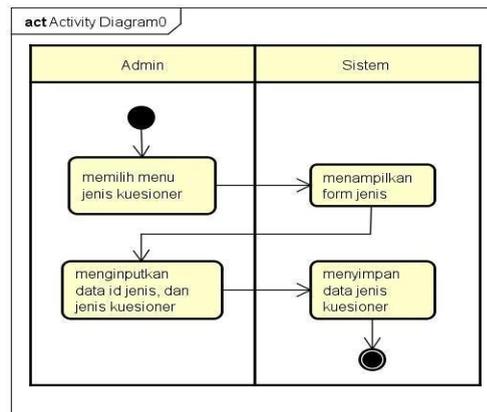
B. Activity Diagram

Activity diagram admin menggambarkan *work flow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis yang dilakukan oleh admin, berikut ini adalah penggambaran *Activity diagram* admin login dapat dilihat pada Gambar 4:



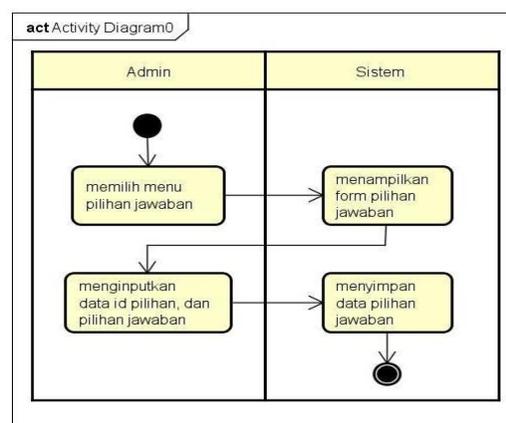
Gambar 4. Activity Diagram Login

Activity diagram pelanggan menggambarkan *work flow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis yang dilakukan oleh admin pada input indikator, berikut ini adalah penggambaran Activity diagram admin indikator dapat dilihat pada Gambar 5 :



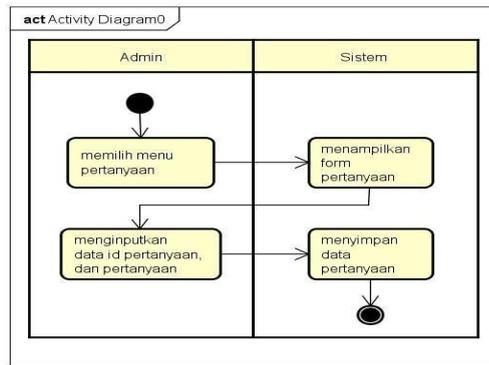
Gambar 5. Activity Diagram Indikator

Activity diagram pelanggan menggambarkan *work flow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis yang dilakukan oleh admin pada input pilihan jawaban, berikut ini adalah penggambaran Activity diagram dapat dilihat pada Gambar 6:



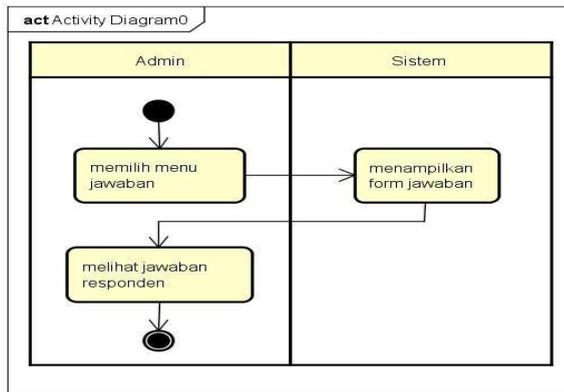
Gambar 6. Activity Diagram Pilihan Jawaban

Activity diagram pelanggan menggambarkan *work flow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis yang dilakukan oleh admin pada input pertanyaan, berikut ini adalah penggambaran Activity diagram dapat dilihat pada Gambar 7 :



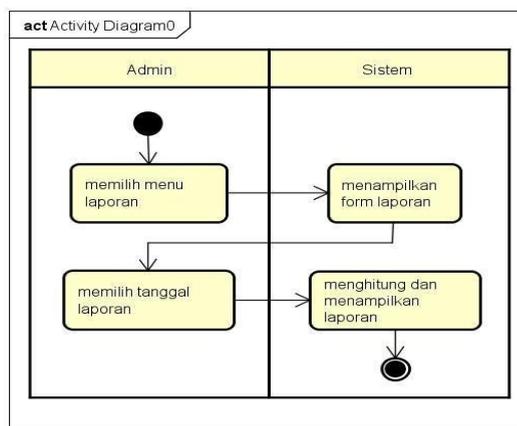
Gambar 7. Activity Diagram Pertanyaan

Activity diagram pelanggan menggambarkan *work flow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis yang dilakukan oleh admin pada input melihat jawaban, berikut ini adalah penggambaran *Activity diagram* dapat dilihat pada Gambar 8:



Gambar 8. Activity Diagram View Jawaban

Activity diagram pelanggan menggambarkan *work flow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis yang dilakukan oleh admin pada cetak laporan, berikut ini adalah penggambaran *Activity diagram* cetak laporan yang dapat dilihat pada Gambar 9:



Gambar 9. Activity Diagram Cetak Laporan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *hardware* dan *software* yang berguna untuk mendukung dan menunjang pelaksanaan penelitian. Spesifikasi perangkat keras (*hardware*) yang digunakan dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Spesifikasi Perangkat Keras (*Hardware*)

No	Perangkat Keras	Spesifikasi
1.	Processor	Processor dual core
2.	Monitor	Monitor 14"
3.	RAM/Memory	2 GB
4.	Harddisk	320 GB

Spesifikasi perangkat Lunak (*Software*) yang digunakan dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Spesifikasi Perangkat Lunak (*Software*)

No	Perangkat Lunak	Spesifikasi
1.	Sistem Operasi	Windows 10
2.	Aplikasi	Microsoft Office 2010 & Microsoft Visio 2010
3.	Bahasa Pemrograman	Dreamweaver, Xampp
4.	DBMS	MySQL

4.1. Implementasi Sistem

A. Menu Utama

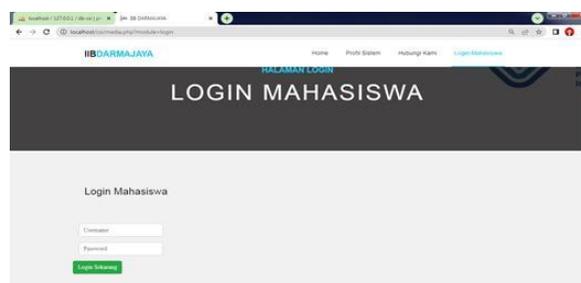
Menu utama adalah menu untuk menampilkan halaman utama. Adapun gambar menu utama dapat dilihat pada gambar 10:



Gambar 10. Menu Utama

B. Menu Login Mahasiswa

Form login yang digunakan untuk memasuki form menu utama, dengan mengisi text box username lalu mengisi password dan klik Login. Hak akses dapat dilakukan oleh bagian admin. Gambar dari form login seperti terlihat pada gambar 11:



Gambar 11. Menu Login Mahasiswa

4.2 Hasil Perhitungan CSI

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan mendapatkan jumlah responden sebanyak 35 dengan jumlah kuesioner 8 dengan masing-masing indikator. HS (*High Scale*) yaitu 5. *Customer Satisfaction Index* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut. Berikut ini adalah contoh kuesioner yang dilakukan. Perhitungan CSI Kuesioner Sikap Dosen Program Studi Teknik Informatika dalam melayani mahasiswa dapat terlihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Perhitungan CSI Kuesioner Sikap Dosen Program Studi Teknik Informatika dalam melayani mahasiswa

No.	Pertanyaan	Kepuasan					Kepentingan					Total Kepuasan	Total Kepentingan
		SB	B	C	TB	STB	SB	B	C	TB	STB		
1	Empati	170	4	0	0	0	175	0	0	0	0	174	175
2	Prilaku	175	0	0	0	0	170	4	0	0	0	175	174
3	Kejujuran	165	8	0	0	0	165	8	0	0	0	173	173
4	Kesabaran	175	0	0	0	0	175	0	0	0	0	175	175
5	Kreatif	175	0	0	0	0	175	0	0	0	0	175	175
Total											872	872	
Rata-Rata											174,4	174,4	

Tabel Perhitungan CSI Kuesioner Kemampuan Teknis Dosen Program Studi Teknik Informatika dalam melayani mahasiswa dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5. Perhitungan CSI Kuesioner Kemampuan Teknis Dosen Program Studi Teknik Informatika dalam melayani mahasiswa

No.	Pertanyaan	Kepuasan					Kepentingan					Total Kepuasan	Total Kepentingan
		SB	B	C	TB	STB	SB	B	C	TB	STB		
1	Pemahaman Materi	165	8	0	0	0	155	16	0	0	0	173	171
2	Materi yang diajar sesuai	165	4	3	0	0	165	8	0	0	0	172	173
3	Keterampilan Komunikasi	165	8	0	0	0	170	4	0	0	0	173	174
4	Manajemen Waktu	175	0	0	0	0	165	8	0	0	0	175	173
5	Pengalaman Dalam Mengajar	175	0	0	0	0	175	0	0	0	0	175	175
Total											868	866	
Rata-Rata											173,6	173,2	

Tabel Perhitungan CSI Kelancaran Komunikasi Dengan Seluruh Dosen Program Studi Teknik Informatika dapat terlihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6. Perhitungan CSI Kelancaran Komunikasi Dengan Seluruh Dosen Program Studi Teknik Informatika

No.	Pertanyaan	Kepuasan					Kepentingan					Total Kepuasan	Total Kepentingan
		SB	B	C	TB	STB	SB	B	C	TB	STB		
1	Pengetahuan	175	0	0	0	0	175	0	0	0	0	175	175
2	Presepsi	170	4	0	0	0	170	4	0	0	0	174	174
3	Lingkungan	175	0	0	0	0	170	4	0	0	0	175	174
4	Emosi	175	0	0	0	0	175	0	0	0	0	175	175
5	Mendengarkan	170	4	0	0	0	175	0	0	0	0	174	175
Total											873	873	
Rata-Rata											174,6	174,6	

Tabel Perhitungan CSI Ketersediaan Kelengkapan Akademik Untuk Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika terlihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7. Perhitungan CSI Ketersediaan Kelengkapan Akademik Untuk Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika

No.	Pertanyaan	Kepuasan					Kepentingan					Total Kepuasan	Total Kepentingan
		SB	B	C	TB	STB	SB	B	C	TB	STB		
1	Laboratorium	175	0	0	0	0	170	4	0	0	0	175	174
2	Auditorium	170	4	0	0	0	170	4	0	0	0	174	174
3	Perpustakaan	165	4	3	0	0	165	8	0	0	0	172	173
4	Ruang Seminar	175	0	0	0	0	175	0	0	0	0	175	175
5	Unit Pelayanan Mahasiswa	170	4	0	0	0	175	0	0	0	0	174	175
Total											870	871	
Rata-Rata											174	174,2	

Selanjutnya adalah hasil perekapan rata-rata jawaban dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Hasil Rekapitan Jawaban

No	Pertanyaan	Kepuasan (x)	Kepentingan (y)
1	Sikap Dosen Program Studi Teknik Informatika dalam melayani mahasiswa	174,4	174,4
2	Kemampuan Teknis Dosen Program Studi Teknik Informatika dalam melayani mahasiswa	173,6	173,2
3	Kelancaran Komunikasi Dengan Seluruh Dosen Program Studi Teknik Informatika	174,6	174,6
4	Ketersediaan Kelengkapan Akademik Untuk Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika	174	174,2
5	Ketersediaan Sistem Informasi Digital Program Studi Teknik Informatika	173,75	173,75
6	Kemudahan Akses Informasi Digital Program Studi Teknik Informatika	174	173,8
7	Kejelasan Aturan Akademik di Program Studi Teknik Informatika	174,2	174
8	Kejelasan alur proses Program Studi Teknik Informatika	173,2	173,6

Berdasarkan hasil rekapitan jawaban dari pertanyaan yang disajikan maka perhitungan yang dihasilkan dengan menerapkan metode CSI yaitu :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} = \frac{174,4}{8} = 21,8$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} = \frac{174,4}{8} = 21,8$$

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% = \frac{21,8}{173,97} \times 100\% = 12,53\%$$

$$WSi = WFi \times MSS = 12,53 \times 21,8 = 273,17$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% = \frac{273,17}{5} \times 100\% = 54,36$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa prodi informatika yaitu **“Cukup Puas”**.

4.3. Hasil Pengujian

Dari pengujian yang diulas pada sub-bab sebelumnya, didapatkan beberapa hasil kuesioner yang ipaparkan pada sub-bab ini. Penulis melakukan survei. Kuisisioner yang dibuat masing-masing pernyataan merepresentasikan dari karakteristik kualitas yang diujikan. Sistem ini diuji dengan teknik pengujian ISO 25010 dengan 2 aspek yaitu functionality dan usability dengan jumlah pertanyaan yaitu 16 pertanyaan dan diuji oleh 36 responden. Berikut hasil pengujian ISO 25010 secara keseluruhan pada aplikasi dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9. Hasil Keseluruhan Pengujian ISO 25010 pada Aplikasi

Aspek	Skor Aktual	Skor Ideal	Total Skor	Kriteria
Functionality	926	1080	85,74	Baik
Usability	1509	1800	83,83	Baik
Total	2435	2880	84,55	Baik

Berdasarkan hasil pengujian ISO 25010 yang telah dilakukan mendapatkan 36 responden dengan minimal 24 responden bahwa kesimpulan kualitas kelayakan perangkat lunak yang dihasilkan memiliki persentase keberhasilan dengan total rata-rata 84.55%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai persentase yang diperoleh menunjukkan kualitas perangkat lunak secara keseluruhan mempunyai skala “Baik” untuk penjabaran kuisisioner terkait pengujian ISO 25010 yang telah dilakukan dijelaskan pada bagian lampiran.

4.4. Hasil Pembahasan

Penelitian yang dilakukan telah membangun sistem kepuasan mahasiswa program studi Teknik informatika berbasis web, sistem yang dibangun ini membantu dalam melakukan penilaian mengenai akademik di IIB khususnya prodi Teknik Informatika secara terkomputerisasi. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemograman PHP, database MySQL dengan Penilaian kepuasan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (*real time*), Sistem ini juga dapat menampilkan grafik secara periode sesuai dengan penilaian mahasiswa dan dapat melihat jawaban responden dan hasil perhitungan secara lengka. Kesimpulannya adalah Sistem dapat memberikan rekomendasi kepuasan mahasiswa pada Program Studi Teknik Informatika IIB Darmajaya dengan menerapkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menghasilkan sistem berbasis website untuk menghitung survey tentang kepuasan mahasiswa Program Studi di Teknik Informatika untuk membantu proses akreditasi berbasis menggunakan pengembangan sistem extreme programming menggunakan bahasa pemograman PHP dan MySQL sebagai database.
2. Sistem ini dapat menghitung tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan Program Studi di Teknik Informatika secara otomatis sehingga dapat menjadi pertimbangan Program Studi di Teknik Informatika untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan terhadap mahasiswa.
4. Berdasarkan hasil rekapan jawaban dari pertanyaan yang disajikan maka perhitungan yang dihasilkan dengan menerapkan metode *CSI* yaitu 54,36 yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa prodi Teknik Informatika yaitu “**Cukup Puas**”.
4. Hasil pengujian ISO 25010 yang telah dilakukan dengan melibatkan 36 Responden bahwa kesimpulan kualitas kelayakan perangkat lunak yang dihasilkan memiliki persentase keberhasilan dengan total rata-rata 84.55%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Pihak IIB Darmajaya selaku institusi yang telah mendukung penelitian ini;
2. Para responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini;
3. Keluarga yang tak putus mendukung dan mendoakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, R., Sari, Y. P., & Alawiyah, A. D. (2021). Darmajaya Academic Chatbot Dengan Semantic Search. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 241–245.
- Ali, R., Sari, Y. P., Aziz, R. . A., Triloka, J., & Lestari, S. (2019). Silent Monitoring And Cyber Law Awareness Siswa Smk Trisakti Bandar Lampung. *Jurnal Informatika*, 1(2), 43–47.
- Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode Csi Untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Haevah Et Al. Jurnal Sistem Cerdas*, 03(0), 241–252.
- Ariska, N. K. S., & Handayan, M. M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Mbe*, 5(1), 17–30.
- Kristianto, Kusnadi, & Asfi, M. (2021). Rancang Bangun Sistem Analisis Kepuasan Alumni Menggunakan Metode Csi Dan Matrix Ipa. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(3), 1–14. <https://doi.org/10.32520/Stmsi.V9i3.928>
- Kurniawan, A., Arifianto, D., & Muharom, L. A. (2018). *Analisis Kualitas Sisitem Informasi Akademik Mobile Menggunakan Iso 25010 (Studi Kasus: Universitas Muhammadiyah Jember)*. 1–16.
- Lamada, M. S., Miru, A. S., & Amalia, R.-. (2020). Pengujian Aplikasi Sistem Monitoring Perkuliahan Menggunakan Standar Iso 25010. *Jurnal Mediatik*, 3(3). <https://doi.org/10.26858/Jmtik.V3i3.15172>
- Palit, R. V, Rindengan, Y. D. Y., & Lumenta, A. S. M. (2019). Rancangan Sistem Informasi Keuangan Gereja Berbasis Web Di Jemaat Gmim Bukit Moria Malalayang. *E-Journal Teknik Elektro Dan Komputer*, 4(7), 1–7.
- Puspita, Y., & Ali, R. (2019). Implementasi Sistem Pelaporan Sarana Dan Prasarana Kegiatan Belajar Mengajar Berbasis Android. *Jurnal Informatika*, 19(1), 47–53.
- Rosa A.S Dan M. Shalahuddin. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur Dan Berorientasi Objek)*. Modula.
- Saputra, A. (2021). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Subbag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas Xyz*. 2, 57–62.
- Sari, Y. Puspita, & Ramawan, A. (2020). Designing Website-Based Mobile Application Using Quick Sort And Insert Sort Methods In Assipa Drug Store, Karang Anyar, South Lampung Adytiaramawan. *Proceeding Of 6th Icitb*, 82–88.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Supriyatna, A. (2018). Metode Extreme Programming Pada Pembangunan Web Aplikasi Seleksi Peserta Pelatihan Kerja. *Jurnal Teknik Informatika*, 11(1), 1–18.
- Syarif, A., Widodo, A., Telkom, U., Pelanggan, K., & Layanan, K. (2020). *Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Important Performance Analysis (Ipa) Pada Bengkel Auto2000 Asia Afrika Bandung*. 4(3), 685–701.
-