

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Pondok Pesantren Al Huda Menggunakan Metode User Satisfaction Surveys

Rifa'i Wahid Ahmad Iktisom^{1*}, Sigit Setiyanto²

Program Studi Sistem dan Teknologi Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas 'Aisyiyah Surakarta

Article History

Submitted : August 23, 2024
Revised : August 29, 2024
Accepted : September 3, 2024
Available Online : October 2, 2024
Published Regularly : October 2, 2024

Keywords: Kepuasan Pengguna, EUCS ,
e-learning, Universitas 'Aisyiyah Surakarta

Contact



Rifa'i Wahid Ahmad Iktisom
wahidagata71@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website Pondok Pesantren Al Huda menggunakan metode User Satisfaction Surveys. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya peran website sebagai media informasi dan komunikasi bagi Pondok Pesantren, yang dapat mempengaruhi citra dan kualitas layanan yang diberikan kepada Santri, Wali Santri, dan masyarakat umum. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah User Satisfaction Surveys, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring kepada pengguna website, yaitu wali santri, santri, dan pengurus Pondok Pesantren Al Huda. Kuesioner ini dirancang untuk menilai berbagai aspek website seperti kemudahan akses, kecepatan, desain, konten, dan fitur interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan akses kecepatan akses website. Aspek desain dan tampilan website juga mendapatkan penilaian positif, namun masih ada beberapa saran untuk perbaikan agar lebih menarik dan user-friendly. Konten yang disajikan di website dinilai cukup informatif dan bermanfaat, namun ada permintaan untuk lebih banyak artikel dan update berita terkait kegiatan Pondok Pesantren. Fitur interaktif seperti forum diskusi dan layanan pengaduan online dinilai sangat membantu dalam meningkatkan interaksi dan komunikasi antara Pondok Pesantren dengan pengguna. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap website Pondok Pesantren Al Huda berada pada kategori baik, namun ada beberapa area yang perlu ditingkatkan. Rekomendasi yang diberikan antara lain adalah meningkatkan kualitas konten dengan memperbanyak artikel dan berita terbaru, memperbaiki desain website agar lebih menarik dan mudah digunakan, serta menambah fitur-fitur interaktif yang mendukung komunikasi yang lebih baik antara Pondok Pesantren dengan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengelola website Pondok Pesantren Al Huda untuk terus meningkatkan kualitas layanan informasi dan komunikasi melalui website, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan lebih baik.

1. Pendahuluan

Dalam era digital saat ini, *website* menjadi salah satu media penting dalam penyampaian informasi dan komunikasi [1]. Pondok Pesantren Al Huda, sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam, turut memanfaatkan *website* sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada santri, wali santri, dan masyarakat umum. *Website* tersebut berfungsi sebagai jembatan informasi mengenai kegiatan, program, dan berita terkini seputar Pondok Pesantren. Oleh karena itu, kualitas *website* sangat sangat menentukan efektivitas penyampaian informasi dan pelayanan kepada pengguna [2]. Pemanfaatan *website* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik menunjukkan bahwa *website* dapat digunakan untuk menyebarkan informasi penting kepada masyarakat.

Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya harapan pengguna, penting bagi pengelola *website* untuk terus memastikan bahwa *website* yang mereka kelola dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [3]. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah *website*. Pengguna yang puas cenderung akan terus menggunakan *website* tersebut dan merekomendasikan kepada orang lain, sedangkan ketidakpuasan [4] dapat menurunkan citra Pondok Pesantren dan mengurangi efektivitas komunikasi.

Kegagalan implementasi sebuah sistem adalah situasi di mana penerapan sistem baru tidak mencapai tujuan yang diharapkan atau bahkan menyebabkan masalah baru bagi organisasi maupun pemerintahan [5]. Faktor yang sangat berpengaruh pada kegagalan penerapan sistem informasi di sektor pemerintah yang dirumuskan kedalam beberapa dimensi dan indikator. *Website* pondok pesantren adalah situs web yang didedikasikan untuk menyediakan informasi mengenai sebuah pondok pesantren. Fungsi utama dari *website* ini adalah sebagai sumber informasi bagi calon santri, orang tua, alumni, dan masyarakat umum mengenai kegiatan, program pendidikan, fasilitas, berita terbaru dari pondok pesantren, dan sebagai sarana pendaftaran online bagi calon santri baru.

2. Tinjauan Pustaka

A. Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilih sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitanya dan ditafsir maknanya [6]. Menurut [7] Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurasi, membedakan, memilih sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitanya lalu ditafsirkan maknanya.

B. User Satisfaction Surveys (USS)

User Satisfaction Surveys (USS) adalah alat yang digunakan oleh organisasi untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna terhadap produk, layanan, atau pengalaman tertentu. Survey ini biasanya mencakup pertanyaan tentang kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dukungan pelanggan, dan aspek lain yang memengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna. USS sering kali digunakan oleh perusahaan untuk mendapatkan umpan balik yang spesifik dan terukur dari pengguna mereka, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja, memperbaiki kelemahan, dan mengoptimalkan pengalaman pelanggan. Format survei bisa berupa kuisioner tertutup, skala Likert, hingga pertanyaan terbuka yang memberikan pengguna kesempatan untuk memberikan pendapat lebih luas.

Melalui hasil USS, organisasi dapat memahami kebutuhan dan harapan pengguna, serta mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Data yang diperoleh dari survei ini juga dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis, seperti peningkatan produk atau inovasi layanan. Dengan demikian, USS menjadi alat penting dalam manajemen

kualitas dan pengembangan produk, membantu menciptakan loyalitas pengguna dan meningkatkan reputasi perusahaan secara keseluruhan. Pemanfaatan teknologi analitik dalam pengolahan hasil USS juga dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang pola perilaku pelanggan dan prediksi tren di masa depan. Melalui hasil USS, organisasi dapat memahami kebutuhan dan harapan pengguna, serta mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Data yang diperoleh dari survei ini juga dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis, seperti peningkatan produk atau inovasi layanan. Dengan demikian, USS menjadi alat penting dalam manajemen kualitas dan pengembangan produk, membantu menciptakan loyalitas pengguna dan meningkatkan reputasi perusahaan secara keseluruhan. Pemanfaatan teknologi analitik dalam pengolahan hasil USS juga dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang pola perilaku pelanggan dan prediksi tren di masa depan.

C. Website

Website adalah kumpulan halaman web yang saling terkait dan dapat diakses melalui internet. Halaman web tersebut berisi informasi, seperti teks, gambar, video, atau animasi. *Website* dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti bisnis, pendidikan, hiburan, dan lainnya [8]. *Website* juga bisa menjadi marketing pada suatu lembaga, sama halnya dengan *website* di pondok pesantren al huda sebagai *website* penerimaan santri baru.

Menurut [9], *website* dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang berisi informasi data digital baik berupa teks, gambar, animasi, suara dan video atau gabungan dari semuanya yang disediakan melalui jalur koneksi internet sehingga dapat diakses dan dilihat oleh semua orang di seluruh dunia.

D. SPSS

SPSS merupakan singkatan dari *Statistical package for the Social Sciences* adalah sebuah software pengolah data statistik atau yang digunakan untuk analisis statistik interaktif atau batch. SPSS merupakan salah satu program aplikasi yang paling banyak digunakan untuk analisis statistik dalam ilmu social, namun perkembangan berikutnya digunakan untuk berbagai disiplin ilmu. Hal ini digunakan oleh peneliti pasar, perusahaan survei, peneliti kesehatan, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran dan lain-lain. SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya. [10]

Menurut [11], aplikasi SPSS (*Statistical package for the Social Sciences*) merupakan aplikasi program statistik dalam memudahkan pengguna menganalisis data. Selain itu, menunjang hasil penelitian kuantitatif yang digunakan sebagai alat uji statistik pada pengguna program SPSS.

3. Metode Penelitian

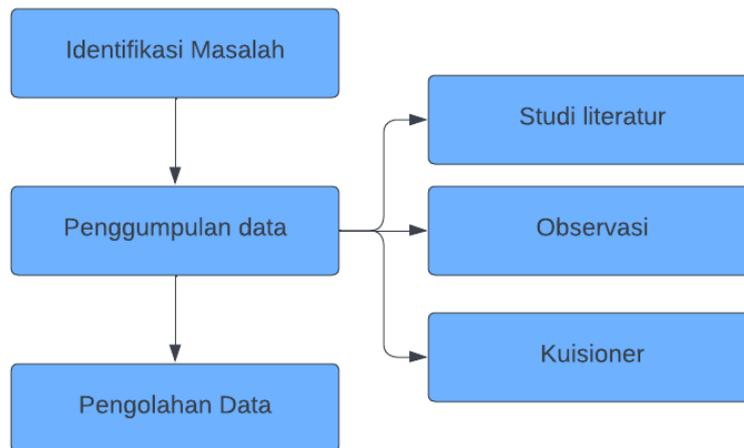
A. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pendekatan, secara garis besar ada dua macam penelitian, yaitu penilaian kuantitatif dan kualitatif, dalam penelitian ini sendiri secara umum dilakukan dengan pendekatan kuantitatif sesuai tujuannya yaitu mengukur kepuasan pengguna akhir dari sisi, kemudahan akses, kecepatan, desain dan tampilan, dan konten. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Pada penelitian ini kuesioner digunakan untuk memenuhi tujuan pengumpulan data. Data yang telah didapatkan akan dianalisis menggunakan aplikasi *Statistical package for the Social Sciences* (SPSS).

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih selama 4 bulan, Objek penelitian dalam skripsi ini adalah *website* Pondok Pesantren Al Huda Doglo, Candigatak, Cepogo, Boyolali. *Website* ini digunakan oleh berbagai pengguna, termasuk santri, wali santri, pengurus pondok pesantren, dan masyarakat umum yang mencari informasi tentang pondok pesantren. Penelitian ini akan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek *website* tersebut, seperti kemudahan akses, kecepatan, desain dan tampilan, dan konten.

C. Jenis dan Pendekatan Penelitian



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	11

Gambar 2 Hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS

1) Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis menentukan topik penelitian. Permasalahan yang dibahas adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna pada website Pondok Pesantren Al Huda.

2) Pengumpulan Data

Langkah pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan menyebarkan kuisisioner melalui Google Forms yang dapat diakses oleh pengguna website seperti santri, wali santri, pengurus pondok pesantren, dan masyarakat umum.

- Studi literatur pada saat penelitian, penulis mengumpulkan beberapa referensi tentang topik website pondok pesantren, pengukuran tingkat kepuasan, dan penggunaan metode *User Satisfaction Surveys (USS)* pada pengukuran tingkat kepuasan *website* pondok pesantren.
- Observasi
Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan terhadap pengguna website pondok pesantren.

- Kuesioner
Penulis menyebarkan kuesioner berdasarkan metode *USS* yaitu, kecepatan akses, kemudahan akses, dan kualitas konten.

3) Pengolahan Data

Pada langkah ini melakukan pengolahan data yang didapat dari kuesioner akan menjadi variabel pendukung yang menentukan perhitungan tingkat kepuasan pengguna *website* pondok pesantren. Skala yang digunakan pada kuesioner penelitian ini adalah skala *likert*. skala *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang peristiwa atau gejala sosial (Maurie & Nopriani, 2020). Skala ini digunakan agar responden lebih mudah dalam menjawab pertanyaan kuesioner tersebut.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang penulis gunakan merupakan kuesioner. Kuesioner yang penulis gunakan berisi penjelasan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian. Lembar kuesioner memiliki empat pertanyaan mengenai profil partisipan, juga 11 pertanyaan seputar variabel. Berikut ini merupakan rincian indikator dari setiap variable.

Tabel 1 Indikator Pertanyaan

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kemudahan Akses	Mudah di pahami	<i>Website</i> mudah dipahami
	Mudah dioperasikan	<i>Website</i> mudah dioperasikan
Kecepatan	Standarisasi	<i>Website</i> bekerja sesuai standar yang ditentukan
	Reliable	<i>Website</i> menghasilkan informasi yang terpercaya
	Akurasi	<i>Website</i> menghasilkan informasi yang akurat
Desain & Tampilan	Menarik	Format <i>website</i> menarik
	Jelas	Format <i>website</i> jelas
	Kualitas Informasi	<i>Website</i> menampilkan informasi dengan baik.
Konten	Keragaman Penyajian	Konten <i>website</i> disajikan secara beragam
	Kualitas	Konten <i>website</i> menyediakan informasi yang tepat saat dibutuhkan.
	Manfaat	Konten <i>website</i> bermanfaat bagi proses pendidikan pada lembaga

E. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah data kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu Santri, Wali Santri, Pengurus pondok pesantren al huda dan masyarakat umum. Teknik penilaian dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* yaitu pemberian skor pada objek atau fenomena menurut aturan tertentu. Dalam penggunaan skala *likert*, terdapat bentuk pertanyaan dengan skor 5, 4, 3, 2, 1. Bentuk jawaban skala *likert* antara lain : Sangat setuju, setuju, Netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Penilaian berdasarkan lima kriteria seperti tabel 2.

Tabel 2 Skor Penilaian Responden (Skala Likert)

Skor/Nilai	Tingkat
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

4. Hasil Dan Pembahasan

A. Analisis Data Uji Validitas

Instrumen penelitian dapat dikatakan valid jika instrumen tersebut mampu mengukur apa yang peneliti inginkan dan dapat mengungkap data dari variabel dalam penelitian dengan tepat. Uji validitas dilakukan dengan cara memadukan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika hasil r hitung $>$ r tabel maka instrumen penelitian atau pertanyaan penelitian tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian menggunakan aplikasi SPSS sebagai alat bantu analisis penelitian guna menguji validitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian, hasilnya peneliti dapat dilihat pada table 4.

Tabel 3 Uji Validitas menggunakan SPSS

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kemudahan Akses			
P1	0,670	0,279	Valid
P2	0,678	0,279	Valid
Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kecepatan			
P1	0,643	0,279	Valid
P2	0,678	0,279	Valid
P3	0,511	0,279	Valid
Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Desain Dan Tampilan			
P1	0,745	0,279	Valid
P2	0,621	0,279	Valid
P3	0,735	0,279	Valid
Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Konten			
P1	0,694	0,279	Valid
P2	0,602	0,279	Valid
P3	0,751	0,279	Valid

Berdasarkan pada tabel uji validitas yang telah peneliti olah di aplikasi SPSS menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan memiliki nilai *pears correlation* yang lebih besar dari nilai r tabel (0,279). Maka dari itu peneliti mengambil kesimpulan bahwa data indikator pada semua pertanyaan pada variabel dapat diterima dan valid, oleh karena itu penelitian dan pengujian dapat diteruskan.

B. Uji Reliabilitas

Pada uji realibilitas ini peneliti melakukan evaluasi pada data dan instrumen penelitian, instrumen yang bagus adalah yang tidak memiliki sifat tendensius dan tidak bisa mengarahkan responden untuk memilih satu jawaban. Inti dari instrumen yang baik adalah untuk menghasilkan data yang dapat dipercaya, jika data sudah valid dan sesuai, maka walaupun berulang kali data diambil akan mendapatkan jawaban yang sama. Data bisa disebut dapat dipercaya apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6. Dibawah ini merupakan hasil

perhitungan uji reliabilitas. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada kuesioner berada diatas nilai 0,6. Maka dari itu, item pertanyaan yang terdapat di kuesioner pada penelitian ini memiliki hasil reliabilitas yang tinggi dan dinyatakan baik lihat gambar 2.

C. Ringkasan Hasil Penelitian

Peneliti mencantumkan hasil umpan balik data responden dari 4 variabel dan 11 pertanyaan seperti berikut ini:

1. Kemudahan Akses
 - a. *Website* mudah dipahami
berdasarkan kemudahan akses point 1. *website* mudah dipahami dengan jumlah responden sangat tidak setuju 1 orang atau 2%, tidak setuju 3 orang atau 6%, netral 24 orang atau 48%, setuju 17 orang atau 34%, sangat setuju 5 orang atau 10%
 - b. *Website* mudah dioperasikan
website mudah dioperasikan dengan jumlah responden sangat tidak setuju 1 orang atau 2%, tidak setuju 8 orang atau 16%, netral 18 orang atau 36%, setuju 15 orang atau 30%, sangat setuju 8 orang atau 16%
2. Kecepatan
 - a. *Website* bekerja dengan standar yang mudah ditemukan
website bekerja dengan standar yang mudah ditentukan, dengan jumlah responden sangat tidak setuju 2 orang atau 4%, tidak setuju 6 orang atau 12%, netral 19 orang atau 38%, setuju 17 orang atau 34%, sangat setuju 6 orang atau 12%
 - b. *website* menghasilkan informasi yang terpercaya
website menghasilkan informasi yang terpercaya dengan jumlah responden sangat tidak setuju 1 orang atau 2%, tidak setuju 1 orang atau 2%, netral 20 orang atau 40%, setuju 19 orang atau 38%, sangat setuju 9 orang atau 18%
 - c. *website* menghasilkan informasi yang akurat
website menghasilkan informasi yang akurat dengan jumlah responden sangat tidak setuju 0 orang atau 0%, tidak setuju 3 orang atau 6%, netral 18 orang atau 36%, setuju 16 orang atau 32%, sangat setuju 13 orang atau 26%
3. Desain dan tampilan
 - a. *website* menarik
Website menarik dengan jumlah responden sangat tidak setuju 1 orang atau 2%, tidak setuju 7 orang atau 14%, netral 18 orang atau 36%, setuju 16 orang atau 32%, sangat setuju 8 orang atau 16%
 - b. Format *website* jelas
Format *website* jelas dengan jumlah responden sangat tidak setuju 3 orang atau 6%, tidak setuju 7 orang atau 14%, netral 20 orang atau 40%, setuju 12 orang atau 24%, sangat setuju 8 orang atau 16%
 - c. *Website* menampilkan informasi dengan baik
website menampilkan informasi dengan baik dengan jumlah responden sangat tidak setuju 0 orang atau 0%, tidak setuju 6 orang atau 12%, netral 22 orang atau 44%, setuju 12 orang atau 24%, sangat setuju 10 orang atau 20%.
4. Konten
 - a. Konten *website* disajikan secara beragam,
Konten *website* disajikan secara beragam, dengan jumlah responden sangat tidak setuju 1 orang atau 2%, tidak setuju 9 orang atau 18%, netral 20 orang atau 40%, setuju 12 orang atau 24%, sangat setuju 8 orang atau 16%.
 - b. Konten *website* menyediakan informasi yang tepat saat dibutuhkan
Konten *website* menyediakan informasi yang tepat saat dibutuhkan, dengan jumlah responden sangat tidak setuju 1 orang atau 2%, tidak setuju 8 orang atau 16%, netral 19 orang atau 38%, setuju 13 orang atau 26%, sangat setuju 9 orang atau 18%.
 - c. Konten *website* bermanfaat bagi proses pendidikan pada lembaga.

Konten *website* bermanfaat bagi proses pendidikan pada lembaga, dengan jumlah responden sangat tidak setuju 1 orang atau 2%, tidak setuju 8 orang atau 16%, netral 15 orang atau 30%, setuju 11 orang atau 22%, sangat setuju 15 orang atau 30%.

Setelah dilakukan analisis data, hasil, dan interpretasi penelitian pada *website* Pondok Pesantren Al Huda Doglo, Boyolali, (alhuda.sch.id), peneliti menemukan pengaruh yang signifikan terhadap pada semua variabel dependen. Interpretasi hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa banyaknya pengguna yang cukup puas (mayoritas) dan puas terhadap kinerja *website* alhuda.sch.id walaupun sebagian kecil dari pengguna menilai bahwa *website* masih belum memenuhi ekspektasi pengguna.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data ditemukan bahwa pengguna *website* merasa cukup puas (47,1%), puas (14,3%), dan sangat puas (5,7%), peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja sistem sudah cukup membantu dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Tingkat kepuasan pengguna sistem pada saat ini berada pada predikat cukup baik. Saran untuk peneliti selanjutnya yakni memperbaiki variabel dan indikator kepuasan pengguna yang digunakan pada penelitian. Acuan pada referensi penelitian terdahulu atau sejenis yang terkait dengan penelitian. Acuan pada referensi penelitian terdahulu atau sejenis yang terkait dengan penelitian ini perlu dipelajari sehingga penelitian selanjutnya mampu menggunakan variabel dan indikator dalam penelitian dengan lebih tepat sesuai sasaran dan tujuan penelitiannya. Peneliti juga menyarankan untuk memperbanyak jumlah responden pada penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan lebih mampu mewakili pengguna dari sistem tersebut.

REFERENCE

- [1] I. L. Alamsyah, N. Aulya, and S. H. Satriya, "Transformasi Media dan Dinamika Komunikasi dalam Era Digital: Tantangan dan Peluang Ilmu Komunikasi," *J. Ilm. Res. Student*, vol. 1, no. 3, pp. 168–181, 2024.
- [2] A. Maulana and T. Tukino, "Analisis Kualitas Website E-ATB Dengan Metode WebQual 4.0," *J. Desain Dan Anal. Teknol.*, vol. 2, no. 2, pp. 150–159, 2023.
- [3] I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhi, and R. Kusumanto, "Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0," *J. Digit*, vol. 10, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.51920/jd.v10i1.151.
- [4] A. Asnawalia, "Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Tokopedia," 2024, *Universitas Hayam Wuruk Perbanas*.
- [5] A. R Pamungkas, L. Edi Nugroho, and S. Sulisty, "Evaluasi Faktor Kegagalan Sistem Informasi Pada Kesiapan Penerapan E-Government: Studi Literatur," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 3, no. 3, pp. 143–152, 2020, doi: 10.33387/jiko.v3i3.2176.
- [6] D. Darmawati, "Analisis Manajemen Pembelajaran Pendidikan Pancasila Dalam Meningkatkan Pemahaman Nilai-Nilai Pancasila Pada Mahasiswa Semester I Prodi Pendidikan Jasmani Unimerz Tahun 2022," *J. Innov. Res. Knowl.*, vol. 2, no. 10, pp. 3937–3946, 2023, doi: 10.53625/jirk.v2i10.5239.
- [7] R. Carolos, "Analisis Strategi Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam Mengatasi Pelanggaran Parkir di Alun-Alun Kota Bandung," *Elibrary Unikom*, pp. 12–27, 2020.
- [8] W. A. Rahmadhani *et al.*, "Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Transparansi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dan Pemanfaatan Digitalisasi Pada Pendidikan Islam," *Edukasi Islam. J. Pendidik. Islam*, vol. 11, no. 1, pp. 1167–1182, 2022, doi: 10.30868/ei.v11i01.2979.

- [9] S. Zalelawati, T. Marlita, and S. Syaifudin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah,” *J. Multidisiplin Indones.*, vol. 2, no. 6, pp. 1020–1026, 2023, doi: 10.58344/jmi.v2i6.237.
- [10] M. Handayani *et al.*, “Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan,” *J. Inf. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 24–32, 2023, doi: 10.47861/jipm-nalanda.v1i2.170.
- [11] R. W. Elzati, “PEMAHAMAN STATISTIK MAHASISWA mengetahui tingkat pengetahuan mahasiswa dalam penerapan statistika (Pasaribu &,” vol. 13, no. 1, pp. 72–80, 2024.