

**PENGGUNAAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)
DALAM MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada
Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Oleh:

Ziam Agista Mutmainah
NIM 2004614

**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
KAMPUS UPI DI PURWAKARTA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2024**

LEMBAR HAK CIPTA

PENGGUNAAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)
DALAM MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR

Oleh

Ziam Agista Mutmainah

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi
Informasi

© **Ziam Agista Mutmainah**

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, di *fotocopy* atau lain tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

ZIAM AGISTA MUTMAINAH

**PENGGUNAAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)
DALAM MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR**

disetujui dan disahkan oleh:

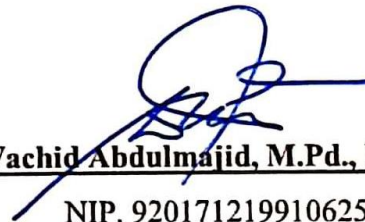
Pembimbing I



Dr. H. Suprih Widodo, S.Si., M.T.

NIP. 19801217005021007

Pembimbing II



Ir. Nuur Wachid Abdulmajid, M.Pd., IPM., ASEAN Eng.

NIP. 920171219910625101

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



NIP. 920171219910625101

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ziam Agista Mutmainah

NIM : 2004614

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Penggunaan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Platform Merdeka Mengajar**" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Purwakarta, 23 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Ziam Agista Mutmainah

NIM. 2004614

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "**Penggunaan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Platform Merdeka Mengajar**". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi, Universitas Pendidikan Indonesia.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan, dan do'a dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini dimasa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.

Purwakarta, 23 Agustus 2024

Penulis

Ziam Agista Mutmainah

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi yang berjudul "**Penggunaan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Platform Merdeka Mengajar**" ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang tua dan keluarga saya yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan semangat yang tiada henti.
3. Bapak Prof. Dr. Yayan Nurbayan, M. AG., selaku Direktur Kampus UPI di Purwakarta.
4. Bapak Ir. Nuur Wachid Abdul Majid, M.Pd., IPM., ASEAN Eng., selaku ketua Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi sekaligus sebagai dosen pembimbing kedua yang telah memberikan masukkan berharga serta dukungan yang tidak ternilai.
5. Bapak Dr. H. Suprih Widodo, S.Si., M.T., selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan saran yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat tercinta dan rekan-rekan mahasiswa PSTI angkatan 2020 yang selalu memberikan dorongan, motivasi, dan kebersamaan selama masa perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff UPI di Kampus Purwakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa studi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT. membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

**PENGGUNAAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DALAM
MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
PLATFORM MERDEKA MENGAJAR**

Oleh

Ziam Agista Mutmainah

NIM : 2004614

ABSTRAK

Platform Merdeka Mengajar (PMM) adalah aplikasi yang diluncurkan oleh Kemendikbud Ristek untuk membantu guru meningkatkan keterampilan melalui Kurikulum Merdeka. Tujuan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PMM, dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi PMM. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu Customer Satisfaction Index (CSI). Kepuasan pengguna diukur melalui dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Total sampel dalam penelitian ini adalah 70 responden yaitu pengguna *aplikasi* PMM yang berlokasi di SDN 3 Bunder dan SMKN 3 Linggabuana Purwakarta, data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar (83,98%) dalam rentang nilai lebih dari 80% hingga 100% termasuk kategori “Sangat Puas”. Rekomendasi bagi tim pengembang untuk meningkatkan dan mempertahankan aspek keamanan data pribadi (*assurance*) dan kecepatan respon (*responsiveness*), serta bagi peneliti lain yaitu melakukan evaluasi lebih mendalam terkait pemilihan metode penelitain.

Kata Kunci: Aplikasi Platform Merdeka Mengajar, Kepuasan Pengguna, Customer Satisfaction Index, SERVQUAL

***USE OF CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD IN ANALYZING
USER SATISFACTION LEVEL TOWARDS MERDEKA MENGAJAR PLATFORM
APPLICATION***

Oleh

Ziam Agista Mutmainah

NIM : 2004614

ABSTRACT

Merdeka Mengajar (PMM) Platform is an application launched by the Ministry of Education, Culture, Research and Technology to help teachers improve their skills through the Merdeka Curriculum. The purpose of the study was to measure the level of user satisfaction with the PMM application, and to determine the factors that influence the level of user satisfaction with the PMM application. The method used to measure the level of user satisfaction is the Customer Satisfaction Index (CSI). User satisfaction is measured through the SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The total sample in this study was 70 respondents, namely users of the PMM application located at SDN 3 Bunder and SMKN 3 Linggabuana Purwakarta, data was collected by distributing questionnaires. The results of the study showed a CSI value of (83.98%) in the range of values more than 80% to 100% including the "Very Satisfied" category. Recommendations for the development team to improve and maintain aspects of personal data security (assurance) and response speed (responsiveness), and for other researchers to conduct a more in-depth evaluation related to the selection of research methods.

Keywords: Merdeka Mengajar Platform Application, User Satisfaction, Customer Satisfaction Index, SERVQUAL

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah Penelitian	5
1.6. Struktur Organisasi Skripsi	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kajian Pustaka	7
2.1.1. Kualitas Sistem	7
2.1.2. <i>Platform</i> Merdeka Mengajar	8
2.1.3. Kepuasan Pengguna.....	13
2.1.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	15
2.1.5. Kualitas Pelayanan	15
2.1.6. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	16
2.2. Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Jenis dan Desain Penelitian.....	26

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3. Prosedur Penelitian	27
3.4. Instrumen Penelitian	29
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Temuan	36
4.1.1. Deskripsi Umum dan Karakteristik Responden	36
4.1.2. Hasil Penelitian.....	38
4.1.3. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	48
4.2. Pembahasan.....	52
4.2.1. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PMM	52
4.2.2. Prioritas Perbaikan Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna	53
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	55
5.1. Simpulan	55
5.2. Implikasi	56
5.3. Rekomendasi.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR LAMPIRAN	61
RIWAYAT HIDUP PENULIS	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi SERVQUAL.....	15
Tabel 2.2 Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Instrumen Kuesioner menggunakan Dimensi SERVQUAL.....	30
Tabel 3.2 Uji Validitas	31
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Harapan Pengguna	33
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kenyataan Kinerja	33
Tabel 3.5 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	35
Tabel 4.1 Data Kuesioner berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Data Kuesioner berdasarkan Rentang Usia.....	37
Tabel 4.3 Data Kuesioner berdasarkan Bidang Studi/Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan aplikasi Platform Merdeka Mengajar.....	9
Gambar 2.2 Login kumulatif PMM setelah penambahan fitur kolaboratif.....	9
Gambar 2.3 Login pengguna kumulatif ke PMM per Oktober 2023	10
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Data Kuesioner berdasarkan Harapan Pengguna (<i>Tangible</i>)	39
Gambar 4.2 Data Kuesioner berdasarkan Kenyataan Kinerja (<i>Tangible</i>).....	40
Gambar 4.3 Data Kuesioner berdasarkan Harapan Pengguna (<i>Reliability</i>).....	41
Gambar 4.4 Data Kuesioner berdasarkan Kenyataan Kinerja (<i>Reliability</i>)	42
Gambar 4.5 Data Kuesioner berdasarkan Harapan Pengguna (<i>Responsiveness</i>)..	43
Gambar 4.6 Data Kuesioner berdasarkan Kenyataan Kinerja (<i>Responsiveness</i>)..	44
Gambar 4.7 Data Kuesioner berdasarkan Harapan Pengguna (<i>Assurance</i>).....	45
Gambar 4.8 Data Kuesioner berdasarkan Kenyataan Kinerja (<i>Assurance</i>)	46
Gambar 4.9 Data Kuesioner berdasarkan Harapan Pengguna (<i>Empathy</i>)	47
Gambar 4.10 Data Kuesioner berdasarkan Kenyataan Kinerja (<i>Empathy</i>).....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 2. Lembar Validasi Instrumen	63
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 4. Hasil Rekap Kuesioner	70
Lampiran 5. Dokumentasi Lokasi	72
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	73

DAFTAR PUSTAKA

- Ajjah, J. H., & Selvi, E. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi terhadap Kinerja Perangkat Desa. *Jurnal Manajemen*, 5(1), 2. doi: <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1>
- Amri, H. R., Subagio, A. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(2). doi: <https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3.86>
- Ariadi, G. W. (2004). *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Hotel Jogokarya*. Universitas Islam Indonesia.
- Arwildayanto, Ibrahim, D., Hasdiana, Maimun, Ihsan, Gui, M. D., & Bito, N. (2023). *Kebijakan Pendidikan Konsep dan Analisis*. Ds. Sidoarjo, Kec Pulung, Kab. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Bairizki, A. (2022). *Fundamental Manajemen Keorganisasian (Pendekatan Dasar Teori Manajerial Multiaspek)*. Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat, Indonesia: Seval Literindo Kreasi.
- Chabibah, A. N. (2023). Implementasi Konsep Eco-Friendly dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Sentra Wisata Kuliner Kota Surabaya. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 5(2), 2. doi: <https://doi.org/10.55338/saintek.saitek.v5i1.2114>
- Chairunnisa, T. T., Rosmika, E., & Azulaidin. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 2. doi: <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1117>
- Duy, V. N. (2021). *Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction*. ResearchGate.
- Evangelos Grigoroudis, & Yannis Siskos. (2009). *Customer Satisfaction Evaluation Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. Springer Science+Business Media.
- Fadila, Rahayu, W. I., & Saputra, M. H. (2020). *Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert pada Aplikasi Kelulusan Mahasiswa*. Kreatif Industri Nusantara.
- Fahmi, Z., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Non PNS dengan Customer Satisfaction Index Framework. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 2(4). doi: <https://doi.org/10.59188/jurnalostech.v2i4.325>

- Farhan, M., Ramayuda, M. D., & Ruldeviyani, Y. (2024). Analisis Sentimen Penggunaan Aplikasi Merdeka Mengajar dengan Pendekatan Naïve Bayes dan Support Vector Machine. *Jurnal Informatika dan Komputer*.
- Gumilar, R. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Muchdessert menggunakan Atribut Dimensi Marketing Mix 4p dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Elibrary Unikom*.
- Harnita, P. C. (2015). Analisa Pengaruh Desain Komunikasi Visual terhadap Brand Awareness dan Dampaknya pada Minat Beli Produk Djarum Black Mild (Studi pada Konsumen Rokok di Kota Semarang). *Eprints*.
- Harun, N., Kaharu, A., & Prasetyo, J. (2024). Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Menggunakan SERVQUAL-CSI di Laboratorium Simulasi dan Komputasi. *SNITT*, 6.
- Kemdikbud, P. W. (2023, Mei 14). *Platform Digital Kemendikbudristek Berikan Dampak Positif bagi Semua Sektor Pendidikan*. Retrieved from kemdikbud.go.id:
<https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2023/05/platform-digital-kemendikbudristek-berikan-dampak-positif-bagi-semua-sektor-pendidikan>
- Kementerian Pendidikan, K. R. (2023, Oktober). *Tentang Platform Merdeka Mengajar*. Retrieved from pusatinformasi.guru.kemdikbud.go.id:
<https://pusatinformasi.guru.kemdikbud.go.id/hc/en-us/articles/6090880411673-Apa-Itu-Platform-Merdeka-Mengajar->
- Ketaren, A., Rahman, F., Meliala, H. P., Tarigan, N., & Simanjuntak, R. (2022). Monitoring dan Evaluasi Pemanfaatan Platform Merdeka Mengajar pada Satuan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(6). doi: <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.10030>
- Lidya Elvina, Gustia Sainanda, & Merika Setiawati. (2023). Penggunaan Platform Merdeka Mengajar oleh Guru SMA Negeri 1 Lembang Jaya. *Edu Journal*, 1(1).
- Majduddin, & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index pada Polsek Kalidoni. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 2(4). doi: 10.51519/jurnalcisa.v4i3.414
- Margaretha, F. (2017). Analisis Hubungan antara Motif dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee sebagai Media Berbelanja Online Pad ShopeeHolics di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 5.
- Meuthia, R. (2023). Strategi Pendampingan Komunitas Belajar dalam Pemanfaatan Platform Merdeka Mengajar terhadap Implementasi Kurikulum Merdeka. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar*.

- Mustofa, & Faiz, A. M. (2021). Index Kepuasan Pelanggan Anggota Kspps Muamalah Berkah Sejahtera Perspektif Maqashid Al-Syari'ah. *Al-Buhuts*, 8.
- Nuriyana, A., & Hermawansyah, A. (2022). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kepuasan Layanan Pengiriman Barang Pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(4). doi: <https://doi.org/10.58344/jii.v1i4.58>
- Penilasari, Y., & Nugraha, J. (2021). Penggunaan Servqual dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Gayungan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2.
- Prastyo, E., Budiyo, C., & Yuana, R. A. (2021). Measuring mobile applications user's satisfaction: A closer look into the appropriate information systems user's satisfaction. *IOP Conference Series Materials Science and Engineering*, 1098(4). doi: 10.1088/1757-899X/1098/4/042002
- Pratama, H. E., & Sulistiani, H. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan menggunakan Customer Satisfaction Index pada Penjualan Parfume (Studi Kasus: Parfume Corner BDL). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(4), 2. doi: <https://doi.org/10.33365/jtsi.v2i4.1291>
- Priyono, Kiptiah, & Sukami. (2022). *Resonansi Pemikiran Ke-23 "Menjadi Manusia Beradab dan Memberi Manfaat bagi Lingkungan di Era Global"*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Rosa, D., & Rianto, M. R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja serta Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja PT. SKF Indonesia. *Jurnal Audit & Pajak*, 2(1), 3. doi: <https://doi.org/10.20961/evokasi.v1i2.543>
- Rosmika, E., Azulaidin, & Chairunnisa, L. T. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 2. doi: <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1117>
- Rosmika, E., Azulaidin, & Chairunnisa, T. T. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2). doi: <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1117>
- Sari, M. E., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja Customer Satisfaction Index (CSI) di PPU. *Jurnal Impresi Indonesia (JII)*, 1(4). doi: <https://doi.org/10.58344/jii.v1i4.61>
- Siahan, S. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economic Research (JBE)*, 2(1). doi: <https://doi.org/10.47065/jbe.v2i1.686>

- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1). doi: <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Silvi Lisvian, S. A., Pramesti, C., Suryanti, & R.S, R. S. (2022). Sosialisasiplatform Merdeka Mengajar sebagai Wadah Belajar dan Berkreasi Guru. *Jurnal Penamasadi Buana*, 6(1). doi: <https://doi.org/10.36456/penamas.vol6.no01.a6105>
- Sinaga, D. (2014). *Statistik Dasar*. Jakarta Timur: UKI PRESS.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1), 1. doi: <https://doi.org/10.31294/ji.v4i1.1866>
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-Sampel Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahyudi, M. I., Meiriza, A., Oktadini, N. R., Putra, P., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Steam Mobile menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Ilmiah MEDIA SISFO*, 18(1).
- Wang, C., Zhang, M., Sesunan, A., & Yolanda, L. (2023). *Peran Teknologi dalam Transformasi Pendidikan di Indonesia*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.
- Wisudiawan, G. A. (2013). *Kepuasan Pengguna*. Jawa Barat, Indonesia.
- Yindrizal, Susiana, Nazaruddin, & Cania, M. O. (2024). *Implementasi Kualitas Sistem Informasi Akademik dalam Pelayanan Administrasi Akademik*. C.V. Azka Pustaka.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.