



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
ZOOM MEETING SEBAGAI MEDIA BELAJAR MAHASISWA
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*
(Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Pakuan)**

SKRIPSI

Dibuat Oleh :

Rini Anggraeni

0211 20 329

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

MARET 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN SIDANG SKRIPSI

Kami selaku Ketua Komisi dan Anggota Komisi telah melakukan bimbingan skripsi mulai tanggal: 15 Januari 2024 dan berakhir tanggal: 1 Maret 2024


Dengan ini menyatakan bahwa,


Nama : Rini Anggraeni L/P*)
NPM : 021120329
Program Studi : Manajemen
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Ketua Komisi : Doni Wihartika, S.Pi., M.M.
Anggota Komisi : Aditya Prima Yudha, S.Pi., M.M.
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ZOOM MEETING* SEBAGAI MEDIA BELAJAR MAHASISWA DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan)

Menyetujui bahwa nama di atas dapat disertakan untuk mengikuti ujian sidang skripsi yang dilaksanakan oleh pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Disetujui,

Ketua Komisi Pembimbing
Doni Wihartika, S.Pi., M.M.
Anggota Komisi Pembimbing
Aditya Prima Yudha, S.Pi., M.M.





Diketahui,

Ketua Program Studi
Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., M.M., CA





**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
ZOOM MEETING SEBAGAI MEDIA BELAJAR MAHASISWA
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)
(Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Pakuan)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Towaf Totok Irawan, S.E., M.E., Ph.D.



Ketua Program Studi Manajemen
Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., M.M., CA

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
ZOOM MEETING SEBAGAI MEDIA BELAJAR MAHASISWA
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)
(Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Pakuan)**

SKRIPSI

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari Senin, tanggal 25 Maret 2024

Rini Anggraeni
0211 20 329

Disetujui,

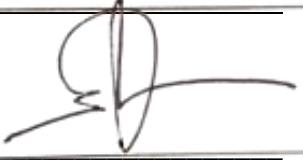
Dosen Penguji
Dr. Sri Hidjajtati Ramdani, S.E., M.M.



Ketua Komisi Pembimbing
Doni Wihartika, S.Pi., M.M.



Anggota Komisi Pembimbing
Aditya Prima Yudha, S.Pi., M.M.



Diketahui,

Ketua Program Studi
Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., M.M., CA



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rini Anggraeni
NPM : 0211 20 329
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ZOOM MEETING* SEBAGAI MEDIA BELAJAR MAHASISWA DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari Produk Skripsi diatas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang akan diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten dan Hak Cipta karya tulis saya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Bogor, 25 Maret 2024


Rini Anggraeni

0211 20 329

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun
2024 Hak Cipta dilindungi Undang-undang**

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebut sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

ABSTRAK

RINI ANGGRAENI 0211 20 329. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Zoom Meeting* Sebagai Media Belajar Mahasiswa Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan). Di bawah bimbingan : DONI WIHARTIKA dan ADITYA PRIMA YUDHA, 2024.

Aplikasi konferensi video adalah seperangkat teknologi telekomunikasi interaktif yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran *daring*. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, aplikasi yang paling banyak digunakan oleh kalangan pelajar adalah aplikasi *Zoom Meeting*. Fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi sangat mempengaruhi tingkat penggunaan suatu aplikasi, semakin baik fitur layanan yang ditawarkan maka pengguna akan semakin puas terhadap aplikasi yang digunakan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis fitur apa saja yang mempengaruhi tingkat penggunaan aplikasi *Zoom Meeting* dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media belajar mahasiswa di Universitas Pakuan. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Manajemen di Universitas Pakuan dengan metode pengambilan sampel *Accidental Sampling*.

Hasil analisis deskriptif pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada indikator *tangibel* mendapatkan skor paling tinggi yaitu 84,8% dan 82,6%. Sedangkan pada indikator *emphaty* mendapatkan skor yang paling rendah yaitu 72,8% dan 75,8%. Artinya harus dilakukan peningkatan survei agar kepuasan pengguna terhadap aplikasi dapat tetap terjaga karena hasil dari survei akan membantu perusahaan aplikasi dalam menganalisis masalah-masalah yang harus diperbaiki. Pada analisis CSI diperoleh nilai CSI sebesar 79,15% yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan fitur layanan aplikasi *Zoom Meeting*.

Kata Kunci : *Zoom Meeting*, Pembelajaran *Daring*, Kepuasan Pengguna, Fitur Layanan, *Customer Satisfaction Index*.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah, Sang Maha Pencipta dan Pengatur Alam Semesta, berkat Ridho-Nya, penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING SEBAGAI MEDIA BELAJAR MAHASISWA DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan)”**. Adapun tujuan dari skripsi ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Pakuan.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari ada sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dukungan, dorongan dan semangat dari orang terdekat, sehingga penulis mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Hj. Eni Eriyani dan Bapak H. Bubun sebagai orang tua penulis, beserta Siti Mariam, Eva Kurniasari, dan Sela Vina selaku saudara penulis yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan proposal ini
2. Bapak Prof. Dr. rer. Pol. Ir. H. Didik Notosudjono, M.Sc. selaku Rektor Universitas Pakuan
3. Bapak Tawaf Toyok Irawan, S.E., M.E., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
4. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., M.M., CA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
5. Bapak Doni Wihartika, S.Pi., M.M. selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis
6. Bapak Aditya Prima Yudha, S.Pi., M.M. selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis
7. Seluruh dosen, staff tata usaha dan karyawan di Universitas Pakuan
8. Teh Ais dan Alif yang selalu menemani dan memberikan *support* kepada penulis
9. Teman-teman tim humas yang selalu memberikan *support*
10. Teman-teman kelas I Manajemen angkatan 2020 yang sudah bersama-sama berjuang semasa kuliah terutama Kiren dan Kiki selaku teman dekat penulis
11. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Manajemen yang telah memberikan dorongan serta pengalaman yang berharga bagi penulis
12. Lailia, Amalia, Sarah selaku teman dekat penulis yang selalu mendengarkan dan memberikan banyak saran ketika penulis mengalami masa sulit
13. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri karena telah berhasil melalui proses panjang masa perkuliahan. Terima kasih karena telah bertahan, telah

bersabar, dan telah kuat melewati satu persatu masalah yang datang menghadang

Proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap pembaca tak segan memberikan kritik dan saran. Sehingga penulis bisa melakukan perbaikan di masa depan. Agar tidak melakukan kesalahan yang sama kedua kalinya. Tak perlu panjang-panjang, penulis berharap proposal ini dapat memberikan manfaat untuk para pembaca.

Universitas Pakuan
Bogor, 25 Maret 2024

Rini Anggraeni
0211 20 329

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN.....	iv
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	iv
HAK CIPTA.....	v
ABSTRAK.....	viii
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	9
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1. Maksud Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Kegunaan Praktis.....	10
1.4.2. Kegunaan Akademis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Pemasaran.....	11
2.2. Layanan.....	12
2.3. Kepuasan Pengguna.....	13
2.2.1 Indikator Kepuasan Pengguna.....	14
2.4. Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	14
2.4.1. Fitur-fitur Layanan Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	15
2.5. Analisis.....	19
2.6. <i>Customer Satisfaction Index</i>	20
2.7. Penelitian Terdahulu.....	21
2.8. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	32
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	32
3.2.1. Objek Penelitian.....	32
3.2.2. Unit Analisis Penelitian.....	32
3.2.3. Lokasi Penelitian.....	32
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	32
3.3.1. Jenis Data.....	32
3.3.2. Sumber Data Penelitian.....	33

3.4. Operasionalisasi Variabel.....	33
3.5. Metode Penarikan Sampel.....	34
3.6. Metode Pengumpulan Data	35
3.7. Uji Instrumen	36
3.7.1. Uji Validitas	36
3.7.2. Uji Reliabilitas	37
3.8. Metode Pengolahan/Analisis Data.....	38
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2. <i>Customer Satisfaction Index</i>	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	40
4.2. Profil Responden.....	41
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	41
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	42
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Akses Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	43
4.3. Uji Kalibrasi Instrumen	43
4.3.1. Uji Validitas	43
4.3.2. Uji Reliabilitas	45
4.4. Hasil Penelitian dan Pembahasan	45
4.4.1. Hasil Penelitian Analisis Deskriptif.....	45
4.4.2. Hasil Penelitian Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	71
4.4.3. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	81
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Bentuk <i>Customer Satisfaction Index</i>	20
Tabel 2.2. Kriteria Tingkat Kepuasan Metode CSI.....	21
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	33
Tabel 3.2. Jumlah Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018 - 2023.....	35
Tabel 3.3. Skala Likert Kepuasan Pengguna.....	36
Tabel 3.4. Kriteria Penilaian Terhadap Koefisien <i>Alpha Croanbach</i>	37
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	41
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	42
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Akses Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan.....	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan.....	44
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	45
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....	45
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai “Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> Memiliki Tampilan Yang Diinginkan oleh Pengguna”.....	46
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai “Desain Tampilan Pada Sistem Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> Memudahkan Pengguna”.....	46
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai “Pengguna Didukung Dengan Berbagai Fitur Yang Memudahkan Sistem Pembelajaran”.....	47
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> Memberikan Informasi Yang Akurat”.....	48
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Mengenai “Penyajian Atau Format Informasi Yang Disediakan Oleh Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> Tidak Rumit Ketika Digunakan oleh Pengguna”.....	48
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Mengenai “Fitur Layanan Yang Ditawarkan Sesuai Dengan yang Diharapkan”.....	49
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai “Fitur Video Yang Ditampilkan Berkualitas HD”.....	50
Tabel 4.17. Tanggapan Responden Mengenai “Kualitas Audio Yang Jernih”.....	50
Tabel 4.18. Tanggapan Responden Mengenai “Aplikasi Dapat Digunakan Pada Semua Jaringan”.....	51
Tabel 4.19. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> Dapat Diakses Dengan Mudah”.....	51
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Mengenai “Kecepatan <i>Contact Us Zoom Meeting</i> Dalam Mengatasi Masalah Pengguna”.....	52
Tabel 4.21. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Dapat Menangani Keluhan Dengan Baik”.....	53
Tabel 4.22. Tanggapan Responden Mengenai “Respon Sistem Cepat Terhadap Permintaan Akan Informasi”.....	53
Tabel 4.23. Tanggapan Responden Mengenai “Keamanan Data Pengguna Pada Sistem Terjamin”.....	54
Tabel 4.24. Tanggapan Responden Mengenai “Jaminan Keamanan Sistem Aplikasi”.....	54

Tabel 4.25. Tanggapan Responden Mengenai “Pegguna Tidak Khawatir Terhadap Keamanan Data Yang Tersimpan Dalam Sistem”	55
Tabel 4.26. Tanggapan Responden Mengenai “Survei Berkala Yang Dilakukan <i>Zoom Meeting</i> Kepada Para Pegguna”	56
Tabel 4.27. Tanggapan Responden Mengenai “Masukan Kepada <i>Zoom Meeting</i> yang Terbuka untuk Para Pegguna”	56
Tabel 4.28. Rekapulasi Rata-Rata Tanggapan Responden pada Tingkat Kepentingan Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	57
Tabel 4.29. Tanggapan Responden Mengenai “Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memiliki tampilan yang diinginkan oleh Pegguna”	58
Tabel 4.30. Tanggapan Responden Mengenai “Desain Tampilan Pada Sistem Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> Memudahkan Pegguna”	59
Tabel 4.31. Tanggapan Responden Mengenai “Pegguna Didukung Dengan Berbagai Fitur Yang Memudahkan Sistem Pembelajaran”	59
Tabel 4.32. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> Memberikan Informasi Yang Akurat”	60
Tabel 4.33. Tanggapan Responden Mengenai “Penyajian Atau Format Informasi Yang Disediakan Oleh Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> Tidak Rumit Ketika Digunakan Oleh Pegguna”	61
Tabel 4.34. Tanggapan Responden Mengenai “Fitur Layanan Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Yang Diharapkan”	61
Tabel 4.35. Tanggapan Responden Mengenai “Fitur Video Yang Ditampilkan Berkualitas HD”	62
Tabel 4.36. Tanggapan Responden Mengenai “Kualitas Audio Yang Jernih”	63
Tabel 4.37. Tanggapan Responden Mengenai “Aplikasi Dapat Digunakan Pada Semua Jaringan”	63
Tabel 4.38. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> Dapat Diakses Dengan Mudah”	64
Tabel 4.39. Tanggapan Responden Mengenai “Kecepatan <i>Contact Us Zoom Meeting</i> Dalam Mengatasi Masalah Pegguna”	65
Tabel 4.40. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Dapat Menangani Keluhan Dengan Baik”	65
Tabel 4.41. Tanggapan Responden Mengenai “Respon Sistem Cepat Terhadap Permintaan Akan Informasi”	66
Tabel 4.42. Tanggapan Responden Mengenai “Keamanan Data Pegguna Pada Sistem Terjamin”	67
Tabel 4.43. Tanggapan Responden Mengenai “Jaminan Keamanan Sistem Aplikasi”	67
Tabel 4.44. Tanggapan Responden Mengenai “Pegguna Tidak Khawatir Terhadap Keamanan Data Yang Tersimpan Dalam Sistem”	68
Tabel 4.45. Tanggapan Responden Mengenai “Survei Berkala Yang Dilakukan <i>Zoom Meeting</i> Kepada Para Pegguna”	68
Tabel 4.46. Tanggapan Responden Mengenai “Masukan Kepada <i>Zoom Meeting</i> yang Terbuka untuk Para Pegguna”	69
Tabel 4.47. Rekapulasi Rata-rata Tanggapan Responden pada Tingkat Kepuasan Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	70
Tabel 4.48. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	71

Tabel 4.49. Hasil Analisis CSI.....	73
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peningkatan Pengguna Aplikasi Konferensi Video	2
Gambar 1.2. Pengguna Aplikasi Konferensi Video di Indonesia tahun 2020	3
Gambar 1.3. Jumlah Unduhan Aplikasi Bisnis dan Aplikasi Konferensi Video Tahun 2020.....	4
Gambar 1.4. Aplikasi Konferensi Video Terbaik tahun 2020	5
Gambar 1.5. Penggunaan Aplikasi Konferensi Video di Setiap Negara.....	5
Gambar 1.6. Pertumbuhan <i>Market Share</i> Aplikasi Konferensi Video Tahun 2020-2022...6	
Gambar 1.7. Kekurangan dan Kelebihan Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> , <i>Google Meet</i> , dan <i>Microsoft Teams</i>	8
Gambar 2.1. Tampilan Fitur Video HD Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	15
Gambar 2.2. Tampilan Fitur Audio HD Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	16
Gambar 2.3. Tampilan Fitur Papan Tulis pada Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	16
Gambar 2.4. Tampilan Fitur <i>Share Screen</i> pada Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	17
Gambar 2.5. Tampilan Fitur <i>Breakoutroom</i> Pada Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	17
Gambar 2.6. Tampilan Fitur Keamanan pada Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	18
Gambar 2.7. Tampilan Fitur Rekaman dan Transkrip pada Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	18
Gambar 2.8. Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1. Tampilan Layar Utama Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	40
Gambar 4.2. Tampilan <i>Room Meeting</i> pada Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	41

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	79
Lampiran 2 Koding Variabel Tingkat Kepentingan.....	83
Lampiran 3 Koding Variabel Tingkat Kepuasan.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

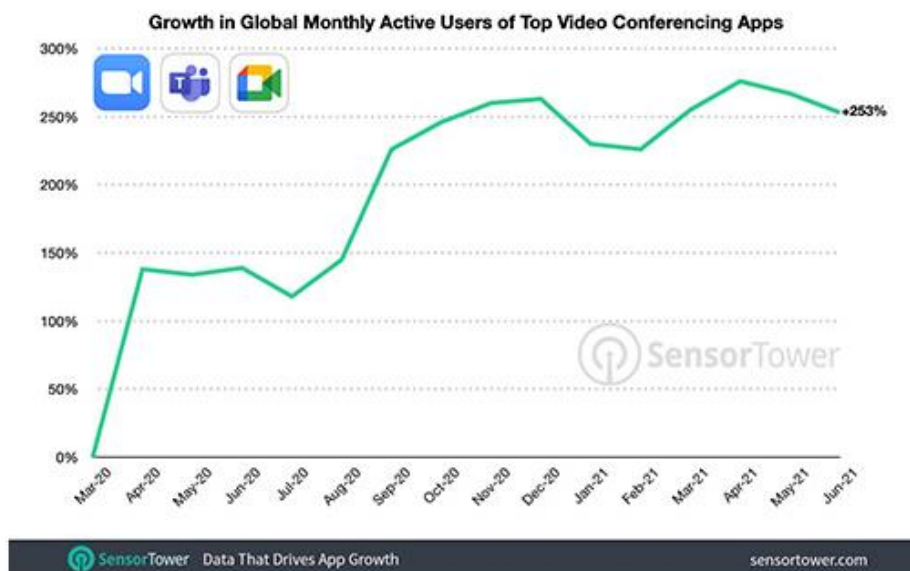
Perkembangan yang paling pesat di era saat ini adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Teknologi informasi dan komunikasi terdiri dari dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi adalah sistem yang diperlukan untuk mengelola informasi agar informasi tersebut dapat dicari dengan mudah dan akurat. Informasi dapat dikatakan sebagai data yang telah diolah. Sedangkan teknologi komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas, termasuk sistem, saluran, perangkat keras dan perangkat lunak dari komunikasi modern. Di dalam teknologi informasi dan komunikasi berbagai aspek dilibatkan seperti aspek teknologi, rekayasa dan teknik pengelolaan. Semua aspek yang digunakan berhubungan dengan pengendalian dan pemrosesan informasi serta penggunaannya, seperti hubungan komputer dengan manusia dan hal lainnya yang berkaitan dengan sosial, ekonomi, dan kebudayaan. Sehingga, teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua aspek yang tidak terpisahkan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah masuk ke dunia pendidikan termasuk perguruan tinggi. Mulai dari data *base* mahasiswa yang harus diinput melalui *website* seperti SIMAK (Sistem Informasi Akademik) dan juga SIUP. Tenaga pengajar seperti dosen atau asisten dosen dituntut untuk memahami perkembangan TIK, karena penggunaan TIK dalam proses belajar dapat membantu meningkatkan kualitas pembelajaran. Penggunaan TIK dalam proses pembelajaran perlu dilakukan, agar pembelajaran dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan menarik bagi mahasiswanya. Dalam sistem pembelajaran, perkembangan TIK membawa pengaruh terhadap proses pembelajaran *daring*. Pembelajaran *daring* dikenal juga dengan istilah *Online Learning* atau *Learning Distance*. Pembelajaran *daring* ini merupakan solusi baru dalam dunia pendidikan. Pembelajaran *daring* adalah pembelajaran yang terhubung di dalam jaringan internet dan jarak jauh, dimana pengajar dan yang diajar tidak bertatap muka secara langsung, melainkan melalui media *platform* yang telah disediakan (Pohan, 2020). Pembelajaran *daring* harus didukung oleh perangkat pendukung seperti perangkat lunak dan perangkat keras. Alat pendukung ini memungkinkan dosen dan mahasiswa saling terhubung saat menerapkan metode pembelajaran *daring*. Salah satu media pembelajaran *daring* yang paling sering digunakan di tingkat perguruan tinggi adalah dengan menggunakan aplikasi konferensi video.

Aplikasi konferensi video adalah seperangkat teknologi telekomunikasi interaktif yang memungkinkan dua pihak atau lebih di lokasi yang berbeda dapat berinteraksi melalui dua arah audio dan video secara bersamaan. Melalui inovasi

perkembangan TIK, aplikasi konferensi video menjadi salah satu media yang dapat digunakan untuk pembelajaran *daring*. Aplikasi konferensi video memiliki konsep seperti panggilan video pada umumnya yaitu percakapan antara dua orang dan melibatkan beberapa tempat pada satu panggilan. Selain itu, aplikasi konferensi video dapat digunakan untuk menampilkan berbagai informasi dilayar komputer dan juga memiliki papan tulis *digital*. Sistem pembelajaran yang dilakukan dengan aplikasi konferensi video dapat menjadi solusi lain dari sistem pembelajaran yang biasanya dilakukan dengan tatap muka di kelas menjadi kegiatan tatap muka secara virtual melalui bantuan aplikasi yang terkoneksi dengan jaringan internet.

Pemanfaatan aplikasi konferensi video pada pembelajaran *daring* membantu mahasiswa dalam proses belajar karena dosen dapat tetap mengajar meski berada dalam kondisi jarak jauh. Hal ini membuat adanya peningkatan unduhan pada aplikasi konferensi video karena dosen dan mahasiswa mengunduh aplikasi tersebut sebagai media dalam pembelajaran. Mulai dari awal pandemi hingga sekarang pemakaian aplikasi konferensi video mengalami peningkatan. Hal ini sesuai dengan hasil riset pasar yang dilakukan oleh perusahaan aplikasi *mobile Sensor Tower* pada paruh waktu 2021 terkait peningkatan unduhan aplikasi konferensi video. Adapun aplikasi tersebut yaitu aplikasi *Zoom Meeting*, *Microsoft Team* dan *Google Meet*, secara kolektif terhitung lebih tinggi 2,5 kali dari paruh pertama tahun 2020.



Sumber : *SensorTower.2021*

Gambar 1.1. Peningkatan pengguna aplikasi konferensi video *Zoom Meeting*, *Microsoft Teams*, dan *Google Meeting* pada tahun 2020-2021

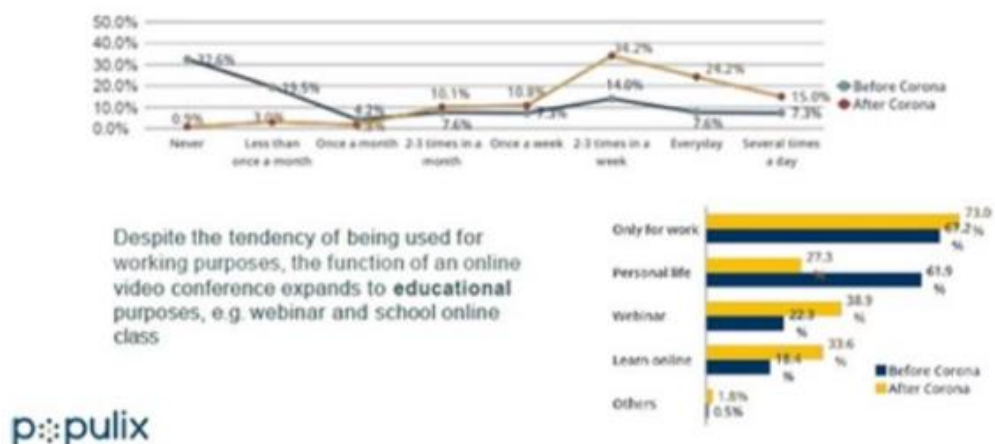
Proses pembelajaran *daring* selain dapat menggunakan media aplikasi konferensi video, dapat juga menggunakan aplikasi lain sebagai media pembelajaran *daring* seperti *Google Classroom*, *Schoology*, *SEVIMA EdLink* dan sebagainya. Aplikasi tersebut merupakan *platform E-learning* berbasis *Website*

Learning Management System (LMS) yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran *daring*. *Google Classroom* merupakan salah satu aplikasi yang paling populer digunakan. *Google Classroom* adalah sebuah aplikasi yang dapat menciptakan ruang kelas secara *online* sehingga dapat menjadi media penyampaian materi, pengumpulan tugas, ruang diskusi dan terdapat fitur penilaian tugas yang telah dikumpulkan oleh peserta didik.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhada, dkk (2020) menyatakan bahwa penggunaan *Google Classroom* pada pembelajaran *daring* sudah cukup baik dan efektif, hanya saja akan lebih baik jika dipadukan dengan *platform online* lainnya. Hal ini dikarenakan *Google classroom* tidak memiliki fitur yang dimiliki oleh aplikasi konferensi video seperti fitur Video HD.

Aplikasi konferensi video sebenarnya sudah lama digunakan oleh masyarakat, salah satu pelopornya adalah aplikasi *Skype*. Aplikasi ini dirilis pada tahun 2003 dan mencapai seratus juta pengguna pada tahun 2006. Masyarakat pada saat itu memanfaatkan aplikasi konferensi video untuk keperluan relasi antar negara. Namun semenjak pandemi *COVID-19* melanda, aplikasi konferensi video mulai dimanfaatkan untuk berbagai hal baik dalam bidang pendidikan, bisnis maupun yang lainnya.

Not only is there a rise in usage frequency, online video conference users see an increase by 31.7%



Sumber : <https://info.populix.co/articles/video-conference/>

Gambar 1.2. Penggunaan Aplikasi Konferensi Video di Indonesia untuk berbagai aktivitas pada tahun 2020

Pandemi *Covid-19* memang menjadi salah satu pemicu meningkatnya penggunaan aplikasi konferensi video di Indonesia. Hal tersebut terjadi karena banyaknya aktivitas yang tidak bisa dilakukan secara langsung atau tatap muka. Oleh karena itu, muncul kebijakan *Work From Home (WFH)* dan pembelajaran *daring*. Tetapi selain digunakan untuk bekerja dan belajar, aplikasi konferensi video juga digunakan untuk kegiatan webinar, pribadi dan lainnya. Berdasarkan data yang

bersumber dari *populix*, aplikasi konferensi video sebelum pandemi sebesar 15,4% digunakan untuk *learn online* atau pembelajaran *daring* dan mengalami peningkatan sebesar 33,6% setelah pandemi. Data tersebut menunjukkan bahwa aplikasi konferensi video menjadi salah satu alternatif media teknologi yang digunakan untuk memfasilitasi pembelajaran *daring* pada masa pandemi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Linda F.H., dan Nursaptini (2021) menyatakan dengan memanfaatkan aplikasi konferensi video sebagai media belajar alternatif membuat proses pembelajaran di masa pandemi *Covid-19* ini jauh lebih efektif dan fleksibel. Siswa dapat tetap bertatap muka dengan guru meski melalui aplikasi konferensi video dan mereka tetap dapat bertanya langsung mengenai materi.

No	Nama	Nilai / Juta Unduhan
1	Zoom	681
2	Google Meet	331
3	Microsoft Teams	200
4	WhatsApp Business	166
5	Adobe Acrobat Reader	83
6	Cisco Webex Meetings	65

Sumber : Databoks.2021

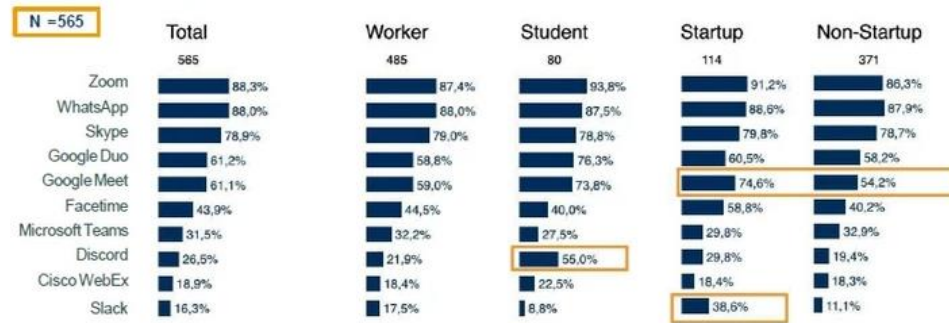
Gambar 1.3. Jumlah Unduhan Aplikasi Bisnis dan Aplikasi Konferensi Video di Seluruh Dunia pada Tahun 2020

Terdapat banyak pilihan aplikasi konferensi video yang dapat digunakan oleh dosen dan mahasiswa untuk media belajar mulai dari *Google Meet*, *Cisco Webex*, *Adobe Acrobat Reader*, *Microsoft Team*, dan *Zoom Meeting*. Aplikasi konferensi video yang paling populer dan sering digunakan adalah aplikasi *Zoom Meeting*, *google meet*, dan juga *microsoft teams*. Berdasarkan data yang bersumber dari *databoks* aplikasi *Zoom Meeting* merupakan aplikasi penyedia layanan komunikasi jarak jauh berbasis video atau aplikasi konferensi video yang paling banyak diunduh oleh masyarakat. Dimana aplikasi *Zoom Meeting* telah diunduh sebanyak 681 juta kali pada tahun 2020, sedangkan para kompetitornya dalam ranah aplikasi konferensi video, *Google Meet* hanya diunduh 331 juta kali, dan *Microsoft Teams* hanya diunduh 200 juta kali.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *populix*, terlihat perbedaan pilihan responden terhadap ragam aplikasi video konferensi yang ada. Yang paling populer dan banyak digunakan oleh kalangan pelajar adalah *Zoom Meeting*. Dari data tersebut dapat diasumsikan bahwa aplikasi *Zoom Meeting* adalah aplikasi konferensi video yang paling sesuai untuk digunakan sebagai media pembelajaran *daring*. Hal ini dapat disebabkan oleh kualitas aplikasi seperti fitur layanan yang ditawarkan oleh *Zoom meeting* sehingga membuat pelajar memilih *zoom meeting*

sebagai media yang digunakan dalam pembelajaran *daring*. Fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi merupakan salah satu keunggulan yang ditampilkan perusahaan untuk menarik para calon pengguna agar menggunakan aplikasi tersebut. Dengan adanya fitur layanan, maka akan memudahkan penggunanya dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Brand Awareness: From the top 10 online video conferencing platforms, Google Meet and Slack is more well known amongst startup workers, while Discord is more well known amongst students



Zoom and WhatsApp is the most well known overall. WhatsApp also has video call feature although the participants are not as many as other platforms.



Sumber : <https://info.populix.co/articles/video-conference/>

Gambar 1.4. Persentase penggunaan Aplikasi Konferensi Video oleh pekerja, pelajar, dan perusahaan pada tahun 2020

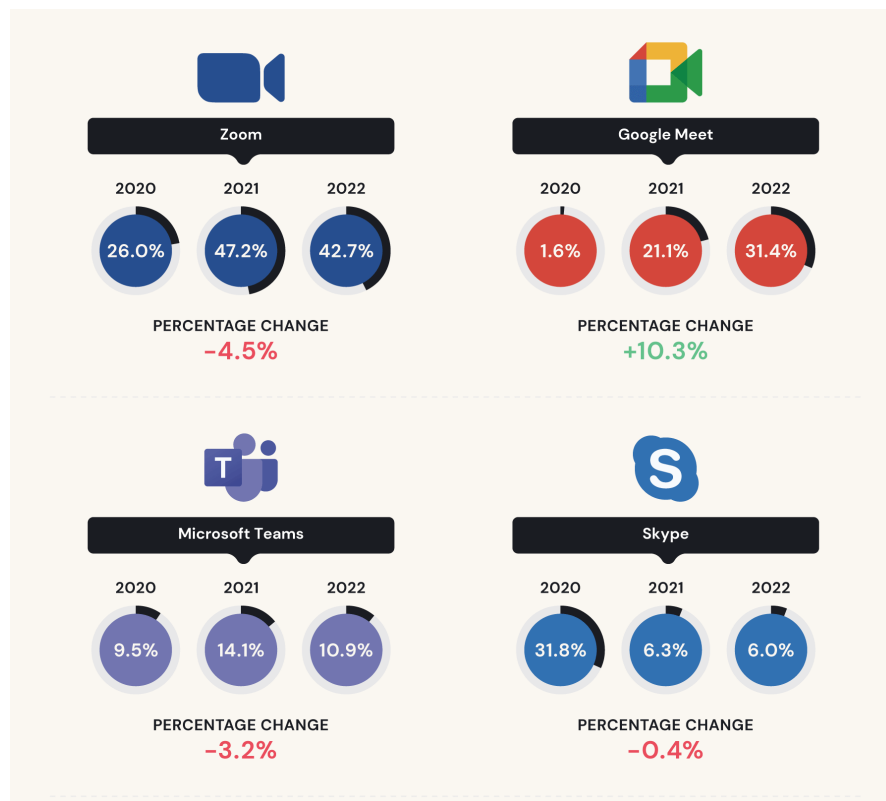
Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Junita (2021) menyatakan pembelajaran *daring* menggunakan aplikasi *Zoom Meeting* berjalan efektif. Pembelajaran *daring* mendapat respon yang sangat baik dari mahasiswa karena pembelajaran menjadi lebih fleksibel. Melalui pembelajaran *online*, mahasiswa lebih mandiri dan mendorong mereka untuk lebih aktif dalam perkuliahan. Banyaknya fitur dalam aplikasi *Zoom Meeting* membuat pembelajaran menjadi jauh lebih menarik. Selain itu, pemahaman dan penerimaan yang disampaikan oleh dosen dapat dirasakan oleh mahasiswa ARS.



Sumber : Tooltester.2022

Gambar 1.5. Total Negara Pengguna Aplikasi Konferensi Video pada tahun 2021-2022

Berdasarkan Gambar 1.5. selama 2 tahun berturut-turut aplikasi *Zoom Meeting* hadir sebagai aplikasi konferensi video populer yang digunakan oleh banyak negara. Pada tahun 2021 sebanyak 44 negara menggunakan aplikasi *Zoom Meeting* dan mengalami peningkatan sebesar 55% pada tahun 2022. Peningkatan pengguna yang terjadi pada aplikasi *Zoom Meeting* dapat disebabkan oleh kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna dapat didasari oleh beberapa faktor diantaranya kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) (Delone, and Mclean, 2003). Setiap faktor memiliki indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Fitur layanan yang terdapat pada aplikasi merupakan salah satu indikator yang terdapat pada kualitas layanan. Fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi menjadi salah satu indikator penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Karena kemudahan fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi layanan mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.



Sumber : Tooltester.2022

Gambar 1.6. Pertumbuhan *Market Share* Aplikasi Konferensi Video *Zoom meeting*, *Google meet*, *Microsoft Teams* dan *Skype* Tahun 2020-2022

Meskipun aplikasi *Zoom Meeting* menjadi aplikasi yang populer selama dua tahun berturut-turut, persentase penelusuran global *Zoom Meeting* mengalami penurunan sebesar 4,5% pada tahun 2022. Dibanding aplikasi konferensi video

lainnya, penurunan *market share* aplikasi *Zoom Meeting* mengalami penurunan yang paling drastis. Sementara itu aplikasi kompetitornya, *Microsoft Team* hanya mengalami penurunan sebesar 3,2% sedangkan *Google Meet* mengalami peningkatan sebesar 10,3% pada tahun 2022. Peningkatan *market share* pada *Google Meeting* terjadi karena adanya peralihan pengguna aplikasi lain yang pada akhirnya menggunakan aplikasi *google meeting*. Hal ini dapat disebabkan oleh kualitas aplikasi *google meeting* yang terus ditingkatkan oleh perusahaan sehingga para pengguna lebih memilih aplikasi tersebut.

Peningkatan kualitas aplikasi *Google Meet* yang menjadi keunggulan diantara kompetitornya antara lain *Google Meet* tidak memerlukan perangkat lunak tambahan pada *desktop*. Sementara *Zoom* mengharuskan pengguna *desktop* mengunduh aplikasi pada *desktop* atau plugin *browser* untuk fungsionalitas penuh, *Google Meet* memungkinkan penyelenggara rapat dan peserta untuk mengelola dan bergabung dengan rapat dari *browser web* pilihan mereka hanya dengan mengunjungi *meet.google.com*, tanpa memerlukan perangkat lunak tambahan. Selama pandemi, *Zoom* menerima banyak reaksi keras karena *Zoom bombing*, sebuah praktik yang dilakukan oleh pengguna yang jahat dan sering kali tidak diundang untuk membajak rapat *Zoom* untuk membagikan konten yang menyinggung atau mengganggu. Di sisi lain, *Google Meet* mendapatkan manfaat dari pendekatan keamanan yang mendalam dari *Google Cloud Platform (GCP)*, yang memanfaatkan perlindungan bawaan *Google* dan jaringan pribadi global. *Google Meet* menawarkan pengalaman yang sama di perangkat seluler seperti di *desktop*. Sedangkan pengguna *Zoom* di perangkat seluler menghadapi pengalaman yang sangat buruk dibandingkan dengan aplikasi *desktop*. Yang paling menonjol, aplikasi seluler *Zoom* tidak memiliki berbagai kontrol *host* yang tersedia di *desktop*, seperti kemampuan untuk meluncurkan jajak pendapat, memulai ruang *breakout*, atau melakukan *streaming* rapat secara publik. Sebaliknya, *Google Meet* menawarkan fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang sama di perangkat seluler seperti halnya di *desktop*. Selain itu *Google Meet* menawarkan enkripsi yang unggul dan berkomitmen untuk melindungi privasi penggunanya.

Berdasarkan data tersebut, penurunan persentase *marketshare* yang dialami *zoom meeting* terjadi karena adanya masalah ketidakpuasan dari para pengguna terhadap kualitas aplikasi *Zoom Meeting* mulai dari fitur yang ditawarkan aplikasi hingga kenyamanan dalam penggunaan. Sehingga dapat diasumsikan ketidakpuasan pengguna disebabkan oleh kekurangan yang ada pada aplikasi. Berdasarkan data pada gambar 1.7. terdapat perbandingan kekurangan dan kelebihan dari aplikasi *Zoom Meeting* dan kompetitornya *google meet* serta *microsoft teams*.

zoom		
<p>+</p> <ul style="list-style-type: none"> • Free account available • Access from all devices • Host up to 100 people (free plan) & 500 people (paid plan) • Up to 49 persons on screen • Screen sharing and co-annotation • Meeting participants can be placed in breakout rooms to hold small-group discussions. • Additional features <p>-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Download the app • Time limit of 40 minutes • Security problems 'Zoom-bombing' • Purchase an audio conferencing plan for call ins 	<p>+</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collaboration tools • Send files through chat + instant messaging • Full integration with Google Apps • Host up to 250 persons for free until 30/09/2020 • No additional fee for call-in participants • Access from all devices • Recordings (in the cloud), file and screen sharing • Automatic captioning is available • No time limit on calls <p>-</p> <ul style="list-style-type: none"> • No waiting room for participants that join early • Only person at a time can share his screen. • Users Privacy can be improved 	<p>+</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collaboration tools • Full integration with Office 365 • Video conferencing with background blur • Recordings (in the cloud), file and screen sharing • Instant messaging • Access from all devices • Tabs to make finding information easy • Automatic captioning is available • No time limit on calls <p>-</p> <ul style="list-style-type: none"> • No waiting room for participants that join early • Users Privacy can be improved • No Grid view

Sumber : Devoteam.Dcloud

Gambar 1.7. Kekurangan dan Kelebihan Aplikasi Zoom Meeting, Google Meet, dan Microsoft Teams

Ketidakpuasan yang dialami oleh pengguna adalah hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Karena ketidakpuasan yang terus menerus dialami dapat membuat para pengguna tidak lagi menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga perusahaan harus mampu membuat pengguna merasa puas kembali terhadap layanan yang ditawarkan oleh aplikasi mereka. Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai jasa/produk. Kepuasan pengguna adalah seberapa besar perasaan seseorang terhadap suatu jasa/produk dengan membandingkan kinerja atau layanan yang diperoleh sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, analisis tingkat kepuasan pengguna perlu dilakukan untuk mengetahui atribut yang mempengaruhi keberhasilan suatu aplikasi agar dapat memfokuskan perbaikan pada atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vera Cindi Monarique dan Dwi Krisbiantoro, (2022) menyatakan kepuasan penggunaan aplikasi *zoom cloud meeting* sebagai media penunjang pembelajaran *online* dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards using*, dan *behavioral intention to use* terhadap variabel *actual use* (kepuasan). Berdasarkan hasil pengujian pada uji F diperoleh Fhitung lebih besar dari Ftabel yaitu 24,757 dan Ftabel sebesar 2,31. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan, kebermanfaatan, perilaku, dan sikap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *zoom cloud meeting* sebagai media penunjang pembelajaran *online*. Berdasarkan kesimpulan dari peneliti, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan metode lain untuk mengukur tingkat keberhasilan aplikasi *zoom cloud meeting*.

Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui tingkat penggunaan aplikasi *zoom meeting* pada mahasiswa dan bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media belajar mahasiswa dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*. *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari fitur layanan yang mempengaruhi proses pembelajaran *daring (online)*. Metode ini memiliki beberapa keunggulan, di antaranya adalah efisiensi dalam memberikan informasi tentang dimensi/atribut yang perlu diperbaiki, kemudahan penggunaan dan simpel, serta menggunakan skala yang sensitif dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi (Syakuron et al., 2022)

Maka dengan ini penulis melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ZOOM MEETING* SEBAGAI MEDIA BELAJAR MAHASISWA DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) (Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan)”.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Penurunan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* yang signifikan dibanding aplikasi lain.
2. Atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *Zoom Meeting* yang digunakan sebagai media belajar di Universitas Pakuan.

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat penggunaan aplikasi *Zoom Meeting* pada mahasiswa?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media belajar mahasiswa di Universitas Pakuan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat penggunaan aplikasi *zoom meeting* pada mahasiswa dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media belajar mahasiswa di Universitas Pakuan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis tingkat penggunaan aplikasi *Zoom Meeting* pada mahasiswa di Universitas Pakuan.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media belajar mahasiswa di Universitas Pakuan dengan metode *Customer Satisfaction Index*.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian dapat memberikan pemahaman lebih mengenai *user satisfaction* atau kepuasan pengguna serta model *Customer Satisfaction Index*.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Bahan evaluasi dalam mengembangkan keilmuan mengenai kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran

Definisi *marketing* atau pemasaran adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempromosikan suatu produk atau layanan yang mereka punya. Pemasaran ini mencakup pengiklanan, penjualan, dan pengiriman produk ke konsumen atau perusahaan lain. Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain. Selain itu, dengan adanya pemasaran juga sangat membantu para konsumen. Jadi mereka akan lebih mudah menemukan produk yang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

Menurut Tjiptono dan Diana (2020), pemasaran adalah proses menciptakan, mendistribusikan, mempromosikan, dan menetapkan harga barang, jasa dan gagasan untuk memfasilitasi relasi pertukaran yang memuaskan dengan para pelanggan dan untuk membangun dan mempertahankan relasi yang positif dengan para pemangku kepentingan dalam lingkungan yang dinamis.

Menurut Sunyoto (2019), pemasaran adalah kegiatan manusia yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui proses pertukaran dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan.

Menurut Laksana (2019) pemasaran adalah bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan transaksi produk barang atau jasa. Sehingga pengertian pasar bukan lagi merujuk kepada suatu tempat tapi lebih kepada aktifitas atau kegiatan pertemuan penjual dan pembeli dalam menawarkan suatu produk kepada konsumen.

Menurut Limakrisna dan Purba (2019), pemasaran adalah salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan nilai ekonomi. Nilai ekonomi itu sendiri menentukan harga barang dan jasa. Faktor penting dalam menciptakan nilai tersebut adalah produksi, pemasaran, dan konsumsi. Pemasaran menjadi penghubung antara kegiatan produksi dan konsumsi.

Pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa ke tangan konsumen tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan menghasilkan laba. Sasaran dari pemasaran adalah menarik pelanggan baru dengan menjanjikan nilai superior, menetapkan harga menarik, mendistribusikan produk dengan mudah, mempromosikan secara efektif serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan tetap menjaga kepuasan pelanggan. Dalam melakukan promosi, mereka akan menargetkan orang-orang yang sesuai dengan produk yang dipasarkan. Biasanya mereka juga melibatkan selebriti, selebgram atau siapapun yang memiliki kepopuleran untuk mendongkrak produk tersebut. Tak hanya itu, dalam pemasaran, bagian yang

memiliki tugas ini akan membuat kemasan atau desain yang menarik pada iklan sehingga akan banyak orang yang tertarik.

Mengacu pada beberapa definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemasaran mengandung pengertian adanya keinginan dan kebutuhan individu yang harus dipenuhi oleh kegiatan individu lain yang menyediakan alat pemuas kebutuhan tersebut, baik yang berupa barang maupun jasa. Sehingga pemasaran merupakan faktor yang penting dalam siklus yang bermula dan berakhir dengan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu pemasar harus dapat menyesuaikan diri terhadap konsumen dengan menafsirkan kebutuhan-kebutuhan konsumen dan mengkombinasikan dengan data-data pasar.

2.2. Layanan

Layanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau sifat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Layanan merupakan sebuah kunci dalam kegiatan bisnis yang berhubungan dengan pelayanan. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan pelanggan akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal atau tidak kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya. Layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, pengguna, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Menurut Muhammad Adey Romadhoni (2020), layanan yang diberikan oleh perusahaan memiliki peran yang sangat besar dalam upaya merebut pangsa pasar. Setiap perusahaan bersaing dengan ketat untuk memberikan layanan yang berkualitas demi mempertahankan loyalitas dari para pelanggannya.

Menurut Philip Kotler (2016) mengemukakan bahwa pelayanan atau layanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain agar dapat memberikan rasa puas dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya berwujud.

Sedangkan menurut Atmadjati (2018) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Wibowati (2020) pelayanan adalah suatu Tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Kanedi, dkk (2017) Pelayanan adalah penyedia jasa yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan dan

kesopanan yang diperlihatkan dari sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan Pelanggan.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan atau layanan adalah tindakan yang diberikan seseorang kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan, konsumen ataupun pengguna.

2.3. Kepuasan Pengguna

Satisfaction (kepuasan) berasal dari bahasa latin yaitu "satis" atau "statis" yang artinya adalah memadai atau cukup baik serta kata "*facio*" atau "*facere*" yang artinya adalah membuat atau melakukan. Kepuasan pengguna adalah hal psikologis yang berlandaskan dari harapan dan kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna tergantung pada perbedaan antara pengalaman aktual mereka dan harapan yang mereka inginkan. Secara teori, apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi seorang pengguna, mereka pasti akan puas atau relatif puas, namun sebaliknya apabila ekspektasi tersebut tidak terpenuhi, maka pengguna akan merasa biasa saja, tidak puas, atau sangat tidak puas.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka seseorang akan merasa tidak puas. Ketika kinerja memenuhi harapan, maka seseorang akan merasa senang. Ketika kinerja melebihi harapan, orang tersebut akan merasa sangat puas atau senang. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi menghasilkan keterikatan emosional, bukan hanya preferensi rasional, tetapi mengarah pada loyalitas pelanggan yang tinggi.

Kepuasan pengguna merupakan sebuah sikap dari seseorang tentang perasaan dan emosi yang dimilikinya yang termasuk dalam sikap, minat, nilai, dan konsep diri atas biasa disebut dengan sikap afektif terhadap suatu aplikasi yang berinteraksi langsung dengan seseorang atau penggunaannya secara langsung (Hamid, Johannes, Yacob, & Edward, 2022).

Kepuasan pengguna memiliki arti sebagai seberapa tinggi sebuah sistem dapat melampaui atau minimal memenuhi harapan yang dimiliki oleh pengguna (Jiménez-Zarco, González-González, Saigi-Rubió, & Torrent-Sellens, 2015).

Menurut Kotler et al., (2021), kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Park dalam (Irawan, 2021), mengungkapkan kepuasan pengguna adalah suatu perasaan yang muncul sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pengguna adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berhubungan dengan persetujuan dan respon pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan *output* sistem yang dapat memenuhi harapan pengguna.

2.2.1 Indikator Kepuasan Pengguna

Menurut (Tjiptono, 2016) kepuasan pengguna dapat diukur dari sebaik apa harapan pengguna terhadap kualitas suatu aplikasi terpenuhi. Berikut 5(lima) indikator dari kepuasan pengguna :

1. *Tangible* (Bukti Fisik), berkaitan dengan penampilan dari fitur layanan dan tampilan tersebut sesuai dengan yang diharapkan.
2. *Reliability* (Kehandalan), berkaitan dengan kemudahan dalam mengakses aplikasi dan prosedur penggunaan aplikasi yang terperinci.
3. *Responsivness* (Daya Tanggap), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pengguna.
4. *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan informasi mengenai keamanan bagi pengguna aplikasi dan keamanan sistem aplikasi.
5. *Emphaty* (Empati), berkaitan dengan perusahaan dalam memahami masalah para penggunanya terhadap aplikasi yang telah dibuat sehingga dapat terus memperbaiki layanan yang ditawarkan.

2.4. Aplikasi Zoom Meeting

Zoom Meeting adalah sebuah aplikasi yang dapat diunduh melalui media elektronik yang dapat dijadikan media pembelajaran. *Zoom Meeting* digunakan dalam proses pembelajaran *online* dimana sistem pembelajaran yang awalnya tatap muka secara langsung menjadi menggunakan video, sehingga pengajar dan murid dapat bertatap muka walaupun tidak secara langsung melainkan secara virtual. *Zoom Meeting* merupakan aplikasi yang dibuat oleh Eric Yuan dan diresmikan pada tahun 2011, dan kantornya berada di San Jose, California. Aplikasi ini memiliki banyak fungsi yang tidak hanya dapat digunakan untuk pendidikan saja, tetapi juga dapat digunakan dalam bidang hukum, sosial dan lainnya. Aplikasi ini dapat digunakan secara gratis oleh berbagai kalangan namun memiliki batas waktu sekitar satu jam, namun jika menggunakannya lebih dari jam tersebut dapat menggunakan aplikasi *Zoom Meeting* yang berbayar.

Menurut Haqien dan Rahman (2020) *Zoom Meeting* sendiri merupakan aplikasi *video teleconference* yang digunakan sebagai media pembelajaran. Dalam aplikasi *Zoom Meeting* ini kita dapat berkomunikasi langsung dengan siapapun melalui video. Oleh karena itu, aplikasi ini sangat direkomendasikan untuk proses pembelajaran, terutama dalam pembelajaran jarak jauh.

Menurut Yuliani, et al. (2020), “*Zoom* adalah salah satu aplikasi yang dapat digunakan dengan cara melakukan pembelajaran secara virtual, aplikasi *zoom* dapat

mempertemukan peserta didik dengan pengajar secara virtual atau video sehingga proses pembelajaran dapat tersampaikan dengan baik”.

Menurut Wibawanto dalam Ismawati & Prasetyo (2020) menjelaskan bahwa *zoom cloud meeting* ialah suatu aplikasi perangkat lunak yang dapat dipakai sebagai suatu sarana yang bisa menghubungkan komunikasi jarak jauh melalui gabungan konferensi video, obrolan, pertemuan *online*, serta kolaborasi seluler. Dimana pertemuan pada aplikasi ini dapat menampung 1000 peserta dalam satu waktu bersamaan.

Menurut Sandiwarno (dalam Monica dan Fitriawati: 2020) Efektivitas penggunaan *Zoom Meeting* sebagai media pembelajaran *daring* digunakan sebagai berikut:

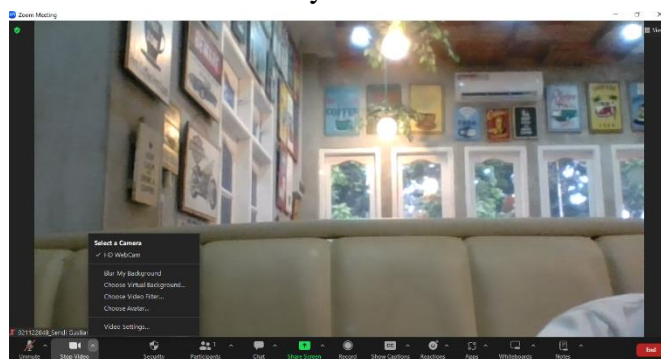
- a) Proses penyampaian pesan secara visual sehingga tidak terlalu verbal
- b) Mengatasi keterbatasan ruang dan waktu.
- c) Mempercepat proses belajar mengajar
- d) Menimbulkan semangat siswa dalam belajar
- e) Memberikan kesempatan kepada siswa untuk berinteraksi langsung meski tidak bertemu secara fisik
- f) Memberikan kesempatan kepada siswa untuk belajar mandiri

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi *Zoom Meeting* merupakan aplikasi yang siap digunakan dan menyediakan fitur video *teleconference* sehingga pengguna jasa aplikasi *Zoom Meeting* dapat menggunakan di tempat yang berbeda-beda dan di waktu kapan saja tanpa harus bertatap muka secara fisik.

2.4.1. Fitur-fitur Layanan Aplikasi *Zoom Meeting*

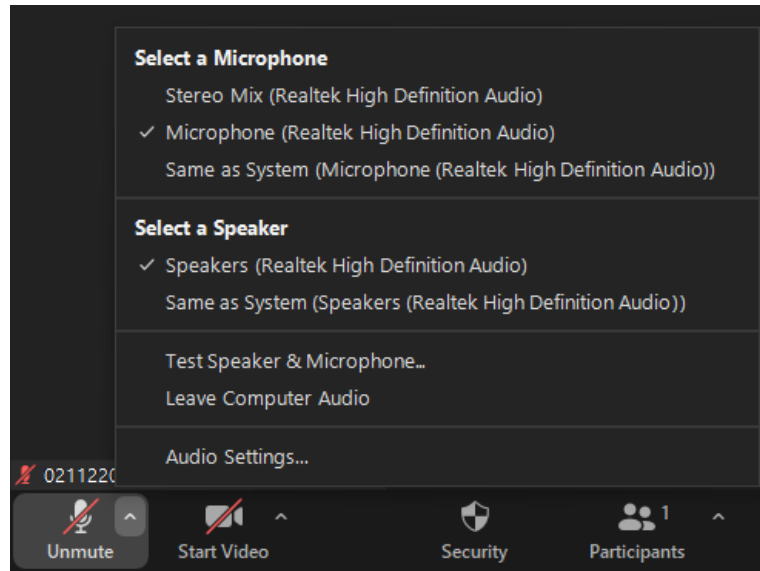
1. Video dan Audio HD

Dengan menggunakan aplikasi *Zoom Meeting*, pengguna tidak perlu khawatir dengan tampilan gambar dan audio yang dihasilkan. Karena aplikasi ini telah dilengkapi dengan kualitas *high definition* atau yang kita kenal dengan HD. Selain itu, aplikasi ini juga dapat mendukung hingga 500 peserta dan 49 video di layar.



Sumber : Aplikasi *Zoom Meeting*

Gambar 2.1. Tampilan Fitur Video HD Aplikasi *Zoom Meeting*

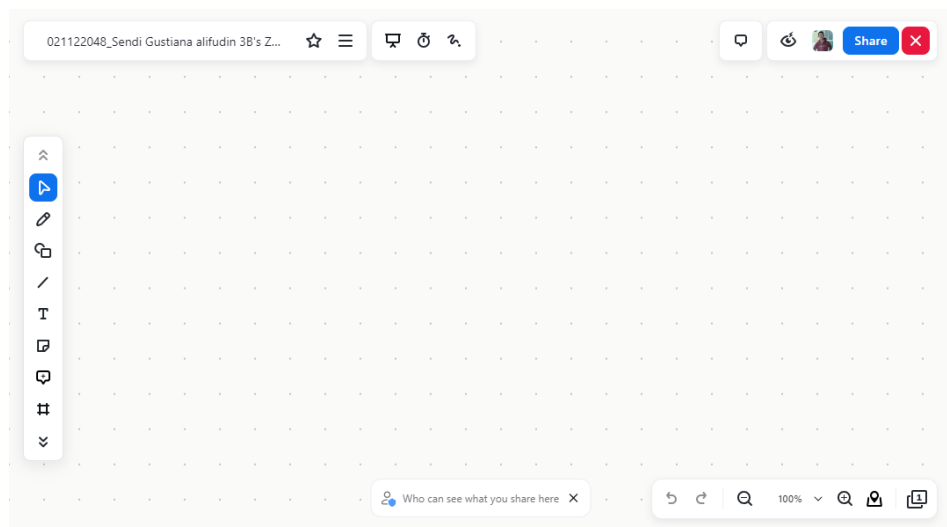


Sumber : Aplikasi Zoom Meeting

Gambar 2.2. Tampilan Fitur Audio HD Aplikasi Zoom Meeting

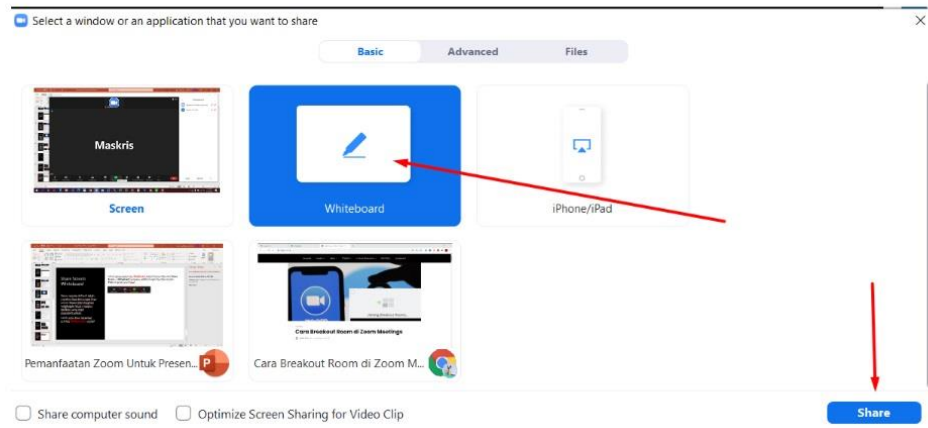
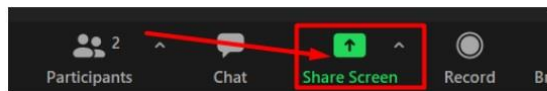
2. Alat Kolaborasi Bawaan

Beberapa pengguna dapat berbagi layar secara bersamaan dan menulis catatan bersama yang membuat rapat lebih efektif dengan menggunakan alat kolaborasi seperti papan tulis dari aplikasi *Zoom Meeting*. Selain itu, fitur *breakout room* memudahkan setiap rapat antar grup untuk berdiskusi pada waktu yang sama.



Sumber : Aplikasi Zoom Meeting

Gambar 2.3. Tampilan Fitur Papan Tulis pada Aplikasi Zoom Meeting



Sumber : Maskris.Id

Gambar 2.4. Tampilan Fitur *Share Screen* pada Aplikasi *Zoom Meeting*

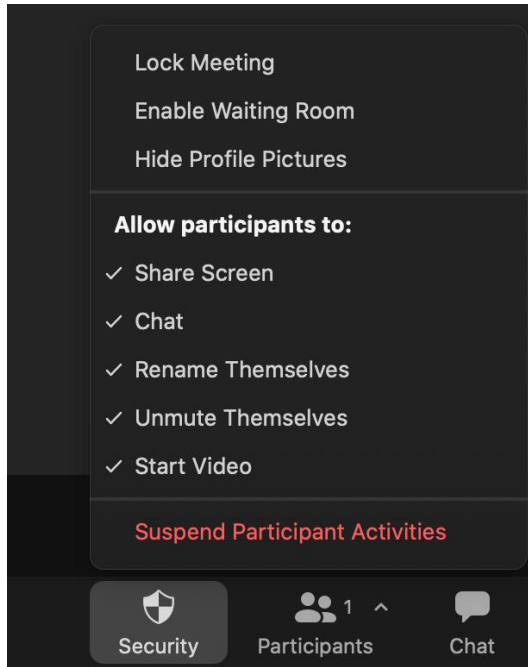


Sumber : explore.zoom.us

Gambar 2.5. Tampilan Fitur *Breakoutroom* Pada Aplikasi *Zoom Meeting*

3. Keamanan

Mengenai keamanan, pengguna tidak perlu khawatir dengan fitur ini. Pasalnya, *zoom* telah dilengkapi dengan enkripsi *end-to-end* untuk semua *meeting* yang telah dijadwalkan melalui aplikasi *zoom cloud meeting*.

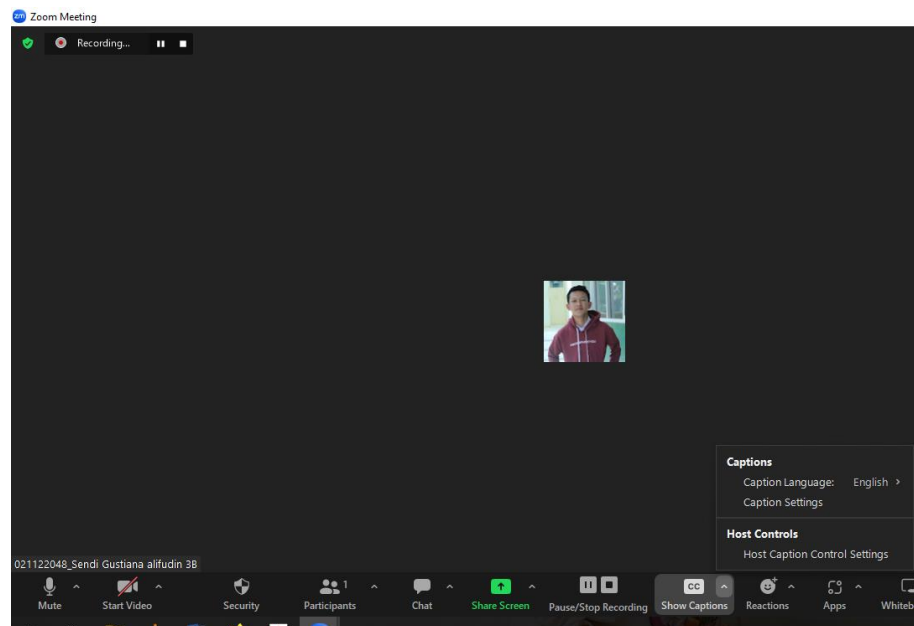


Sumber : explore.zoom.us

Gambar 2.6. Tampilan Fitur Keamanan pada Aplikasi *Zoom Meeting*

4. Rekaman dan Transkrip

Pengguna dapat merekam rapat yang dilakukan di aplikasi ini dan menyimpannya di masing-masing perangkat yang digunakan atau di akun *cloud*. Rekaman tersebut dapat ditemukan dengan mudah jika pengguna membutuhkannya.



Sumber : Aplikasi *Zoom Meeting*

Gambar 2.7. Tampilan Fitur Rekaman dan Transkrip pada Aplikasi *Zoom Meeting*

Menggunakan media berupa aplikasi dalam penerapan pembelajaran tentu memiliki dampak positif tersendiri baik bagi pendidik maupun bagi peserta didik. Namun, sebelum menggunakan aplikasi tersebut, pendidik dan peserta didik harus mengetahui terlebih dahulu fitur-fitur apa saja yang disediakan.

2.5. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). Analisis juga sangat dibutuhkan dalam menganalisa dan mengamati sesuatu yang memiliki tujuan guna mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya. Secara umum, pengertian analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan, seperti mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk kemudian dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.

Analisis adalah sebuah kegiatan dalam mengamati sesuatu dengan metode tertentu. Metode dalam melakukan analisis dapat terbagi menjadi dua jenis yaitu metode kualitatif dan metode kuantitatif yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Analisis data metode kualitatif

Analisis data menggunakan metode kualitatif merupakan metode analisis yang tidak menggunakan alat statistik pengaruh regresi, anova maupun perbandingan, tetapi dilakukan dengan melakukan interpretasi berdasarkan dari grafik, tabel ataupun angka-angka yang ada dan kemudian dilakukan penafsiran serta penguraian.

b. Analisis data metode kuantitatif

Analisis data menggunakan metode kuantitatif merupakan metode analisis yang dilakukan menurut dasar-dasar statistik menggunakan alat statistik yang biasanya digunakan yaitu statistik inferensial dan statistik deskriptif.

Menurut Sugiyono (2019) analisis adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dimana data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami dan hasilnya dapat diinformasikan kepada orang lain. Berdasarkan pendapat tersebut, analisis merupakan suatu kegiatan yang didalamnya terdapat proses memilah, mengurai, dan membedakan sesuatu untuk diklasifikasikan menurut kriteria tertentu sehingga dapat menghubungkan bagian-bagian tersebut menjadi satu kesatuan yang utuh, atau dengan kata lain analisis merupakan kegiatan yang dimulai dari mencari data sampai membuat suatu kesimpulan dari data tersebut sehingga data yang diperoleh dapat dengan mudah dimengerti baik untuk diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Habibi & Aprilian (2020) menyatakan bahwa analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah, sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

Menurut Harahap dalam (Azwar, 2019) definisi analisis adalah memecah atau menguraikan sesuatu menjadi unit terkecil.

Analisis sebagai kegiatan berpikir yang bertujuan untuk menjabarkan sesuatu secara kesatuan atau keseluruhan menjadi beberapa komponen sehingga bisa mengenal tanda-tanda dari komponen, hubungan komponen satu sama lain dan fungsi masing-masing komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu (Septiani, Aribbe, & Diansyah, 2020).

Menurut Komaruddin dalam (Septiani et al.,2020) Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Dari penjelasan tersebut disimpulkan analisis adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dalam penelitian untuk mengamati suatu objek dengan menemukan bukti-bukti yang akurat pada objek tertentu.

2.6. Customer Satisfaction Index

Customer Satisfacton Index (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Indeks kepuasan pengguna sangat bermanfaat untuk kepentingan internal suatu lembaga atau perusahaan dimana metode ini memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga dalam satuan waktu tertentu dapat dilakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang menjadi kekurangan dan meningkatkan pelayanan yang dianggap nilai tambah oleh pengguna (Widodo, 2018). Kelebihan dari metode *Customer Satisfaction Index* sendiri adalah efisiensi dimana tidak hanya kepuasan saja tetapi sekaligus memperoleh informasi terkait dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas yang tinggi.

Tabel 2.1. Bentuk *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut/Fitur	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	$(S) = (I) \times (P)$
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = Y		Total (S) = (T)

Sumber : Widodo,2018

Keterangan :

I = Kepentingan

P = Kepuasan

S = Skor

Y = Nilai total dari kolom kepentingan

T= Skor Total

Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus :

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan:

T = Nilai Total dari CSI

5 = Nilai Maksimum pada skala pengukuran

Y = Nilai Total dari Kolom Kepentingan

Kriteria tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2. Kriteria Tingkat Kepuasan Metode CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Tidak Puas
0,00% - 34%	Sangat Tidak Puas

Sumber : Widodo, 2018

2.7. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Di samping itu penelitian terdahulu membantu peneliti dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Andreas Adi Trinoto, Ahmad Zamakhsari	Kepuasan Pelanggan	Pelayanan pelanggan	<i>Customer Satisfaction Index</i> dan <i>Service</i>	Tujuan peneliti melakukan survei kepuasan pelanggan adalah

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	(2021), ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN DENGAN METODE CSI DAN <i>SERVQUAL</i>			<i>Quality</i>	<p>untuk menilai tingkat kepuasan terhadap aplikasi layanan pelanggan. Metode yang digunakan peneliti adalah CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) dan <i>Service Quality</i>. Secara keseluruhan tingkat kepuasan <i>Customer Service</i> PT KAI terhadap aplikasi <i>Genesys</i> dengan menggunakan metode perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) sebesar 78,76% yang dapat diartikan bahwa <i>Customer Service</i> PT KAI merasa puas menggunakan aplikasi <i>Genesys</i>. Ukuran huruf, gap dan tampilan yang menarik menjadi evaluasi perbaikan bagi pengelola agar pelayanan PT. KAI lebih maksimal dalam memberikan pelayanan dengan nilai negatif 13 dari 22. Untuk meningkatkan pelayanan <i>Customer Service</i> PT.KAI, disarankan menggunakan atau</p>

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					mengimplementasikan fitur efektivitas pekerja dalam menanggapi setiap masukan atau keluhan sehingga tercipta suasana kerja yang profesional.
2	Dini Andini, Joy Nashar Utamajaya, (2023) Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan <i>Mobile Service Quality</i> dengan Metode CSI	Kepuasan Pengguna	Kualitas Layana <i>E-lectronic</i>	<i>Customer Satisfaction Index</i>	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) untuk mengukur persentase kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Hasil dari penelitian ini terlihat dalam perhitungan metode CSI didapatkan hasil persentase kepuasan pengguna sebesar 81,33% dan dapat dinyatakan bahwa pelanggan merasa “Sangat Puas” terhadap kualitas layanan aplikasi BRImo.
3	Akbar Gunawan, Nuraida Wahyuni,	Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan	<i>Customer Satisfaction Index</i>	Analisis dilakukan dengan menggunakan

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	Vidya Nur Sheka, (2021) Kualitas Pelayanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Konsumen			dan <i>Importance Analysis</i>	metode CSI dan IPA. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 150 orang, dan terdapat 22 atribut dengan menggunakan 5 dimensi. Nilai persentase CSI yang didapatkan pada penelitian ini adalah 77,1% yang merasa puas dengan kualitas layanan pada aplikasi DANA. Hasil dari penelitian ini didapatkan 3 dari 22 atribut yang perlu ditingkatkan, 6 atribut yang harus dipertahankan kualitas layanannya, 9 atribut yang masih seimbang antara kinerja dengan kepentingan konsumen, dan 4 atribut yang kinerjanya lebih tinggi dari kepentingan konsumen. atribut yang kinerjanya lebih tinggi dari kepentingan konsumen. Cara untuk melakukan perbaikan adalah dengan menambahkan admin yang dengan cepat menangani keluhan yang dialami pelanggan,

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					sehingga keluhan pelanggan dapat teratasi.
4	Zainal Fahmi, Dila Seltika Canta (2022), ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-NON PNS DENGAN <i>CUSTOMER SATISFACTION INDEX FRAMEWORK</i>	Kepuasan Pengguna	Layanan Aplikasi	<i>Customer Satisfaction Index</i>	Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap layanan Aplikasi E-Non PNS yang telah memberikan informasi data kepegawaian yang baik, akurat, mudah dan tepat. Hal ini terlihat dari nilai CSI yang diperoleh sebesar 73,27%. Atas dasar kesimpulan penelitian ini bahwa sistem aplikasi E-Non PNS di lingkungan Kecamatan Waru yang selama ini digunakan dalam pengelolaan kepegawaian yang diusulkan oleh Badan Kepegawaian Pendidikan dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Penajam Paser Utara telah berjalan dengan baik.

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
5	Meta Ermila Sari, Adi Hermawansyah (2022), ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMRIDE BERBASIS KERANGKA KERJA <i>CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)</i> DI PPU	Kepuasan Pengguna	Kualitas Layanan	<i>Customer Satisfaction Index</i>	Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, terdapat kepentingan atau harapan dengan kategori sangat puas, hal ini dapat kita ketahui dari nilai CSI yang diperoleh dengan angka 81,7% dimana hasil tersebut diperoleh dengan menggunakan perhitungan metode <i>customer satisfaction index</i> dengan melalui empat tahapan diantaranya menentukan <i>mean importance score (MIS)</i> dan <i>mean satisfaction score (MSS)</i> , kemudian menghitung <i>weight factor</i> dan <i>weight score</i> dan yang terakhir memasukan ke dalam rumus CSI, maka hasil yang diperoleh berdasarkan tabel <i>CSI Index</i> tergolong sangat baik. Hal ini berarti sebagian besar pengguna aplikasi jamride

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi jamride.
6.	Noni Oktiana Setiowati, Sigit Rahmat Rizalmi,, Muhamad Imron Zamzani, Sena Sukmananda Suprpto (2022) <i>Comparing Usability Satisfaction of Google Meet and Zoom Meeting Application: Customer Satisfaction Index and GAP Analysis Case Study at K University</i>	<i>Usability</i>	<i>Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, Satisfaction</i>	<i>CSI and GAP Analysis</i>	<i>From the results of the CSI calculation, it can be concluded that Google Meet has a higher level of usability satisfaction compared to the Zoom Meeting application. Google Meet has a usability satisfaction level of 84.29%, while Zoom Meeting has a usability satisfaction level of 76.67%. However, the results of the GAP analysis on Google Meet show that students at University K make many mistakes when using Google Meet so Google Meet must improve its interface design and features to reduce errors made by users and increase user satisfaction. Conversely, the</i>

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
					<i>results of the GAP analysis on the Zoom Meeting application show that students at K University find it very difficult to use the Zoom Meeting application for the first time. The Zoom Meeting application needs to create a simpler interface design so that it will be easier for new users to use it and increase efficiency.</i>

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu, yang berperan sebagai pelengkap dan pembaharuan penelitian yang sedang dilakukan. Perbedaan penelitian tersebut antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Andreas Adi Trinoto dan Ahmad Zamakhsari (2021) yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Dengan Metode CSI Dan *Service Quality* memiliki perbedaan pada dimensi variabel yang diteliti dan penambahan metode *service quality* pada metode pengolahan data. Penelitian ini memiliki persamaan objek yaitu aplikasi yang menyediakan layanan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Dini Andini dan Joy Nashar Utamajaya, (2023) yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan *Mobile Service Quality* dengan Metode CSI memiliki perbedaan pada dimensi variabel yang diteliti yaitu *efficiency, fulfillment, privacy, contact, responsive* dan penambahan metode *mobile service quality* pada metode pengolahan data. Penelitian ini memiliki persamaan objek yaitu aplikasi yang menyediakan layanan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Akbar Gunawan, Nuraida Wahyuni, dan Vidya Nur Sheka, (2021) yang berjudul Kualitas Pelayanan Aplikasi DANA

Terhadap Kepuasan Konsumen memiliki perbedaan pada dimensi variabel yang diteliti dan penambahan metode IPA pada metode pengolahan data. Penelitian ini memiliki persamaan objek yaitu aplikasi yang menyediakan layanan serta beberapa variabel yang diteliti.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Zainal Fahmi dan Dila Seltika Canta (2022), yang berjudul *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-NON PNS DENGAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX FRAMEWORK* memiliki perbedaan pada teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik kuota sampling dan juga memiliki beberapa perbedaan pada variabel yang diteliti. Penelitian ini memiliki persamaan objek yaitu aplikasi yang menyediakan layanan dan variabel yang diteliti.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Meta Ermila Sari dan Adi Hermawansyah (2022), yang berjudul *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMRIDE BERBASIS KERANGKA KERJA CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DI PPU* memiliki perbedaan pada teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik total sampling dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Penelitian ini memiliki persamaan objek yaitu aplikasi yang menyediakan layanan.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Noni Oktiana Setiowati, Sigit Rahmat Rizalmi, Muhamad Imron Zamzani dan Sena Sukmananda Suprpto (2022), yang berjudul *Comparing Usability Satisfaction of Google Meet and Zoom Meeting Application: Customer Satisfaction Index and GAP Analysis Case Study at K University* memiliki perbedaan pada teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik simpel random sampling dan juga penambahan teknik analisis menggunakan metode GAP Analisis serta hasil penelitian menggambarkan perbandingan tingkat kepuasan antara aplikasi *Zoom Meeting* dan *Google Meet*.

2.8. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Menurut Mujiman (2018) menyatakan bahwa kerangka pikir adalah merupakan konsep yang berisikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam rangka memberikan jawaban sementara. Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kerangka berfikir adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan berdasarkan objek.

Aplikasi *Zoom Meeting* digunakan dalam proses pembelajaran *online* dimana sistem pembelajaran yang awalnya tatap muka secara langsung menjadi menggunakan video, sehingga pengajar dan murid dapat bertatap muka walaupun tidak secara langsung melainkan secara virtual. Menurut Haqien dan Rahman (2020) *Zoom Meeting* sendiri merupakan aplikasi *video teleconference* yang digunakan sebagai media pembelajaran. Dalam aplikasi *Zoom Meeting* ini kita

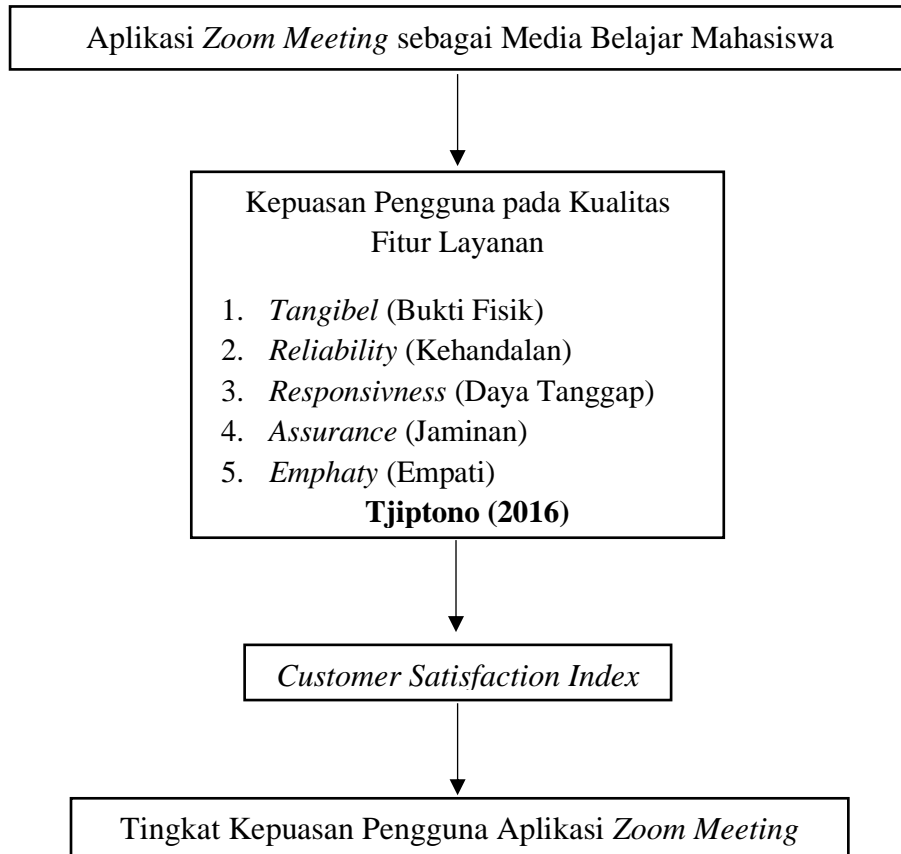
dapat berkomunikasi langsung dengan siapapun melalui video. Oleh karena itu, aplikasi ini sangat direkomendasikan untuk proses pembelajaran, terutama dalam pembelajaran jarak jauh.

Kepuasan pengguna tergantung pada perbedaan antara pengalaman aktual mereka dan harapan yang mereka inginkan. Secara teori, apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi seorang pengguna, mereka pasti akan puas atau relatif puas, namun sebaliknya apabila ekspektasi tersebut tidak terpenuhi, maka pengguna akan merasa biasa saja, tidak puas, atau sangat tidak puas. Kepuasan pengguna dapat didasari oleh beberapa faktor diantaranya kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) (Delone, and Mclean, 2003). Setiap faktor memiliki indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Fitur layanan yang terdapat pada aplikasi merupakan salah satu indikator yang terdapat pada kualitas layanan. Fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi menjadi salah satu indikator penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Karena kemudahan fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi layanan mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Customer Satisfacton Index (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Indeks kepuasan pengguna sangat bermanfaat untuk kepentingan internal suatu lembaga atau perusahaan dimana metode ini memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga dalam satuan waktu tertentu dapat dilakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang menjadi kekurangan dan meningkatkan pelayanan yang dianggap nilai tambah oleh pengguna (Widodo, 2018).

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vera Cindi Monarika dan Dwi Krisbiantoro, (2022) yang berjudul Analisis kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *zoom cloud meeting* menggunakan model pendekatan *technology acceptance model* (tam) (studi kasus: mahasiswa universitas amikom purwokerto). Hasil penelitian menyatakan kepuasan penggunaan aplikasi *zoom cloud meeting* sebagai media penunjang pembelajaran *online* dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards using*, dan *behavioral intention to use* terhadap variabel *actual use* (kepuasan). Berdasarkan hasil pengujian pada uji F diperoleh Fhitung lebih besar dari Ftabel yaitu 24,757 dan Ftabel sebesar 2,31. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan, kebermanfaatan, perilaku, dan sikap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *zoom cloud meeting* sebagai media penunjang pembelajaran *online*. Berdasarkan kesimpulan dari peneliti, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan metode lain untuk mengukur tingkat keberhasilan aplikasi *zoom cloud meeting*.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dilihat kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antara kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting sebagai media belajar mahasiswa yang dipengaruhi oleh fitur layanan aplikasi.



Gambar 2.8. Kerangka Pemikiran
sumber : Data diolah penulis, 2023

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif *eksploratif* dengan menggunakan metode penelitian *Explanatory Survei* yaitu mengolah data hasil kuesioner untuk mencari fitur layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Menurut Sugiyono (2019) Penelitian deskriptif *eksploratif* adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian, namun hasil gambaran tersebut tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih umum. Metode penelitian survei eksplanasi (*eksplanatory survei*) adalah suatu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran yang akan diteliti untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat. Objek dari penelitian ini fitur layanan aplikasi *Zoom Meeting* yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

3.2.2. Unit Analisis Penelitian

Unit analisis suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, atau daerah/wilayah. Unit analisis penelitian ini adalah individu perorangan, yaitu mahasiswa pengguna aplikasi *Zoom Meeting* di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan Universitas Pakuan beralamat di Jl. Pakuan, RT.02/RW.06, Tegallega, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16129.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data

1. Data Kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum objek penelitian.
2. Data Kuantitatif yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi dan penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian dibagi menjadi dua yaitu :

1. Data Primer

Data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu/orang dalam perusahaan/instansi/organisasi, kelompok individu atau dari perusahaan/instansi/organisasi yang diteliti dengan cara penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target sasaran dari penelitian yaitu Mahasiswa/I Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara langsung atau melalui media perantara. Penulis mengumpulkan data-data dan bahan pustaka lainnya dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2021) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai varian tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel menjelaskan mengenai variabel yang diteliti, indikator dan keterangan dari data yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
Kepuasan Pengguna	Tangibel (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none">1. Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memiliki tampilan yang diinginkan oleh Pengguna2. Desain tampilan pada sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memudahkan pengguna3. Pengguna didukung dengan berbagai fitur yang memudahkan sistem pembelajaran4. Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memberikan informasi yang akurat5. Penyajian atau format informasi yang disediakan oleh aplikasi <i>zoom meeting</i>	Ordinal

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
		tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna	
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	6. Fitur layanan sesuai dengan yang diharapkan 7. Fitur video yang ditampilkan kualitas HD 8. Kualitas audio yang jernih 9. Aplikasi dapat digunakan pada semua jaringan 10. Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> dapat diakses dengan mudah	Ordinal
	<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)	11. Kecepatan <i>contact us zoom meeting</i> dalam mengatasi masalah pengguna 12. Sistem dapat menangani keluhan dengan baik 13. Respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi	Ordinal
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	14. Keamanan data pengguna pada sistem terjamin 15. Jaminan keamanan sistem aplikasi 16. Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem	Ordinal
	<i>Emphaty</i> (Empati)	17. Survei berkala yang dilakukan <i>zoom meeting</i> kepada para pengguna 18. Masukan kepada <i>zoom meeting</i> yang terbuka untuk para pengguna	Ordinal

3.5. Metode Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2021) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. sedangkan sampel menurut Sugiyono (2021) sebagian dari populasi tersebut. Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah Mahasiswa Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Tahun 2023 sejumlah. Dalam menentukan ukuran sampel dari populasi digunakan rumus slovin yaitu :

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

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang digunakan adalah 10%.

Tabel 3.2. Jumlah Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018 - 2023

No	Tahun Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1	Angkatan 2018	113
2	Angkatan 2019	152
3	Angkatan 2020	373
4	Angkatan 2021	409
5	Angkatan 2022	469
6	Angkatan 2023	467

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

$$n = \frac{1983}{1+1983(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1983}{20,83}$$

$$n = 95,2 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang}$$

Menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus slovin dengan jumlah populasi pada tahun 2023 berjumlah 1.983 orang yang diambil dari jumlah mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan. Hasil perhitungan di atas menunjukkan jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Pemilihan *Accidental sampling* bertujuan untuk mengambil sampel berdasarkan secara insidental atau secara kebetulan kepada para pengguna yang menggunakan aplikasi *zoom meeting* tidak berbayar.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun pengumpulan data primer dilakukan dengan cara :

1. Data Primer

a. Survei (Kuesioner)

Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan yang disampaikan kepada responden yang sudah dibuat secara tertulis, dimana peneliti akan membagikan kuesioner kepada mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Pengumpulan data kuesioner yang masuk akan diolah kemudian dilakukan pengukuran data dengan pembobotan. Penulisan analisis data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan sebagai bahan penelitian. Data kuesioner tersebut menggunakan Skala Likert yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.

Tabel 3.3. Skala Likert Kepuasan Pengguna

Skala Kepentingan		Skala Kepuasan	
Kode Skala	Keterangan	Kode Skala	Keterangan
SP (5)	Sangat Penting	SP (5)	Sangat Puas
P (4)	Penting	P (4)	Puas
CP (3)	Cukup Penting	CP (3)	Cukup Puas
TP (2)	Tidak Penting	TP (2)	Tidak Puas
STP (1)	Sangat Tidak Penting	STP (1)	Sangat Tidak Puas

2. Data sekunder yaitu berupa dokumen-dokumen atau literatur-literatur dari buka internet, surat kabar, jurnal dan lain sebagainya. Data sekunder dilakukan dengan mengambil atau menggunakannya

3.7. Uji Instrumen

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan valid atau tidaknya suatu data. Suatu data yang valid, mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya data yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Uji validitas dilakukan dengan cara menggunakan rumus korelasi *Karl Pearson* masing-masing item dalam kuesioner kemudian dibandingkan dengan r tabel. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, setiap pertanyaan dikatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau item tersebut valid. Suatu butir pertanyaan dinyatakan valid jika $r_{hitung} \geq 0,463$, $n = 30$, $\alpha = 0,01$. Uji validitas digunakan untuk menghitung

korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total, memakai rumus korelasi *product moment* :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{hitung} = Nilai koefisien *Pearson*

n = Jumlah Responden

$\sum X$ = Jumlah nilai dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah nilai dalam distribusi Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil antara variabel X dan variabel Y

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti dalam uji validitas sebanyak 30 orang. Pengujian validitas data penelitian ini menggunakan SPSS 26.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan beberapa pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji realibilitas juga dijadikan alat pengukuran yang dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut di ulang. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai *Alpha Croanbach* > 0,60 maka dianggap reliabel.

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum S_{i^2}}{\sum S_{I^2}} \right)$$

Keterangan:

r_i = Nilai Reliabilitas

k = Jumlah item

$\sum S_{i^2}$ = Jumlah varians tiap-tiap skor

$\sum S_{I^2}$ = Varians Total

Tabel 3.4. Kriteria Penilaian Terhadap Koefisien *Alpha Croanbach*

No	Interval	Keterangan
1	0,8 – 1,0	Reliabilitas Baik
2	0,6 – 0,799	Reliabilitas Diterima
3	< 0,6	Reliabilitas Kurang Baik

(Sumber : Sugiyono,2019)

3.8. Metode Pengolahan/Analisis Data

3.8.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data dengan melakukan kegiatan pengumpulan data, pengelompokan data, penentuan nilai dan fungsi statistik, serta pembuatan grafik, diagram, ataupun gambar. Teknik Analisa memberikan informasi hanya mengenai data yang diamati dan tidak bertujuan menguji hipotesis serta menarik kesimpulan yang di generalisasikan terhadap populasi. Adapun total dari nilai jawaban setiap butir pertanyaan diolah untuk mengetahui tanggapan total responden. Dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

Setelah diketahui tanggapan total responden, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata indeks variabel (X) dan (Y) untuk mengetahui keadaan variabelnya.

3.8.2. Customer Satisfaction Index

Customer satisfaction index digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Menghitung nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS), hasil rekapitulasi jawaban reponden yang telah direkap disusun kedalam masing-masing tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kepuasan (MSS) yang nantinya akan dijumlahkan keseluruhan sebagai acuan dasar total skor rata-rata jawaban responden secara keseluruhan variabel adapun rumus dalam perhitungan MIS dan MSS adalah sebagai berikut:

- a. Rumus MIS

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Indikator Y ke-i

- b. Rumus MSS

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

X_i = Nilai Kepuasan Indikator X ke-i

- c. Menghitung *Weight Factors* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan (MIS) menjadi angka persentasi dari total rata-rata tingkat kepentingan (MIS) seluruh indikator yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%. Adapun rumus perhitungan WF sebagai berikut:

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

- d. Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu nilai bobot yang berasal dari *weight factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score/MSS*). Adapun rumus perhitungan nilai WS yang didapat adalah sebagai berikut:

$$WS_i = WFi * MSS$$

Keterangan :

WFi = Faktor tertimbang ke-i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

- e. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} * 100$$

Keterangan :

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

HS = (*Higest Scale*) merupakan skala maximum yang digunakan

BAB IV

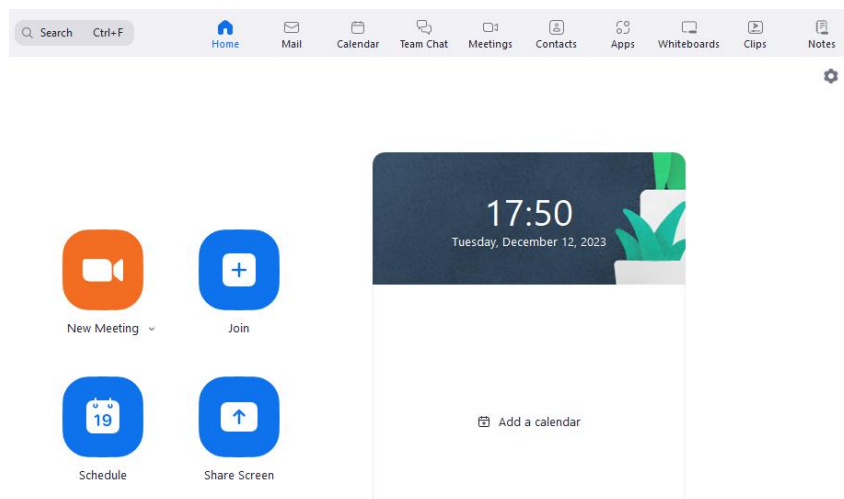
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Aplikasi *Zoom Meeting*

Zoom Video Communications atau kita kenal dengan istilah *Zoom Meeting* adalah perusahaan teknologi komunikasi yang berasal dari Amerika Serikat yang berpusat di San Jose, California. Perusahaan ini menyediakan layanan video *teleconference* dan obrolan *daring* yang biasa digunakan untuk bekerja jarak jauh, belajar jarak jauh dan berhubungan sosial. *Zoom meeting* adalah aplikasi yang dapat menunjang kebutuhan komunikasi dimana pun dan kapan pun dengan banyak orang tanpa harus bertemu fisik secara langsung. Aplikasi ini dapat di *install* pada perangkat seperti PC (*Personal Computer*), Laptop, dan juga *Smartphone* IOS ataupun *Android*.

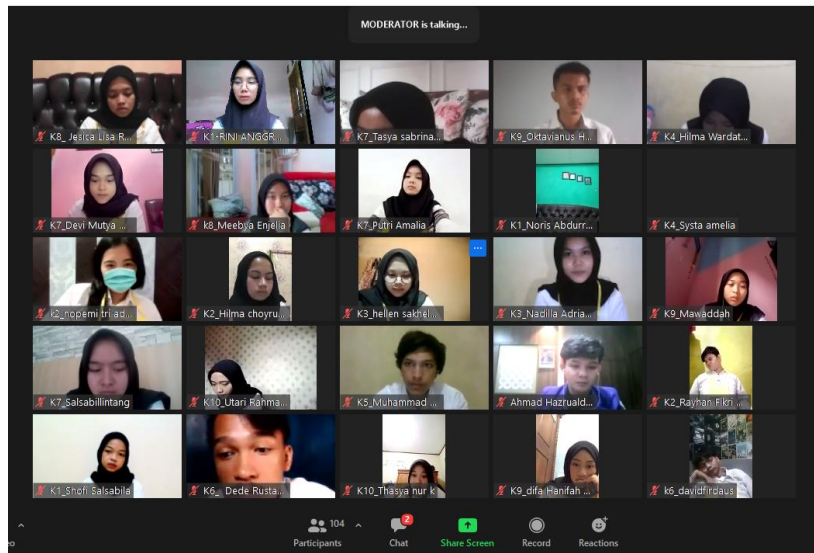
Zoom didirikan oleh insinyur dan mantan eksekutif perusahaan *Cisco Webex*, Eric Yuan pada tahun 2011 dan meluncurkan layanan perangkat lunak sejak 2013. Pendapatan *zoom* yang terus meningkat bersamaan dengan peningkatan jumlah pengguna menjadikan perusahaan ini mencapai status perusahaan unicorn pada tahun 2017 dengan valuasi mencapai \$1 Milyar.

Layanan aplikasi *zoom meeting* diberikan gratis dengan batasan 40 menit waktu penggunaan, dan dapat memperpanjang waktu dengan berlangganan. Sejak awal tahun 2020, penggunaan layanan *zoom* terus meningkat sejak pandemi *covid-19*, karena banyak pengguna yang menjadikan aplikasi ini sebagai aplikasi layanan bertatap muka secara *daring*.



Sumber : Aplikasi *Zoom Meeting*

Gambar 4.1. Tampilan Layar Utama Aplikasi *Zoom Meeting*



Sumber : Aplikasi Zoom Meeting

Gambar 4.2. Tampilan *Room Meeting* pada Aplikasi *Zoom Meeting*

4.2. Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) kriteria, yaitu : Angkatan, usia, jenis kelamin, domisili, dan akses aplikasi *zoom meeting*. Berikut hasil data profil responden Mahasiswa/I Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Frekuensi	Persentase (%)
2018	7	7
2019	4	4
2020	39	39
2021	16	16
2022	18	18
2023	16	16
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berikut perolehan hasil data yang ada pada kuesioner, jumlah responden yang diteliti berdasarkan angkatan berjumlah 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah angkatan 2018 sebanyak 7 responden (7%), angkatan 2019 sebanyak 4 responden (4%), angkatan 2020 sebanyak 39 responden (39%), angkatan 2022 sebanyak 18 responden (18%), dan angkatan 2023 sebanyak 16 responden (16%).

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<20	24	24
20-22	61	61
22-24	14	14
>24	1	1
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berikut perolehan hasil data yang ada pada kuesioner, jumlah responden yang diteliti berdasarkan usia berjumlah 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah usia kurang dari 20 sebanyak 24 responden (24%), usia 20 sampai 22 sebanyak 61 responden (61%), usia 22 sampai 24 sebanyak 14 responden (14%), dan usia lebih dari 24 sebanyak 1 responden (1%).

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	33	33
Perempuan	67	67
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berikut perolehan hasil data yang ada pada kuesioner, jumlah responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin berjumlah 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 33 responden (33%), dan perempuan sebanyak 67 responden (67%).

4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
Kota Bogor	29	29
Kabupaten Bogor	49	49
Sukabumi	11	11
Jadetek	7	7
Jawa Barat	4	4
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berikut perolehan hasil data yang ada pada kuesioner, jumlah responden yang diteliti berdasarkan domisili berjumlah 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah yang berdomisili di kota Bogor sebanyak 29 responden (29%), yang berdomisili di Kabupaten Bogor sebanyak 49 responden (49%), yang berdomisili di Sukabumi sebanyak 11 responden (11%), yang berdomisili di Jadetabek sebanyak 7 responden (7%), yang berdomisili di Jawa Barat sebanyak 4 responden (4%).

4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Akses Aplikasi *Zoom Meeting*

Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Akses Aplikasi *Zoom Meeting*

Akses Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	Frekuensi	Persentase (%)
<3 kali	73	73
3-5 kali	19	19
5-7 kali	1	1
>7 kali	7	7
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berikut perolehan hasil data yang ada pada kuesioner, jumlah responden yang diteliti berdasarkan akses aplikasi *zoom meeting* berjumlah 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah yang mengakses aplikasi *zoom meeting* kurang dari 3 kali dalam kurun waktu satu minggu sebanyak 73 responden (73%), yang mengakses aplikasi *zoom meeting* 3 – 5 kali dalam kurun waktu satu minggu sebanyak 19 responden (19%), yang mengakses aplikasi *zoom meeting* 5 – 7 kali dalam kurun waktu satu minggu sebanyak 1 responden (1%), yang mengakses aplikasi *zoom meeting* lebih dari 7 kali dalam kurun waktu satu minggu sebanyak 7 responden (7%).

4.3. Uji Kalibrasi Instrumen

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 26.0. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian dimana hasil uji ini apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid, jika hasil pengujian $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
1	0,753	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,847	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,765	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
4	0,746	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,722	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,824	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,824	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,808	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,586	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,758	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	0,921	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	0,912	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
13	0,958	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
14	0,962	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
15	0,938	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
16	0,929	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
17	0,831	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
18	0,764	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.6. hasil uji validitas variabel kepentingan dengan menampilkan seluruh item pertanyaan yang bersangkutan mengenai variabel kepentingan. Hasil yang didapatkan yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,463) (0,01), Dimana nilai r hitung lebih tinggi yaitu (0,962) dan yang paling rendah (0,586). Dengan demikian seluruh item pernyataan kepentingan dinyatakan valid.

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
1	0,828	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,881	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,734	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,770	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,838	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,745	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,877	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,913	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,813	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,844	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	0,885	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	0,930	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
13	0,903	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
14	0,927	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
15	0,937	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
16	0,947	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
17	0,837	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
18	0,799	0,463	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.7. hasil uji validitas variabel kepuasan dengan menampilkan seluruh item pertanyaan yang bersangkutan mengenai variabel kepuasan. Hasil yang didapatkan yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,463) (0,01), Dimana nilai r hitung lebih tinggi yaitu (0,947) dan yang paling rendah (0,734). Dengan demikian seluruh item pernyataan kepuasan dinyatakan valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas, maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas, terhadap masing-masing instrument variabel kepentingan dan variabel kepuasan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 26.0. Hasil uji reliabilitas setelah dianalisis dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan

<i>Reliability Statistics</i>		
	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Items</i>	<i>N of Items</i>
.961	.962	18

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada table 4.8. nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,961 berada pada interval 0,8 – 1,00 untuk variabel kepentingan dengan keterangan reliabilitas baik.

Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

<i>Reliability Statistics</i>		
	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Items</i>	<i>N of Items</i>
.933	.934	18

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada table 4.9. nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,933 berada pada interval 0,8 – 1,00 untuk variabel kepuasan dengan keterangan reliabilitas baik.

4.4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.4.1. Hasil Penelitian Analisis Deskriptif

Berikut hasil penelitian analisis deskriptif dari 100 responden :

- a. Tingkat Kepentingan Indikator Aplikasi *Zoom Meeting*

1. *Tangibel* (Bukti Fisik)

a. Aplikasi *Zoom Meeting* memiliki tampilan yang diinginkan oleh Pengguna

Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai “Aplikasi *Zoom Meeting* memiliki tampilan yang diinginkan oleh Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	1	1	1,0
2.	Tidak Penting	2	0	0	0
3.	Cukup Penting	3	29	87	29,0
4.	Penting	4	41	164	41,0
5.	Sangat Penting	5	29	145	29,0
Jumlah			100	397	100%
Total Tanggapan Responden			79,4%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 41 responden (41%), pernyataan penting dan sangat penting yaitu sebanyak 29 responden (29%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 1 responden (1%).

Tanggapan Total Responden : $\frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{397}{5 \times 100} \times 100\% = 79,4\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai aplikasi *zoom meeting* memiliki tampilan yang diinginkan oleh pengguna adalah 79,4% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Desain Tampilan Pada Sistem Aplikasi *Zoom Meeting* Memudahkan Pengguna

Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai “Desain Tampilan Pada Sistem Aplikasi *Zoom Meeting* Memudahkan Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
2.	Tidak Penting	2	2	4	2,0
3.	Cukup Penting	3	16	48	16,0
4.	Penting	4	40	160	40,0
5.	Sangat Penting	5	42	210	42,0
Jumlah			100	422	100%
Total Tanggapan Responden			84,4%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah sangat penting yaitu sebanyak 42 responden (42%), pernyataan penting yaitu sebanyak 40 responden (40%), pernyataan cukup penting

yaitu sebanyak 16 responden (16%), dan jawaban terendah adalah tidak penting yaitu sebanyak 2 responden (2%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{422}{5 \times 100} \times 100\% = 84,4\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai desain tampilan pada sistem aplikasi *zoom meeting* memudahkan pengguna adalah 84,4% artinya penilaian responden berada pada skala sangat puas.

c. Pengguna Didukung Dengan Berbagai Fitur Yang Memudahkan Sistem Pembelajaran

Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai “Pengguna Didukung Dengan Berbagai Fitur Yang Memudahkan Sistem Pembelajaran”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
2.	Tidak Penting	2	0	0	0
3.	Cukup Penting	3	14	42	14,0
4.	Penting	4	48	192	48,0
5.	Sangat Penting	5	38	190	38,0
Jumlah			100	424	100%
Total Tanggapan Responden			84,8%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 48 responden (48%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 38 responden (38%), dan jawaban terendah adalah pernah yaitu sebanyak 14 responden (14%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{424}{5 \times 100} \times 100\% = 84,8\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai pengguna didukung dengan berbagai fitur yang memudahkan sistem pembelajaran adalah 84,8% artinya penilaian responden berada pada skala sangat puas.

d. Sistem Aplikasi *Zoom Meeting* Memberikan Informasi Yang Akurat

Tabel 4.13. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Aplikasi Zoom Meeting Memberikan Informasi Yang Akurat”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
2.	Tidak Penting	2	2	4	2,0
3.	Cukup Penting	3	29	87	29,0
4.	Penting	4	44	176	44,0
5.	Sangat Penting	5	25	125	25,0
Jumlah			100	392	100%
Total Tanggapan Responden			78,4%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 44 responden (44%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 29 responden (29%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 25 responden (25%), dan jawaban terendah adalah tidak penting yaitu sebanyak 2 responden (2%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{392}{5 \times 100} \times 100\% = 78,4\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai Sistem aplikasi zoom meeting memberikan informasi yang akurat adalah 78,4% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

e. Penyajian Atau Format Informasi Yang Disediakan Oleh Aplikasi Zoom Meeting Tidak Rumit Ketika Digunakan Oleh Pengguna

Tabel 4.14. Tanggapan Responden Mengenai “Penyajian Atau Format Informasi Yang Disediakan Oleh Aplikasi Zoom Meeting Tidak Rumit Ketika Digunakan Oleh Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
1.	Sangat Tidak Penting	1	1	1	1,0
2.	Tidak Penting	2	1	2	1,0
3.	Cukup Penting	3	21	63	21,0
4.	Penting	4	41	164	41,0
5.	Sangat Penting	5	36	180	36,0
Jumlah			100	410	100%
Total Tanggapan Responden			82%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 41 responden (41%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 36 responden (36%), pernyataan cukup penting yaitu

sebanyak 21 responden (21%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting dan tidak penting yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{410}{5 \times 100} \times 100\% = 82\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai penyajian atau format informasi yang disediakan oleh aplikasi *zoom meeting* tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna adalah 82% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

2. Reliability (Kehandalan)

a. Fitur Layanan Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Yang Diharapkan

Tabel 4.15. Tanggapan Responden Mengenai “Fitur Layanan Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Yang Diharapkan”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	1	1	1,0
2.	Tidak Penting	2	2	4	2,0
3.	Cukup Penting	3	23	69	23,0
4.	Penting	4	43	172	43,0
5.	Sangat Penting	5	31	155	31,0
Jumlah			100	401	100%
Total Tanggapan Responden			80,02%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penitng yaitu sebanyak 43 responden (43%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 31 responden (31%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 23 responden (23%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{401}{5 \times 100} \times 100\% = 80,02\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai fitur layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan adalah 80,02% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Fitur Video Yang Ditampilkan Berkualitas HD

Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai “Fitur Video Yang Ditampilkan Berkualitas HD”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	1	1	1,0
2.	Tidak Penting	2	7	14	7,0
3.	Cukup Penting	3	28	84	28,0
4.	Penting	4	38	152	38,0
5.	Sangat Penting	5	26	130	26,0
Jumlah			100	381	100%
Total Tanggapan Responden			76,2%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 38 responden (38%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 28 responden (28%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 26 responden (26%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{381}{5 \times 100} \times 100\% = 76,2\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai fitur video yang ditampilkan berkualitas HD adalah 76,2% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

c. Kualitas Audio Yang Jernih

Tabel 4.17. Tanggapan Responden Mengenai “Kualitas Audio Yang Jernih”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
2.	Tidak Penting	2	3	6	3,0
3.	Cukup Penting	3	31	93	31,0
4.	Penting	4	41	164	41,0
5.	Sangat Penting	5	25	125	25,0
Jumlah			100	388	100%
Total Tanggapan Responden			77,6%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 41 responden (41%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 31 responden (31%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 25 responden (25%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 3 responden (3%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{388}{5 \times 100} \times 100\% = 77,6\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai kualitas audio yang jernih adalah 77,6% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

d. Aplikasi Dapat Digunakan Pada Semua Jaringan

Tabel 4.18. Tanggapan Responden Mengenai “Aplikasi Dapat Digunakan Pada Semua Jaringan”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	1	1	1,0
2.	Tidak Penting	2	5	10	5,0
3.	Cukup Penting	3	33	99	33,0
4.	Penting	4	24	96	24,0
5.	Sangat Penting	5	37	185	37,0
Jumlah			100	391	100%
Total Tanggapan Responden			78,2%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah sangat penting yaitu sebanyak 37 responden (37%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 33 responden (33%), pernyataan penting yaitu sebanyak 24 responden (24%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{391}{5 \times 100} \times 100\% = 78,2\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai aplikasi dapat digunakan pada semua jaringan adalah 78,2% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

e. Sistem Aplikasi Zoom Meeting Dapat Diakses Dengan Mudah

Tabel 4.19. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Aplikasi Zoom Meeting Dapat Diakses Dengan Mudah”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	1	1	1,0
2.	Tidak Penting	2	1	2	1,0
3.	Cukup Penting	3	17	51	17,0
4.	Penting	4	42	168	42,0
5.	Sangat Penting	5	39	195	39,0
Jumlah			100	417	100%
Total Tanggapan Responden			83,4%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 42 responden (42%), pernyataan

sangat penting yaitu sebanyak 39 responden (39%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 17 responden (17%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting dan tidak penting yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{417}{5 \times 100} \times 100\% = 83,4\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai sistem aplikasi *zoom meeting* dapat diakses dengan mudah adalah 83,4% artinya penilaian responden berada pada skala sangat puas.

3. Responsivness (Daya Tanggap)

a. Kecepatan *Contact Us Zoom Meeting* Dalam Mengatasi Masalah Pengguna

Tabel 4.20. Tanggapan Responden Mengenai “Kecepatan *Contact Us Zoom Meeting* Dalam Mengatasi Masalah Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
2.	Tidak Penting	2	5	10	5,0
3.	Cukup Penting	3	28	84	28,0
4.	Penting	4	43	172	43,0
5.	Sangat Penting	5	24	120	24,0
Jumlah			100	386	100%
Total Tanggapan Responden			77,2%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 43 responden (43%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 28 responden (28%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 24 responden (24%), dan jawaban terendah adalah tidak penting yaitu sebanyak 5 responden (5%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{386}{5 \times 100} \times 100\% = 77,2\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai kecepatan *contact us zoom meeting* dalam mengatasi masalah pengguna adalah 77,2% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Sistem Dapat Menangani Keluhan Dengan Baik

Tabel 4.21. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Dapat Menangani Keluhan Dengan Baik”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	1	1	1,0
2.	Tidak Penting	2	6	12	6,0
3.	Cukup Penting	3	31	93	31,0
4.	Penting	4	43	172	43,0
5.	Sangat Penting	5	19	95	19,0
Jumlah			100	373	100%
Total Tanggapan Responden			74,6%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 43 responden (43%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 31 responden (31%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 19 responden (19%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{373}{5 \times 100} \times 100\% = 74,6\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai sistem dapat menangani keluhan dengan baik adalah 74,6% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

c. Respon Sistem Cepat Terhadap Permintaan Akan Informasi

Tabel 4.22. Tanggapan Responden Mengenai “Respon Sistem Cepat Terhadap Permintaan Akan Informasi”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	2	2	2,0
2.	Tidak Penting	2	5	10	5,0
3.	Cukup Penting	3	26	78	26,0
4.	Penting	4	52	208	52,0
5.	Sangat Penting	5	15	75	15,0
Jumlah			100	373	100%
Total Tanggapan Responden			74,6%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 52 responden (52%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 26 responden (26%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 15 responden (15%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 2 responden (2%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{373}{5 \times 100} \times 100\% = 74,6\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi adalah 74,6% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

4. Assurance (Jaminan)

a. Keamanan Data Pengguna Pada Sistem Terjamin

Tabel 4.23. Tanggapan Responden Mengenai “Keamanan Data Pengguna Pada Sistem Terjamin”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	2	2	2,0
2.	Tidak Penting	2	2	4	2,0
3.	Cukup Penting	3	25	75	25,0
4.	Penting	4	47	188	47,0
5.	Sangat Penting	5	24	120	24,0
Jumlah			100	389	100%
Total Tanggapan Responden			77,8%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 47 responden (47%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 25 responden (25%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 24 responden (24%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting dan tidak penting yaitu sebanyak 2 responden (2%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{389}{5 \times 100} \times 100\% = 77,8\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai keamanan data pengguna pada sistem terjamin adalah 77,8% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Jaminan Keamanan Sistem Aplikasi

Tabel 4.24. Tanggapan Responden Mengenai “Jaminan Keamanan Sistem Aplikasi”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
2.	Tidak Penting	2	3	6	3,0
3.	Cukup Penting	3	27	81	27,0
4.	Penting	4	39	156	39,0
5.	Sangat Penting	5	31	155	31,0
Jumlah			100	398	100%
Total Tanggapan Responden			79,6%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 39 responden (39%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 31 responden (31%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 27 responden (27%), dan jawaban terendah adalah tidak penting yaitu sebanyak 3 responden (3%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{389}{5 \times 100} \times 100\% = 79,6\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai jaminan keamanan sistem aplikasi adalah 79,6% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

c. Pengguna Tidak Khawatir Terhadap Keamanan Data Yang Tersimpan Dalam Sistem

Tabel 4.25. Tanggapan Responden Mengenai “Pengguna Tidak Khawatir Terhadap Keamanan Data Yang Tersimpan Dalam Sistem”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	2	2	2,0
2.	Tidak Penting	2	6	12	6,0
3.	Cukup Penting	3	28	84	28,0
4.	Penting	4	43	172	43,0
5.	Sangat Penting	5	21	105	21,0
Jumlah			100	375	100%
Total Tanggapan Responden			75%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 43 responden (43%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 28 responden (28%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 21 responden (21%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 2 responden (2%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{375}{5 \times 100} \times 100\% = 75\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem adalah 75% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

5. *Emphaty* (Empati)

a. Survei Berkala yang Dilakukan *Zoom Meeting* Kepada Para Pengguna

Tabel 4.26. Tanggapan Responden Mengenai “Survei Berkala Yang Dilakukan *Zoom Meeting* Kepada Para Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	3	3	3,0
2.	Tidak Penting	2	4	8	4,0
3.	Cukup Penting	3	36	108	36,0
4.	Penting	4	40	160	40,0
5.	Sangat Penting	5	17	85	17,0
Jumlah			100	364	100%
Total Tanggapan Responden			72,8%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 40 responden (40%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 36 responden (36%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 17 responden (17%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 3 responden (3%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{364}{5 \times 100} \times 100\% = 72,8\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai respon survei berkala yang dilakukan *zoom meeting* kepada para pengguna adalah 72,8% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Masukan Kepada *Zoom Meeting* yang Terbuka untuk Para Pengguna

Tabel 4.27. Tanggapan Responden Mengenai “Masukan Kepada *Zoom Meeting* yang Terbuka untuk Para Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Penting	1	1	1	1,0
2.	Tidak Penting	2	2	4	2,0
3.	Cukup Penting	3	31	93	31,0
4.	Penting	4	42	168	42,0
5.	Sangat Penting	5	24	120	24,0
Jumlah			100	386	100%
Total Tanggapan Responden			77,2%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah penting yaitu sebanyak 42 responden (42%), pernyataan cukup penting yaitu sebanyak 31 responden (31%), pernyataan sangat penting yaitu sebanyak 24 responden (24%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak penting yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{386}{5 \times 100} \times 100\% = 77,2\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai masukan kepada *zoom meeting* yang terbuka untuk para pengguna adalah 77,2% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

Tabel 4.28. Rekapitulasi Rata-Rata Tanggapan Responden pada Tingkat Kepentingan Aplikasi *Zoom Meeting*

No	Pertanyaan	Total Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Perindikator (%)
Tangibel (Bukti Fisik)			
1.	Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memiliki tampilan yang diinginkan oleh Pengguna	79,4%	81,8%
2.	Desain tampilan pada sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memudahkan pengguna	84,4%	
3.	Pengguna didukung dengan berbagai fitur yang memudahkan sistem pembelajaran	84,8%	
4.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memberikan informasi yang akurat	78,4%	
5.	Penyajian atau format informasi yang disediakan oleh aplikasi <i>zoom meeting</i> tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna	82%	
Reliability (Kehandalan)			
1.	Fitur layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan	80,02%	79,08%
2.	Fitur video yang ditampilkan berkualitas HD	76,2%	
3.	Kualitas Audio yang jernih	77,6%	
4.	Aplikasi dapat digunakan pada semua jaringan	78,2%	
5.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> dapat diakses dengan mudah	83,4%	
Responsivness (Daya Tanggap)			
1.	Kecepatan <i>contact us zoom meeting</i> dalam mengatasi masalah pengguna	77,2%	75,47%
2.	Sistem dapat menangani keluhan dengan baik	74,6%	
3.	Respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi	74,6%	
Assurance (Jaminan)			
1.	Keamanan data pengguna pada sistem terjamin	77,8%	79,6%

No	Pertanyaan	Total Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Perindikator (%)
2.	Jaminan keamanan sistem aplikasi	79,6%	77,47%
3.	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem	75%	
Emphaty (Empati)			
1.	Survei berkala yang dilakukan <i>zoom meeting</i> kepada para pengguna	72,8%	75%
2.	Masukan kepada <i>zoom meeting</i> yang terbuka untuk para pengguna	77,2%	
Rata-Rata		74,51%	

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

b. Tingkat Kepuasan Indikator Aplikasi *Zoom Meeting*

1. *Tangibel* (Bukti Fisik)

a. Aplikasi *Zoom Meeting* memiliki tampilan yang diinginkan oleh Pengguna

Tabel 4.29. Tanggapan Responden Mengenai “Aplikasi *Zoom Meeting* memiliki tampilan yang diinginkan oleh Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1,0
2.	Tidak Puas	2	1	2	1,0
3.	Cukup Puas	3	20	60	20,0
4.	Puas	4	50	200	50,0
5.	Sangat Puas	5	28	140	28,0
Jumlah			100	403	100%
Total Tanggapan Responden			80,6%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 50 responden (51%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 28 responden (28%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 20 responden (20%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas dan tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

Tanggapan Total Responden : $\frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{403}{5 \times 100} \times 100\% = 80,6\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai aplikasi *zoom meeting* memiliki tampilan yang diinginkan oleh pengguna adalah 80,6% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Desain Tampilan Pada Sistem Aplikasi *Zoom Meeting* Memudahkan Pengguna

Tabel 4.30. Tanggapan Responden Mengenai “Desain Tampilan Pada Sistem Aplikasi *Zoom Meeting* Memudahkan Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	3	6	3,0
3.	Cukup Puas	3	16	48	16,0
4.	Puas	4	47	188	47,0
5.	Sangat Puas	5	34	170	34,0
Jumlah			100	412	100%
Total Tanggapan Responden			82,4%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 47 responden (47%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 34 responden (34%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 16 responden (16%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{412}{5 \times 100} \times 100\% = 82,4\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai desain tampilan pada sistem aplikasi *zoom meeting* memudahkan pengguna adalah 82,4% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

c. Pengguna Didukung Dengan Berbagai Fitur Yang Memudahkan Sistem Pembelajaran

Tabel 4.31. Tanggapan Responden Mengenai “Pengguna Didukung Dengan Berbagai Fitur Yang Memudahkan Sistem Pembelajaran”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	1	2	1,0
3.	Cukup Puas	3	18	54	18,0
4.	Puas	4	48	192	48,0
5.	Sangat Puas	5	33	165	33,0
Jumlah			100	413	100%
Total Tanggapan Responden			82,6%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 48 responden (48%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 33 responden (33%), pernyataan cukup puas yaitu

sebanyak 18 responden (18%), dan jawaban terendah adalah tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{413}{5 \times 100} \times 100\% = 82,6\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai pengguna didukung dengan berbagai fitur yang memudahkan sistem pembelajaran adalah 82,6% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

d. Sistem Aplikasi *Zoom Meeting* Memberikan Informasi Yang Akurat

Tabel 4.32. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Aplikasi *Zoom Meeting* Memberikan Informasi Yang Akurat”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1
2.	Tidak Puas	2	0	0	0
3.	Cukup Puas	3	28	84	28
4.	Puas	4	44	176	44
5.	Sangat Puas	5	27	135	27
Jumlah			100	396	100%
Total Tanggapan Responden			79,2%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 44 responden (44%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 28 responden (28%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 27 responden (27%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{396}{5 \times 100} \times 100\% = 79,2\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai Sistem aplikasi *zoom meeting* memberikan informasi yang akurat adalah 79,2% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

e. Penyajian Atau Format Informasi Yang Disediakan Oleh Aplikasi *Zoom Meeting* Tidak Rumit Ketika Digunakan Oleh Pengguna

Tabel 4.33. Tanggapan Responden Mengenai “Penyajian Atau Format Informasi Yang Disediakan Oleh Aplikasi *Zoom Meeting* Tidak Rumit Ketika Digunakan Oleh Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	1	2	1
3.	Cukup Puas	3	21	63	21
4.	Puas	4	45	180	45
5.	Sangat Puas	5	33	165	33
Jumlah			100	410	100%
Total Tanggapan Responden			82%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah yaitu puas sebanyak 45 responden (45%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 33 responden (33%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 21 responden (21%), dan jawaban terendah adalah tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{410}{5 \times 100} \times 100\% = 82\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai penyajian atau format informasi yang disediakan oleh aplikasi *zoom meeting* tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna adalah 82% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

2. Reliability (Kehandalan)

a. Fitur Layanan Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Yang Diharapkan

Tabel 4.34. Tanggapan Responden Mengenai “Fitur Layanan Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Yang Diharapkan”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1,0
2.	Tidak Puas	2	1	2	1,0
3.	Cukup Puas	3	25	75	25,0
4.	Puas	4	45	180	45,0
5.	Sangat Puas	5	28	140	28,0
Jumlah			100	398	100%
Total Tanggapan Responden			79,6%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 45 responden (45%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 28 responden (28%), pernyataan cukup puas yaitu

sebanyak 25 responden (25%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas dan tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{398}{5 \times 100} \times 100\% = 79,6\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai fitur layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan adalah 79,6% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Fitur Video Yang Ditampilkan Berkualitas HD

Tabel 4.35. Tanggapan Responden Mengenai “Fitur Video Yang Ditampilkan Berkualitas HD”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1,0
2.	Tidak Puas	2	4	8	4,0
3.	Cukup Puas	3	35	105	35,0
4.	Puas	4	32	128	32,0
5.	Sangat Puas	5	28	140	28,0
Jumlah			100	382	100%
Total Tanggapan Responden			76,4%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah cukup puas yaitu sebanyak 35 responden (35%), pernyataan puas yaitu sebanyak 32 responden (32%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 28 responden (28%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{382}{5 \times 100} \times 100\% = 76,4\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai fitur video yang ditampilkan berkualitas HD adalah 76,4% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

c. Kualitas Audio Yang Jernih

Tabel 4.36. Tanggapan Responden Mengenai “Kualitas Audio Yang Jernih”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	4	8	4,0
3.	Cukup Puas	3	32	96	32,0
4.	Puas	4	32	128	32,0
5.	Sangat Puas	5	32	160	32,0
Jumlah			100	392	100%
Total Tanggapan Responden			78,4%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah cukup puas, puas, dan sangat puas yaitu sebanyak 32 responden (32%), dan jawaban terendah adalah tidak puas yaitu sebanyak 4 responden (4%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{392}{5 \times 100} \times 100\% = 78,4\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai kualitas audio yang jernih adalah 78,4% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

d. Aplikasi Dapat Digunakan Pada Semua Jaringan

Tabel 4.37. Tanggapan Responden Mengenai “Aplikasi Dapat Digunakan Pada Semua Jaringan”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1,0
2.	Tidak Puas	2	3	6	3,0
3.	Cukup Puas	3	25	75	25,0
4.	Puas	4	41	164	41,0
5.	Sangat Puas	5	30	150	30,0
Jumlah			100	396	100%
Total Tanggapan Responden			79,2%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 41 responden (41%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 30 responden (30%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 25 responden (25%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{396}{500} \times 100\% = 79,2\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai aplikasi dapat digunakan pada semua jaringan adalah 79,2% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

e. Sistem Aplikasi *Zoom Meeting* Dapat Diakses Dengan Mudah

Tabel 4.38. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Aplikasi *Zoom Meeting* Dapat Diakses Dengan Mudah”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	5	10	5,0
3.	Cukup Puas	3	20	60	20,0
4.	Puas	4	42	168	42,0
5.	Sangat Puas	5	33	165	33,0
Jumlah			100	403	100%
Total Tanggapan Responden			80,6%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 42 responden (42%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 33 responden (33%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 20 responden (20%), dan jawaban terendah adalah tidak puas yaitu sebanyak 5 responden (5%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{403}{5 \times 100} \times 100\% = 80,6\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai sistem aplikasi *zoom meeting* dapat diakses dengan mudah adalah 80,6% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

3. *Responsivness* (Daya Tanggap)

a. Kecepatan *Contact Us Zoom Meeting* Dalam Mengatasi Masalah Pengguna

Tabel 4.39. Tanggapan Responden Mengenai “Kecepatan *Contact Us Zoom Meeting* Dalam Mengatasi Masalah Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	4	8	4,0
3.	Cukup Puas	3	27	81	27,0
4.	Puas	4	40	160	40,0
5.	Sangat Puas	5	29	145	29,0
Jumlah			100	394	100%
Total Tanggapan Responden			78,8%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 40 responden (40%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 29 responden (29%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 27 responden (27%), dan jawaban terendah adalah tidak puas yaitu sebanyak 4 responden (4%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{394}{5 \times 100} \times 100\% = 78,8\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai kecepatan *contact us zoom meeting* dalam mengatasi masalah pengguna adalah 78,8% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Sistem Dapat Menangani Keluhan Dengan Baik

Tabel 4.40. Tanggapan Responden Mengenai “Sistem Dapat Menangani Keluhan Dengan Baik”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1,0
2.	Tidak Puas	2	3	6	3,0
3.	Cukup Puas	3	25	75	25,0
4.	Puas	4	48	192	48,0
5.	Sangat Puas	5	23	115	23,0
Jumlah			100	389	100%
Total Tanggapan Responden			77,8%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 48 responden (48%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 25 responden (25%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 23 responden (23%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{389}{5 \times 100} \times 100\% = 77,8\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai sistem dapat menangani keluhan dengan baik adalah 77,8% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

c. Respon Sistem Cepat Terhadap Permintaan Akan Informasi

Tabel 4.41. Tanggapan Responden Mengenai “Respon Sistem Cepat Terhadap Permintaan Akan Informasi”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	2	2	2,0
2.	Tidak Puas	2	3	6	3,0
3.	Cukup Puas	3	23	69	23,0
4.	Puas	4	46	184	46,0
5.	Sangat Puas	5	26	130	26,0
Jumlah			100	391	100%
Total Tanggapan Responden			78,2%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 46 responden (46%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 26 responden (26%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 23 responden (23%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas yaitu sebanyak 2 responden (2%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{391}{5 \times 100} \times 100\% = 78,2\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi adalah 78,2% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

4. Assurance (Jaminan)

a. Keamanan Data Pengguna Pada Sistem Terjamin

Tabel 4.42. Tanggapan Responden Mengenai “Keamanan Data Pengguna Pada Sistem Terjamin”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	4	8	4,0
3.	Cukup Puas	3	22	66	22,0
4.	Puas	4	48	192	48,0
5.	Sangat Puas	5	26	130	26,0
Jumlah			100	396	100%
Total Tanggapan Responden			79,2%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 48 responden (48%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 26 responden (26%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 22 responden (22%), dan jawaban terendah adalah tidak puas yaitu sebanyak 4 responden (4%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{396}{5 \times 100} \times 100\% = 79,2\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai keamanan data pengguna pada sistem terjamin adalah 79,2% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Jaminan Keamanan Sistem Aplikasi

Tabel 4.43. Tanggapan Responden Mengenai “Jaminan Keamanan Sistem Aplikasi”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	2	4	2,0
3.	Cukup Puas	3	27	81	27,0
4.	Puas	4	47	188	47,0
5.	Sangat Puas	5	24	120	24,0
Jumlah			100	393	100%
Total Tanggapan Responden			78,6%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 47 responden (47%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 27 responden (27%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 24 responden (24%), dan jawaban terendah adalah tidak puas yaitu sebanyak 2 responden (2%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{393}{5 \times 100} \times 100\% = 78,6\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai jaminan keamanan sistem aplikasi adalah 78,6% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

c. Pengguna Tidak Khawatir Terhadap Keamanan Data Yang Tersimpan Dalam Sistem

Tabel 4.44. Tanggapan Responden Mengenai “Pengguna Tidak Khawatir Terhadap Keamanan Data Yang Tersimpan Dalam Sistem”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	2	4	2,0
3.	Cukup Puas	3	32	96	32,0
4.	Puas	4	49	196	49,0
5.	Sangat Puas	5	17	85	17,0
Jumlah			100	381	100%
Total Tanggapan Responden			76,2%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 49 responden (49%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 32 responden (32%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 17 responden (17%), dan jawaban terendah adalah tidak puas yaitu sebanyak 2 responden (2%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{381}{5 \times 100} \times 100\% = 76,2\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem adalah 76,2% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

5. *Emphaty* (Empati)

a. Survei Berkala yang Dilakukan *Zoom Meeting* Kepada Para Pengguna

Tabel 4.45. Tanggapan Responden Mengenai “Survei Berkala Yang Dilakukan *Zoom Meeting* Kepada Para Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1,0
2.	Tidak Puas	2	4	8	4,0
3.	Cukup Puas	3	31	93	31,0
4.	Puas	4	43	172	43,0
5.	Sangat Puas	5	21	105	21,0
Jumlah			100	379	100%
Total Tanggapan Responden			75,8%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 43 responden (43%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 31 responden (31%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 21 responden (21%), dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (1%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{379}{5 \times 100} \times 100\% = 75,8\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai respon survei berkala yang dilakukan *zoom meeting* kepada para pengguna adalah 75,8% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

b. Masukan Kepada *Zoom Meeting* yang Terbuka untuk Para Pengguna

Tabel 4.46. Tanggapan Responden Mengenai “Masukan Kepada *Zoom Meeting* yang Terbuka untuk Para Pengguna”

No	Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
2.	Tidak Puas	2	5	10	5,0
3.	Cukup Puas	3	27	81	27,0
4.	Puas	4	42	168	42,0
5.	Sangat Puas	5	26	130	26,0
Jumlah			100	389	100%
Total Tanggapan Responden			77,8%		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa jawaban tertinggi mengenai pernyataan diatas adalah puas yaitu sebanyak 42 responden (42%), pernyataan cukup puas yaitu sebanyak 27 responden (27%), pernyataan sangat puas yaitu sebanyak 26 responden (26%), dan jawaban terendah adalah tidak puas yaitu sebanyak 5 responden (5%).

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} : \frac{389}{5 \times 100} \times 100\% = 77,8\%$$

Jadi total tanggapan responden mengenai masukan kepada *zoom meeting* yang terbuka untuk para pengguna adalah 77,8% artinya penilaian responden berada pada skala puas.

Tabel 4.47. Rekapitulasi Rata-rata Tanggapan Responden pada Tingkat Kepuasan Aplikasi *Zoom Meeting*

No	Pertanyaan	Total Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Perindikator (%)
Tangibel (Bukti Fisik)			
1.	Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memiliki tampilan yang diinginkan oleh Pengguna	80,6%	81,36%
2.	Desain tampilan pada sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memudahkan pengguna	82,4%	
3.	Pengguna didukung dengan berbagai fitur yang memudahkan sistem pembelajaran	82,6%	
4.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memberikan informasi yang akurat	79,2%	
5.	Penyajian atau format informasi yang disediakan oleh aplikasi <i>zoom meeting</i> tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna	82%	
Reliability (Kehandalan)			
1.	Fitur layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan	79,6%	78,84%
2.	Fitur video yang ditampilkan berkualitas HD	76,4%	
3.	Kualitas Audio yang jernih	78,4%	
4.	Aplikasi dapat digunakan pada semua jaringan	79,2%	
5.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> dapat diakses dengan mudah	80,6%	
Responsivness (Daya Tanggap)			
1.	Kecepatan <i>contact us zoom meeting</i> dalam mengatasi masalah pengguna	78,8%	78,26%
2.	Sistem dapat menangani keluhan dengan baik	77,8%	
3.	Respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi	78,2%	
Assurance (Jaminan)			
1.	Keamanan data pengguna pada sistem terjamin	79,2%	78%
2.	Jaminan keamanan sistem aplikasi	78,6%	
3.	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem	76,2%	
Emphaty (Empati)			
1.	Survei berkala yang dilakukan <i>zoom meeting</i> kepada para pengguna	75,8%	76,8%
2.	Masukan kepada <i>zoom meeting</i> yang terbuka untuk para pengguna	77,8%	

No	Pertanyaan	Total Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata Perindikator (%)
Rata-Rata		79,08%	

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

4.4.2. Hasil Penelitian Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Aplikasi *Zoom Meeting*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kepuasan dari dimensi kepuasan pengguna yang diukur. Nilai dari CSI berbanding lurus dengan besarnya rata-rata skor kepentingan dan skor kepuasan, hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.48. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut Pertanyaan	MSS	WS	MIS	WF
1.	Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memiliki tampilan yang di inginkan oleh Pengguna	4,03	22,64	3,97	5,62
2.	Desain tampilan pada sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memudahkan pengguna	4,12	24,60	4,22	5,97
3.	Pengguna didukung dengan berbagai fitur yang memudahkan sistem pembelajaran	4,13	24,78	4,24	6,00
4.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memberikan informasi yang akurat	3,96	21,97	3,92	5,55
5.	Penyajian atau format informasi yang disediakan oleh aplikasi <i>zoom meeting</i> tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna	4,1	23,79	4,1	5,80
6.	Fitur layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan	3,98	22,58	4,01	5,67
7.	Fitur video yang ditampilkan berkualitas HD	3,82	20,59	3,81	5,39
8.	Kualitas Audio yang jernih	3,92	21,52	3,88	5,49
9.	Aplikasi dapat digunakan pada semua jaringan	3,96	21,91	3,91	5,53
10.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> dapat diakses dengan mudah	4,03	23,78	4,17	5,90
11.	Kecepatan <i>contact us zoom meeting</i> dalam mengatasi masalah pengguna	3,94	21,52	3,86	5,46

No	Atribut Pertanyaan	MSS	WS	MIS	WF
12.	Sistem dapat menangani keluhan dengan baik	3,89	20,53	3,73	5,28
13.	Respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi	3,91	20,64	3,73	5,28
14.	Keamanan data pengguna pada sistem terjamin	3,96	21,80	3,89	5,50
15.	Jaminan keamanan sistem aplikasi	3,93	22,13	3,98	5,63
16.	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem	3,81	20,22	3,75	5,31
17.	Survei berkala yang dilakukan <i>zoom meeting</i> kepada para pengguna	3,79	19,52	3,64	5,15
18.	Masukan kepada <i>zoom meeting</i> yang terbuka untuk para pengguna	3,89	21,25	3,86	5,46
CSI = WT / Nilai Maksimal Skala		395,77/5 = 79,15			

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2024

Keterangan :

1. MSS (*Mean Satisaction Score*) = Rata-rata Kepuasan
2. MIS (*Mean Importance Score*) = Rata-rata Kepentingan
3. WS (*Weigh Score*) = $WF * MSS$
4. WF (*Weigh Factor*) = $MIS / Total MIS * 100\%$

4.4.3. Pembahasan

1. Pembahasan Analisis deskriptif mengenai atribut yang mempengaruhi tingkat penggunaan aplikasi *zoom meeting*

Berdasarkan hasil perhitungan pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, indikator yang mendapatkan skor paling rendah adalah indikator *emphaty* pada atribut survei berkala yang dilakukan *zoom meeting* kepada para pengguna yaitu dengan skor 72,8% dan 75,8%. Sementara itu indikator yang mendapatkan skor paling tinggi pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan adalah indikator *Tangibel* pada atribut pengguna didukung dengan berbagai fitur yang memudahkan sistem pembelajaran dengan skor 84,8% dan 82,6%. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi pengguna aplikasi *zoom meeting* bahwa fitur yang ditawarkan oleh aplikasi sangat memudahkan sistem pembelajaran *daring*. Sehingga penggunaan aplikasi *zoom meeting* pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan cukup tinggi dan memuaskan. Fitur-fitur yang memudahkan proses pembelajaran *daring* pada aplikasi *zoom meeting* diantaranya alat kolaborasi bawaan seperti, *sharescreen*, papan tulis digital, *breakoutroom*, rekaman dan transkrip. Sedangkan survei berkala yang dilakukan

zoom meeting kepada para pengguna mendapatkan skor yang paling rendah, artinya aplikasi *zoom meeting* harus meningkatkan survei kepada para pengguna agar dapat lebih memahami masalah para pengguna sehingga dapat terus memperbaiki fitur layanan yang ditawarkan.

2. Pembahasan Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode CSI

Tabel 4.49. Hasil Analisis CSI

No	Atribut Pertanyaan	WS
1.	Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memiliki tampilan yang di inginkan oleh Pengguna	22,64
2.	Desain tampilan pada sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memudahkan pengguna	24,60
3.	Pengguna didukung dengan berbagai fitur yang memudahkan sistem pembelajaran	24,78
4.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memberikan informasi yang akurat	21,97
5.	Penyajian atau format informasi yang disediakan oleh aplikasi <i>zoom meeting</i> tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna	23,79
6.	Fitur layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan	22,58
7.	Fitur video yang ditampilkan berkualitas HD	20,59
8.	Kualitas Audio yang jernih	21,52
9.	Aplikasi dapat digunakan pada semua jaringan	21,91
10.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> dapat diakses dengan mudah	23,78
11.	Kecepatan <i>contact us zoom meeting</i> dalam mengatasi masalah pengguna	21,52
12.	Sistem dapat menangani keluhan dengan baik	20,53
13.	Respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi	20,64
14.	Keamanan data pengguna pada sistem terjamin	21,80
15.	Jaminan keamanan sistem aplikasi	22,13
16.	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem	20,22
17.	Survei berkala yang dilakukan <i>zoom meeting</i> kepada para pengguna	19,52
18.	Masukan kepada <i>zoom meeting</i> yang terbuka untuk para pengguna	21,25
WT		395,77

$$CSI = WT / \text{Nilai Maksimal Skala}$$

$$CSI = 395,77/5 = 79,15$$

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* diatas diperoleh nilai $CSI = 79,15\%$. Nilai CSI tersebut berada pada interval (66% - 80%) dengan kepuasan puas, maka dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan puas dengan layanan aplikasi *zoom meeting* yang mereka gunakan sebagai media belajar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan di bab-bab sebelumnya, berikut adalah kesimpulan dan saran dari penelitian ini :

5.1. Kesimpulan

1. Rata-rata nilai terendah pada analisis deskriptif berada pada indikator *emphaty* (empati) dengan persentase 72,8%, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *zoom meeting* harus meningkatkan layanan empati terhadap penggunanya. Artinya harus dilakukan peningkatan survei agar kepuasan pengguna terhadap aplikasi dapat tetap terjaga karena hasil dari survei akan membantu aplikasi dalam menganalisis masalah-masalah yang harus diperbaiki. Rata-rata nilai tertinggi pada analisis deskriptif berada pada indikator *tangibel* (bukti fisik) dengan persentase 84,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan fitur tampilan aplikasi *zoom meeting*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *zoom meeting* memiliki fitur yang sangat memudahkan sistem pembelajaran daring dan mereka merasa puas terhadap fitur yang ditawarkan. Fitur yang memudahkan proses pembelajaran *daring* pada aplikasi *zoom meeting* adalah alat kolaborasi bawaan seperti, *sharescreen*, papan tulis digital, *breakoutroom*, rekaman dan transkrip.
2. Berdasarkan analisis menggunakan CSI diperoleh nilai CSI sebesar 79,15% yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan fitur layanan aplikasi *zoom meeting*. Berdasarkan hasil analisis tersebut diperoleh bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi *zoom meeting* sebagai media belajar mahasiswa dapat dikatakan puas dengan fitur layanan yang mendukung proses pembelajaran.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* , ada beberapa indikator yang menjadi kelemahan dari aplikasi *zoom meeting* seperti indikator *emphaty*, sehingga harus ditingkatkan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis atribut-atribut lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi penyedia layanan, sehingga dapat menjadi pembanding dan pembaharuan pada penelitian yang sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan *Mobile Service Quality* dengan Metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(4), 330-337.
- Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan *De Laundry* dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality*. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129-136.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Azwar, 2019. Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Apartur Responsif Terpadu Menggunakan Metode *Servqual*. Universitas Muhammadiyah Riau.
- Danin Haqien & Aqilah Afifadiyah Rahman, (2020). Pemanfaatan *Zoom Meeting* Untuk Proses Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurna SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*. Vol. 5. No. 1.
- DeLone, W. H., McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *J. Manag. Inf. Syst.* Vol.19(4): 930.
- Fahmi, Z., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Non PNS dengan *Customer Satisfaction Index Framework*. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 2(4), 352-360.
- Gunawan, A., Wahyuni, N., & Nursekha, V. (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Integrated System*, 4(2), 181-198.
- Hamid, J. A., Johannes, J., Yacob, S., & Edward, E. (2022). *The effectiveness of human resource information system through employee satisfaction and the system usage*. *Put It Right*, 1(1), 29-46
- Haryati, L. F., & Nursaptini, N. (2021). Konferensi Video sebagai Alternatif Media Pembelajaran pada Masa Pandemi Covid-19. *AL MA'ARIEF: Jurnal Pendidikan Sosial dan Budaya*, 3(2), 85-91.
- Ismawati, D., & Prasetyo, I. (2020). Efektivitas Pembelajaran Menggunakan Video *Zoom cloud meeting* pada Anak Usia Dini Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(1), 665.
- Jiménez-Zarco, A. I., González-González, I., Saigí-Rubió, F., & Torrent-Sellens, J. (2015). *The co-learning process in healthcare professionals: Assessing user*

satisfaction in virtual communities of practice. Computers in human behavior, 51, 1303-1313

Jorgian, A., Hartini, S., & Prasetyo, B. D. (2022). ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPILUR. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen, 7(3)*.

Kotler, P & Keller, K.L. 2018. *Marketing Management. New Jersey : Prentice*

Maulana, H. A. (2021). Persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran *daring* di pendidikan tinggi vokasi: Studi perbandingan antara penggunaan *Google Classroom* dan *Zoom Meeting*. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, 3(1)*, 188-195.

Limakrisna, N. dan Purba, T.P. (2019) *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia, jilid 3. Mitra Wacana Media. Bogor.*

Monarike, V. C., & Krisbiantoro, D. (2022). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI *ZOOM CLOUD MEEETING* MENGGUNAKAN MODEL PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*: STUDI KASUS: MAHASISWA UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO. *Journal of Information System Management (JOISM), 4(1)*, 8-15.

Monica, J., & Fitriawati, D. (2020). Efektivitas penggunaan aplikasi *zoom* sebagai media pembelajaran online pada mahasiswa saat pandemi covid-19. *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi, 9(2)*, 1630-1640.

Muhammad Adey Romadhoni. (2020). Analisis Model Bisnis Multi Layanan Pada Aplikasi Go-Jek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Osteoarthritis and Cartilage, 28(2)*, 1–43

Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di *Viva Beauty Center* dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Juminten, 1(6)*, 145-156

Sari, M. E., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* Di PPU. *Jurnal Impresi Indonesia, 1(4)*, 436-449

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *SEVQUAL* (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source, 3(1)*, 131–143.

- Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)(Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13-19.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono, (2021). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)
- Suhada, I., Kurniati, T., Pramadi, A., & Listiawati, M. (2020). Pembelajaran daring berbasis Google Classroom mahasiswa pendidikan biologi pada masa wabah Covid-19. *Digital Library UIN Sunan Gunung Djati*, 1-10.
- Syakuron, F. D., Prabowo, F. S. A., & Suyanto, A. M. A. (2022). Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* (Csi) Dan *Importance Performance Analysis* (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. *E-Proceeding of Management*, 9(2), 307–313
- Tjipnoto, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Gramedia Cawang.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2020) *Pemasaran* : Penerbit Andi Yogyakarta.
- Trinoto, A. A., & Zamakhsari, A. (2021). Analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi pelayanan pelanggan dengan metode CSI dan *servqual*. *STRING* (Satuan Tulisan Riset dan inovasi teknologi), 5(3), 342-347.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce Model Business to Customer*. In *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS* (Vol. 4, Issue 1).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rini Anggraeni
Alamat : Kp. Padurenan 003/004 Ciburayut,
Cigombong, Kab. Bogor 16110
Tempat, dan Tanggal Lahir : Bogor, 26 Maret 2002
Agama : Islam
Pendidikan
• SD : SDN Ciburayut 02
• SMP : MTS Ar-Rosyid 02
• SMA : MAN 4 Bogor
• Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, 25 Maret 2024

Peneliti,



(Rini Anggraeni)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ZOOM MEETING* SEBAGAI MEDIA BELAJAR MAHASISWA DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan)

Perkenalkan nama saya Rini Anggraeni (021120329) Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ZOOM MEETING* SEBAGAI MEDIA BELAJAR MAHASISWA DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Studi Kasus : Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan)".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu dalam mengisi Kuesioner yang dilampirkan. Kuesioner ini ditujukan untuk Mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan diluar penelitian sehingga seluruh informasi yang Anda berikan akan terjaga kerahasiaannya. Atas ketersediaan dan waktu yang telah diluangkan saya ucapkan terima kasih.

Pertanyaan *Screening*

1. Apakah anda mahasiswa/i Program Studi Manajemen FEB-Unpak
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah anda mengetahui aplikasi *Zoom Meeting* ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah anda pengguna aplikasi *Zoom Meeting* tidak berbayar ?
 - a. Ya (Jika "Ya" lanjut ke bagian berikutnya)
 - b. Tidak (Jika "Tidak" berhenti dan kirimkan formulir)

Identitas Responden

1. Nama
2. NPM
3. Angkatan
 - a. 2018
 - b. 2019

- c. 2020
 - d. 2021
 - e. 2022
 - f. 2023
4. Usia
 - a. < 20
 - b. 20 – 22
 - c. 22 – 24
 - d. >24
 5. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
 6. Domisili
 - a. Kota Bogor
 - b. Kabupaten Bogor
 - c. Sukabumi
 - d. Jadedabek
 - e. Jawa Barat
 7. Seberapa sering anda mengakses aplikasi *Zoom Meeting* dalam seminggu ?
 - a. < 3 kali
 - b. 3 – 5 kali
 - c. 5 – 7 kali
 - d. > 7 kali

DATA KUESIONER

Petunjuk Pengisian

Jawablah Pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat anda dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia. Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut :

(Skala Kepentingan)

STP = Sangat Tidak Penting (1)

TP = Tidak Penting (2)

CP = Cukup Penting (3)

P = Penting (4)

SP = Sangat Penting (5)

(Skala Kepuasan)

STB = Sangat Tidak Puas (1)

TB = Tidak Puas (2)

CB = Cukup Puas (3)

B = Puas (4)

SB = Sangat Puas (5)

No	Pertanyaan	Skala Kepentingan					Skala Kepuasan				
		STP	TP	P	CP	SP	STP	TP	P	CP	SP
<i>Tangibel (Bukti Fisik)</i>											
1.	Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memiliki tampilan yang di inginkan oleh Pengguna										
2.	Desain tampilan pada sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memudahkan pengguna										
3.	Pengguna didukung dengan berbagai fitur yang memudahkan sistem pembelajaran										
4.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> memberikan informasi yang akurat										
5.	Penyajian atau format informasi yang disediakan oleh aplikasi <i>zoom meeting</i> tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna										
<i>Reliability (Kehandalan)</i>											
1.	Fitur layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan										
2.	Fitur video yang ditampilkan berkualitas HD										
3.	Kualitas Audio yang jernih										
4.	Aplikasi dapat digunakan pada semua jaringan										
5.	Sistem aplikasi <i>Zoom Meeting</i> dapat diakses dengan mudah										
<i>Responsivness (Daya Tanggap)</i>											
1.	Kecepatan <i>contact us zoom meeting</i> dalam										

No	Pertanyaan	Skala Kepentingan					Skala Kepuasan					
		STP	TP	P	CP	SP	STP	TP	P	CP	SP	
	mengatasi masalah pengguna											
2.	Sistem dapat menangani keluhan dengan baik											
3.	Respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi											
<i>Assurance (Jaminan)</i>												
1.	Keamanan data pengguna pada sistem terjamin											
2.	Jaminan keamanan sistem aplikasi											
3.	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem											
<i>Emphaty (Empati)</i>												
1.	Survei berkala yang dilakukan <i>zoom meeting</i> kepada para pengguna											
2.	Masukan kepada <i>zoom meeting</i> yang terbuka untuk para pengguna											

Lampiran 2 Koding Variabel Tingkat Kepentingan

No	Kepentingan																		Jumlah
	<i>Tangibel</i> (Bukti Fisik)					<i>Reliability</i> (Kehandalan)					<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)			<i>Assurance</i> (Jaminan)			<i>Emphaty</i> (Empati)		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	81
3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	59
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
6	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	80
7	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	2	2	4	4	4	3	3	61
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
9	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	80
10	4	4	3	2	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	70
11	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	60
12	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	64
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	67
14	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	72
15	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	56
16	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	85
17	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	84
18	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	66
19	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	64
20	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	2	2	1	4	4	4	1	5	64

21	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	75
22	4	5	3	3	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	70
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	56
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
25	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	61
26	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
27	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
28	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	5	72
29	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	78
30	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	71
31	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	82
32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	61
33	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	80
34	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	63
35	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	68
36	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	50
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82
38	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	82
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
40	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	80
41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	85
42	3	4	4	3	5	5	5	2	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	70
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	89
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	89
45	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	72

46	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	72
47	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
48	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	78
49	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	70
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	55
51	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	71
52	1	3	4	5	5	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	41
53	3	4	3	4	5	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	67
54	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	82
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82
56	3	4	3	3	5	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	4	59
57	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	63
58	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	80
59	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	79
60	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
61	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	85
62	4	4	4	4	5	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	64
63	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	72
64	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	81
65	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70
67	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	60
68	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	78
69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	73
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72

71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
72	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	70
73	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	2	3	4	3	5	4	5	70
74	4	5	5	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	67
75	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	5	71
76	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	69
77	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	69
78	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	65
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
80	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	85
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
82	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
83	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	73
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	50
85	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	77
86	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	5	4	3	4	62
87	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
88	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	80
89	3	2	3	5	1	3	2	4	1	1	4	1	2	1	4	1	1	4	43
90	3	2	5	2	4	2	3	5	4	4	5	5	3	4	5	3	5	2	66
91	4	3	5	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	62
92	3	5	3	5	3	3	5	4	3	5	2	4	3	4	5	5	3	4	69
93	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	79
94	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	5	3	67
95	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	80

96	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	2	3	78
97	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	61
98	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	81
99	3	3	5	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	2	4	5	67
100	3	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	73

Lampiran 3 Koding Variabel Tingkat Kepuasan

No	Kepuasan																		Jumlah
	<i>Tangibel</i> (Bukti Fisik)					<i>Reliability</i> (Kehandalan)					<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)			<i>Assurance</i> (Jaminan)			<i>Emphaty</i> (Empati)		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	84
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	58
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	69
7	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	63
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
9	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	81
10	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	68
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	61

12	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	64
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
14	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
15	2	2	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	51
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	88
17	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	80
18	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	68
19	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	60
20	4	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	2	1	4	4	3	1	5	61
21	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	71
22	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	72
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
24	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
25	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	62
26	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
28	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	69
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
30	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	73
31	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	75
32	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	61
33	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	80
34	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	61
35	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	68
36	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	50

37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	82
38	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	85
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	70
40	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	81
41	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	85
42	4	4	4	3	5	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	2	2	3	66
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
46	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	74
47	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	79
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
49	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
51	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	73
52	3	2	3	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	67
53	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	78
54	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	81
55	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
56	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	60
57	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	62
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
59	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
61	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	84

62	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	58
63	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	72
64	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	3	3	74
65	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	63
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
67	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
68	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	84
69	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
72	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	78
73	4	5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	72
74	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	74
75	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	73
76	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	72
77	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	71
78	4	4	5	3	3	5	5	5	3	5	3	3	2	3	3	4	3	2	65
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
82	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
83	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	73
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	48
85	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	62
86	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	59

87	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	74
88	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
89	1	5	2	1	4	1	1	4	1	2	5	1	1	2	3	3	4	5	46
90	3	2	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	2	2	5	64
91	3	3	4	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	3	68
92	4	3	5	5	4	3	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	5	5	69
93	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	2	76
94	3	5	3	5	3	5	4	5	4	2	3	3	4	5	3	3	4	5	69
95	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	81
96	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	77
97	5	5	4	3	3	5	3	3	5	5	2	3	2	5	4	3	3	3	66
98	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	78
99	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	68
100	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	71