

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi, proses bisnis, dan orang-orang yang bertujuan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi operasional, dan manajemen organisasi (Harta, Julianto and Wahyuni, 2018). Tujuan utama dari sistem informasi adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu dalam mendukung operasi organisasi (Cahyanti dan Purnama, 2017).

Sistem informasi juga dapat membantu organisasi meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi, mengurangi biaya dan risiko, serta meningkatkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan (Suryanto dan Ramadon, 2018). Sistem informasi biasanya mencakup berbagai teknologi informasi seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan komputer. Sistem informasi juga memerlukan perencanaan dan pengembangan yang tepat, serta dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih dalam penggunaannya (Aini dkk, 2021).

2.2. Analisis Sistem

Analisis sistem adalah proses yang dilakukan untuk memahami dan mengevaluasi suatu sistem secara keseluruhan, termasuk elemen, fungsi, dan interaksinya (Septiani dkk, 2020). Tujuan analisis sistem adalah untuk

mengidentifikasi masalah atau kelemahan sistem yang digunakan dan mencari cara untuk meningkatkan efisiensinya. Analisis sistem biasanya dilakukan oleh pakar sistem yang memiliki pengalaman dalam memahami dan memodelkan sistem yang kompleks. Analisis berlangsung dalam beberapa tahap, seperti pada pengumpulan data, pemetaan proses, identifikasi masalah, pengembangan solusi dan implementasi perubahan (Nurdiansyah dan Jayanto, 2021).

Analisis sistem dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, mengurangi biaya, meningkatkan kualitas produk atau layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, atau mencapai tujuan bisnis lainnya. Analisis sistem juga dapat dilakukan pada sistem informasi, termasuk perangkat lunak dan perangkat keras, untuk meningkatkan efisiensi dan fungsionalitasnya.

2.3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah kepuasan atau kepuasan pelanggan atau pengguna dengan produk atau layanan dari suatu perusahaan atau organisasi. Kepuasan pengguna sering diukur melalui survei atau ulasan pengguna, yang dapat memberikan umpan balik tentang kepuasan pengguna terhadap produk atau layanan (Hartatik dan Budihartanti, 2020).

Kepuasan pengguna sangat penting bagi bisnis atau organisasi karena pengguna yang senang sering menjadi pelanggan tetap dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Pengguna yang tidak puas dapat meninggalkan perusahaan atau organisasi dan memberikan ulasan negatif yang dapat merusak reputasi (Suaryana dkk, 2017).

2.4. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna atau pelanggan terhadap produk atau layanan suatu perusahaan atau organisasi (Pranitasari dan Sidqi, 2021). Metode ini digunakan untuk membandingkan pentingnya fitur atau atribut produk dengan efektivitas atau efisiensi produk pada atribut (Immanuel dan Setiawan, 2020). Produk atau jasa dievaluasi berdasarkan dua dimensi, yaitu:

1. *Importance* akan mengukur seberapa pentingnya suatu fitur atau atribut bagi pengguna atau pelanggan (Pranitasari dan Sidqi, 2021), dan
2. *Performance* akan mengukur seberapa baik produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna pada fitur atau atribut yang dinilai (Pranitasari dan Sidqi, 2021).

Kedua dimensi ini kemudian digambarkan pada sebuah grafik dua dimensi, yang terdiri dari empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran A: Atribut yang sangat penting dan performanya sangat baik. Atribut ini menjadi prioritas utama karena pengguna sangat memperhatikan dan produk sudah memenuhi kebutuhan pengguna (Immanuel dan Setiawan, 2020).
2. Kuadran B: Atribut yang sangat penting tetapi performanya buruk. Atribut ini menjadi prioritas perbaikan karena pengguna sangat memperhatikan dan produk tidak memenuhi kebutuhan (Immanuel dan Setiawan, 2020).

3. Kuadran C: Atribut yang kurang penting tetapi performanya sangat baik. Atribut ini dapat dijadikan sebagai poin kelebihan produk (Immanuel dan Setiawan, 2020).
4. Kuadran D: Atribut yang kurang penting dan performanya buruk. Atribut ini dapat diabaikan karena pengguna tidak memperhatikan dan produk tidak memenuhi kebutuhan pengguna (Immanuel dan Setiawan, 2020).

Metode IPA membantu perusahaan atau organisasi untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengguna atau pelanggan serta memperbaiki produk atau layanan mereka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesuksesan bisnis (Syahputra dkk, 2020).

2.5. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian atau survei untuk mengumpulkan data dari responden (Guntoro dan Putra, 2020). Kuesioner berisi serangkaian pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti atau pembuat survei (Buntara dkk, 2020). Kuesioner dapat berisi berbagai jenis pertanyaan, seperti pertanyaan terbuka (*open-ended*) yang meminta responden memberikan jawaban yang lebih lengkap dan detail, atau pertanyaan tertutup (*closed-ended*) yang meminta responden memilih jawaban dari pilihan yang tersedia (Guntoro dan Putra, 2020).

Kuesioner dapat digunakan untuk mengumpulkan data tentang berbagai topik, seperti perilaku konsumen, preferensi pengguna, pendapat politik, atau kinerja organisasi (Buntara dkk, 2020). Kuesioner dapat dilakukan secara langsung atau

melalui media online. Kuesioner harus dirancang dengan baik dan tes pra-survei sebelum dilakukan pengumpulan data. Selain itu, kuesioner juga harus diuji coba dan divalidasi untuk memastikan keakuratan dan keandalannya (Guntoro dan Putra, 2020).

2.6. Uji Validitas

Uji validitas adalah salah satu teknik yang digunakan untuk menguji apakah suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau tes, benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Rosita dkk, 2021). Validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen pengukuran dapat mengukur apa yang dimaksudkan dengan akurat dan konsisten (Rambe dan Sebayang, 2020)s. Instrumen pengukuran tersebut diuji dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh dari instrumen tersebut dengan hasil dari instrumen yang dianggap sebagai standar emas atau dengan faktor lain yang dianggap relevan dengan tujuan pengukuran (Rosita *dkk*, 2021).

Uji validitas dapat dilakukan dengan berbagai teknik, seperti analisis faktor, analisis diskriminan, atau dengan membandingkan hasil instrumen dengan hasil tes yang telah terbukti valid (Rambe dan Sebayang, 2020). Uji validitas sangat penting dalam penelitian atau survei, karena jika instrumen pengukuran tidak valid, maka hasil yang diperoleh tidak dapat diandalkan. Pembuat survei dapat memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat mengukur variabel yang diinginkan dengan akurat dan dapat dipercaya (Rosita dkk, 2021).

2.7. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah teknik yang digunakan untuk menguji sejauh mana suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau tes, dapat memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan jika diulang pada waktu yang berbeda atau dengan kelompok yang berbeda (Amalia dkk, 2022). Reliabilitas mengacu pada kemampuan instrumen pengukuran untuk memberikan hasil yang konsisten dalam pengukuran yang berbeda, dan mengurangi kesalahan pengukuran yang mungkin terjadi karena faktor acak atau kesalahan manusia (Dwi dan Sudaryanto, 2020). Instrumen pengukuran yang reliabel dapat membantu meminimalkan efek dari kesalahan pengukuran, sehingga data yang diperoleh dapat lebih akurat dan dapat diandalkan (Amalia dkk, 2022).

2.8. Penelitian Terkait (*State of The Art*)

Penelitian terkait akan menjawab pertanyaan yang berhubungan pada permasalahan skalabilitas dan kinerja sistem informasi sebagai teknologi pendukung analisis sistem. Penelitian mengenai analisis sistem dari berbagai metode disajikan pada tabel 2.1 *state of the art*.

Tabel 2.1 *State of The Art*

No.	Konten	Deskripsi
1.	Paper ke-1	
	Judul paper	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di Universitas Bhayangkara Surabaya
	Penulis	(Aini, Ridwandono and Maya Safitri, 2021)

Jurnal/ Konferensi	Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI), Vol. 02, No. 1
URL	http://jifosi.upnjatim.ac.id/index.php/jifosi/article/view/275
Permasalahan	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik di Universitas Bhayangkara Surabaya. Masalah utama yang ingin dipecahkan adalah mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik tersebut dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
Kontribusi	Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi Universitas Bhayangkara Surabaya untuk meningkatkan kualitas sistem informasi akademiknya dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan lainnya dalam memperbaiki sistem informasi akademik mereka.
Metode/ Solusi	Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada mahasiswa dan dosen Universitas Bhayangkara Surabaya yang menggunakan sistem informasi akademik. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi.
Hasil Utama	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi akademik di Universitas Bhayangkara Surabaya pada umumnya merasa puas dengan sistem tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

		<p>pengguna meliputi kualitas informasi yang disajikan, kemudahan penggunaan sistem, keandalan sistem, dan respon sistem terhadap permintaan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akademik dapat mempengaruhi niat pengguna untuk tetap menggunakan sistem tersebut di masa depan.</p>
	Batasan	<p>Penelitian ini hanya dilakukan di Universitas Bhayangkara Surabaya dan tidak mencakup institusi pendidikan lainnya. Selain itu, penelitian ini juga hanya melibatkan responden dari kalangan mahasiswa dan dosen, sehingga belum dapat menggambarkan kepuasan pengguna dari seluruh stakeholder yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi akademik.</p>
2.	Paper ke-2	
	Judul paper	Analisis Kepuasan Dalam Proses Belajar Mengajar Di Sma Negeri 3 Mataram Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment</i>
	Penulis	(Farah Batari and Irmawati, 2020)
	Jurnal/ Konferensi	JTIKA, Vol. 2, No. 2
	URL	http://jtika.if.unram.ac.id/index.php/JTIKA/article/view/40
	Permasalahan	Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah kebutuhan untuk mengukur kepuasan siswa dalam proses belajar mengajar yang dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMA Negeri 3 Mataram.
	Kontribusi	Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi yang dapat

		membantu mengumpulkan dan menganalisis data kepuasan siswa.
	Metode/ Solusi	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Quality Function Deployment</i> (QFD), yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi siswa serta menerjemahkan kebutuhan tersebut ke dalam fitur dan fungsi sistem informasi. Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang dibutuhkan.
	Hasil Utama	Hasil utama penelitian ini adalah sebuah sistem informasi yang dapat digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data kepuasan siswa dalam proses belajar mengajar di SMA Negeri 3 Mataram. Sistem ini dapat membantu pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan memberikan umpan balik yang berguna kepada guru dan manajemen sekolah.
	Batasan	Batasan penelitian ini adalah bahwa penelitian hanya difokuskan pada kepuasan siswa dalam proses belajar mengajar dan tidak mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pendidikan seperti kurikulum, sumber daya manusia, dan lingkungan belajar. Selain itu, penelitian hanya dilakukan di SMA Negeri 3 Mataram sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi ke sekolah lain dengan kondisi yang berbeda.
3.	Paper ke-3	
	Judul paper	Analisis Kepuasan Pelanggan ABC <i>Laundry</i> dengan Menggunakan Metode <i>Service Quality, Importance</i>

	<i>Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)</i>
Penulis	(Hadining, 2020)
Jurnal/ Konferensi	J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri, Vol. 15, No. 1
URL	https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/23031
Permasalahan	Permasalahan yang dihadapi adalah rendahnya tingkat kepuasan pelanggan yang berdampak pada penurunan jumlah pelanggan dan pendapatan perusahaan.
Kontribusi	Kontribusi dari penelitian ini adalah memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di ABC Laundry.
Metode/ Solusi	Metode/solusi yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> untuk mengukur kualitas layanan, <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> untuk mengevaluasi kepentingan dan kinerja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
Hasil Utama	Hasil utama penelitian ini adalah faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di ABC Laundry adalah waktu penyelesaian, kualitas layanan, dan keamanan pakaian. Rekomendasi yang diberikan adalah meningkatkan kualitas layanan, mempercepat waktu penyelesaian, dan memberikan jaminan keamanan pakaian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
Batasan	Batasan penelitian ini adalah hanya dilakukan pada ABC Laundry dan tidak diadopsi pada usaha laundry

		lainnya, serta hanya dilakukan pada satu wilayah tertentu sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi pada wilayah lain. Selain itu, metode <i>SERVQUAL</i> dan IPA memiliki keterbatasan dalam mengukur kepuasan pelanggan yang tidak dapat diatasi oleh penelitian ini.
4.	Paper ke-4	
	Judul paper	Penerapan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian
	Penulis	(Syahputra, Ramadhanu and Putra, 2020)
	Jurnal/ Konferensi	JEMSI, Vol. 1, No. 4
	URL	https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/172
	Permasalahan	Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah pentingnya penilaian kualitas sistem informasi dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan ulangan harian di sekolah.
	Kontribusi	Kontribusi penelitian ini adalah memberikan panduan bagi pihak sekolah untuk melakukan penilaian kualitas sistem informasi dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan ulangan harian.
Metode/ Solusi	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi ulangan harian yang ada di sekolah. Solusi yang diberikan adalah penilaian kualitas sistem informasi dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna sistem informasi ulangan harian di sekolah.	

	Hasil Utama	Hasil utama penelitian ini adalah identifikasi faktor-faktor kualitas sistem informasi ulangan harian yang dianggap penting oleh pengguna dan juga tingkat kinerja masing-masing faktor tersebut. Sekolah dapat melakukan perbaikan dan peningkatan pada aspek-aspek kualitas sistem informasi ulangan harian yang dinilai masih kurang memuaskan oleh pengguna.
	Batasan	Batasan penelitian ini adalah hanya melibatkan pengguna sistem informasi ulangan harian di satu sekolah sehingga generalisasi hasil penelitian hanya berlaku untuk sekolah yang sama.
5.	Paper ke-5	
	Judul paper	Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode <i>E-Service Quality</i> dan Kartesius
	Penulis	(Pranitasari and Sidqi, 2021)
	Jurnal/ Konferensi	JAM, Vol. 18, No. 2
	URL	https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/438
	Permasalahan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan layanan elektronik dari Shopee. Penelitian ini akan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Shopee.
	Kontribusi	Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi Shopee dan perusahaan <i>e-commerce</i> lainnya untuk meningkatkan layanan mereka dan memperbaiki kepuasan pelanggan.
	Metode/ Solusi	Penelitian ini menggunakan dua metode analisis, yaitu metode <i>E-Service Quality</i> dan Kartesius. Metode <i>E-</i>

		<i>Service Quality</i> digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh Shopee. Metode Kartesius digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Shopee.
	Hasil Utama	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Shopee meliputi kualitas produk, kemudahan penggunaan situs web, keandalan pengiriman, kecepatan pengiriman, kualitas layanan pelanggan, dan harga yang kompetitif. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif dengan loyalitas pelanggan.
	Batasan	Penelitian ini dibatasi pada pengguna layanan elektronik Shopee di Indonesia dan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui survei. Terdapat kemungkinan bias dalam data karena keterbatasan sampel yang digunakan. Selain itu, penelitian ini juga dibatasi pada faktor-faktor yang diteliti dalam analisis kepuasan pelanggan.
6.	Paper ke-6	
	Judul paper	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>
	Penulis	(Akbar, 2022)
	Jurnal/ Konferensi	JPSII, Vol. 3, No. 1
	URL	https://www.journal.jis-institute.org/index.php/jpsii/article/view/613

	Permasalahan	Beberapa permasalahan yang dihadapi adalah adanya keluhan dari pengguna terkait kecepatan sistem, kesalahan sistem, serta keterbatasan fitur sistem.
	Kontribusi	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen surat.
	Metode/ Solusi	<p>Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem berdasarkan empat dimensi yaitu kegunaan sistem, kualitas informasi, dukungan sistem, dan antarmuka sistem.</p> <p>Metode solusi yang digunakan adalah dengan melakukan survei kepada pengguna sistem informasi manajemen surat. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara kepada pengguna sistem. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode EUCS untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna.</p>
	Hasil Utama	Hasil utama penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen surat dianggap cukup baik dengan nilai rata-rata skor kepuasan pengguna sebesar 3,54 dari skala 1-5. Beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki seperti kecepatan sistem, keamanan sistem, dan dukungan teknis.
	Batasan	Batasan penelitian ini adalah sampel penelitian hanya terbatas pada pengguna sistem informasi manajemen surat di satu institusi saja, sehingga hasil penelitian tidak bisa digeneralisasi ke institusi lain. Selain itu, penelitian ini hanya fokus pada pengukuran kepuasan pengguna dan tidak membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara mendalam.

	Paper ke-7
	Judul paper Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA
	Penulis (Ayu Rinjani and Prehanto, 2021)
	Jurnal/ Konferensi Jutisi, Vol. 10, No. 2
	URL http://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/article/view/655
7.	Permasalahan Perusahaan finansial teknologi (<i>fintech</i>) yang menyediakan layanan investasi sering mengalami tantangan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memahami persepsi pengguna terhadap produk atau layanan mereka agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.
	Kontribusi Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Bibit Reksadana dengan menggunakan metode EUCS dan IPA, sehingga dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengoptimalkan kepuasan pengguna.
	Metode/ Solusi Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner online. Metode EUCS (<i>End-User Computing Satisfaction</i>) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap fitur aplikasi dan pengalaman pengguna, sedangkan metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan pada fitur atau aspek yang dianggap penting oleh pengguna namun memiliki

		kinerja rendah. Analisis data dilakukan menggunakan software SPSS dan Microsoft Excel.
	Hasil Utama	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Bibit Reksadana secara umum merasa puas dengan fitur aplikasi dan pengalaman pengguna yang diberikan. Terdapat beberapa aspek yang dianggap penting oleh pengguna namun memiliki kinerja rendah, seperti kecepatan loading dan notifikasi transaksi.
	Batasan	Penelitian ini hanya melibatkan responden yang telah menggunakan aplikasi Bibit Reksadana, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk pengguna <i>fintech</i> lainnya. Pengukuran kepuasan hanya dilakukan melalui kuesioner <i>online</i> , sehingga mungkin terdapat bias dalam pengumpulan data.
8.	Paper ke-8	
	Judul paper	Analisa Penerapan Pendekatan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Kepuasan Pengunjung <i>Website</i> Universitas PGRI Madiun
	Penulis	(F Nugrahanti and K Sussolaikah, 2020)
	Jurnal/ Konferensi	SENATIK, Vol. 3, No. 1
	URL	http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SENATIK/article/view/1626
	Permasalahan	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung website Universitas PGRI Madiun serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung website tersebut. Pengukuran GAP antara harapan dan kinerja <i>website</i> berdasarkan aspek-aspek yang diukur.

Kontribusi	<p>Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan <i>website</i> Universitas PGRI Madiun serta membantu pengelola <i>website</i> dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengunjung <i>website</i>. Kepuasan pengunjung <i>website</i> dapat meningkat dan hal ini akan berdampak positif pada citra universitas.</p>
Metode/ Solusi	<p>Penelitian ini menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk menganalisis kepuasan pengunjung <i>website</i>. IPA merupakan metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap aspek yang diukur. Aspek yang diukur dalam penelitian ini meliputi kecepatan <i>loading website</i>, tampilan <i>website</i>, fitur <i>website</i>, informasi yang disediakan, dan kemudahan penggunaan <i>website</i>. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung <i>website</i> Universitas PGRI Madiun yang dipilih dengan menggunakan metode <i>purposive sampling</i>. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang dibagikan kepada responden.</p>
Hasil Utama	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung <i>website</i> Universitas PGRI Madiun cukup puas dengan kinerja <i>website</i>. Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung <i>website</i>, yaitu kecepatan <i>loading website</i> dan fitur <i>website</i>. GAP antara harapan dan kinerja <i>website</i> masih cukup besar pada beberapa aspek, terutama pada aspek kecepatan <i>loading website</i> dan informasi yang disediakan.</p>

	Batasan	Penelitian ini memiliki beberapa batasan, antara lain jumlah responden yang terbatas dan penggunaan metode <i>purposive sampling</i> yang mungkin tidak mewakili seluruh populasi pengunjung <i>website</i> . Penelitian ini hanya fokus pada analisis kepuasan pengunjung <i>website</i> dan tidak membahas faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan pengunjung untuk memilih universitas.
9.	Paper ke-9	
	Judul paper	Implementasi Metode <i>Importance Performance Analysis</i> Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik
	Penulis	(Immanuel and Setiawan, 2020)
	Jurnal/ Konferensi	KURAWAL, Vol. 3, No. 2
	URL	http://jurnal.machung.ac.id/index.php/kurawal/article/view/350
	Permasalahan	Pentingnya kualitas sistem informasi akademik untuk mendukung efektivitas dan efisiensi proses akademik di perguruan tinggi.
	Kontribusi	Kontribusi utama dari penelitian ini adalah memberikan solusi untuk mengukur kualitas sistem informasi akademik menggunakan metode IPA, yang mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan mengukur kinerja sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan.
Metode/ Solusi	Metode IPA digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi akademik dari perspektif pengguna dengan memperhatikan pentingnya kebutuhan dan kinerja sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode	

		survey dengan teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i> . Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan sistem informasi akademik di perguruan tinggi. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang menanyakan kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur sistem informasi akademik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
	Hasil Utama	Hasil utama penelitian ini adalah mengidentifikasi kebutuhan pengguna sistem informasi akademik yang paling penting, serta mengukur kinerja sistem informasi akademik dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Berdasarkan hasil analisis, fitur yang paling penting bagi pengguna sistem informasi akademik adalah kemudahan dalam mengakses informasi akademik dan fitur yang paling baik dalam kinerjanya adalah kemampuan sistem informasi dalam mengelola data akademik.
	Batasan	Batasan penelitian ini adalah keterbatasan jumlah responden yang terlibat dalam penelitian dan fokus hanya pada kebutuhan dan kinerja sistem informasi akademik dari perspektif pengguna. Pengukuran kualitas sistem informasi akademik dari perspektif lain, seperti dosen atau staf administrasi.
10.	Paper ke-10	
	Judul paper	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Sevqual</i> (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)
	Penulis	(Septiani, Arribe and Diansyah, 2020)

Jurnal/ Konferensi	Jurnal Teknologi dan <i>Open Source</i> , VOL. 3 No. 1
URL	https://ejournal.uniks.ac.id/index.php/JTOS/article/view/560
Permasalahan	Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan sistem informasi akademik di Universitas Abdurrab Pekanbaru sudah memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa serta seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan.
Kontribusi	Kontribusi dari penelitian ini adalah memberikan gambaran mengenai kualitas layanan sistem informasi akademik di Universitas Abdurrab Pekanbaru dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan.
Metode/ Solusi	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru yang telah menggunakan layanan sistem informasi akademik. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
Hasil Utama	Hasil utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa dimensi layanan sistem informasi akademik di Universitas Abdurrab Pekanbaru yang masih perlu ditingkatkan, seperti kecepatan respon dan kemudahan penggunaan. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sistem informasi akademik di Universitas Abdurrab Pekanbaru cukup tinggi.
Batasan	Batasan dari penelitian ini adalah penelitian hanya dilakukan di Universitas Abdurrab Pekanbaru dan hanya melibatkan responden dari kalangan mahasiswa.

		Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan metode SERVQUAL dan tidak mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi akademik.
--	--	--

2.9. Matriks Penelitian

Matrik penelitian merupakan perbandingan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan. Indikator untuk melakukan sebuah matriks penelitian, yaitu dari berbagai sumber jurnal yang telah dikaitkan pada *state of the art*. Beberapa jurnal terkait berhubungan dengan penggunaan arsitektur komunikasi, teknologi, tujuan dan objek penelitian dengan penelitian yang sedang dilakukan. Tabel 2.2 menggambarkan perbedaan penelitian yang diusulkan dengan penelitian-penelitian terkait.

Tabel 2.2 Matriks Penelitian

No	Judul (Penulis, Tahun)	Metode				Pengujian	
		SEVQUAL	IPA	<i>Quality Function Deployment</i>	<i>End User Computing Satisfaction</i>	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
1.	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Menggunakan Surat	-	-	-	✓	-	-

	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (Akbar, 2022)						
2.	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA (Ayu Rinjani and Prehanto, 2021)	-	√	-	√	√	√
3.	Implementasi Metode <i>Importance Performance Analysis</i> Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik (Immanuel and Setiawan, 2020)	-	√	-	-	√	√
4.	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Sevqual</i> (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru) (Septiani, Arribe and Diansyah, 2020)	√	-	-	-	-	-
5.	Analisa Penerapan Pendekatan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Kepuasan Pengunjung <i>Website</i> Universitas PGRI Madiun (F Nugrahanti and K Sussolaikah, 2020)	-	√	-	-	-	-
6.	Penelitian Usulan (Dhika, 2023)	-	√	-	-	√	√