BAB 3

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah DKI Jakarta dengan periode waktu selama bulan Desember 2024 sampai dengan Maret 2025.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penerapan metode survei. Menurut Waruwu (2023), penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang melibatkan penggunaan pengukuran, perhitungan, rumus, serta data numerik dalam berbagai tahap, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengembangan hipotesis, penerapan teknik, analisis data, hingga penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, metode survei dilakukan secara daring dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form. Penggunaan Google Form memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data primer, serta memungkinkan pencapaian responden secara lebih mudah, efektif, efisien, dan hemat biaya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian kuantitatif, populasi merupakan suatu keseluruhan objek atau individu yang nantinya diteliti dan diolah datanya sebagai sumber yang bisa diambil kesimpulannya. Menurut Susanto et al. (2024), populasi merupakan kumpulan lengkap unsur, baik berupa orang, benda,

maupun kejadian, yang dijadikan fokus utama untuk diteliti dalam suatu studi.

Populasi pada penelitian ini mencakup semua masyarakat yang menggunakan BSI Mobile serta berdomisili di DKI Jakarta. Pemilihan populasi ini didasarkan pada data yang dirilis oleh GoodStats.id (2023), yang menyatakan bahwa DKI Jakarta merupakan provinsi dengan jumlah nasabah bank terbanyak di Indonesia. Dengan jumlah nasabah yang tinggi, DKI Jakarta menjadi wilayah yang relevan untuk meneliti penggunaan layanan perbankan digital, termasuk BSI Mobile.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dapat mewakili keseluruhan populasi dalam proses pengambilan data. Dengan kata lain, sampel didapat dari populasi untuk memperoleh gambaran yang representatif. Pada penelitian ini, peneliti menerapkan teknik *nonprobability sampling* sebagai metode pada proses pengambilan sampel. *Nonprobability sampling* merupakan teknik sampling yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang serupa untuk semua anggota populasi agar dipilih jadi sebuah sampel (Suriani et al., 2023). Teknik *nonprobability sampling* yang diterapkan penelitian ini yaitu *purposive sampling*, yang merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pemilihan teknik ini mempunyai tujuan guna memperoleh data

yang selaras dan relevan pada kebutuhan penelitian (Denieffe, 2020).

Adapun kriteria yang diperlukan pada dalam penelitian ini, yaitu:

1. Responden berusia 17 tahun ke atas
2. Responden berdomisili di DKI Jakarta
3. Responden menggunakan aplikasi BSI Mobile
4. Responden pernah melakukan transaksi menggunakan BSI Mobile minimal 2 kali dalam enam bulan terakhir

Sampel pada penelitian yang diperoleh dengan melakukan pengumpulan data melalui kuesioner dengan media yang digunakan berupa Google Form kepada responden yang pernah melakukan transaksi menggunakan BSI Mobile minimal dua kali selama enam bulan terakhir. Selain itu, alasan peneliti mengambil responden dengan rentang umur 17 tahun ke atas adalah karena syarat utama untuk membuka rekening BSI Mobile adalah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Menurut Firmansyah et al. (2022) Jumlah sampel yang dianggap layak serta relevan agar digunakan pada penelitian umumnya berada dalam rentang 30 hingga 500 responden. Sebagai aturan umum yang dijelaskan dalam jurnal Prasasti & Maisara (2022), apabila ukuran populasi belum diketahui dengan pasti, perhitungan sampel bisa dilakukan mempergunakan rumus yang diusulkan oleh Hair (2010), yaitu dengan menyarankan ukuran sampel paling sedikit berjumlah 5 sampai 10x banyaknya indikator variabel. Sehingga jumlah indikator variable sebanyak 15 buah dikali 10 atau ($15 \times 10 = 150$). Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus yang

dikemukakan oleh Hair (2010), banyaknya sampel pada penelitian ini ditetapkan berjumlah 150 responden. Jumlah ini sejalan dengan ketentuan dari berbagai referensi yang sudah dijelaskan, yang menjelaskan bahwasanya angka tersebut telah memenuhi syarat sebagai jumlah minimum sampel yang layak untuk dianalisis.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan informasi, peneliti menerapkan teknik pengambilan data langsung. Data langsung ini berupa informasi utama yang dihimpun sendiri oleh peneliti selama kegiatan penelitian berlangsung. Data ini bersumber langsung dari pihak yang relevan, seperti responden atau informan yang memiliki keterkaitan dengan variabel penelitian. Bentuk data primer dapat berupa hasil wawancara, observasi, maupun pengisian kuesioner (Sulung & Muspawi, 2024).

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui menyebarkan kuesioner secara daring lewat tautan Google Form yang dibagikan kepada responden. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama pengumpulan data, yang mencakup beberapa pernyataan atau pertanyaan terstruktur serta dirancang untuk memperoleh informasi secara langsung dari partisipan mengenai variabel-variabel yang diteliti. Melalui metode ini, responden dapat mengisi kuesioner secara mandiri dan anonim, sehingga memungkinkan pengumpulan data dalam jumlah besar dengan efisiensi dari segi waktu dan biaya. Data yang terkumpul melalui kuesioner tersebut akan dianalisis untuk menarik kesimpulan mengenai tingkat

kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile berdasarkan beberapa dimensi dalam EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

E. Pengembangan Instrumen

1. Definisi Konseptual Variabel

Variabel penelitian merujuk pada atribut, karakteristik, ataupun sifat dari seseorang, objek, dan aktivitas yang peneliti tentukan agar dipelajari. Tujuannya adalah mendapat informasi terkait hal tersebut serta menarik kesimpulan berdasarkan hasil yang ditemukan (Aridiyanto & Penagsang, 2022). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel tunggal yang mengacu pada aspek untuk menjelaskan suatu elemen atau faktor dalam suatu fenomena. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile. Kepuasan ini diukur menerapkan metode EUCS.

2. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel merupakan operasi yang bertujuan menjelaskan konsep suatu variabel dengan cara menyederhanakannya menjadi indeks-indeks yang merepresentasikan variabel tersebut (Lianasari & Ahmadi, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis kepuasan pengguna mempergunakan metode EUCS. Metode tersebut memiliki 5 dimensi yaitu *accuracy*, *content*, *timeliness*, *ease of use*, serta *format* yang dapat dimanfaatkan guna mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir dengan masing-masing memiliki empat indikator. Total indikator yang nantinya diteliti dalam penelitian ini berjumlah 15 indikator.

3. Instrumen Penelitian

Salah satu metode yang diterapkan saat pengumpulan data penelitian adalah dengan memanfaatkan instrumen penelitian. Menurut Darwati & Fitriyani (2022), instrumen penelitian merupakan alat yang peneliti gunakan dalam mengumpulkan data serta menguji nilai dari variabel yang diteliti. Instrumen ini dirancang dalam melakukan pengukuran secara sistematis guna menghasilkan data kuantitatif yang akurat dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, instrumen penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam proses pengumpulan data, karena kualitas instrumen secara langsung memengaruhi kualitas data yang diperoleh. Dengan demikian, terdapat keterkaitan yang erat antara instrumen dan data, di mana instrumen yang dirancang dengan baik akan menghasilkan data yang valid dan akurat, menjadikannya elemen kunci dalam keberhasilan sebuah penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa cara untuk membangun instrumen penelitian. Peneliti menggunakan referensi dari penelitian terdahulu sebagai sumber yang akan menjadi salah satu instrument penelitian. Peneliti mengembangkan refrensi tersebut hingga menjadi suatu item instrumen yang sesuai dengan topik penelitian.

Selain itu, peneliti menggunakan metode EUCS dengan kelima dimensinya dijadikan acuan dari item instrumen penelitian. Berikut ini merupakan instrumen penelitian yang telah dikembangkan dari penelitian terdahulu.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Pendekatan	Dimensi	Indikator	Adaptasi	Sumber
<i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	<i>Content</i>	Kesesuaian Informasi	Informasi pada aplikasi BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan	(Doll & Torkzadeh 1988)
		Kelengkapan Informasi	Aplikasi BSI Mobile menyediakan informasi yang lengkap.	
		Informasi Mudah Dipahami	Aplikasi BSI Mobile memberikan informasi yang mudah dipahami.	(Kanthi et al., 2024)
<i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	<i>Accuracy</i>	Keakuratan Sistem	Sistem pada aplikasi BSI Mobile selalu akurat dan sesuai	(Doll & Torkzadeh 1988)
		Keakuratan Transaksi	Transaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile selalu akurat dan berhasil	(Kanthi et al., 2024)
		Keakuratan Informasi Data	Informasi data pada aplikasi BSI Mobile selalu akurat dan dapat dipercaya	
<i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	<i>Format</i>	Estetika	Aplikasi BSI Mobile memiliki tampilan desain tata letak yang menarik	(Doll & Torkzadeh 1988)
		Kejelasan fitur	Fitur aplikasi BSI Mobile dirancang dengan jelas dan dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna	
		Kejelasan Sistem	Sistem dari aplikasi BSI Mobile bebas dari gangguan dan <i>close overlapping popups</i>	
<i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	<i>Ease of Use</i>	Kemudahan Akses	Aplikasi BSI Mobile selalu dapat diakses kapan saja dan dimana saja	(Doll & Torkzadeh 1988)
		Efektivitas	Aplikasi BSI Mobile bebas dari eror atau bug	
		Kemudahan Sistem	Sistem dalam aplikasi BSI Mobile responsif dan berjalan dengan lancar tanpa sering mengalami gangguan	(Kanthi et al., 2024)
<i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	<i>Timeliness</i>	Ketepatan Waktu	Sistem aplikasi BSI Mobile merespon dengan cepat dan tidak memakan waktu lama	(Doll & Torkzadeh 1988)
		Kecepatan Fitur	Fitur pada aplikasi BSI Mobile dapat beroperasi dengan cepat	

Pendekatan	Dimensi	Indikator	Adaptasi	Sumber
		Kecepatan Transaksi	Transaksi pada Aplikasi BSI Mobile berjalan dengan cepat	(Kanthi et al., 2024)

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2024)

Kuisisioner pada penelitian ini akan diberikan kepada pengguna aplikasi BSI Mobile yang berada di DKI Jakarta yang pernah melakukan transaksi minimal dua kali selama enam bulan terakhir. Penelitian ini memiliki fokus pada kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile dengan lima dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*. Total pernyataan dari kelima dimensi tersebut yaitu 15 pernyataan dengan total indikator dalam satu variable berjumlah empat indikator. Dalam kuisisioner tersebut, responden akan diarahkan untuk memilih satu jawaban untuk menjawab.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert-type* dengan empat skor jawaban. Alasan peneliti memilih menggunakan skala *likert-type* dengan empat skor jawaban karena kategori pilihan ini mengecualikan pilihan tengah atau netral dengan alasan dapat memaksa responden untuk memberikan jawaban positif atau jawaban negatif sehingga mudah ditafsirkan (Kusmaryono et al., 2022). Skala *likert-type* dengan empat skor jawaban memiliki empat tingkat skor yang memiliki pilihan Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, Setuju (S) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1 (Tanujaya et al., 2022). Dengan ini, peneliti mengharapkan dapat memudahkan responden yang

akan mengisi penelitian dalam menentukan pilihan antara setuju dengan tidak setuju.

Tabel 3. 2 Skala *Likert-type*

Skor	Skala Jawaban Kepuasan	Skala Jawaban Kepentingan
1	Sangat Tidak Puas (STPU)	Sangat Tidak Penting (STPE)
2	Tidak Puas (TPU)	Tidak Penting (TPE)
3	Puas (P)	Penting (PE)
4	Sangat Puas (PU)	Sangat Penting (SPE)

Sumber: Tanujaya et al., (2022)

F. Uji Instrumen Penelitian

Tahapan ini, peneliti melaksanakan proses pengujian serta pengukuran terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan tingkat keakuratan dan konsistensi dari data yang telah dikumpulkan. Adapun jenis pengujian yang dilakukan meliputi:

1. Uji Validitas

Dalam konteks penelitian, pengujian validitas digunakan dalam menilai apakah sebuah instrumen pengukuran bisa mengukur apa yang selayaknya diukur dengan tepat (Janna & Herianto, 2021). Instrumen tersebut yaitu beberapa butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Sebuah kuesioner bisa dinyatakan valid jika seluruh pertanyaan yang tercantum di dalamnya secara jelas dan tepat merepresentasikan variabel yang hendak diukur.

Pengujian validitas adalah langkah penting dalam penelitian yang bertujuan memverifikasi apakah alat ukur yang dipakai benar-benar sesuai untuk menilai variabel yang diteliti dengan benar dan tepat. Validitas yang

baik mencerminkan sejauh mana instrumen tersebut benar-benar merepresentasikan konstruk yang hendak diukur, sehingga hasil penelitian menjadi lebih dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.. Peneliti menggunakan uji validitas untuk memastikan instrumen relevan, andal, dan memberikan data berkualitas tinggi. Penelitian ini menggunakan alat SPSS versi 26 dan menggunakan metode *Correlation Coeffitions Pearson* sebagai berikut.

1. Jika r hitung $>$ r tabel berarti variabel dikatakan valid
2. Jika r hitung $<$ r tabel berarti variable dikatakan tidak valid.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel pada 150 responden yang menggunakan BSI Mobile dan berada di wilayah DKI Jakarta. Maka, peneliti dapat menentukan nilai r tabel untuk $n=150$ pada taraf signifikansi 5% yaitu 0,1593. Selain menggunakan SPSS versi 26, peneliti juga akan melakukan uji validitas menggunakan rumus berikut:

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{XY} = koefisien korelasi antara skor butir
dengan skor total

r = angka korelasi

n = jumlah responden

X = skor butir pada nomor butir ke i

Y = skor total

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan metode pengujian yang bertujuan guna mengevaluasi seberapa sebuah data indikator dari variabel dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil dari pengujian ini akan menentukan apakah data indikator pada setiap variabel telah memenuhi kriteria keandalan serta layak dilanjutkan ketahap berikutnya ataupun tidak (Khasanah et al., 2021).

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat dan mengetahui apakah instrumen tes dalam penelitian ini reliabel atau tidak. Umumnya untuk melakukan uji reliabilitas untuk penelitian dan data kuisioner menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Menurut Janna & Herianto (2021), digunakannya *Cronbach's Alpha* yaitu guna mengukur tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian yang skornya jawaban 1 atau 0. Pengujian reliabilitas dengan metode ini dilakukan dengan memperhatikan nilai koefisien yang dihasilkan. Jikalau *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60, instrument dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan. Kebalikannya, jika nilai tersebut lebih rendah dari 0,60, instrument tersebut dinyatakan kurang bisa dipercaya atau tidak reliabel. Adapun rumus guna menghitung reliabilitas melalui metode *Cronbach's Alpha*:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum si^2 b}{st^2} \right)$$

Keterangan:

r_{II} = koefisien reliabilitas instrument (total)

k = jumlah instrument pertanyaan

$\sum si^2$ = jumlah varians dalam setiap responden

st^2 = varian skor total

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data berupa analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah salah satu bentuk dari metode penelitian kuantitatif yang dirancang untuk mengarahkan penelitian dalam mengeksplorasi atau menggambarkan suatu kondisi sosial secara komprehensif, luas, dan mendalam. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran mengenai fakta, karakteristik, atau gejala dari suatu populasi atau bidang tertentu secara sistematis, objektif, dan akurat. Pendekatan ini umum digunakan untuk mendapat pemahaman secara mendalam dan terperinci kepada sebuah fenomena yang tengah diteliti dengan tidak memanipulasi dari beberapa variabel (Rustamana et al., 2024).

Menurut Riyanto & Arini (2021), Analisis deskriptif merupakan teknik pengolahan data yang bertujuan untuk menyajikan data dasar secara apa adanya tanpa melakukan penarikan kesimpulan inferensial atau prediksi lebih lanjut. Teknik ini umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat eksploratif guna memperoleh gambaran awal mengenai variabel yang

diteliti. Pada penelitian ini, digunakannya analisis deskriptif yaitu guna mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile, yang didasarkan pada dimensi kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan.

Rumus untuk menghitung persentase adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f_i}{\sum f_i} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase responden yang memilih kategori tertentu

f_i = Jumlah responden yang memilih kategori tertentu

$\sum f_i$ = Banyaknya jumlah responden

Setelah menghitung persentase kemudian pengolahan hasil penelitian data tersebut diinterpretasikan ke dalam empat kategori sebagai berikut.

Tabel 3. 3 Bobot Skor Kriteria

Rentang Skala	Kepuasan (PU+SPU)	Kepentingan (PE+SPE)
0% – 25%	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
26% – 50%	Tidak Puas	Tidak Penting
51% – 75%	Puas	Penting
76% – 100%	Sangat Puas	Sangat Penting

Sumber: Nurrohim, (2020)

Dalam penelitian ini, hasil kuesioner dideskripsikan menggunakan skor kriteria yang dibagi menjadi empat kriteria dengan tingkat pencapaian masing-masing, untuk memudahkan interpretasi hasil kuesioner yang diisi oleh responden.

2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Menurut Pratama & Sulistiani (2021) *CSI (Customer Satisfaction Index)* adalah metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan keseluruhan terhadap suatu produk atau jasa. Indeks ini mengacu pada evaluasi kinerja serta tingkat kepentingan ataupun harapan terhadap beberapa atribut pelayanan yang relevan. Dengan menggunakan pendekatan ini, *CSI* memberi gambaran secara jelas terkait tingkat kepuasan pengguna. Informasi ini dapat dimanfaatkan untuk melakukan evaluasi secara berkala dalam periode tertentu, sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi kekurangan, memperbaiki layanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap pelanggan sebagai nilai tambah.

Menurut Iqbal (2021) pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* melibatkan beberapa langkah penting. Berikut adalah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pengukuran *CSI*:

1. Menetapkan nilai *MIS (Mean Importance Score)* dengan menjumlahkan nilai kepentingan dibagi dengan banyaknya responden.
2. Menetapkan nilai *MSS (Mean Satisfaction Score)* dengan cara penjumlahan dari nilai kinerja lalu dibagi dengan banyaknya responden.
3. Menghitung nilai *Weight Factor (WF)* atau faktor tertimbang

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

Keterangan:

MIS_i : Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$: Total rata-rata kepentingan atribut i

4. Menghitung nilai *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang:

Rumus: $WS = WF \times MSS$

Keterangan:

WFi : Faktor tertimbang atribut i

MSS : Rata-rata Tingkat kepuasan

5. Menentukan nilai *Weighted Total* (WT)

Rumus: $WT = \sum WS$

Keterangan:

WT : *Weight Total*

$\sum WS$: Rata-rata nilai *Weight Score*

6. Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Rumus: $CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\%$

Keterangan:

WT : *Weight Total*

HS : Skala maksimum yang digunakan

Menurut Handayani et al. (2020) tingkat kepuasan pengguna dapat dinilai berdasarkan kriteria yang digunakan untuk mengukur kepuasan tersebut. Kepuasan maksimal akan tercapai ketika *Customer Satisfaction Index* (CSI) berada dalam rentang 100%, yang mencerminkan tingkat kepuasan

pengguna tertinggi. Berikut empat tingkat kepuasan pengguna dengan menerapkan metode CSI:

Tabel 3. 4 Tingkat Kepuasan Pengguna CSI

No	Nilai	Tingkat Kepuasan
1	0% - 25%	Sangat Tidak Puas
2	26% - 50%	Tidak Puas
3	51% - 75%	Puas
4	76% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Nuraina et al., (2022)

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah alat analisis yang digunakan untuk membandingkan sejauh mana kinerja atau layanan yang pengguna jasa rasakan sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan mereka. Dalam metode ini, tingkat kesesuaian dihitung sebagai hasil perbandingan dari skor kinerja aktual dengan skor kepentingan yang diharapkan. Hasil dari tingkatan kesesuaian ini kemudian dipergunakan saat menentukan skala prioritas dalam penanganan, sehingga perusahaan dapat fokus kepada beberapa aspek yang sangat memerlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara efektif (Budiarto & Santoso, 2020).

Menurut Apriliani et al. (2020) metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan saat ingin mengukur tingkat kinerja yang dinyatakan penting bagi pengguna dibandingkan dengan kinerja yang mereka terima, baik dari sebuah layanan, seperti website atau aplikasi. Metode ini membantu dalam memahami kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan yang mereka alami. Hasil analisis IPA biasanya divisualisasikan dalam bentuk diagram

scatter yang terdiri dari empat kuadran, masing-masing dengan kriteria tertentu. Keempat kuadran tersebut dapat diartikan pada tabel berikut:

Tabel 3. 5 *Importance Performance Analysis*

Kuadran I	Indikator yang menjadi prioritas perbaikan
Kuadran II	Indikator yang sebaiknya dipertahankan
Kuadran III	Indikator yang kurang prioritas
Kuadran IV	Indikator yang bisa dikatakan berlebihan

Sumber: Apriliani et al. (2020)

Dengan memahami posisi atribut dalam keempat kuadran ini, perusahaan atau pengelola aplikasi dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

4. *Gap Analysis*

Gap Analysis merupakan metode analisis yang diterapkan guna mengetahui adanya kesenjangan dari persepsi pengguna dan harapan mereka terhadap suatu produk, layanan, atau sistem. Metode ini membantu untuk mengevaluasi perbedaan antara kenyataan yang dirasakan oleh pengguna dan apa yang seharusnya mereka harapkan, sehingga dapat memberikan wawasan terkait area yang perlu perbaikan atau pengembangan lebih lanjut. Analisis ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana realitas kinerja saat ini memenuhi harapan yang telah ditetapkan, serta merumuskan langkah-langkah strategis yang diperlukan untuk mengurangi atau menghilangkan kesenjangan tersebut. Melalui *Gap Analysis*, organisasi dapat memahami faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kinerja aktual.

Hasil dari analisis ini memberikan gambaran yang jelas mengenai area yang membutuhkan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut untuk mencapai kinerja yang optimal di masa depan. Dengan demikian, *Gap Analysis* bukan sekadar berfungsi menjadi alat penilaian, melainkan dijadikan panduan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik (Mutmainah et al., 2022).

GAP Analysis dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap instrumen yang mengukur variabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan berdasarkan persepsi pengguna aplikasi. Menurut Mutmainah et al. (2022) nilai kesenjangan dari pelayanan yang pengguna rasakan serta pelayanan yang mereka harapkan dapat dianalisis dengan cara berikut:

$$\mathbf{GAP\ Analysis = Skor\ Persepsi\ (P) - Skor\ Ekspektasi\ (I)}$$

Keterangan:

Skor Persepsi : *importance* (kepentingan)

Skor Ekspektasi : *performance* (kepuasan)