

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI AIRBNB DI INDONESIA MELALUI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

**HERLIZA**  
**12050323200**

**UIN SUSKA RIAU****FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****PEKANBARU****2025**



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN

### EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI AIRBNB DI INDONESIA MELALUI *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**HERLIZA**

**12050323200**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 14 Januari 2025

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**

**M. Jazman, S.Kom., M.InfoSys.**

**NIP. 198206042015031004**

## LEMBAR PENGESAHAN

### EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI AIRBNB DI INDONESIA MELALUI *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**HERLIZA**

**12050323200**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 10 Januari 2025

Pekanbaru, 10 Januari 2025

Mengesahkan,



**Dr. Hartono, M.Pd.**

**NIP. 196403011992031003**

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**

#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : M. Jazman, S.Kom., M.InfoSys.**

**Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 2 : Syaifullah, SE., M.Sc.**

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

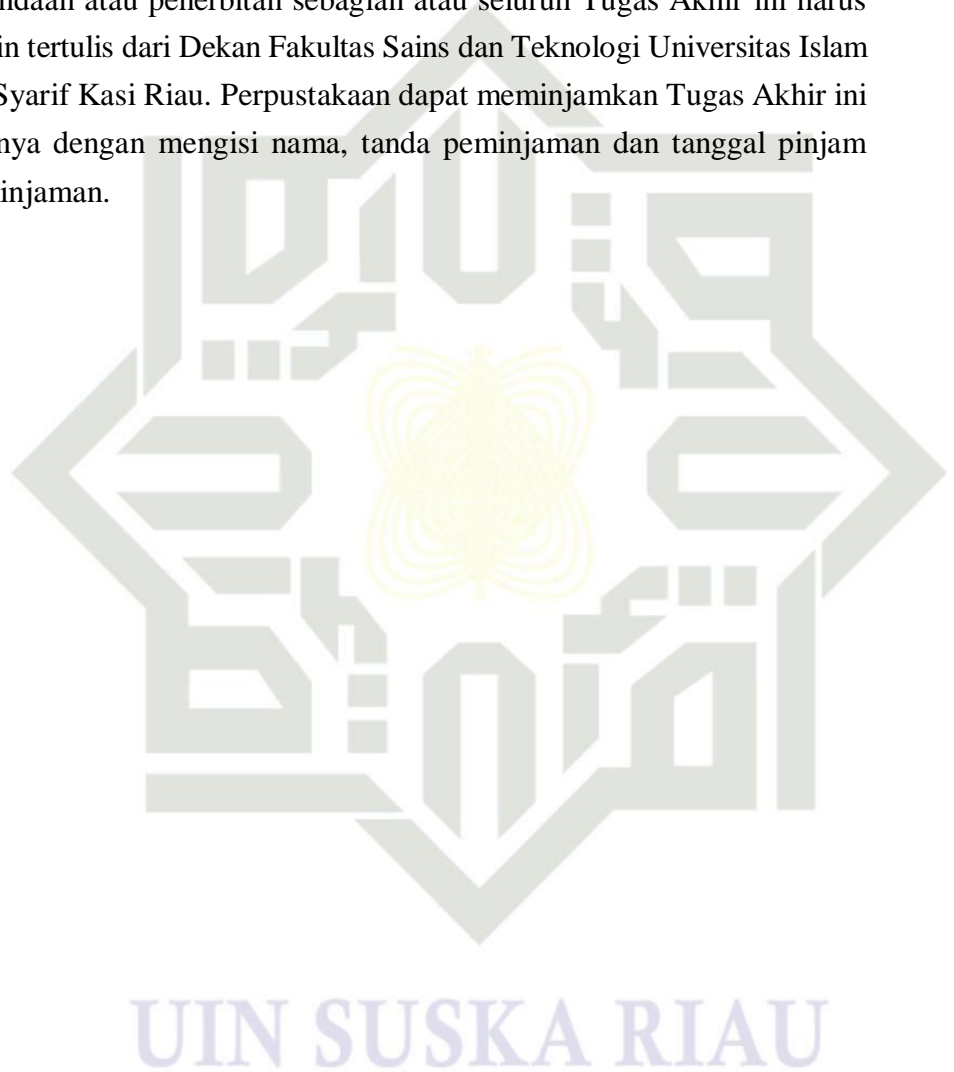
## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasi Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

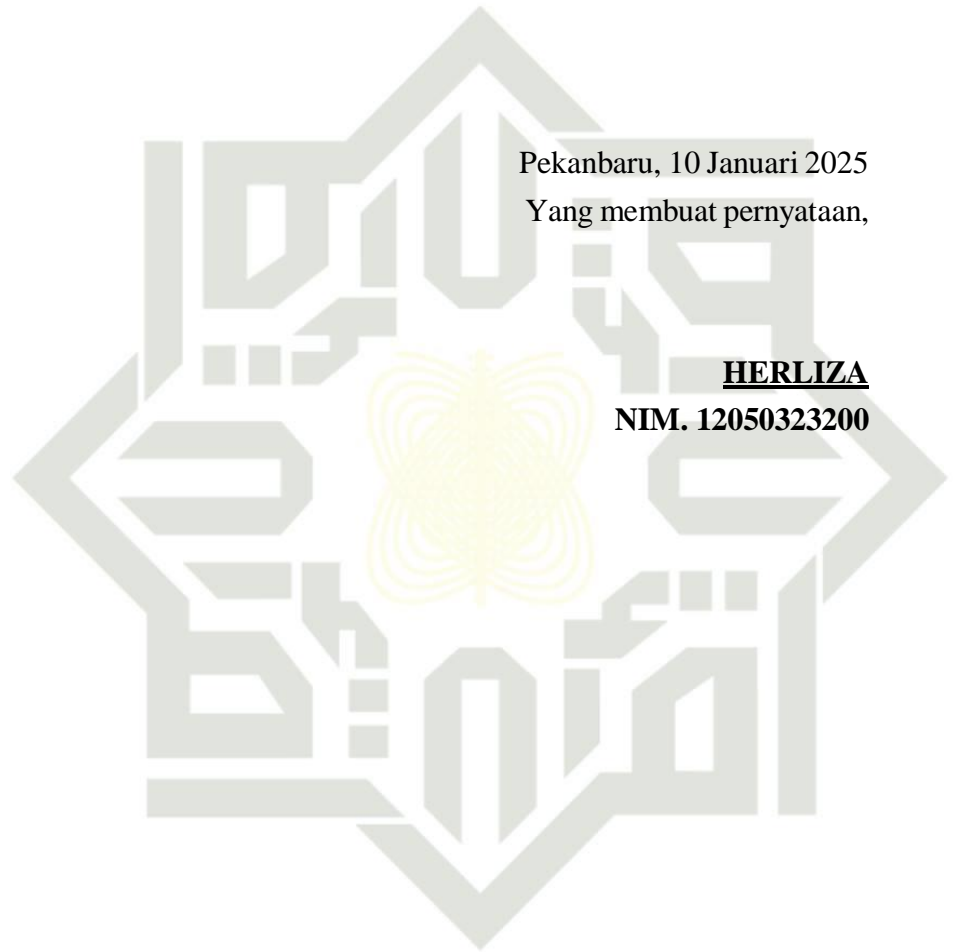


## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 10 Januari 2025  
Yang membuat pernyataan,

**HERLIZA**  
**NIM. 12050323200**



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, kupakanjatka kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala karunia dan nikmat yang telah diberikan kepada peneliti serta rahmat dan kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan segala kekurangannya. *Shalawat* serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan “*Allahumma Sholli 'ala Sayyidina Muhammad Wa 'ala Ali Sayyidina Muhammad*” semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaatnya di dunia maupun di akhirat, *aamiin ya Rabbal 'aalamin*.

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada-Mu *Ya Rabb*, karena sudah menghadirkan orang-orang yang sangat spesial disekeliling peneliti, yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga Tugas Akhir peneliti ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk karya yang sederhana ini, peneliti persembahkan kepada kedua orang tua tercinta Ayah Hamli dan Ibu Herlina, karena kebaikan dari mereka serta keringat, dan juga air mata belum mampu membayar semuanya. Terima kasih atas dukungannya, baik dalam bentuk materi maupun morel. Karya ini peneliti persembahkan untuk kedua orang tua peneliti, sebagai wujud terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah sehingga peneliti bisa mewujudkan proses demi proses untuk menggapai cita-cita.

Selanjutnya peneliti persembahkan kepada adik peneliti Nuraini, tiada waktu paling bahagia dalam hidup peneliti selain menghabiskan waktu bersamamu. Saat waktu dekat kita saling bertengkar dengan hal yang sepele, tapi saat kita jauh kita saling merindukan satu sama lain. Terima kasih atas bantuan dan semangat yang telah diberikan kepada kakakmu ini, semoga awal dari kesuksesan ini dapat membanggakan keluarga.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, puji dan syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah yang telah memberikan rahmat, karunia serta hidayahnya baik dalam bentuk kesehatan dan kesempurnaan jiwa raga sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini guna melengkapi memperoleh gelar Strata Satu (S1). *Shalawat* serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan “*Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*” semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaatnya di dunia maupun di akhirat, *aamiin ya rabbal'aalamin*.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, peneliti menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak berjuang dan memberikan bantuan pikiran, waktu, dan tenaga serta bantuan moril maupun materil khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus Dosen Penguji I Tugas Akhir yang telah memberikan saran serta masukan yang bermanfaat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan selama masa perkuliahan.
- Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang yang telah meluangkan waktunya untuk memimpin Sidang Tugas Akhir ini.
- Bapak Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir peneliti yang selalu memberikan arahan serta ilmu pengalaman dan waktu yang dimiliki untuk membantu peneliti menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Bapak Syaifullah, SE., M.Sc sebagai Dosen Penguji II Tugas Akhir yang

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

telah memberikan saran serta masukan yang bermanfaat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Bapak Ibu Dosen Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti.

Kedua orang tua peneliti Ayahanda Hamli, Ibunda Herlina, dan adik peneliti Nuraini yang selalu memberikan apapun yang peneliti butuhkan selama proses perkuliahan, memberikan semangat, dukungan, dan doa yang tak henti agar peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kakak Siti Mardiah yang telah banyak membantu mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, dan selalu ada di setiap peneliti membutuhkan.

Teman baik peneliti Nurafni yang selalu ada mendengarkan keluh kesah, dan menjadi saudari selama proses perkuliahan serta selalu memberikan motivasi dan membantu peneliti selama perkuliahan.

Teman peneliti Rosi Riantami, Irdyanti Safitri, Dila Safira, dan Shofia IB yang selalu mengajak bermain setiap minggunya.

14. Semua sahabat-sahabat peneliti Anak Solid, Tunggul Ampire, CS Kenyal, dan teman KKN Desa Berambung Baru yang selalu saling *support* di kesibukan dan kendalanya masing-masing.

15. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir peneliti ini.

Terima kasih sangat mendalam, semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi ladang pahala serta mendapatkan balasan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, semoga kita semua selalu mendapatkan kebahagiaan dan kesehatan, *Alhamdu lillah Rabbil alamiin*. Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini yang dapat dikirim melalui *e-mail* 12050323200@students.uin-suska.ac.id. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 14 Januari 2025

Peneliti,

**HERLIZA**

**NIM. 12050323200**

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **HERLIZA**  
NIM : **12050323200**  
Tempat/Tgl. Lahir : **SIALANG JAYA / 01 Juli 2001**  
Fakultas/Pascasarjana : **Sains dan Teknologi**  
Prodi : **Sistem Informasi**

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI AIRBIS DI  
INDONESIA MELALUI IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 19 Januari 2025  
Yang membuat pernyataan



NIM : **12050323200**

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

P-ISSN : 2775-4227

e-ISSN : 2775-4219



**JURNAL  
PENDIDIKAN DAN  
TEKNOLOGI  
INDONESIA**

**Volume 4 Nomor 12  
Desember 2024**



<http://jpti.journals.id>

## DEWAN REDAKSI

Jurnal Pendidikan dan Teknologi Informasi (JPTI) adalah Jurnal Nasional yang diterbitkan oleh Infinite Corporation. Publikasi dilakukan secara berkala 12 kali setiap tahun (Januari-Desember). Jurnal ini pertama kali terbit pada Januari 2021.

**Volume 4 Nomor 12, Desember 2024**

### Editor In Chief

Hanung Nindito Prasetyo, S.Si., M.T., Telkom University, Indonesia

### Managing Editor

Yogiek Indra Kurniawan, S.T., M.T., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Ari Fadli, M.Eng., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

### Editorial Board

Dr. Lasmedi Afuan, S.T., M.Cs., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Elicia Soviana, S.Gz., M.Gizi., Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

Maulana Rizki Aditama, S.Si., M.Sc., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

FX Anjar Tri Laksono, S.T., M.Sc., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Arfin Deri Listiandi, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Ayu Anggraeni Sibarani, S.T., M.T., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Annas Sumeru, M.Kep., Ns., Sp.Kep.MB., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Johi Johanda Putra, S.Kel., M.P., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Teguh Jati Prasetyo, S.Gz., M.Si., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Katon Muhammad, S.T., M.T., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Muhammad Syaiful Aliim, S.T., M.T., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Fitri Munfiah, S.KM., M.Kes., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

### Mitra Bestari

Dr. Nurul Hidayat, S.Pt., M.Kom., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia  
Fatah Yasin Al Irsyadi, S.T., M.T., Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia  
Hendra Setiawan, S.S., M.Pd, Universitas Singaperbangsa, Karawang, Indonesia  
Abdul Baist, S.Pd., M.Si., Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia  
Dindin Abdul Muiz Lidinillah, S.Si., S.E., M.Pd., Universitas Pendidikan Indonesia  
Aini Hanifa, S.T., M.T., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia  
Nur Chasanah, S.Kom., M.Kom., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia  
Nofiyati, S.Kom., M.Kom., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia  
Swahesti Puspita Rahayu, S.Kom., M.T., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia  
Ipung Permadi, S.Si., M.Cs., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia  
Dadang Iskandar, S.T., M.Eng., Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia  
Zulia Setianingrum, S.Gz., M.Gizi., Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

### Copyediting dan Layouting

Gendis Ariesta Pragitaputri, CV Infinite Corporation, Indonesia

---

### Alamat Redaksi :

Jl Kober No 915 RT 08 RW 04 Kelurahan Kober,  
Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia

Website : <http://jpti.journals.id>

Email : [jptijournals@gmail.com](mailto:jptijournals@gmail.com)

---

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

<b>ANALISIS PEMILIHAN JURUSAN PADA CALON SISWA SMK NEGERI LEMBANG PADA FAKTOR PENENTU PEMILIHAN JURUSAN MENGUNAKAN ASSOCIATION RULE DAN RANDOM FOREST</b>	<b>537-547</b>
Muhamad Hafiz Budi Prayoga, Ermatita	
<b>PENERAPAN METODE PROFILE MATCHING DALAM PENILAIAN KINERJA DAN PERANGKINGAN PRESTASI GURU</b>	<b>549-563</b>
Taufik Ismail, Widyastuti Andriyani	
<b>RANCANG BANGUN PLATFORM KOLABORASI CREATIVE HUB DAN CHAT BERBASIS WEB DENGAN AGILE DAN SCRUM</b>	<b>565-583</b>
Sugiharto, Stevanny Holanda, William, Edbert Fortino, Jeksen Lim, Gunawan	
<b>PREDIKSI TONASE PENJUALAN PT. IMMANUEL PERIODE 2015- 2024 DENGAN METODE TRIPLE EXPONENTIAL SMOOTHING</b>	<b>585-595</b>
Victoricky Kurnia Setyo, M. Zakki Abdillah	
<b>PENGEMBANGAN WEBSITE UMKM DESA TENIGA DENGAN LAVEL DAN VUE.JS</b>	<b>597-602</b>
Fazlul Rahman, Angga Radlisa Samsudin, Rohmatul Islam, Sunardi	
<b>OPTIMISASI PAGINATION DAN ERROR HANDLING PADA PORTAL MINAT UNTUK MENINGKATKAN PERFORMA APLIKASI MENGUNAKAN WHITEBOX TESTING</b>	<b>603-611</b>
Ahmad Farhan, Abdul Wahab, Faisal Ri'fai, Frederick Nehemia M, Hapifuddin Alman Faluti, Maya Oktarina	
<b>IDENTIFYING PHONOLOGICAL INTERFERENCE OF INDONESIAN MULTILINGUAL LEARNERS AT READING TEST WITH GENRE-BASED APPROACH PERSPECTIVE AND AI TOOL</b>	<b>613-626</b>
Lina Aris Ficayuma	
<b>EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI AIRBNB DI INDONESIA MELALUI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX</b>	<b>627-637</b>
Herliza, Muhammad Jazman, Eki Saputra, Syaifullah	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. 1. Dilarang merujuk sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau





## Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Airbnb di Indonesia melalui Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index

Herliza<sup>\*1</sup>, Muhammad Jazman<sup>2</sup>, Eki Saputra<sup>3</sup>, Syaifullah<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[12050323200@students.uin-suska.ac.id](mailto:12050323200@students.uin-suska.ac.id), <sup>2</sup>[jazman@uin-suska.ac.id](mailto:jazman@uin-suska.ac.id), <sup>3</sup>[eki.saputra@uin-suska.ac.id](mailto:eki.saputra@uin-suska.ac.id), <sup>4</sup>[syaifullah@uin-suska.ac.id](mailto:syaifullah@uin-suska.ac.id)

### Abstrak

Aplikasi Airbnb yang bertujuan untuk menyediakan jasa akomodasi dengan tamu yang membutuhkan tempat menginap secara online, perkembangan teknologi saat ini yang mengharuskan memanfaatkan teknologi informasi manusia mulai memanfaatkan teknologi. Dengan adanya aplikasi ini, dapat memudahkan untuk memesan apa yang dibutuhkan untuk mencari penginapan yang sesuai keinginan. Terdapat beberapa permasalahan pada aplikasi Airbnb seperti, Pengguna kesulitan beberapa fitur yang susah dimengerti, customer service ketika ada masalah, Aplikasi sering mengalami gangguan bug seperti aplikasi terkeluar sendiri saat sedang pencarian tempat penginapan dan sulitnya melakukan transaksi karena terjadi kesalahan dalam pengoperasian aplikasi tersebut sehingga dengan adanya customer service gangguan tersebut dapat diperbaiki. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur bagaimana kualitas aplikasi berdasarkan dari kepuasan penggunaan aplikasi Airbnb dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) dengan sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 106 responden pengguna aplikasi Airbnb, dan terdapat 24 atribut dengan menggunakan 7 dimensi. Hasil penelitian ini menggunakan metode IPA yang menemukan 6 dari atribut-atribut yang mesti ditingkatkan kinerjanya, 6 atribut wajib untuk di pertahankan dalam kualitas pelayanan, 7 atribut yang setara antara tingkat kepentingan pengguna dengan kinerja aplikasi, dan 5 atribut tingkat kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan pengguna. Untuk nilai yang didapat dari presentase CSI pada penelitian ini 69,62% pengguna merasakan puas dengan kualitas pelayanan Aplikasi Airbnb, dari hasil penelitian ini agar dapat melakukan peningkatan kualitas pada aplikasi Airbnb melalui metode IPA dan untuk meningkatkan nilai pada CSI agar lebih baik dari sebelumnya.

**Kata kunci:** Aplikasi, CSI, IPA, Kepuasan Pengguna

## Evaluation of Airbnb Application Service Quality in Indonesia through Analysis of the Importance of Performance and Customer Satisfaction Index

### Abstract

Airbnb application aimed at accommodation service providers with guests who need a place to stay online, current technological developments that require the use of information technology, humans are starting to use technology. With this application, it can be easier to order what is needed to find accommodation according to your wishes. There are several problems with the Airbnb application such as, Users have difficulty with some features that are difficult to understand, customer service when there is a problem, the application often experiences bug problems such as the application exiting itself when searching for accommodation and the difficulty of making transactions because there is an error in the operation of the application so that with the presence of customer service the problem can be fixed. The purpose of this study is to measure how the quality of the application is based on the satisfaction of using the Airbnb application using the Importance Performance Analysis (IPA) method, and the Customer Satisfaction Index (CSI) with a sample taken in this study of 106 respondents who use the Airbnb application, and there are 24 attributes using 7 dimensions. The results of this study using the IPA method found 6 of the attributes that must be improved in performance, 6 mandatory attributes to be maintained in service quality, 7 attributes that are equivalent between the level of user importance and application performance, and 5 attributes of a higher performance level than the level of user importance. For the value obtained from the CSI percentage in this study, 69.62% of users felt satisfied with the quality of the Airbnb application service, from the results of this study in order to improve the quality of the Airbnb application through the IPA method and to increase the value of the CSI to be better than before.

**Keywords:** *Application, CSI, IPA, User Satisfaction*

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi saat ini yang mengharuskan memanfaatkan teknologi informasi, saat ini orang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pekerjaan, seperti mencari, mengelola, mengakses, membutuhkan informasi, dan juga membantu pekerjaan sehari-hari[1]. Memanfaatkan internet sebagai kanal yang potensial untuk memasarkan jasa mereka. Dalam era bisnis pemasaran yang berkembang pesat, semakin banyak orang yang memanfaatkan internet untuk promosi [2]. Ini juga terkait dengan penggunaan aplikasi, program komunikasi, program aplikasi pendukung, serta internet dalam pengelolaan informasi, salah satunya memblakok kita dalam mencari tempat tinggal sementara [3]. Banyak orang mengalami kesulitan dalam mencari tempat menginap karena kurangnya informasi tentang akomodasi sementara di kota atau negara tersebut. Namun, dengan meningkatnya penggunaan internet dan smartpone, teknologi berkembang pesat dan menciptakan ide-ide baru. Salah satunya adalah aplikasi pencarian penginapan yang memudahkan pencarian akomodasi secara online, sehingga semua orang bisa menemukan tempat tinggal dengan lebih mudah dan praktis[4].

Airbnb salah satu aplikasi di bidang properti yang berfokus pada layanan pencarian penginapan dengan jangka pendek yang membantu menghubungkan antara penyedia jasa akomodasi dengan tamu yang membutuhkan tempat menginap secara online . Adapun aduan yang sering dikeluhkan pada akun sosial media resmi aplikasi Airbnb seperti, Pengguna kesulitan beradaptasi dikarenakan beberapa fitur yang susah dimengerti, customer service ketika ada masalah, Seringnya mengalami gangguan jaringan seperti bug, susahnya melakukan transaksi. Pada aplikasi Airbnb terdapat beberapa kritik dan keluhan yang disampaikan pengguna. Menurut Azzzzed “Aplikasi ribet susah di pahamiin. Nyari apa yg keluar apa. Jadi males nyari hotel disini, dulu perasaan ga sebet ini app nya” (Appstore,2022), menurut Jack88992929 “We cannot upload the real picture of the host, no quality control for the host also (Appstore,2024), dan menurut Gunawangsa Tidar Surabaya “Banyak penginapan lewat aplikasi ini. Duit amblassss hosting ilang” (Appstore,2024). Untuk kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan aplikasi Airbnb dapat dilihat dari banyaknya data-data keluhan yang muncul pada layanan aplikasi Airbnb tersebut[5]. Aplikasi Airbnb bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui penyediaan layanan yang unggul dan konsisten, serta menawarkan berbagai manfaat yang ada di aplikasi [3]. Kepuasan pengguna merupakan factor yang sangat penting dalam setiap bisnis, karena ketika pengguna merasa puas pada layanan yang telah diberikan, maka reputasi bisnis akan menjadi baik. Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara kedua belah pihak saat pengguna hendak menggunakan layanan tersebut (Service Encounter) [6].

Kualitas merupakan kepuasan pengguna sepenuhnya (full costumer satisfaction). Layanan dianggap berkualitas jika mampu memberikan kepuasan penuh kepada pengguna, yakni memenuhi harapan pengguna terhadap layanan tersebut [7]. Kualitas layanan atau jasa yang baik memiliki pengaruh mendasar terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat meningkatkan frekuensi pembelian mereka. [8]. Pengukuran bagaimana tingkat kualitas pada pelayanan aplikasi Airbnb dihitung dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam menilai hubungan antara pandangan pengguna dan kepentingan utama dalam meningkatkan kualitas jasa yang dimana dikenal sebagai quadrant [8] dan pengukuran dilanjutkan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk melihat seberapa tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan jasa secara keseluruhan dengan melihat kepentingan dari atribut produk/jasa [9].

Penelitian dilakukan melalui kuisioner yang disebar kepada responden yang bertujuan untuk mencari atribut kesesuaian yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan atau kuadran prioritas utama pada analisis IPA, mengetahui hasil kriteria kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu CSI dan mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan atau GAP [10].

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan penelitian dengan judul Measurement of Usability, Information Quality, Service Information Quality on News Portals Website using Important Performance Analysis [11]. yang bertujuan untuk menilai kualitas situs web berdasarkan kepuasan pengguna yang menggunakannya pendekatan Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), dan Pelanggan Indeks Kepuasan (CSI). Analisis kesesuaian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan adalah 86%,turun di bawah 100%. Kuadran IPA menunjukkan bahwa atribut US3, US5, IQ1, IQ3, IQ4, dan IQ5, dengan nilai CSI sebesar 67,61% termasuk dalam kategori “Puas”. Namun, meskipun peringkat layanan yang ditunjukkan memuaskan berdasarkan analisis CSI, masih ada ruang perbaikan untuk mencapai kepuasan pengguna yang maksimal. Khususnya dalam hal Kualitas dalam penelitian ini menunjukkan pentingnya mengevaluasi dan meningkatkan kualitas website Portal Berita untuk memenuhi kebutuhan pengguna harapan.

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi website UIN Suska Riau di [www.uin-suska-riau.ac.id](http://www.uin-suska-riau.ac.id)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

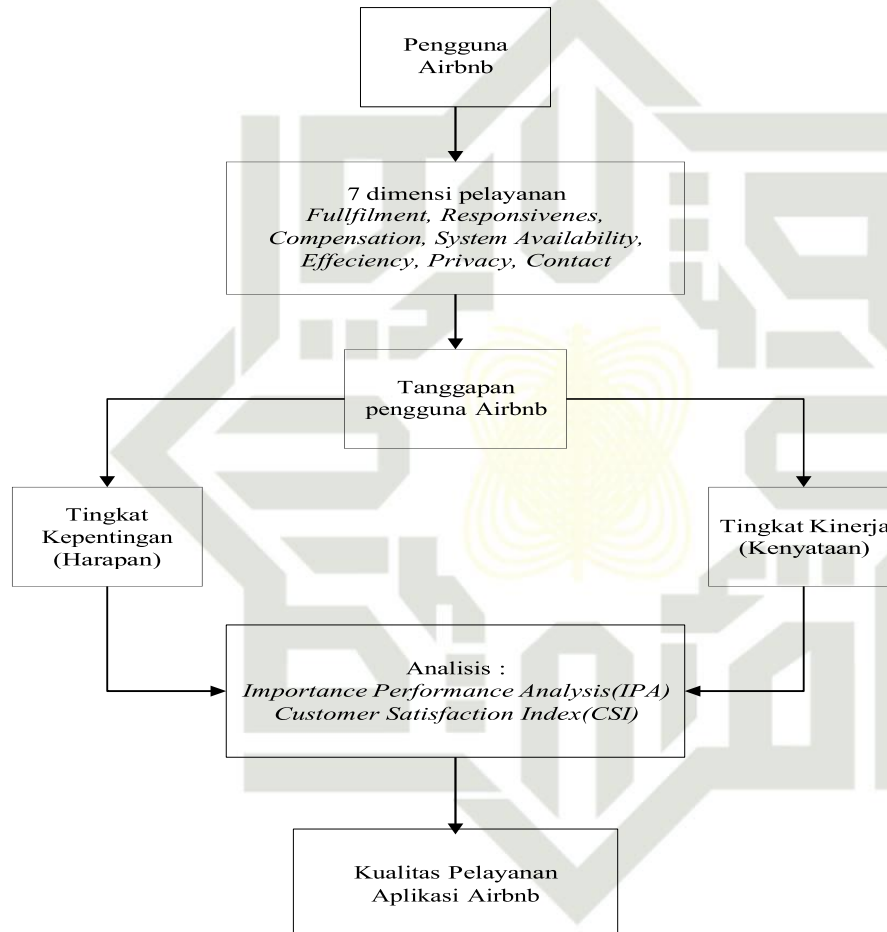
UIN Suska Riau

State Islamic University of Sumatra

Dari penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini terdapat perbedaan dimana penelitian sebelumnya menggunakan webqual sedangkan penelitian saat ini menggunakan indikator variabel penelitian e-Servqual yang mengidentifikasi tujuh dimensi, Metode servqual ini merupakan suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada pelayanan aplikasi.

## 2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Airbnb bagaimana teori yang berkaitan dengan beragam faktor yang telah diketahui sebagai hal yang dianggap penting. Adapun kerangka teori yang akan diterapkan di penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

### 2.1. Tahap Perencanaan

Langkah awal dalam penelitian ini melibatkan pemilihan dan perencanaan objek penelitian, penentuan tujuan penelitian, serta identifikasi data yang diperlukan.

### 2.2. Tahap Pengumpulan Data

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapat melalui pengisian kuesioner kepada pengguna aplikasi Airbnb dalam bentuk google formulir, lalu disebarluaskan dengan cara menyebarkan melalui media sosial seperti Facebook, WhatsApp, Instagram, Telegram, Tiktok dan lainnya. Kuisoner ini dominan disebar melalui grup Backpacker Internasional dan Backpacker Indonesia yang dimana Backpacker ini merupakan grup komunitas yang berisi informasi mengenai perjalanan didalam atau diluar negeri.

Jumlah yang digunakan pada sampel penelitian ini dihitung dengan menerapkab rumus Lemeshow [12]. Hal ini disebabkan oleh jumlah dari populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas. Berikut rumus Lameshow yaitu:

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dianggap sebagai sampel

2. Dianggap sebagai sampel

3. Dianggap sebagai sampel

4. Dianggap sebagai sampel

5. Dianggap sebagai sampel

6. Dianggap sebagai sampel

7. Dianggap sebagai sampel

8. Dianggap sebagai sampel

9. Dianggap sebagai sampel

10. Dianggap sebagai sampel

11. Dianggap sebagai sampel

12. Dianggap sebagai sampel

13. Dianggap sebagai sampel

14. Dianggap sebagai sampel

15. Dianggap sebagai sampel

16. Dianggap sebagai sampel

17. Dianggap sebagai sampel

18. Dianggap sebagai sampel

19. Dianggap sebagai sampel

20. Dianggap sebagai sampel

21. Dianggap sebagai sampel

22. Dianggap sebagai sampel

23. Dianggap sebagai sampel

24. Dianggap sebagai sampel

© Hak cipta dan hak moral ini dilindungi undang-undang. UIN Suska Riau sebagai institusi yang menyetujui publikasi ini.

$$(1)$$

Penelitian :

Jumlah Sampel

tingkat kepercayaan 95%

Maksimum estimasi 50 %

Salah Sampling error 10%

Jumlah tersebut diatas maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimum estimasi 50, % dan tingkat kesalahan 10%.

96(1-0,5)

34,12

0,5 0,5

0,12

2604

96,12

96,04

Berdasarkan perhitungan rumus lemeshow tersebut, maka jumlah sampel yang diambil minimal 96 responden pengguna aplikasi Airbnb.

**Tahap Pengolahan Data dan Pengujian Data**

Untuk melakukan analisis data pada penelitian ini digunakan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index dengan memakai software SPSS 26 dan memakai Microsoft Excel 2019, dan juga menggunakan analisis kuantitatif deskriptif dengan uji validasi dan uji reliabilitas. Dan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan 2 metode yaitu metode IPA dan CSI.

**Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode Importance Performance Analysis (IPA) ini diperkenalkan oleh Martilla & James (1997) pada artikel yang telah dibuat lalu diterbitkan pada Jurnal Of Marketing. Tjiptono dan Chandra (2016:222-223) mengutip penjelasan Martilla & James (1997), penggunaan teknik ini, dimana pengguna diminta agar dapat memberikan pengukuran pada tingkat kepentingan serta tingkat kinerja dari aplikasi pada tiap-tiap atribut tersebut [13]. Atribut dikelompokkan di diagram kartesius menggunakan metode IPA, di mana setiap area memiliki karakteristik tersendiri untuk setiap atribut. Pada proses ini, rata-rata dari masing-masing atribut kemudian dikelompokkan ke dalam 4 kuadran diagram kartesius [14].

Penilaian keseluruhan dari tingkat kepentingan tingkat kinerja dan didapat menggunakan jumlah skor yang diberikan oleh pengguna. Hasil dari perhitungan tersebut dapat dilihat dalam diagram kartesius [15]. Setiap atribut ditata dalam diagram kartesius berdasarkan nilai rata-rata. Skor nilai rata-rata pada penilaian tingkat kinerja menentukan posisi atribut pada sumbu X, sedangkan skor nilai rata-rata pada tingkat kepentingan menentukan atribut sumbu Y [16].

$$(2)$$

$$(3)$$

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

Metode CSI atau indeks kepuasan konsumen, adalah metode dengan teknik menggunakan indeks dalam pengukuran tingkat kepuasan pada pengguna berlandaskan atribut yang telah ditentukan. Atribut yang diukur kemungkinan bervariasi, menyesuaikan pada informasi yang didapat mengenai penggunaanya ([17]. Terdapat 5 tahap untuk mencari nilai CSI, yaitu menentukan nilai Mean Importance Score dan Mean Satisfaction Score, Menghitung Weight Factor, menentukan Weight Score, dan menghitung nilai CSI[18]. CSI dapat dihitung dengan persamaan

$$C = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\% \tag{4}$$





**2.2. Tahap Analisa dan Pembahasan**

Tujuan dari langkah ini adalah untuk menyederhanakan data agar lebih mudah untuk dimengerti oleh pembaca yang Dimana masing-masing metode sangat berpengaruh dalam objek penelitian yang dianalisis satu persatu.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian aplikasi ini memakai data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Responden yang memenuhi kriteria pada riset ini adalah pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Airbnb. Berikut ini mengenai data responden dan aplikasi Airbnb.

**3.1. Karakteristik Responden**

Pada penelitian ini melibatkan 106 responden yang dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Airbnb. gambaran umum responden berdasarkan nama, jenis kelamin, tempat tinggal, pekerjaan dan pernah menggunakan aplikasi Airbnb dalam pencarian tempat persinggahan sementara. Spesifikasinya ditentukan berlandaskan jawaban kuesioner yang disebarkan kepada pengguna aplikasi Airbnb yang tinggal di seluruh Indonesia. Data penelitian ini didapat dari kuesioner yang telah diisi pengguna aplikasi Airbnb. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 67% responden adalah perempuan dan 33% adalah laki-laki. Sebagian besar responden (48,7%) berusia 21-25 tahun. Dari data tersebut mayoritas responden pada kuisoner ini adalah karyawan swasta (54,7%), diikuti oleh pelajar/mahasiswa (31,1%), dan responden berasal dari berbagai daerah.

**3.2. Variabel Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat pada kepuasan pengguna aplikasi Airbnb dan mengevaluasi nilai kepentingan setiap variabel dari kualitas layanan. Variabel ini digunakan berdasarkan Indikator pengukuran e-servqual yaitu kualitas pelayanan adalah *Efficiency* (efisiensi) atribut 1, 2, 3, 4, selanjutnya *system availability* (ketersediaan) atribut 5, 6, 7, 8, 9, selanjutnya *fulfilment* (pemenuhan) atribut 10,11, 12, 13, selanjutnya *privacy* (privasi) atribut 14, 15, 16, selanjutnya *responsiveness* (tanggapan) 17, 18, 19, selanjutnya *compensation* (ganti rugi) atribut 20, 21, 22 dan contact (kontak) atribut 23 dan 24 [19]. Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja akan diukur berdasarkan atribut yang tercantum pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel Penelitian

No	Atribut
1	Airbnb memiliki tampilan yang menarik
2	Airbnb memiliki alur layanan yang sederhana
3	Airbnb dapat menyediakan berbagai fitur yang memudahkan pelanggan saat melakukan aktivitas pencarian
4	Pengguna dapat menggunakan Airbnb dengan mudah
5	Voucher yang dapat digunakan
6	Dapat melihat seluruh jenis dari penginapan yang ditawarkan
7	Airbnb dapat digunakan untuk melakukan navigasi untuk mencari informasi dari penginapan yang diinginkan
8	Kebijakan yang sesuai di Aplikasi Airbnb
9	Selalu mendapatkan Informasi melalui notifikasi
10	Layanan transaksi Aplikasi Mamikos memberi tahu Anda dengan cepat tentang status transaksi
11	Kondisi penginapan yang digambar dengan bentuk fisik yang tidak berubah dan cenderung sama dengan yang ditampilkan melalui aplikasi
12	Mampu menjaga data data yang bersifat rahasia yang diinput oleh pelanggan
13	Aplikasi Airbnb memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik selama 24 jam
14	Mampu menjaga dan tidak menggunakan data yang diinput oleh pelanggan untuk hal yang tidak disepakati sebelumnya
15	Mampu menjaga keamanan situs sehingga tidak terjadi pembajakan dari informasi
16	Aplikasi Airbnb memberikan keamanan transaksi
17	Mampu mengirimkan respon jawaban yang memuaskan apabila ada pertanyaan yang dilontarkan oleh pelanggan
18	Airbnb melakukan interaksi yang bagus dengan pengguna

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: *efficiency*  
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© 2021, All rights reserved. State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

- 9. Merespon secara cepat dan tepat apabila ada hal yang tidak jelas oleh pelanggan
- 10. Mampu menanggung biaya kembali apabila terjadi kesalahan dari pihak Airbnb
- 11. Melakukan pemberian penggantian apabila yang dipesan tidak sesuai yang tertera pada aplikasi
- 12. Airbnb mempunyai prosedur atau tata cara transaksi yang bisa mengurangi kesalahan input informasi
- 13. Aplikasi Airbnb memiliki fitur layanan chat dan pesan
- 14. Aplikasi Airbnb mempunyai fitur dengan customer service

**Uji validitas dan Reliabilitas**

Pengujian validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner itu valid atau tidak valid. kuesioner yang reliabel apabila mampu menghasilkan hasil yang konsisten ketika dilakukan tolak ukur ulang di waktu yang berbeda atau menghadirkan data yang tepat [20]. Hasil dari uji validitas ini dapat dilihat pada tabel 2, sedangkan hasil untuk uji reliabilitas pada Tabel 3.

Tabel 2. Uji Validitas

No	Rhitung Y	Rhitung X	Rtabel	Uji Validitas	
efficiency	1	0,654	0,381	0,190	Valid
	2	0,662	0,414	0,190	Valid
	3	0,556	0,541	0,190	Valid
	4	0,669	0,564	0,190	Valid
system availability	5	0,719	0,518	0,190	Valid
	6	0,531	0,487	0,190	Valid
	7	0,664	0,342	0,190	Valid
	8	0,541	0,573	0,190	Valid
	9	0,716	0,613	0,190	Valid
fullfilment	10	0,647	0,426	0,190	Valid
	11	0,575	0,541	0,190	Valid
	12	0,622	0,525	0,190	Valid
	13	0,697	0,516	0,190	Valid
privacy	14	0,607	0,575	0,190	Valid
	15	0,602	0,479	0,190	Valid
	16	0,605	0,591	0,190	Valid
Responsiv	17	0,659	0,617	0,190	Valid
	18	0,622	0,525	0,190	Valid
	19	0,615	0,601	0,190	Valid
compen sation	20	0,576	0,475	0,190	Valid
	21	0,657	0,558	0,190	Valid
	22	0,570	0,549	0,190	Valid
	23	0,723	0,495	0,190	Valid
ct	24	0,647	0,685	0,190	Valid

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Atribut	Cronbach Alpha	rtabel	Uji Reliabilitas
Kepentingan	0,934	0.190	Relaiabel
Kinerja	0,886	0.190	Relaiabel

Pada uji validitas ini dilakukan dengan Menganalisis perbandingan koefisien korelasi rhitung terhadap rtabel sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan validitas data, menggunakan derajat kebebasan (degree of freedom). Berdasarkan tabel, diketahui bahwa nilai rhitung harus lebih besar dari pada nilai rtabel agar hasil dari perhitungan dianggap valid. Dengan demikian, nilai setiap atribut kinerja X dan kepentingan Y dinyatakan valid.

Uji reliabilitas ini berguna dalam menilai Stabilitas perangkat ukur yang diterapkan serta tingkat kepercayaan dan keandalannya. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah cronbach alpha ( $\alpha$ ) untuk masing-masing atribut dalam software SPSS26 , dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan (df) N-2.maka dari itu, kuesioner yang diisi oleh pengguna dalam penelitian ini akan dianalisis lebih lanjut[21].

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Diarahkan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau di lain sebagainya.  
2. Diarahkan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau di lain sebagainya.  
2. Diarahkan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau di lain sebagainya.

**3.3. Hasil Importance Performance Analysis**

Pada hasil penelitian dalam metode IPA ini melakukan perbandingan antara dua subvariabel, yaitu tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (realita). Tingkat kesesuaian berarti skor perbandingan antara poin tingkat kepentingan dan poin Tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian ini menentukan kepentingan utama perbaikan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna[13]. Penilaian kepentingan dan kinerja pengguna dilakukan menggunakan skor yang tercantum pada Tabel 4.

Tabel 4 Tingkat kesesuaian

Kesesuain	(%)
Sangat sesuai	80-100
Sesuai	70-79
Cukup Sesuai	60-69
Kurang Sesuai	50-59
Tidak Sesuai	40-49

Hasil dari rata-rata setiap atribut tingkat kinerja 3,48, sementara rata-rata tingkat kepentingan 3,86. Nilai-nilai ini digunakan untuk mengelompokkan atribut dalam pemetaan metode IPA menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I prioritas tertinggi, kuadran II pertahankan, kuadran III prioritas rendah, dan kuadran IV berlebihan. Data diolah dengan menggunakan software SPSS 26, diagram kartesius dibuat dan dibagi menjadi 4 bagian, yang ditentukan oleh rata-rata tingkat dari semua atribut pada sumbu X tingkat kinerja dan rata-rata pada sumbu Y tingkat kepentingan, seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Perhitungan IPA

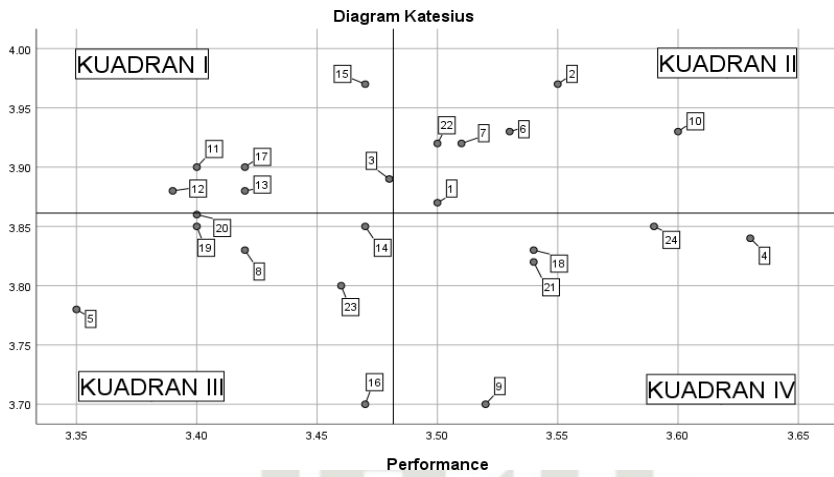
Atribut	Tingkat Kepentingan (Hi)	Tingkat Kinerja (Ki)	Tingkat Kesesuaian (Tki)%	Ratarata Hi (Yi)	Ratarata Ki (Xi)
1	409	371	90,71	3,86	3,50
2	421	376	89,31	3,97	3,55
3	412	369	89,56	3,89	3,48
4	407	385	94,59	3,84	3,63
5	401	355	88,53	3,78	3,35
6	417	374	89,69	3,93	3,53
7	415	372	89,64	3,92	3,51
8	406	362	89,16	3,83	3,42
9	392	373	95,15	3,70	3,52
10	417	382	91,61	3,93	3,60
11	413	360	87,17	3,90	3,40
12	411	359	87,35	3,88	3,39
13	411	362	88,08	3,88	3,42
14	408	368	90,20	3,85	3,47
15	421	368	87,41	3,97	3,47
16	392	368	93,88	3,70	3,47
17	413	362	87,65	3,90	3,42
18	406	375	92,36	3,83	3,54
19	408	360	88,24	3,85	3,40
20	409	360	88,02	3,86	3,40
21	405	375	92,59	3,82	3,54
22	415	371	89,40	3,92	3,50
23	403	367	91,07	3,80	3,46
24	408	381	93,38	3,85	3,59
RATA RATA			90,17	3,86	3,48

Posisi setiap atribut dalam setiap kuadran dapat diamati pada Gambar 2.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Gambar 2. Diagram Kartesius

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengindikasi sumbernya.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengindikasi sumbernya.**

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Setiap penggambaran kuadran memiliki keadaan yang berbeda-beda. Pengelompokan berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) ini diupayakan agar aplikasi Airbnb untuk segera dilanjutkan jika diperlukan perbaikan fitur-fitur yang diduga penting oleh pengguna, didalam keadaan yang relatif singkat. Teori pada kuadran I-IV ini pada dasarnya sama, pengguna akan merasa puas apabila tingkat kepentingannya lebih rendah atau sesuai dengan kinerja nya. Harapan pengguna yang dimaksud adalah kepuasan pengguna dalam menggunakan kualitas pelayanan aplikasi Airbnb.

**Kuadran I (Prioritas Utama)**

Teori pada kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting, tetapi aplikasi belum menjadikannya sesuai dengan harapan pengguna sehingga pengguna belum merasa puas. Hasil pemetaan di atas diperoleh hasil bahwa pada kuadran I (prioritas pertama) ditemukan atribut yang dianggap penting atau atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, 6 atribut yang tercantum dalam kuadran I ini, diantaranya, 3, 11, 12,13,15, dan 17.

**Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran ini berisikan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan berpotensi menjadi faktor pendukung kepuasan pengguna. Oleh karena itu, Airbnb diharapkan untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja pada atribut ini. Atribut dalam Kuadran 2 biasanya memiliki peran pendukung bagi atribut yang ada dalam Kuadran 1. Pada pemetaan diagram di atas terdapat 6 atribut yang tercantum dalam kuadran II ini, yakni atribut 1, 2, 6, 10, dan 22.

**Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Pada kuadran ini merupakan atribut yang kurang memiliki pengaruh bagi pengguna, pelaksanaan dari aplikasi juga biasa-biasa saja serta dianggap kurang penting dan dianggap kurang memuaskan. Terdapat 7 atribut pada kuadran ini, diantaranya atribut 5, 8, 14, 16, 19, 20, dan 23.

**Kuadran IV (Berlebihan)**

Pada kuadran ini merupakan atribut yang kurang berpengaruh terhadap pengguna tetapi pelaksanaan oleh Airbnb terlalu berlebihan serta dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan, terdapat 5 atribut yang masuk didalam kuadran IV ini, yaitu 4, 9, 18, 21, dan 24.

**3. Hasil Customer Satisfaction Index**

Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) dimanfaatkan untuk menentukan keseluruhan kepuasan pengguna menggunakan metode yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan efektivitas atribut kualitas layanan yang dinilai dari perhitungan CSI yang setara dengan rata-rata nilai kepentingan dan kinerja. Oleh karena itu, Peningkatan rata-rata skor pentingnya dan kinerja mempengaruhi nilai CSI. [17]. Hasil perhitungan menggunakan metode CSI ditunjukkan pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil CSI

Atribut	(MIS)	(MSS)	(WF)	(WS)
1	3,86	3,50	4,17	14,58
2	3,97	3,55	4,29	15,21
3	3,89	3,48	4,20	14,61

4	3,84	3,63	4,14	15,05
5	3,78	3,35	4,08	13,68
6	3,93	3,53	4,25	14,98
7	3,92	3,51	4,23	14,83
8	3,83	3,42	4,13	14,12
9	3,70	3,52	3,99	14,05
10	3,93	3,60	4,25	15,30
11	3,90	3,40	4,21	14,28
12	3,88	3,39	4,19	14,18
13	3,88	3,42	4,19	14,29
14	3,85	3,47	4,15	14,42
15	3,97	3,47	4,29	14,88
16	3,70	3,47	3,99	13,86
17	3,90	3,42	4,21	14,36
18	3,83	3,54	4,13	14,63
19	3,85	3,40	4,15	14,11
20	3,86	3,40	4,17	14,15
21	3,82	3,54	4,12	14,59
22	3,92	3,50	4,23	14,79
23	3,80	3,46	4,10	14,21
24	3,85	3,59	4,15	14,93
<b>T</b>	<b>92,64</b>	<b>83,54</b>	<b>100,00</b>	<b>348,10</b>
<b>T WS = 348,10</b>				
<b>CSI = (T WS : 5) x 100% = 69,62</b>				

Menurut hasil data yang telah diolah, diketahui bahwa nilai CSI adalah sebesar 69,62%. Jika dihubungkan dengan metode IPA, nilai CSI yang tidak mencapai persentase sempurna dapat dikaitkan dengan atribut kepuasan pengguna yang ada di Kuadran I, yang membutuhkan perbaikan prioritas utama, Serta Kuadran III yang memerlukan peningkatan kinerja lebih selanjutnya. Atribut pada Kuadran II juga perlu dijaga agar kualitas kinerjanya tetap baik dan tidak mempengaruhi nilai CSI menjadi menurun. Berdasarkan survei terhadap 106 responden mengenai analisis kualitas layanan digital aplikasi Airbnb dengan metode CSI, diperoleh hasil sebesar 69,62%, yang berarti berada dalam kisaran 66,00-80,00. Berdasarkan hasil analisis CSI, kualitas layanan pada aplikasi Airbnb yaitu “puas” dengan skor 69,62%. Didapat sesuai tabel kriteria dari nilai CSI yang telah ditentukan:

Tabel 7. Nilai CSI

Nilai	Kreteria
81%-100%	Sangat Puas
66%-80%	Puas
51%-65%	Cukup Puas
35%-50%	Kurang Puas
0%-34%	Tidak Puas

Walaupun kualitas layanan di aplikasi Airbnb dianggap memuaskan, dari asil penelitian metode IPA menyatakan bahwa masih ada beberapa atribut yang perlu dipertahankan, diperbaiki, dan ditingkatkan kualitas pelayanannya. Penting bagi Airbnb untuk terus mempertahankan kepuasan melalui layanan yang sesuai dengan keinginan pengguna. Perbaikan yang dilakukan berdasarkan analisis menggunakan metode IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan CSI yang diperoleh, nilai CSI adalah 69,62. Dari nilai CSI ini dimanfaatkan untuk meningkatkan atribut-atribut dari IPA sampai memenuhi 100% dan termasuk dalam kriteria “sangat puas”. Hasil dari penelitian mengindikasikan bahwa tingkat signifikansi dari pengolahan data menunjukkan hasil uji validitas yang valid karena nilai r hitung lebih besar hasilnya dari rtabel. Berdasarkan pengujian reliabilitas dengan 106 responden yang telah diisi oleh pengguna aplikasi Airbnb, Hasil pengukuran awal mengindikasikan bahwa 24 Atribut yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dianggap dapat reliabel, Dimana nilai r hitung lebih besar daripada koefisien reliabilitas.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- © M. S. Jailani dan F. Jeka, "Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci Kualitatif dalam Pendekatan Praktis," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, hlm. 26320–26332, 2023.
- 16 P. Zahra dan F. H. Hanifa, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI PADA PENGUNJUNG PLASA TELKOM PUTRI HIJAU MEDAN TAHUN 2021," *E-Proceeding Appl. Sci.*, vol. 7, no. 4, hlm. 567–, 575.
- 17 M. Melissa dan F. Dini Ariyanti, "Satisfaction Level Analysis of Bukalapak's Website & Application Users Using SERVQUAL and IPA," *E3S Web Conf.*, hlm. 1–8, 2023, doi: 10.1051/e3sconf/202338801011.
- 18 P. Syahputra, R. Hardiartama, B. P. Kristana, dan A. Wulansari, "Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA)," *J. Inform. Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 2, hlm. 228–236, Jun 2023, doi: 10.33365/jatika.v4i2.2630.
- 19 A. Azzochrah, M. A. Muslihin, dan S. S. Al'amri, "IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) AND CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) METHODS IN MEASURING THE QUALITY OF BANK SERVICES: EMPIRICAL EVIDENCE FROM BANK MUAMALAT MANADO BRANCH OFFICE," *TIJDESSA*, vol. 3, no. 1, hlm. 1–24, 2022.
- 20 D. Setiawan, A. Z. Yamani, dan F. D. Winati, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)," *J. Teknol. Dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, hlm. 286–295, Des 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- 21 B. J. Ali *dkk.*, "Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms," *Int. J. Eng. Bus. Manag.*, vol. 5, no. 2, hlm. 65–77, 2021, doi: 10.22161/ijebm.5.2.6.
- B. Rakasiwie dan S. R. Ekasasi, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENJUAL ONLINE PADA SITUS BUKALAPAK.COM," vol. 2, no. 2, hlm. 173–184, 2021.
- F. P. Sihotang dan R. Oktarina, "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, hlm. 1–12, Apr 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2439.
- N. D. Putri, D. Novitasari, T. Yuwono, dan M. Asbari, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN," *J. Commun. Educ.*, vol. 15, no. 1, hlm. 30–47, Feb 2021, doi: 10.58217/joce-ip.v15i1.226.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### LOA



**JPTI**  
**JURNAL**  
**PENDIDIKAN DAN**  
**TEKNOLOGI**  
**INDONESIA**

CV INFINITE CORPORATION  
**JURNAL PENDIDIKAN DAN TEKNOLOGI INDONESIA**  
Jl Kober No 915, RT 08/04, Kober, Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia  
Laman : <http://jpti.journals.id> email : [jptijournals@gmail.com](mailto:jptijournals@gmail.com)

10 Desember 2024

No : 502/LoA/JPTI/XII/2024  
Hal : *Letter of Acceptance*

Kepada

- Yth
1. Herliza, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
  2. Muhammad Jazman, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
  3. Eki Saputra, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
  4. Syaifullah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI)** adalah jurnal nasional, terdaftar di BRIN dengan P-ISSN 2775-4227 dan e-ISSN 2775-4219, serta terakreditasi SINTA 3 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi Nomor 177/E/KPT/2024.

Kami mengucapkan terima kasih atas pengiriman artikel ilmiah ke **Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI)** dengan data artikel sebagai berikut:

Judul	<b>Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Airbnb di Indonesia melalui Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index</b>
Penulis	1. Herliza 2. Muhammad Jazman 3. Eki Saputra 4. Syaifullah

Berdasarkan hasil review, artikel tersebut dinyatakan **DITERIMA** untuk dipublikasikan pada **Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI)** Volume 4 Nomor 12, Desember 2024

Demikian surat pemberitahuan ini, kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kerja sama yang baik.

Chief Editor,



**JPTI**  
**JURNAL**  
**PENDIDIKAN DAN**  
**TEKNOLOGI**  
**INDONESIA**

**Dr. Hanung Nindito Prasetyo, M.T.**  
Scopus ID : 56771190000.

UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN B

### DOKUMENTASI PENELITIAN

#### B.1 Data Penelitian

##### 1. Kuisoner Harapan

NO	Efficiency				System Availability				Fulfillment				Privacy				Responsiveness			Compensation			Contact		TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	119
2	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	98
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	96
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	106
6	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	104
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
8	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	96
9	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	102
10	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	106
11	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	103
12	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	106
13	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	108
14	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	105

15	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	100
16	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	100
17	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	103
18	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	103
19	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	102
20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	106
21	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	105
22	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	106
23	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	107
24	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	107
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	104
26	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	104
27	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	102
28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	111
29	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	107
30	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	100
31	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	106
32	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	98
33	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	106
34	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	106

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

35	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	104
36	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	102
37	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	107
38	4	3	5	4	2	1	3	5	1	3	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	4	2	5	4	4	2	69
39	5	2	2	1	2	5	2	3	2	5	1	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	2	4	4	4	4	4	68
40	4	5	2	2	2	5	2	3	1	3	5	1	2	5	2	4	2	1	5	2	1	5	1	2	4	4	4	67
41	4	2	3	5	2	5	4	2	2	4	4	2	4	2	2	5	2	5	2	5	2	4	1	4	2	2	4	78
42	2	5	3	5	2	4	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2	5	5	2	4	1	4	2	2	4	4	4	78
43	2	4	4	3	4	2	4	5	3	3	3	4	4	1	4	2	2	5	5	3	3	3	5	2	4	4	4	80
44	2	4	4	2	4	3	4	5	2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	4	4	4	93
45	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	101
46	2	5	5	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	96
47	5	3	4	5	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	1	3	4	3	2	4	3	4	4	4	82
48	5	3	2	3	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	88
49	4	5	4	3	5	5	3	5	3	3	5	4	3	1	5	3	5	5	3	4	2	3	5	4	4	4	4	92
50	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	101
51	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	101
52	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	97
53	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	101
54	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	103

55	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	104
56	4	5	4	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	2	4	4	4	4	99
57	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	2	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	100
58	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	97
59	4	4	4	3	4	4	2	3	5	2	3	4	2	5	3	2	5	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	77
60	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	95
61	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95
62	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	96
63	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	94
64	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	107
65	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	99
66	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	107
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	99
68	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	103
69	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	103
70	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	107
71	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	104
72	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
73	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	3	5	4	4	4	4	103
74	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	71

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

75	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	86	
76	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	86
77	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	86	
78	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	86	
79	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	87	
80	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	85	
81	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	85	
82	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	87	
83	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	86	
84	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	86		
85	3	2	4	3	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	2	4	1	2	65	
86	3	4	4	2	3	2	4	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	4	72	
87	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	2	3	4	4	2	3	71	
88	3	3	2	3	4	2	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	4	3	2	4	2	3	4	70	
89	3	3	2	3	5	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	2	72	
90	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	73	
91	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	74	
92	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	74	
93	2	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	75	
94	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	3	4	4	2	2	3	4	74	

95	3	2	4	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	76
96	3	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	71
97	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	79
98	3	2	3	4	2	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	73
99	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	73
100	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	2	3	2	4	2	3	4	2	3	2	4	2	4	71
101	3	2	4	4	2	3	4	3	2	4	3	2	4	4	2	3	3	4	2	3	4	2	2	3	72
102	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	73
103	4	3	3	2	4	2	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	74
104	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	75
105	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	1	4	4	3	4	87
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	119
TOTAL	409	421	412	407	401	417	415	406	392	417	413	411	411	408	421	392	413	406	408	409	405	415	403	408	9820
RATA*	3,86	3,97	3,89	3,84	3,78	3,93	3,92	3,83	3,70	3,93	3,90	3,88	3,88	3,85	3,97	3,70	3,90	3,83	3,85	3,86	3,82	3,92	3,80	3,85	92,64

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Kuesioner Kinerja

No	efficiency				system availability				fulfillment				privacy		responsiveness			compensation			contact		TOTAL		
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22		X23	X24
1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	116
2	2	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	98
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	87
4	3	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	74
5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	102
6	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	104
7	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	87
8	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	106
9	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	108
10	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	74
11	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	71
12	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	70
13	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	71
14	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	72
15	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	60
16	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	56
17	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	56
18	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	61
19	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	57
20	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	70
21	3	4	2	4	3	4	2	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	72
22	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	2	3	71

23	3	3	2	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	71	
24	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	75
25	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	75	
26	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	76
27	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	75
28	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	89	
29	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	91
30	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	76
31	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	88
32	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	78
33	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	75
34	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	73	
35	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	74
36	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	84
37	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	77
38	5	5	4	5	1	2	5	3	3	1	4	1	2	1	5	2	1	5	3	1	5	2	4	4	74
39	4	4	1	2	4	4	4	1	4	4	2	1	2	5	4	2	1	2	5	3	2	1	5	2	69
40	2	3	4	1	4	4	4	1	2	5	4	2	4	4	4	2	1	3	3	4	2	4	2	4	73
41	2	4	5	4	4	3	2	5	4	5	2	5	2	4	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	87
42	4	4	5	4	4	2	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	5	90
43	3	4	5	5	1	5	2	5	5	2	1	1	1	1	4	3	3	3	2	5	5	2	4	3	75
44	5	5	4	3	2	3	1	4	4	3	2	4	3	5	2	5	3	5	2	4	2	4	5	5	85
45	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	2	5	3	4	2	5	5	3	5	3	5	5	97
46	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	102
47	3	5	3	3	4	3	5	2	4	5	2	5	2	2	3	4	2	4	2	2	4	4	2	4	78
48	2	3	5	1	3	5	2	4	2	2	1	3	4	2	3	4	2	4	4	2	4	4	2	3	72
49	5	4	4	2	5	3	2	4	3	3	4	4	2	2	4	4	5	4	3	3	3	2	5	4	84

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

50	4	3	5	5	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	5	3	5	88
51	4	3	3	2	1	2	3	3	4	3	5	4	3	4	3	2	4	4	5	3	5	4	3	2	79
52	5	3	2	5	3	3	2	4	4	3	3	2	3	5	5	4	3	5	3	2	4	5	3	5	86
53	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	103
54	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	104
55	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	101
56	5	4	4	5	4	3	4	1	3	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	1	4	87
57	1	2	4	5	4	4	4	2	4	5	1	2	4	1	3	4	4	5	4	4	3	5	3	4	82
58	4	3	2	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	97
59	2	3	2	2	2	5	4	2	3	4	1	3	4	2	4	3	2	4	2	1	3	4	3	4	69
60	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	2	5	3	4	85
61	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	94
62	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	98
63	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	89	
64	5	3	4	3	4	5	4	2	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	100
65	5	5	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	101
66	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	100
67	4	3	5	2	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	5	5	97
68	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	102
69	4	3	5	3	5	3	2	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	5	96
70	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	2	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	99
71	4	3	2	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	3	3	72
72	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	5	3	5	3	3	4	3	2	3	5	3	3	3	78
73	3	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	79
74	4	4	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	76
75	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	84
76	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	86

77	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	87	
78	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	87	
79	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	81	
80	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	85	
81	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	86	
82	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	86	
83	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	85	
84	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	89	
85	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	4	85
86	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	83
87	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	79	
88	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	2	79	
89	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	82
90	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	79	
91	4	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2	79	
92	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	79	
93	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	83	
94	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	84	
95	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	85	
96	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	87	
97	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	80	
98	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	84	
99	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	84	
100	4	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	84	
101	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	88	
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	2	4	4	84	
103	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	82	

104	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	81
105	3	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	1	4	4	3	4	90
106	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	90
TOTAL	371	376	369	385	355	374	372	362	373	382	360	359	362	368	368	368	362	375	360	360	375	371	367	381	8855
RATA*	3,50	3,55	3,48	3,63	3,25	3,53	3,51	3,42	3,52	3,60	3,40	3,39	3,42	3,47	3,47	3,42	3,54	3,40	3,40	3,54	3,50	3,46	3,59	83,54	









#### B.4 Uji reliabilitas tingkat harapan dan kinerja

1. Harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	24

2. Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	24

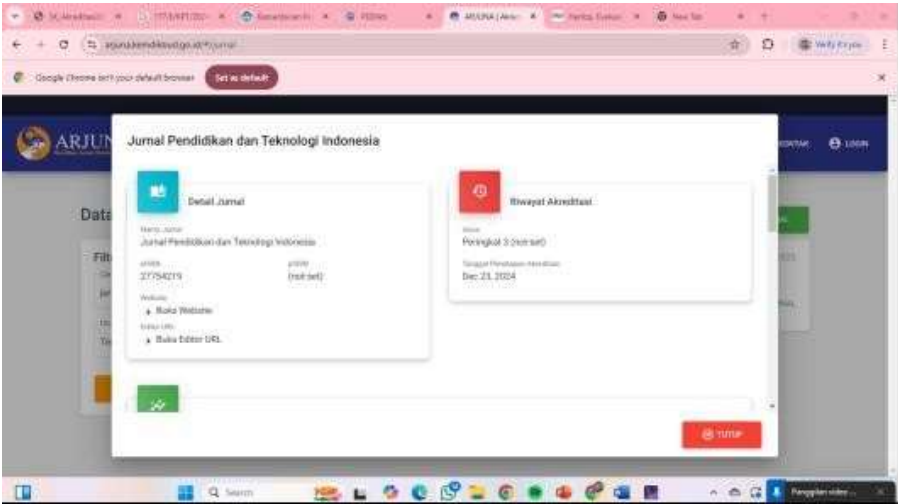
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### B.5 Bukti Jurnal SINTA 3

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### B.6 Ulasan dari Appstore tentang Airbnb



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B.7 Pencarian Kuisoner Melalui Grup Komunitas Perjalanan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

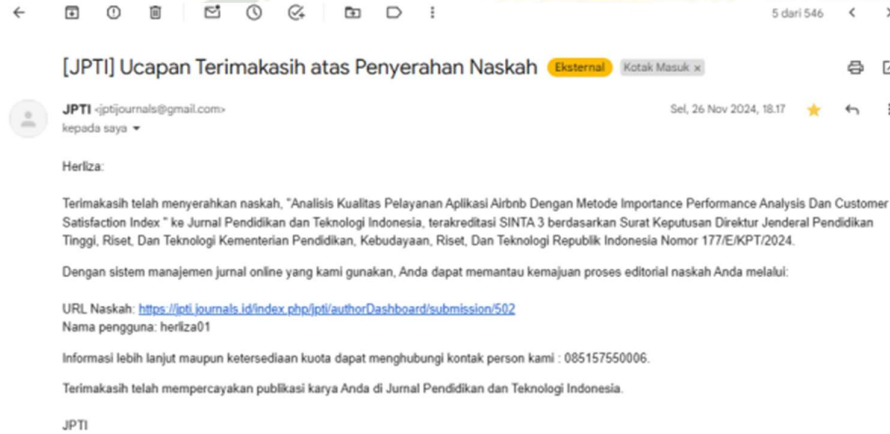
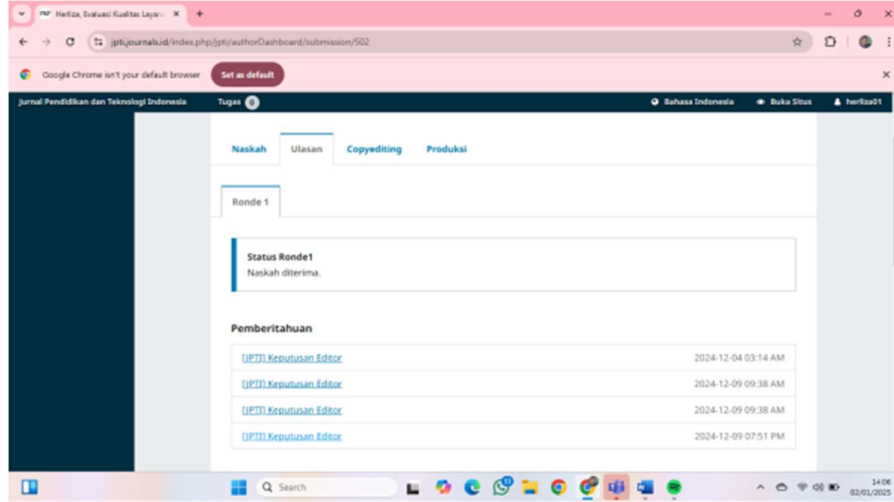
## LAMPIRAN C

### PROSES *SUBMIT* HINGGA *ACCEPTED*

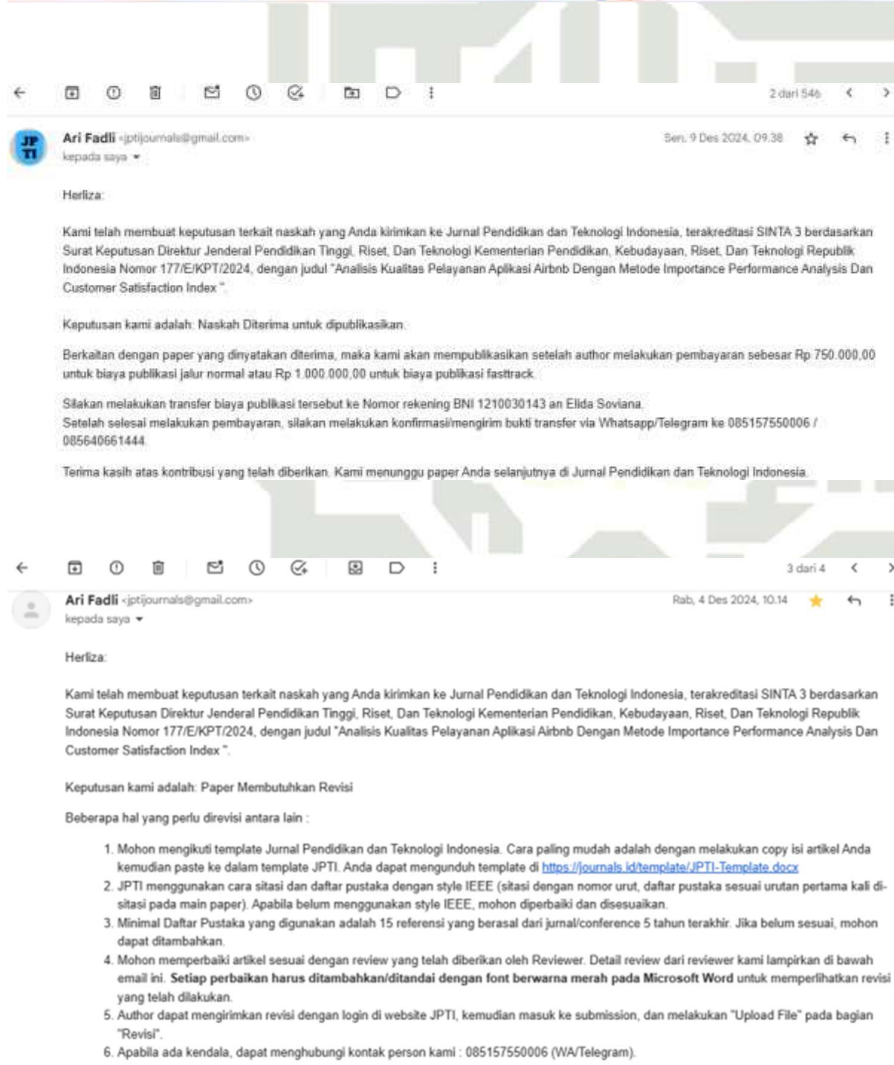
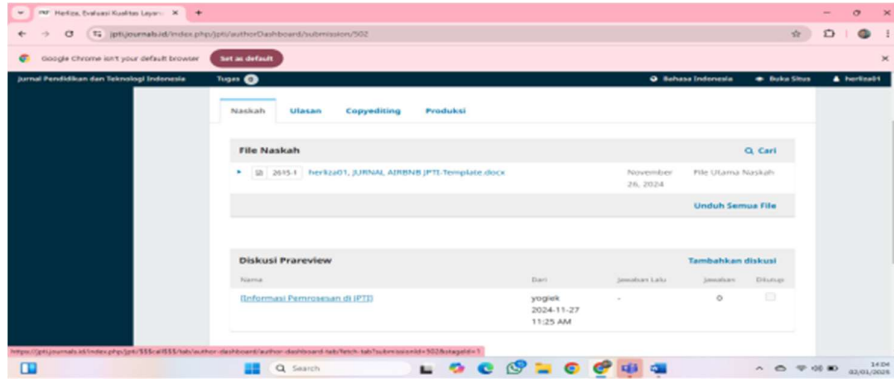
#### C.1 *Submit*

##### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## C.2 Proses Review Dari Reviewer

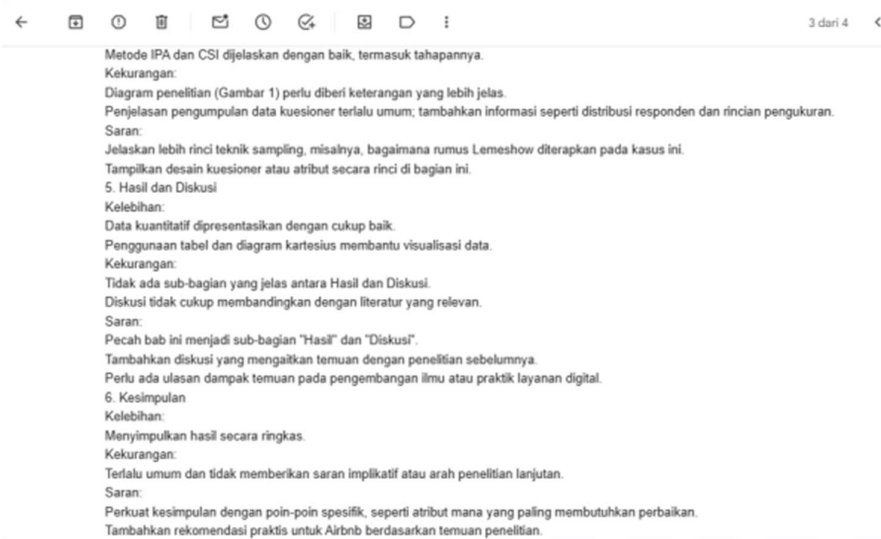


### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

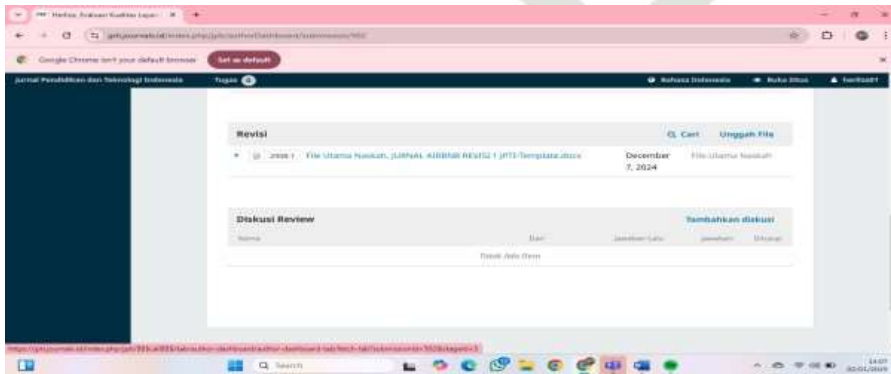
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

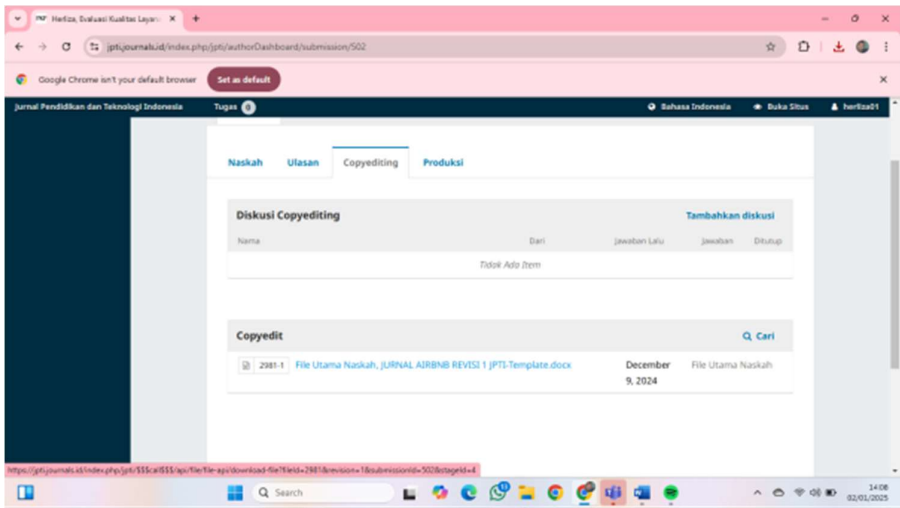


**C.3 Upload Revisi**

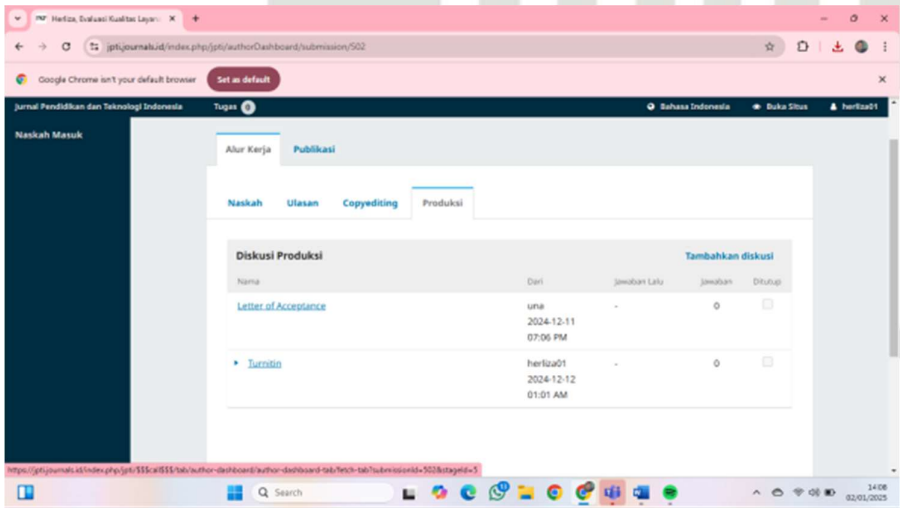


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**C.4 Proses Accepted**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Herliza lahir di Sialang Jaya, pada tanggal 01 Juli 2002. Peneliti merupakan anak dari Ayah Hamli dan Ibu Herlina. Peneliti adalah anak kedua dari tiga bersaudara. Pengalaman pendidikan peneliti dimulai dari Sekolah Dasar 015 Sialang Jaya, pada tahun 2008 sampai 2014. Selanjutnya pendidikan Madrasah Tsanawiyah Saadah Islamiyah Tembilahan, pada tahun 2014 hingga 2017. Pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Tembilahan dengan jurusan Administrasi Perkantoran. Setelah menyelesaikan pendidikan formal, peneliti melanjutkan pendidikan pada tahun 2020 dengan mendaftar sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) dan memilih jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.