

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Registrasi Online Seminar Widuri Computer Club Menggunakan Metode SERVQUAL

Abriel Rizq Fauzi^{1*}, Goldie Gunadi²

^{1,2} Teknik Informatika, STMIK Widuri, Indonesia

abrielrizq02@gmail.com^{1*}

Alamat: 3, Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota
Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480

Korespondensi penulis: abrielrizq02@gmail.com

Abstract: *This research aims to analyse the level of user satisfaction with the online registration system used by Widuri Computer Club in the seminar, by applying the SERVQUAL method. SERVQUAL is a tool used to measure service quality based on the gap between user expectations and perceptions in five main dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The use of an efficient online registration system is very important to ensure the convenience of participants in the registration process, therefore this research was conducted to evaluate the extent to which the existing system can meet the needs and expectations of its users. The research method used is quantitative with data collection techniques through questionnaires that are distributed to seminar participants who have used the Widuri Computer Club online registration system. The questionnaire is designed to measure user expectations and perceptions of the five dimensions of service quality. The collected data is then analysed using descriptive analysis and gap score calculation for each SERVQUAL dimension. The research results show that there is a gap between user expectations and perceptions in several dimensions, especially in the responsiveness dimension, which reflects the user's dissatisfaction with the system response time, as well as the physical evidence dimension related to the appearance and interface of the system that is considered less attractive and easy to use. Meanwhile, the dimensions of reliability and assurance obtain a relatively adequate value, although there is still room for improvement in terms of ease of access and data security. Based on these findings, it is recommended that Widuri Computer Club make improvements to the aspects that have the biggest gaps, such as speeding up response time and improving the design and functionality of the user interface. This research is expected to contribute to the development of a better online service system in the future, especially in the organisational environment based on the implementation of seminars and other events.*

Keywords: *User satisfaction, Online registration system, SERVQUAL, Widuri Computer Club,*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem registrasi online yang digunakan oleh Widuri Computer Club dalam penyelenggaraan seminar, dengan mengaplikasikan metode SERVQUAL. SERVQUAL adalah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna pada lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penggunaan sistem registrasi online yang efisien sangat penting untuk memastikan kenyamanan peserta dalam proses pendaftaran, oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem yang ada dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada peserta seminar yang pernah menggunakan sistem registrasi online Widuri Computer Club. Kuesioner tersebut dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap kelima dimensi kualitas layanan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan perhitungan gap score untuk masing-masing dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna pada beberapa dimensi, terutama pada dimensi daya tanggap, yang mencerminkan ketidakpuasan pengguna terhadap waktu respons sistem, serta dimensi bukti fisik yang berkaitan dengan tampilan dan antarmuka sistem yang dinilai kurang menarik dan mudah digunakan. Sementara itu, dimensi keandalan dan jaminan memperoleh nilai yang relatif memadai, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kemudahan akses dan keamanan data. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Widuri Computer Club melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang memiliki kesenjangan terbesar, seperti mempercepat waktu respons dan meningkatkan desain serta fungsionalitas antarmuka pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem layanan online yang lebih baik di masa depan, khususnya di lingkungan organisasi yang berbasis pada penyelenggaraan seminar dan acara lainnya.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, Sistem registrasi online, SERVQUAL, Widuri Computer Club

Received: November 12, 2024; Revised: November 26, 2024; Accepted: November 10, 2024;

Published: Desember 13, 2024;

1. PENDAHULUAN

STMIK Widuri sendiri adalah Sekolah Tinggi Manajemen Informatika yang berfokus di dunia komputer, STMIK Widuri merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang berlokasi di Palmerah Jakarta Selatan, Perguruan Tinggi ini mempunyai dua program studi yaitu Sistem Informasi dan Teknik Informatika. STMIK Widuri adalah salah satu lembaga pendidikan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pendidikan, dan fasilitas-fasilitas dan struktur yang baik.

Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya (Mujiati, 2015).

Sistem registrasi merujuk pada proses atau mekanisme yang digunakan untuk mendaftarkan individu atau entitas ke dalam sebuah sistem atau program. Tujuan utama dari sistem registrasi adalah untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan secara formal dari pengguna atau pihak yang mendaftar. Ini dapat mencakup data pribadi, informasi kontak, preferensi, atau persyaratan lainnya yang relevan dengan keperluan sistem tersebut. Sistem registrasi biasanya melibatkan formulir atau antarmuka pengguna yang memungkinkan pihak yang mendaftar untuk mengisi detail yang diperlukan (Sani et al., 2018). Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk administrasi, analisis, atau komunikasi lebih lanjut oleh penyelenggara sistem atau pihak yang mengelola data tersebut. Penting untuk mencatat bahwa sistem registrasi harus mematuhi prinsip privasi dan keamanan data untuk melindungi informasi pribadi pengguna yang dikumpulkan. Ini sering kali melibatkan kepatuhan terhadap regulasi privasi yang berlaku dan mengimplementasikan praktik-praktik terbaik dalam pengelolaan data (Nasution, 2021).

QRIS merupakan sebuah inovasi baru yang diluncurkan oleh Bank Indonesia yang bekerja sama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia yang diluncurkan tepat pada hari kemerdekaan Republik Indonesia ke-74 tahun yaitu 17 Agustus 2019. QRIS diluncurkan sebagai standarisasi pembayaran non tunai yang berbasis QR Code sebagai pemersatu pembayaran non tunai berbasis QR Code di Indonesia (Nasution, 2021).

Xendit merupakan sebuah perusahaan teknologi keuangan yang berbasis di Indonesia yang telah terbukti menyediakan infrastruktur pembayaran yang efisien dan andal untuk Indonesia (Martadinata & Zaliman, 2021). Peran Xendit tidak hanya terbatas pada pengolahan pembayaran, namun juga membantu marketplace dalam menyederhanakan transaksi keuangan,

memfasilitasi pengiriman pembayaran dan layanan pinjaman, serta secara aktif mendeteksi dan mencegah tindakan penipuan. Melalui layanannya, Xendit tidak hanya sekadar menjadi penyedia layanan keuangan, tetapi juga menjadi mitra yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan bisnis secara eksponensial bagi para pelanggannya. Xendit juga merupakan platform pembayaran yang memfasilitasi bisnis dalam menerima pembayaran secara simpel, terjamin keamanannya, dan mudah diakses oleh semua orang. Dengan memproses jutaan transaksi setiap bulan, Xendit berperan penting dalam mendukung pertumbuhan bisnis dengan menyediakan API berkualitas tinggi (Rozi et al., 2022).

WCC sendiri merupakan tempat mahasiswa untuk mengembangkan kompetensi minat dan bakat mereka di dunia komputer atau teknologi. Sebelum bernama Widuri Computer Club nama nya adalah Widuri Computer Community, Widuri Computer Community sendiri didirikan oleh mahasiswa aktif yang ada di STMIK Widuri pada masanya. Widuri Computer Community sering kali mengadakan seminar atau bootcamp yang diadakan di kampus maupun di luar kampus terkait dengan dunia komputer, Adapun beberapa kegiatan seminar yang diadakan oleh Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widuri itu sendiri sudah sering dilakukan.

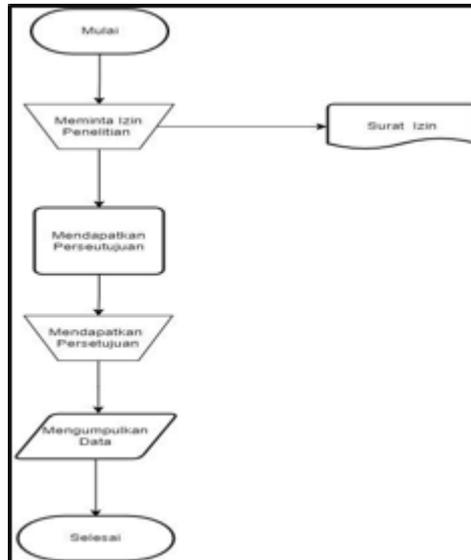
Penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem registrasi online seminar Widuri *Computer Club*. Berdasarkan penelitian ini permasalahan yang dihadapi yaitu, masih banyaknya mahasiswa yang belum pernah mencoba untuk melakukan registrasi secara online, dan tidak sedikit mahasiswa yang tidak bisa melakukan registrasi dan pembayaran secara online, sehingga mereka melakukan pembayaran secara tunai terhadap panitia (Marwati & Krisbiantoro, 2023).

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu peneliti melakukan pengumpulan data pada populasi atau sampel tertentu, penelitian ini ditujukan kepada peserta seminar menggunakan metode service quality untuk menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan registrasi online seminar yang diadakan Widuri Computer Club.

Perhitungan nilai servqual yang menunjukkan jumlah atribut servqual skor negatif dan positif. Dalam penelitian ini penulis akan membahas mengenai, bagaimana kepuasan peserta yang mengikuti seminar WCC terhadap sistem pembayaran seminar tersebut yang sudah mengikuti seminar dengan menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) (Kosasih, 2017). Dalam metode ini akan diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi sistem

pembayaran seminar menggunakan QRIS. Metode Service Quality (SERVQUAL) juga merupakan salah satu metode yang efektif dalam mengolah data pembayaran mahasiswa dan mempermudah. Melalui metode ini, atribut-atribut kualitas pelayanan atau jasa akan diidentifikasi, kemudian diukur sejauh mana kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa (Husain et al., 2020).



Gambar 1.Flowchart Penelitian

Berikut penjelasan mengenai flowchart kegiatan observasi di atas :

Tabel 1

No.	Flowchart	Keterangan
1.	Izin Penelitian	Peneliti mendatangi STMIK Widuri dan bertemu bagian kemahasiswaan STMIK Widuri untuk meminta izin melaksanakan kegiatan penelitian.
2.	Persetujuan	Peneliti mendapat persetujuan dari bagian kemahasiswaan untuk melaksanakan penelitian.
3.	Observasi	Peneliti melakukan observasi dengan mengikuti acara seminar yang berlangsung di kampus STMIK Widuri yang di adakan WCC.
4.	Mengumpulkan Data	Peneliti menyimpulkan data berupa informasi mengenai acara seminar yang berlangsung.
5.	Surat izin	Surat izin merupakan surat yang dibuat oleh instansi tempat peneliti menempuh pendidikan maupun dari sekolah tempat instansi penulis melakukan penelitian sebagai bukti bahwa peneliti mendapat izin resmi untuk melakukan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di kampus STMIK Widuri Jakarta tahun ajaran 2023/2024 terhitung mulai tanggal 28 Maret 2024 sampai dengan 27 April 2024. Penelitian ini dilakukan setelah penulis mengikuti kegiatan seminar yang di adakan Widuri Computer Club, lalu penulis meminta izin ke puket 3 bagian kemahasiswaan STMIK Widuri dan ketua Widuri Computer Club untuk mulai penelitian, setelah mendapatkan perizinan lalu penulis menyerahkan surat penugasan kepada ketua WCC. Penelitian telah melakukan riset mengenai kepuasan mahasiswa terhadap sistem yang di jalankan oleh Widuri Computer Club yang berpotensi meningkatkan sistem Widuri Computer Club.

Hasil Wawancara

Wawancara dilaksanakan secara langsung dengan ketua pelaksana dan ketua WCC untuk menjadikan informasi penelitian ini untuk menuju ketahapan berikutnya. Berikut ini merupakan tabel hasil dari rangkaian wawancara dengan panitia pelaksana dan ketua Widuri Computer Club:

Tabel 2

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana proses registrasi online untuk acara ini?	Proses registrasi peserta seminar adalah dengan mendaftar secara online menggunakan form online yang tersedia di website WCC .
2	Bagaimana proses penyimpanan data peserta seminar?	Dengan cara memasukkan data melalui form registrasi yang peserta isi.
3	Bagaimana sistem pembayaran seminar yang tersedia?	Sistem pembayaran kita adalah dengan pembayaran digital dengan menggunakan xendit , dimana dengan xendit tersedia berbagai metode pembayaran seperti transfer bank , e-wallet , Q-ris dan lainnya.
4	Bagaimana sistem absen seminar yang di terapkan?	Sistem absensi yang digunakan adalah dengan scan barcode yang sudah diterima peserta seminar setealah melakukan pembayaran.
5	Bagaimana panitia mengatasi jika ada masalah saat peserta ingin melakukan registrasi?	Kami menyediakan nomor yang bisa dihubungi oleh calon peserta untuk bisa menanyakan hal apapun terkait acara seminar kami termasuk jika adanya

Nilai Persepsi dan Harapan

Setelah peserta seminar mengisi kuesioner, peneliti akan mengumpulkan dan merangkum hasilnya. Kuesioner ini memberikan dua jenis data, yaitu data persepsi dan data harapan. Data ini mencerminkan penilaian atau pandangan peserta terhadap sistem registrasi

online seminar. Dengan kata lain, data persepsi menggambarkan bagaimana peserta menilai kualitas, kemudahan, keefektifan, atau kenyamanan dari sistem yang digunakan untuk registrasi seminar, data harapan mencerminkan apa yang di harapkan oleh peserta seminar.

Berikut merupakan data yang mengisi persepsi peserta seminar:

Tabel 3

Dimensi	Kriteria	Persepsi					Bobot Nilai
		1	2	3	4	5	
Tangibles	A1	0	0	6	13	11	125
	A2	0	0	6	16	8	122
	A3	1	1	10	13	5	110
	A4	0	0	8	13	9	121
	A5	0	0	11	12	7	116
Reliability	B1	1	1	6	11	11	120
	B2	0	2	7	15	6	115
	B3	1	0	7	13	9	119
	B4	0	0	10	11	9	119
	B5	0	2	8	12	8	116
Responsiveness	C1	0	0	9	11	10	121
	C2	0	0	9	11	10	121
	C3	0	1	12	10	7	113
	C4	1	1	8	12	8	115
	C5	0	1	10	10	9	117
Assurance	D1	0	3	7	9	11	118
	D2	1	1	8	11	9	116
	D3	0	1	8	12	9	119
	D4	0	1	7	11	11	122
	D5	1	1	9	8	11	117
Empathy	E1	0	1	6	11	12	124
	E2	0	0	8	10	12	124
	E3	0	1	6	10	13	125
	E4	1	1	9	9	10	116
	E5	1	1	6	11	11	120

Analisis data menunjukkan bahwa secara keseluruhan, layanan pada berbagai dimensi sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan peserta. Pada dimensi *tangibles*, kriteria A3 memiliki nilai terendah, sehingga perlu perbaikan pada fasilitas fisik. Pada *reliability*, konsistensi layanan masih menjadi perhatian, terutama pada kriteria B2 dan B5. Dimensi *responsive*, menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan kecepatan respons, khususnya pada kriteria C3, terdapat celah yang menunjukkan bahwa waktu respons terhadap pertanyaan atau keluhan peserta masih belum memadai. Pada dimensi *assurance*, kepercayaan terhadap panitia perlu ditingkatkan, terutama pada kriteria D2. Sementara itu pada dimensi *empathy*, perhatian personal terhadap peserta

masih perlu diperbaiki, terutama pada kriteria E4. Dengan meningkatkan aspek-aspek tersebut, kualitas layanan dapat lebih optimal dalam memenuhi ekspektasi peserta.

Perbaikan pada setiap dimensi ini tidak hanya akan menutup GAP yang ada tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kepuasan peserta, menjadikan acara seminar lebih berhasil dan berkesan.

Berikut merupakan data yang mengisi harapan peserta seminar:

Tabel 4

Dimensi	Kriteria	Harapan					Bobot Nilai
		1	2	3	4	5	
Tangibles	A1	0	1	5	13	11	124
	A2	0	2	3	15	10	123
	A3	1	2	5	13	9	117
	A4	0	2	5	14	9	120
	A5	0	1	6	12	11	123
Reliability	B1	1	2	3	12	12	122
	B2	0	4	4	13	9	117
	B3	1	1	4	13	11	122
	B4	0	2	8	10	10	118
	B5	0	2	6	11	11	121
Responsiveness	C1	0	2	5	12	11	122
	C2	0	1	7	11	11	122
	C3	1	2	5	11	11	119
	C4	1	3	5	10	11	117
	C5	1	2	6	10	11	118
Assurance	D1	0	2	5	12	11	122
	D2	0	1	7	11	11	123
	D3	1	2	5	11	11	127
	D4	1	3	5	10	11	127
	D5	1	2	6	10	11	119
Empathy	E1	0	2	4	13	11	123
	E2	0	2	4	13	11	123
	E3	0	3	3	10	14	125
	E4	1	2	5	10	12	120
	E5	1	1	6	10	12	121

Data harapan peserta seminar memberikan gambaran tentang ekspektasi mereka terhadap berbagai aspek pelayanan mulai dari fasilitas hingga empati penyelenggara. Dengan analisis yang tepat, penyelenggara dapat mengidentifikasi kekuatan area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan (Wijaya et al., 2023).

Hal ini juga membuka kesempatan untuk mendapatkan umpan balik yang lebih konstruktif yang dapat digunakan untuk evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Implementasi langkah-langkah perbaikan ini akan memberikan dampak jangka panjang pada peningkatan kualitas layanan, memastikan bahwa peserta merasa dihargai dan dipenuhi kebutuhannya.

Perhitungan Nilai Rata-Rata

Untuk mendapatkan nilai rata-rata persepsi dan harapan, dapat dilakukan dengan membagi jumlah total bobot persepsi dan harapan oleh jumlah responden secara keseluruhan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata persepsi dan harapan dalam suatu penelitian atau survei, kita menggunakan pendekatan matematis sederhana yang melibatkan pembagian jumlah total bobot persepsi dan harapan dengan jumlah responden. Dengan cara ini, akan dihasilkan nilai sebagai berikut:

Tabel 5

Dimensi	Kriteria	Bobot Persepsi	Rata-Rata Persepsi	Bobot Harapan	Rata-Rata Harapan
Tangibles	A1	125	4,16	124	4,13
	A2	122	4,06	123	4,1
	A3	110	3,66	117	3,9
	A4	121	4,03	120	4
	A5	116	3,86	123	4,1
Reliability	B1	120	4	122	4,06
	B2	115	3,83	117	3,9
	B3	119	3,96	122	4,06
	B4	119	3,96	118	3,93
	B5	116	3,86	121	4,03
Responsiveness	C1	121	4,03	122	4,06
	C2	121	4,03	122	4,06
	C3	113	3,76	119	3,96
	C4	115	3,83	117	3,9
	C5	117	3,9	118	3,93
Assurance	D1	118	3,93	122	4,06
	D2	116	3,86	123	4,06
	D3	119	3,96	127	4,23
	D4	122	4,06	127	4,23
	D5	117	3,9	119	3,96
Empathy	E1	124	4,13	123	4,1
	E2	124	4,13	123	4,1
	E3	125	4,16	125	4,16
	E4	116	3,86	120	4
	E5	120	4	121	4,03

Secara keseluruhan data menunjukkan bahwa dimensi “*Empathy*” dan “*Tangibles*” adalah yang paling memuaskan peserta, dengan rata-rata persepsi yang mendekati atau melebihi harapan, Namun terdapat kesenjangan pada “*Responsiveness*” dan “*Assurance*” terutama pada aspek kecepatan tanggapan dan rasa percaya yang diberikan oleh penyelenggara seminar (Kamil et al., 2023).

Tabel 6

Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	GAP
Tangibles	4,16	4,13	0,03
	4,06	4,1	-0,04
	3,66	3,9	-0,24
	4,03	4	0,03
	3,86	4,1	-0,24
Reliability	4	4,06	-0,06
	3,83	3,9	-0,07
	3,96	4,06	-0,1
	3,96	3,93	0,03
	3,86	4,03	-0,17
Responsiveness	4,03	4,06	-0,03
	4,03	4,06	-0,03
	3,76	3,96	-0,2
	3,83	3,9	-0,07
	3,9	3,93	-0,03
Assurance	3,93	4,06	-0,13
	3,86	4,06	-0,2
	3,96	4,23	-0,27
	4,06	4,23	-0,17
	3,9	3,96	-0,06
Empathy	4,13	4,1	0,03
	4,13	4,1	0,03
	4,16	4,16	0
	3,86	4	-0,14
	4	4,03	-0,03

Dengan fokus pada peningkatan aspek-aspek ini, penyelenggara seminar dapat mencapai standar layanan yang lebih tinggi, menjadikan setiap acara lebih bernilai dan meninggalkan kesan positif yang lebih mendalam di benak peserta.

Perhitungan Nilai Gap

Setelah menghitung nilai rata rata Langkah selanjutnya menentukan nilai kesenjangan (gap). Jika hasil GAP positif, berarti harapan peserta lebih tinggi dari kinerja yang dirasakan, menunjukkan adanya kekurangan atau gap yang perlu diperbaiki. Sebaliknya, jika hasil GAP negatif, berarti kinerja yang dirasakan sudah lebih baik dari harapan peserta :

Analisis menunjukan perbedaan antara persepsi dan harapan mereka pada berbagai dimensi layanan. Pada *Tangibles*, beberapa aspek mendekati harapan, namun ada kebutuhan untuk memperbaiki fasilitas fisik (GAP -0,24). Di *Reliability*, Sebagian besar kriteria menunjukan GAP negatif, menandakan perlunya peningkatan konsistensi layanan.

Responsiveness memiliki beberapa GAP kecil, dengan peluang untuk meningkatkan kecepatan respon pada kriteria GAP -0,2. Di *Assurance*, GAP terbesar (-0,27) mengindikasikan pentingnya peningkatan kepercayaan peserta terhadap staf. Di *Empathy*, meskipun beberapa aspek sudah sesuai, ada kebutuhan untuk meningkatkan perhatian personal (GAP -0,14). Prioritas perbaikan harus pada fasilitas fisik, kecepatan respon, kepercayaan peserta terhadap staf, dan pemahaman individu (Kartika et al., 2023).

Temuan Penelitian

Dalam hal ini temuan dalam kegiatan kuliah kerja praktek yaitu ada beberapa peserta yang sudah membayar secara manual kepada panitia pelaksana untuk melakukan pembayaran secara tunai. Adapun yang terlambat membayar sesuai dengan waktu yang di tentukan sehingga payment link yang digunakan tidak berlaku. Dalam hal ini User tidak mengusai tentang teknologi sehingga banyak peserta yang membayar secara manual, tampilan sistem registrasi yang digunakan terlihat sederhana sehingga adanya pemotongan biaya admin.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis tingkat kepuasan penggunaan sistem registrasi online, dapat disimpulkan, dari penelitian menggunakan metode SERVQUAL mendapatkan UX (User Experience) untuk peserta terhadap sistem registrasi yang di berikan panitia memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Analisis menunjukkan adanya gap antara harapan pengguna terhadap kualitas layanan yang diinginkan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh sistem registrasi online. Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pengguna dengan lebih baik. Perlu dilakukan perbaikan dalam keandalan sistem untuk mengurangi masalah teknis yang dapat mengganggu pengalaman pengguna. Penting untuk melanjutkan monitoring terhadap tingkat kepuasan pengguna secara berkala setelah perbaikan diimplementasikan. Dengan menerapkan rekomendasi ini secara efektif, panitia diharapkan dapat meningkatkan tidak hanya kepuasan pengguna tetapi juga efektivitas serta reputasi sistem registrasi online mereka dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Husain, T., Sani, A., Ardhiansyah, M., & Wiliani, N. (2020). *Online_Shop_as_an_interactive_media_info*. 68(3), 53–57.
- Kamil, M. R., Arzalega, F., Rosalinda, & Sani, A. (2023). View of Analisis Kualitas Layanan Jaringan Internet Wifi PT.XYZ Dengan Metode QoS (Quality Of Service). *Jurnal Bidang Penelitian Informatika (JBPI)*, 1(2), 77–87. <https://ejournal.kreatifcemerlang.id/index.php/jbpi/article/view/107/25>
- Kartika, M., Utomo, A., & Tambotuh, J. J. C. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Registrasi Pendakian Taman Nasional Gunung Merbabu dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Riset Komputer*, 10(1), 2407–389. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i1.5814>
- Kosasih, K. (2017). Peranan Organisasi Kemahasiswaan Dalam Pengembangan Civic Skills Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 25(2), 188. <https://doi.org/10.17509/jpis.v25i2.6196>
- Martadinata, A. T., & Zaliman, I. (2021). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi E-Commerce dengan menggunakan Content Management System (CMS), WooCommerce dan Xendit Pada Koperasi Universitas Bina Insan. *Sigmata: Jurnal Manajemen Dan Informatika*, 9(1), 16–21.
- Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Eucs. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 4(2), 67–72. <https://doi.org/10.24076/joism.2023v4i2.902>
- Mujiati, H. (2015). *Jurnal Bianglala Informatika Vol 3 No 2 September 2015* – <http://lppm3.bsi.ac.id/jurnal>. 3(2), 10–18.
- NASUTION, R. A. (2021). ANALISIS PERSEPSI PEDAGANG PADA PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI ALAT TRANSAKSI UMKM DI KOTA MEDAN. *SKRIPSI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA*, 6.
- Rozi, M. F., Andriana, S. D., & Lubis, H. (2022). Implementasi Api Xendit Sebagai Pembayaran Multi Payment Pada Aplikasi Iuran Operasional Komplek Multatuli. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 3(2), 291–297. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v3i2.2741>
- Sani, A., Subiyakto, A., & Rahman, T. K. A. (2018). *Integration of the Technology Readiness and Adoption Models for Assessing IT Use among SMEs in Indonesia*. September, 27–28.
- Wijaya, T., Wijaya, D., Saputra, R., & Sani, A. (2023). *JBPI-Jurnal Bidang Penelitian Informatika Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penjualan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Di PT.Pacific* . 65–76. <https://ejournal.kreatifcemerlang.id/index.php/jbpi>