

# Pengaruh Kualitas Aplikasi Ruangguru CAMP Terhadap Kepuasan Mahasiswa *Study Independent Product Management* (Studi Kasus: Efektivitas dan Pengalaman Pengguna)

Nisfal Laily\*, Tranggono

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

\*Koresponden email: 22032010054@student.upnjatim.ac.id

Diterima: 10 Desember 2024

Disetujui: 19 Desember 2024

## Abstract

Ruangguru CAMP is a joint programme between Ruangguru and Kampus Merdeka. This programme is in the form of online course learning. The purpose of this study is to determine the extent to which application quality affects the level of student satisfaction in the Independent Product Management study programme. The data collection method used in this study is a questionnaire to collect sample data from 77 students of Ruangguru CAMP Independent Product Management Study Programme. After the data is collected, the data is analysed using the multiple linear regression method to determine whether there is a significant relationship between application quality and user satisfaction. After analysing the data, the results showed that application quality has a positive impact on user satisfaction with a contribution coefficient of 71.4%. Therefore, developers should always optimise application performance to reduce the potential for crashes or other technical problems that may affect the comfort or overall user experience.

**Keywords:** *application quality, user satisfaction, ruangguru camp, linear regression analysis, significant relationship*

## Abstrak

Ruangguru CAMP merupakan program kerja sama antara Ruangguru dengan Kampus Merdeka. Program ini berbentuk pembelajaran kursus dengan metode daring. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas aplikasi berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Independen Produk Manajemen. Cara pengumpulan data yang diterapkan pada penelitian ini berupa kuesioner untuk mengumpulkan data sampel sebanyak 77 mahasiswa Program Studi Independen Produk Manajemen Ruangguru CAMP. Setelah data terkumpul, data-data tersebut akan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan yang signifikan pada kualitas aplikasi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Setelah data dianalisis, hasil menunjukkan bahwa kualitas aplikasi memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien kontribusi sebesar 71,4%. Oleh karena itu, para pengembang sebaiknya selalu mengoptimalkan kinerja aplikasi untuk mengurangi potensi terjadinya crash atau kendala teknis lainnya yang dapat mengganggu kenyamanan maupun pengalaman pengguna secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** *kualitas aplikasi, kepuasan pengguna, ruangguru camp, analisis regresi linier, hubungan signifikan*

## 1. Pendahuluan

Pada pembelajaran digital, beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh aplikasi pendidikan adalah meningkatkan mutu pembelajaran. Meskipun beberapa aplikasi dapat membantu meningkatkan mutu pembelajaran, sering kali banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan aplikasi pendidikan. Dari semua faktor, aspek kualitas termasuk dari beberapa faktor kunci di balik keberhasilan aplikasi tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dan Keller [1], kualitas yang rendah dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan menurunkan kepuasan secara keseluruhan.

Pada penelitian Al Halim [2], pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor transportasi, ditemukan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas pelayanan. Penelitian tersebut berhubungan dengan topik dimana kualitas aplikasi akan mempengaruhi kepuasan dalam hal penggunaan aplikasi Ruangguru CAMP. Secara khusus dalam penelitian tersebut, kualitas pelayanan merupakan faktor penting penentu tingkat kepuasan. Sehingga, kualitas dari aplikasi Ruangguru CAMP juga dapat dilihat melalui bagaimana kualitas aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Menurut Rika dan Meidyan [3], pada penelitian pengaruh kualitas aplikasi SMA Muhammadiyah 6

Palembang terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas dari aplikasi pendidikan memainkan peranan yang sangat krusial dalam meningkatkan motivasi serta efektivitas mahasiswa dalam proses pembelajaran yang akan menciptakan kepuasan para pengguna. Aplikasi dengan kualitas yang rendah dapat membuat ketidaknyamanan pada pengguna, yang akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Penelitian ini penting karena banyak aplikasi pendidikan yang masih menghadapi masalah dalam memberikan pengalaman yang optimal bagi penggunanya. Oleh karena itu, masalah kualitas aplikasi menjadi bagian dasar dari keseluruhan proses yang harus diselesaikan agar pengguna menjadi lebih puas. Ruangguru CAMP, sebagai aplikasi yang digunakan mahasiswa pada program Studi Independen, harus dapat memperbaiki kualitas dan penyesuaian dengan fungsi penggunanya.

Cara pengambilan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah survei penyebaran kuesioner yang dapat membantu untuk mendapatkan informasi yang dikumpulkan dari pengguna dalam bentuk angka. Jadi, pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah survei pada pengguna aplikasi. Survei ini diharapkan dapat membantu untuk mengidentifikasi apakah kualitas aplikasi berdampak pada kepuasan mahasiswa terkait penggunaan aplikasi. Dari data yang didapat akan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda untuk menentukan apakah ada hubungan signifikan pada kualitas aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memberikan informasi tambahan bagi pengembang aplikasi Ruangguru CAMP ketika melibatkan kualitas dan pengguna *experience* dengan tujuan memperbaikinya, sehingga pengalaman mahasiswa menjadi lebih baik.

## 2. Landasan Teori dan Metode Penelitian

### *Landasan Teori*

Pada penelitian ini akan dicari pengaruh kualitas aplikasi Ruangguru CAMP terhadap kepuasan pengguna. Ruangguru CAMP merupakan program kerja sama antara Ruangguru dengan Kampus Merdeka. Program ini berbentuk pembelajaran kursus dengan metode daring [4]. Kualitas aplikasi adalah aplikasi yang dirancang untuk mempermudah pengguna dengan menyajikan desain yang menarik tanpa ada kesalahan teknik saat digunakan. Setiap aplikasi biasanya dirancang secara optimal agar memenuhi kebutuhan pengguna [5]. Sementara itu, kepuasan diartikan sebagai suatu perasaan puas atau tidak puas yang muncul pada individu atau kelompok akibat perbandingan antara hasil kerja yang dirasakannya dengan ekspektasi yang dimilikinya [6].

### *Metode Pengambilan Data*

Data ialah sekumpulan fakta atau informasi yang belum terorganisir secara sistematis, tetapi memiliki arti ketika dihubungkan dengan keadaan nyata. Informasi tersebut dapat disajikan dalam bentuk gambar atau grafik, teks, angka, huruf, dan sebagainya [7]. Pada penelitian ini, teknik pengambilan data yang diterapkan yaitu kuesioner dengan *skala likert* untuk mengumpulkan data sampel sebanyak 77 mahasiswa Program Studi Independen *Product Management* Ruangguru CAMP. Kuesioner adalah metode untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan menggunakan formulir yang berisi serangkaian instruksi atau pertanyaan untuk memperoleh jawaban dari pengguna yang akan di analisis [8] sedangkan, *skala likert* ialah skala yang diterapkan dalam kuesioner untuk menilai opini individu maupun kelompok mengenai sebuah peristiwa atau keadaan [9]. Banyaknya data yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan data sampel yang dihitung dengan rumus *slovin* berjumlah 77 mahasiswa. Sampel adalah sekumpulan elemen yang di ambil dari populasi yang bertujuan mempelajari kelompok kecil untuk memperoleh data yang mewakili populasi secara keseluruhan [10]. Rumus *slovin* didefinisikan sebagai metode yang diterapkan untuk menghitung jumlah sampel yang dapat mewakili seluruh populasi [11].

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini dikategorikan sebagai *studi asosiasi*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat [12], yakni pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel yang mempengaruhi atau variabel *independen* yaitu Kualitas Aplikasi (X), serta variabel yang dipengaruhi atau variabel *dependen* yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Data yang telah diperoleh nantinya akan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. SPSS adalah perangkat lunak yang digunakan untuk pengolahan data statistik yang mudah digunakan. SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Product and Service Solutions*. SPSS didefinisikan sebagai aplikasi program yang memiliki kemampuan untuk melakukan analisis statistik tingkat lanjut, manajemen data dengan tampilan grafis, serta dilengkapi dengan menu deskriptif yang sederhana dan kotak *dialog*, yang memudahkan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan program ini [13].

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahapan untuk mengumpulkan informasi primer dan sekunder pada sebuah penelitian. Pada penelitian ini informasi yang digunakan untuk dianalisis berasal dari pengambilan data langsung berupa kuesioner. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai pengaruh kualitas aplikasi Ruangguru CAMP terhadap kepuasan mahasiswa Studi Independen *Product Management*. Berikut adalah pertanyaan pada kuesioner:

**Tabel 1.** Pertanyaan pada Kuesioner

Indikator	Variabel
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seberapa mudah Anda memahami cara menggunakan aplikasi Ruangguru CAMP?</li> <li>Apakah navigasi di aplikasi Ruangguru CAMP jelas dan intuitif?</li> <li>Apakah Anda merasa aplikasi Ruangguru CAMP membantu Anda menyelesaikan tugas dengan cepat?</li> </ul>	Kemudahan Penggunaan (X1)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apakah fitur-fitur aplikasi Ruangguru CAMP sesuai dengan kebutuhan Anda selama program Studi Independen?</li> <li>Seberapa lengkap fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Ruangguru CAMP?</li> <li>Apakah fitur aplikasi ini mendukung aktivitas pembelajaran selama program?</li> </ul>	Fitur (X2)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seberapa sering aplikasi mengalami kendala teknis seperti <i>crash</i> atau lambat?</li> <li>Apakah aplikasi berjalan dengan lancar tanpa gangguan berarti selama digunakan?</li> <li>Seberapa cepat aplikasi memuat data atau informasi yang Anda perlukan?</li> </ul>	Performa (X3)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apakah desain visual aplikasi Ruangguru CAMP menarik dan nyaman untuk dilihat?</li> <li>Apakah tata letak menu dan fitur memudahkan Anda dalam penggunaannya?</li> <li>Apakah aplikasi memberikan informasi secara jelas dan terorganisir?</li> </ul>	Desain Antarmuka (UI/UX) (X4)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apakah aplikasi menyimpan data Anda dengan aman tanpa kehilangan informasi?</li> <li>Seberapa konsisten aplikasi memberikan hasil atau informasi yang sesuai dengan harapan Anda?</li> <li>Apakah aplikasi dapat digunakan kapan saja tanpa kendala besar?</li> </ul>	Keandalan (X5)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seberapa puas Anda secara keseluruhan dengan pengalaman menggunakan aplikasi Ruangguru CAMP selama masa aktif sebagai peserta MSIB?</li> <li>Apakah Anda merasa aplikasi ini mempermudah aktivitas belajar Anda selama program berlangsung?</li> <li>Apakah Anda merasa nyaman menggunakan aplikasi Ruangguru CAMP?</li> </ul>	Kepuasan Pengguna (Y1)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apakah aplikasi Ruangguru CAMP memenuhi harapan Anda selama program MSIB?</li> <li>Seberapa baik aplikasi membantu Anda dalam menyelesaikan tugas dan kegiatan selama program?</li> <li>Apakah aplikasi tetap relevan dan membantu meskipun Anda tidak lagi menjadi peserta aktif?</li> </ul>	Pemenuhan Harapan (Y2)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apakah Anda masih menggunakan aplikasi Ruangguru CAMP setelah masa aktif sebagai peserta berakhir?</li> <li>Seberapa besar kemungkinan Anda akan terus menggunakan aplikasi ini untuk aktivitas belajar di luar program?</li> <li>Apakah Anda merasa aplikasi ini layak untuk tetap ada di perangkat Anda meskipun tidak lagi aktif sebagai peserta MSIB?</li> </ul>	Loyalitas (Y3)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi Ruangguru CAMP kepada peserta baru MSIB yang akan mengikuti program berikutnya?</li> </ul>	Rekomendasi (Y4)

Indikator	Variabel
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seberapa besar kemungkinan Anda menceritakan manfaat aplikasi ini kepada calon peserta MSIB untuk memberikan gambaran tentang pengalaman pengguna?</li> <li>Apakah menurut Anda aplikasi ini perlu terus dikembangkan agar dapat lebih efektif mendukung kebutuhan pengguna di masa mendatang?</li> </ul>	

Sumber: Penulis, 2024

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Hasil Uji Validitas

**Tabel 2.** Correlations Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	Sig	r tabel	N	Keterangan
Kualitas Aplikasi (X)	Variabel X1 (a)	0,693	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X1 (b)	0,759	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X1 (c)	0,694	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X2 (a)	0,639	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X2 (b)	0,660	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X2 (c)	0,629	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X3 (a)	-0,107	0,353	0,2242	77	Tidak Sah/TidakTepat
	Variabel X3 (b)	0,557	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X3 (c)	0,636	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X4 (a)	0,576	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X4 (b)	0,642	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X4 (c)	0,724	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X5 (a)	0,616	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X5 (b)	0,701	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel X5 (c)	0,755	0	0,2242	77	Sah/Tepat
Kepuasan Pengguna (Y)	Variabel Y1 (a)	0,766	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y1 (b)	0,791	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y1 (c)	0,796	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y2 (a)	0,658	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y2 (b)	0,676	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y2 (c)	0,655	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y3 (a)	0,510	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y3 (b)	0,631	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y3 (c)	0,625	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y4 (a)	0,638	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y4 (b)	0,689	0	0,2242	77	Sah/Tepat
	Variabel Y4 (c)	0,447	0	0,2242	77	Sah/Tepat

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Parameter:

Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka variabel tersebut dinyatakan sah

Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka variabel tersebut dinyatakan tidak sah

$r \text{ tabel}$  dengan derajat kebebasan (df) =  $n - 2$

$$= 77 - 2 = 75$$

$r \text{ tabel} = 0,2242$

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka variabel tersebut dinyatakan sah

Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel tersebut dinyatakan tidak sah

Diantara 27 variabel pada **Tabel 2** di atas, terdapat 1 variabel yang dinyatakan tidak sah/tidak tepat yaitu variabel sering *crash* X3 (a) karena memiliki nilai  $r \text{ hitung}$  yang lebih kecil dibandingkan dengan  $r \text{ tabel}$  atau  $-0,107 < 0,2242$  (nilai  $r \text{ tabel}$  untuk  $n = 75$ ) dan nilai signifikansi  $0,353 > 0,05$ . Variabel sering *crash* tidak dapat di lanjutkan ke tahap uji reliabilitas karena variabel tersebut dinyatakan tidak sah/tidak tepat. Pengujian validitas sangat penting untuk memastikan bahwa pertanyaan yang diajukan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari representasi variabel yang ingin diukur [14].

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	14

**Gambar 1.** Reliability Statistics Variabel X  
 Sumber: Hasil Analisis, 2024

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	12

**Gambar 2.** Reliability Statistics Variabel Y  
 Sumber: Hasil Analisis, 2024

Parameter:

Jika nilai *Cronbach's alpha* > 0,6, maka variabel tersebut dianggap dapat dipercaya

Jika nilai *Cronbach's alpha* < 0,6, maka variabel tersebut dianggap tidak dapat dipercaya

Hasil pengujian menggunakan pendekatan *Cronbach's alpha* menunjukkan koefisien reliabilitas sebesar 0,927 pada variabel X dan 0,9 pada variabel Y, yang menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini *reliabel* atau dapat dipercaya, karena nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 (0,927 > 0,6) dan (0,9 > 0,6). Analisis regresi berganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana dimana terdapat lebih dari satu variabel independen X. Dalam regresi sederhana, hanya terdapat satu variabel independen yang digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Sementara itu, dalam regresi berganda, terdapat lebih dari satu variabel independen yang digunakan untuk memprediksi variabel dependen [15].

*Hasil Uji Regresi*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.842	5.130		1.139	.258					
	Kualitas_Aplikasi	.709	.080	.714	8.828	.000	.714	.714	.714	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

**Gambar 3.** Coefficients Hasil Uji Regresi  
 Sumber: Hasil Analisis, 2024

Analisis regresi merupakan suatu pendekatan analisis statistik yang diterapkan untuk menggambarkan bentuk hubungan antar variabel yang dapat dinyatakan dalam persamaan matematik [16]. Berdasarkan data yang diperoleh, nilai koefisien pada bagian B menunjukkan persamaan regresi yang dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 5,842 + 0,709 (X)$$

*Hasil Uji T*

Dari hasil pengolahan data di atas memberikan nilai Sig. T hitung pada variabel X atau Kualitas Aplikasi yang nilainya adalah 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 (<0,05). Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan yaitu hipotesis diterima, yang berarti bahwa variabel Kualitas Aplikasi (X) memiliki pengaruh signifikan secara individu terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1										
	(Constant)	5.842	5.130	1.139	.258					
	Kualitas_Aplikasi	.709	.080	8.828	.000	.714	.714	.714	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

**Gambar 4.** *Coefficients* Hasil Uji T  
Sumber: Hasil Analisis, 2024

### Pembahasan

Berdasarkan hasil *output* SPSS dan analisis yang diperoleh yaitu nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* dalam penelitian ini sebesar 0,714 atau 71,4%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keterkaitan antara variabel *independen* Kualitas Aplikasi (X) dan variabel *dependen* Kepuasan Mahasiswa Studi Independen *Product Management* (Y) berada pada tingkat hubungan yang “Tinggi.” Sementara itu, sebanyak 28,6% dipengaruhi oleh beberapa faktor yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini.

Dari *output* penelitian, ditemukan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel yang diteliti yaitu Kualitas Aplikasi (X) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Al Hakim [2] yang juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan.

### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Studi Independen *Product Management* menunjukkan kualitas aplikasi sangat baik. Fitur yang dimiliki aplikasi cukup lengkap, sistem yang *user friendly* dan performa yang stabil membuat mahasiswa merasa nyaman dan terbantu dalam penyelesaian tugas. Dari sisi kemudahan informasi, kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan akses informasi yang diberikan oleh aplikasi. Informasi yang mudah didapatkan mengarah kedalam efektifitas kegiatan dalam Studi Independen.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien kontribusi 71,4%. Dengan kata lain, kualitas aplikasi sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, saran dari penelitian ini adalah pengembang harus selalu melaksanakan optimalisasi performa aplikasi untuk mengurangi potensi *crash* atau gangguan teknis lain yang dapat menghambat kenyamanan pengguna. Di sisi lain, fitur aplikasi harus disempurnakan dengan menambahkan fitur *feedback user* dimana pengembang dapat mengetahui masukan pengguna dan aplikasi dapat di *update* dengan kebutuhan pengguna.

### 5. Daftar Pustaka

- [1] K. L. Kotler, P., & Keller, *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education, 2016.
- [2] Al Halim R, “Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang Pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda,” vol. 10, no. 1, pp. 89–97, 2022.
- [3] Rika Ayu Hasan Sapitry & Meidyana Permata Putri, “Pengaruh kualitas aplikasi sma muhammadiyah 6 palembang terhadap kepuasan pengguna,” pp. 630–639, 2023.
- [4] K. Juan and S. Budi, “Pengembangan Menu Digital Menggunakan ReactJs Implementasi Hasil Belajar Studi Independen di Frontend Engineering Program Ruangguru CAMP ( Career Acceleration Bootcamp ),” vol. 5, pp. 130–142, 2023.
- [5] I. Lestari, J. Widodo, and dan S. Wahyuni, “Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial 318,” vol. 14, pp. 318–322, 2020.
- [6] Ari, D. Putri Sekti, and Latifah Hanum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual." *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis* 15.1 (2021): 104-111.
- [7] M. R. Firdaus, F. M. Rizki, and F. M. Gaus, “Analisis Sentimen Dan Topic Modelling Dalam Aplikasi Ruangguru,” vol. 4, pp. 66–76, 2020.
- [8] K. N. Cahyo and E. Riana, “Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika,” vol. 1, no. 1, pp. 45–53, 2019.
- [9] V. H. Pranatawijaya and R. Priskila, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi pada Kuesioner Online,” vol. 5, no. November, pp. 128–137, 2019.

- [10] Deri Firmansyah dan Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review,” vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022.
- [11] Romi Susanto, “Keputusan Nasabah Dilihat dari Kualitas Layanan dan Promosi Pada PT. Bank BPR Cincin Permata Andalas Cabang Padang,” vol. 05, no. 02, pp. 237–252, 2021.
- [12] Z. Abidin, A. K. Amartya, and A. Nurdin, “Penerapan Algoritma Apriori Pada Penjualan Suku Cadang Kendaraan Roda Dua ( Studi Kasus : Toko Prima Motor Sidomulyo ),” vol. 16, pp. 225–232, 2022.
- [13] Wibowo, Rheza Ari, and Andriyatna Agung Kurniawan. "Analisis Korelasi Dalam Penentuan Arah Antar Faktor Pada Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Magelang." *Theta Omega: Journal of Electrical Engineering, Computer and Information Technology* 1.2 (2020): 45-50.
- [14] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, 2019, [Online]. Available: <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:199119344>
- [15] B. A. Wisudaningsi, I. Arofah, and dan Konstansius Aji Belang, “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda,” pp. 103–117, 2019.
- [16] Alamsyah, Iqbal Firman, et al. "Analisis Regresi Data Panel Untuk Mengetahui Faktor Yang Memengaruhi Jumlah Penduduk Miskin Di Kalimantan Timur." *Prosiding Seminar Nasional Matematika dan Statistika*. Vol. 2. 2022.