

Sistem Review dan Rating Bimbel dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada Portal Sistem Informasi Bimbingan Belajar Berbasis Web

Review and Rating System for Tutoring Services Using the Customer Satisfaction Index (CSI) Method on a Web-Based Tutoring Information System Portal

Galuh Nur Rochim^{*1}, Muhammad Arifin², Diana Laily Fithri³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Muria Kudus

E-mail : galuhnurrochim@gmail.com^{*1}, arifin.m@umk.ac.id², diana.laily@umk.ac.id³

*Corresponding author

Received 19 July 2025; Revised 6 August 2025; Accepted 11 August 2025

Abstrak-Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama dalam meningkatkan mutu pelayanan, salah satunya pada sektor pendidikan non-formal seperti lembaga bimbingan belajar (bimbel). Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem yang pengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbel dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Terdapat lima variabel utama yang dianalisis, yaitu harga, fasilitas, kualitas tentor, materi dan hasil belajar. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan kuisioner kepada 20 responden, yang mencakup dua atribut penilaian, yaitu kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*). Hasil pengolahan data menunjukkan nilai CSI berada pada kriteria "sangat puas" dengan indeks 88.16%. Penelitian ini juga menghasilkan sistem *review* dan rating siswa yang diintegrasikan dengan portal bimbel berbasis web yang telah ada. Sistem ini memungkinkan siswa memberikan penilaian dan ulasan langsung terhadap layanan bimbel serta menjadi sarana umpan balik yang objektif. Dengan adanya integrasi ini, pengelola bimbel dapat memantau kepuasan pelanggan serta melakukan evaluasi dan peningkatan layanan bimbel. Penelitian ini menunjukkan bahwa metode CSI yang dikombinasikan dengan sistem informasi mampu mendorong kualitas layanan pendidikan non-formal kearah yang lebih adaptif dan responsif.

Kata Kunci - Customer Satisfaction Index, Bimbingan Belajar, Review dan Rating, Sistem Informasi, Kepuasan Pelanggan

Abstract-*Customer satisfaction is the main indicator in improving service quality, one of which is in the non-formal education sector such as tutoring institutions (tutoring). This study aims to build a system that measures the level of student satisfaction with tutoring services using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. There are five main variables analyzed, namely price, facilities, tutor quality, materials and learning outcomes. The data collection technique in this study was carried out by questionnaire to 20 respondents, which included two assessment attributes, namely importance and satisfaction. The results of data processing showed that the CSI value was at the "very satisfied" criterion with an index of 88.16%. This research also produces a student review and rating system that is integrated with existing web-based tutoring portals. This system allows students to provide direct assessments and reviews of tutoring services and is a means of objective feedback. With this integration, tutoring managers can monitor customer satisfaction and evaluate and improve tutoring services. This study shows that the CSI method combined with information systems is able to encourage the quality of non-formal education services towards a more adaptive and responsive direction.*

Keywords - Customer Satisfaction Index, Tutoring, Reviews and Ratings, Information Systems, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membuka jalur baru dalam penyampaian layanan pendidikan, khususnya bimbingan belajar yang kini hadir dalam format *web-based* [1]. Platform ini memberi peluang kepada pelajar untuk memperoleh pembelajaran tambahan di luar pendidikan formal dengan fleksibilitas tinggi, tanpa terikat oleh batas geografis maupun waktu. Sejumlah fitur krusial seperti registrasi *online*, pengelolaan jadwal, pengelola pertemuan, penyediaan presensi, materi, kuis, hasil belajar hingga sistem penggajian tentor menjadi bagian integral dari portal bimbingan belajar berbasis web.

Semakin banyaknya lembaga bimbingan belajar yang bergabung pada platform ini mendorong munculnya beragam pilihan yang tidak selalu seragam dari segi kualitas [2]. Dalam situasi seperti ini, siswa memerlukan panduan yang dapat membantu mereka untuk memilih layanan bimbel yang sesuai dengan kebutuhan serta preferensi mereka. Maka diperlukan informasi yang dapat membantu siswa untuk membandingkan pelayanan antar bimbel secara objektif. Namun, pada praktiknya, informasi tersebut sering kali terbatas pada komentar subjektif atau rating bintang sederhana yang tidak cukup mencerminkan kualitas secara menyeluruh.

Diperlukan suatu sistem evaluasi yang mampu memberikan gambaran menyeluruh dan terukur mengenai kualitas layanan bimbel. Sistem tersebut harus mampu menampilkan opini pengguna secara terstruktur, didukung oleh data kuantitatif yang relevan terhadap aspek-aspek penting dalam layanan pendidikan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan yang telah banyak digunakan dalam berbagai bidang layanan publik dan bisnis [3]. CSI mampu memberikan nilai kuantitatif atas kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan berbagai aspek layanan secara komprehensif [4]. CSI tidak hanya mengukur sejauh mana pengguna merasa puas, tetapi juga menjelaskan seberapa penting aspek tertentu bagi pengguna dalam menilai kualitas layanan. Dengan mengadopsi metode CSI, sistem *review* dan rating pada portal bimbingan belajar dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kepuasan pelanggan dalam hal ini siswa terhadap layanan yang diterima, tidak hanya sekadar angka rating atau komentar subjektif belaka.

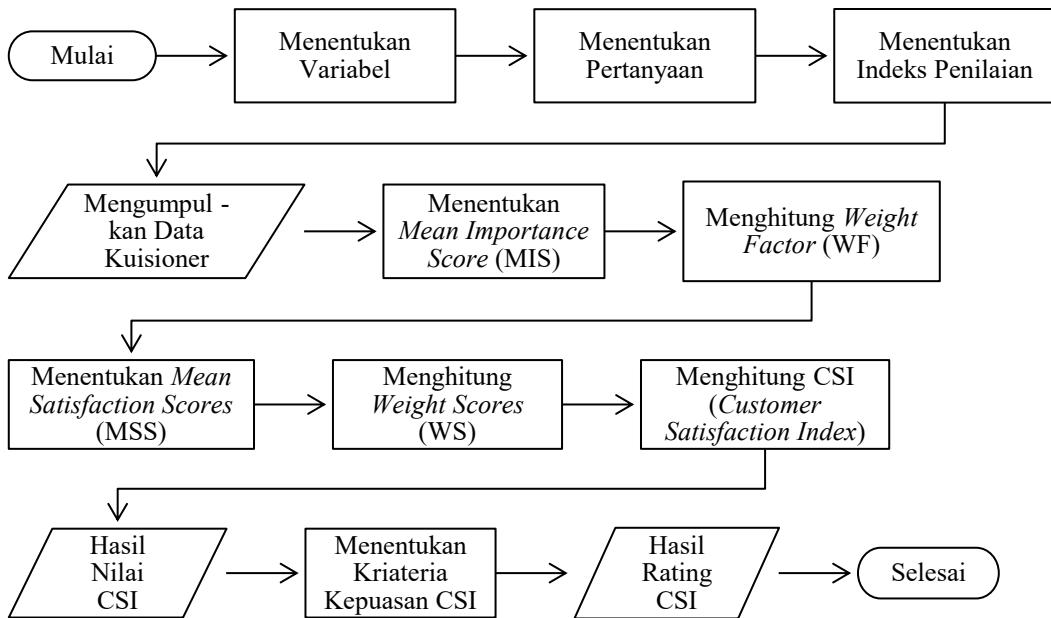
Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem *review* dan rating pada portal bimbingan belajar berbasis web yang memanfaatkan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebagai basis perhitungan. Sistem ini memungkinkan siswa memberikan penilaian terhadap beberapa aspek layanan bimbel, seperti kualitas tentor, materi yang diberikan, harga, fasilitas, dan hasil belajar siswa selama mengikuti kegiatan belajar di bimbel. Hasil akhir berupa indeks kepuasan yang lebih representatif dan dapat dijadikan acuan bagi siswa dalam memilih bimbel, serta bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan bimbel.

Penerapan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dalam platform pendidikan, khususnya bimbel berbasis web, masih tergolong minim. Umumnya, metode ini lebih banyak digunakan dalam konteks retail, transportasi, layanan publik, atau industri perhotelan. Pada penelitian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [5], [6], dan [7] hanya mengekplorasi sistem pendaftaran, penjadwalan dan hasil belajar pada lembaga bimbingan belajar. Sementara itu, studi terdahulu oleh [8] dan [9] menunjukkan bahwa penggunaan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) hanya digunakan untuk keperluan internal usaha, tanpa dipublikasi kepada pelanggan, sehingga pelanggan tidak dapat mengetahui indeks kepuasan pelanggan sebelumnya terhadap layanan usaha tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini adalah mengadaptasi metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) ke dalam domain bimbingan belajar online, serta bagaimana menyajikan hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara terbuka dalam bentuk grafik rating yang informatif. Dengan demikian, sistem tidak hanya mampu mencatat dan mengelola aktivitas belajar, tetapi juga menjadi alat evaluasi dan promosi berbasis data nyata dari pengalaman pengguna sebelumnya.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI dipilih karena mampu memberikan gambaran kuantitatif dan terstruktur terkait tingkat kepuasan pelanggan [10], dalam hal ini siswa yang menggunakan layanan bimbingan belajar (bimbel) pada portal sistem informasi berbasis web. Penggunaan metode ini memungkinkan pengukuran kepuasan siswa tidak hanya didasarkan pada persepsi umum, tetapi melalui pendekatan yang sistematis dengan mempertimbangkan berbagai aspek layanan yang relevan.



Gambar 1. Diagram Penelitian

2.1 Variabel Penilaian

Dalam metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) menentukan variabel penilaian merupakan langkah awal. Variabel penilaian merupakan aspek-aspek kunci yang dinilai oleh pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan [11]. Variabel penilaian umumnya mencakup dimensi seperti kualitas pelayanan, harga, fasilitas layanan, dan keandalan layanan. Masing-masing variabel dianalisa berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*).

2.2 Pertanyaan Kuisioner

Setelah variabel penilaian ditetapkan, langkah selanjutnya dalam penerapan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) ialah menyusun pertanyaan kuisioner berdasarkan masing-masing variabel [12], setiap variabel dibuat dua pertanyaan yang serupa tetapi dengan fokus yang berbeda untuk mengukur atribut utama yaitu:

1. Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Pertanyaan yang dibuat bertujuan untuk mengetahui seberapa penting aspek tersebut menurut responden.

2. Tingkat Kepuasan (*Satisfaction*)

Pertanyaan yang dibuat bertujuan untuk mengetahui seberapa puas responden terhadap aspek tersebut pada layanan yang digunakan.

Pertanyaan yang dirumuskan harus memenuhi prinsip jelas, tidak ambigu, spesifik, serta dapat dijawab dengan mudah oleh responden. Kualitas pertanyaan menentukan validitas data yang digunakan untuk perhitungan indeks CSI.

2.3 Indeks Penilaian

Indeks penilaian dalam metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) merupakan gambaran kuantitatif dari persepsi responden terhadap kualitas layanan yang digunakan [13]. Variabel penilaian yang telah ditentukan akan dinilai berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*).

Indeks penilaian merupakan jawaban responden yang dikonversi ke dalam numerik untuk dilakukan penghitungan CSI. Dengan ini penilaian yang bersifat subjektif dapat diubah menjadi terukur dan objektif, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan baik untuk siswa maupun pemilik bimbel [14].

2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuisioner, yaitu suatu survei yang disusun berdasarkan pada variabel penilaian metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Kuisioner ini dirancang untuk mengukur dua atribut utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) terhadap masing-masing aspek layanan bimbingan belajar yang telah ditentukan sebelumnya [15]. Kuisioner disebarluaskan kepada siswa yang telah mengikuti layanan bimbel melalui portal sistem informasi, setelah mereka menggunakan layanan tersebut dalam jangka waktu tertentu. Tujuan dari pengumpulan data ini adalah untuk memperoleh informasi yang valid dan representatif terkait persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima [16]. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis untuk menghasilkan nilai indeks kepuasan siswa secara kuantitatif. Teknik ini dipilih karena dinilai efektif dalam memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan secara sistematis dan terstruktur [17].

2.5 Menentukan Indeks CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Untuk menentukan indeks CSI secara tepat, maka diperlukan langkah perhitungan secara bertahap [18]. Adapun langkah-langkah perhitungan indeks CSI adalah sebagai berikut:

1. Mean Importance Score (MIS)

Setelah memperoleh data kuisioner dari responden. Langkah awal dalam menentukan indeks CSI adalah mencari MIS atau rata-rata dari skor kepentingan (*importance*) dari tiap responden atau siswa.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan (*importance*) dari pertanyaan Y ke-i

2. Weight Factor (WF)

Selanjutnya menentukan WF atau bobot tertimbang. WF didapatkan dari hasil bagi dari persentase nilai MIS per pertanyaan dengan total nilai MIS seluruh pertanyaan.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

p = Atribut kepentingan (*importance*) ke-p

3. *Mean Satisfaction Scores* (MSS)

Selanjutnya mencari nilai MSS atau rata-rata tingkat kepuasan tiap responden atau siswa.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

X_i = Nilai kepuasan (*satisfaction*) dari pertanyaan X ke-i

4. *Weight Score* (WS)

Berikutnya menentukan WS atau skor tertimbang. Dimana bobot ini adalah hasil perkalian antara WF dengan MSS (*Mean Satisfaction Score*) atau rata-rata tingkat kepuasan tiap responden.

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (4)$$

Keterangan:

WF_i = WF per responden

MSS = rata-rata kepuasan (*satisfaction*) dari per pertanyaan

5. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Setelah menentukan WS atau skor tertimbang, selanjutnya ialah menentukan nilai CSI. Langkah ini bertujuan untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan penilaian terhadap beberapa pertanyaan.

$$CSI = \frac{\Sigma WS}{HS} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan:

p = Pertanyaan kepentingan ke-p

HS = nilai maksimal dari indeks penilaian yang digunakan

Apabila nilai dari CSI telah ditemukan maka pada umumnya bisa disimpulkan jika hasil yang didapat lebih besar atau sama dengan 50% maka tingkat kepuasan bisa dikatakan sudah cukup puas begitu pula sebaliknya.

2.6 Kriateria CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Adapun nilai dari tiap hasil presentase CSI dikategorikan dalam lima tingkatan dimulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas sesuai dengan hasil presentase perhitungannya [9].

Tabel 1. Kriateria CSI

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	$80\% < satisfaction index \leq 100\%$	Sangat puas
2	$60\% < satisfaction index \leq 80\%$	Puas
3	$40\% < satisfaction index \leq 60\%$	Cukup puas
4	$20\% < satisfaction index \leq 40\%$	Tidak puas
5	$0\% < satisfaction index \leq 20\%$	Sangat tidak puas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Menentukan Variabel Penilaian

Sistem rating dan *review* pada portal sistem informasi manajemen bimbel memiliki beberapa variabel penilaian yang sangat penting. Berikut ini adalah variabel penilaiannya beserta kodennya.

Tabel 2. Variabel penilaian

Kode	Variabel
V001	Harga
V002	Fasilitas
V003	Kualitas tentor
V004	Materi
V005	Hasil belajar

Tabel 2. menyajikan daftar variabel yang digunakan sebagai dasar penilaian dalam sistem review dan rating berbasis metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada portal bimbingan belajar. Terdapat lima variabel utama yang dipertimbangkan. Variabel pertama adalah harga (V001), yang merepresentasikan persepsi siswa terhadap keterjangkauan biaya layanan bimbel serta kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan kualitas yang diterima. Selanjutnya, fasilitas (V002) menilai kelengkapan dan kenyamanan sarana yang disediakan. Variabel kualitas tentor (V003) mencerminkan kemampuan pengajar dalam menguasai materi, menyampaikan pembelajaran secara efektif. Kemudian, materi (V004) menilai sejauh mana materi yang diberikan relevan, *up-to-date*, dan mudah dipahami. Terakhir, hasil belajar (V005) digunakan untuk mengevaluasi dampak dari proses bimbingan terhadap peningkatan pemahaman dan prestasi akademik siswa. Seluruh variabel ini akan digunakan dalam perhitungan indeks kepuasan dengan mempertimbangkan bobot kepentingan masing-masing, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih objektif dan menyeluruh terhadap kualitas layanan bimbel.

3.2 Menentukan Pertanyaan Kuisioner

Pertanyaan kuisioner metode CSI harus berdasarkan pada variabel dan atribut. Variabel penilaian CSI *review* dan rating bimbel ada lima yaitu harga, fasilitas, kualitas tentor, materi dan hasil belajar, Setiap variabel ada dua macam pertanyaan berdasarkan atribut kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) [8].

Tabel 3. Kode atribut

Kode	Atribut
KPT	Kepentingan
KPS	Kepuasan

Tabel 3. merangkum kode atribut yang digunakan, yaitu KPT (Kepentingan) dan KPS (Kepuasan). Dengan pendekatan ini, setiap variabel akan dinilai dari sudut pandang kebutuhan (ekspektasi) dan realisasi (pengalaman), sehingga hasil perhitungan indeks menjadi lebih objektif dan mampu merefleksikan kesenjangan antara kepentingan dan kepuasan layanan yang diberikan oleh bimbel.

Untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan belajar, digunakan kuisioner yang mencakup dua atribut, kepentingan dan kepuasan. Setiap variabel harga, fasilitas, kualitas tentor, materi, dan hasil belajar memiliki dua pertanyaan yang mewakili kedua dimensi

tersebut. Tabel berikut menyajikan daftar pertanyaan lengkap beserta kode variabel, atribut, dan kode pertanyaannya.

Tabel 4. Pertanyaan Kuisioner

Kode Variabel	Kode Atribut	Kode Pertanyaan	Pertanyaan
V01	KPT	A01	Seberapa penting harga layanan bimbel bagi Anda dalam memilih bimbel?
	KPS	B01	Seberapa puas Anda terhadap harga yang ditawarkan oleh bimbel yang Anda ikuti?
V02	KPT	A02	Seberapa penting fasilitas fisik atau digital yang disediakan bimbel bagi Anda?
	KPS	B02	Seberapa puas Anda terhadap fasilitas yang disediakan oleh bimbel tersebut?
V03	KPT	A03	Seberapa penting kualitas tentor dalam memengaruhi keputusan Anda memilih bimbel?
	KPS	B03	Seberapa puas Anda terhadap kinerja dan cara mengajar tentor pada bimbel yang Anda ikuti?
V04	KPT	A04	Seberapa penting kelengkapan dan keterbaruan materi pembelajaran bagi Anda?
	KPS	B04	Seberapa puas Anda terhadap materi pembelajaran yang disampaikan dalam bimbel tersebut?
V05	KPT	A05	Seberapa penting hasil belajar (peningkatan nilai atau pemahaman) dalam memilih bimbel?
	KPS	B05	Seberapa puas Anda terhadap hasil belajar yang Anda peroleh setelah mengikuti bimbel ini?

Pertanyaan-pertanyaan dalam Tabel 4 disusun secara berpasangan antara atribut kepentingan (KPT) dan kepuasan (KPS) untuk masing-masing variabel. Hal ini memungkinkan perhitungan indeks kepuasan yang lebih akurat karena mempertimbangkan perbedaan antara harapan siswa dengan pengalaman aktual yang mereka rasakan. Jawaban dari kuisioner ini akan dianalisis dengan metode CSI, yang akan menghasilkan nilai indeks kepuasan siswa secara keseluruhan terhadap layanan bimbel yang mereka ikuti. Hasil akhir dari analisis ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh siswa dalam memilih bimbel yang sesuai, serta sebagai umpan balik bagi pengelola bimbel dalam meningkatkan mutu layanan.

3.3 Penentuan Indeks Penilaian

Untuk membuat jawaban kuisioner menjadi terukur secara matematis, maka diperlukan indeks penilaian. Indeks penilaian dalam penelitian ini menggunakan skala likert 1-5 [19]. Dengan interpretasi sebagai berikut:

Tabel 5. Indeks Penilaian

Score	Kategori Kepentingan (Importance)	Kategori Kepuasan (Satisfaction)
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting	Tidak Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Dengan menggunakan skala likert, data yang diperoleh lebih mudah diolah dan dianalisis secara statistik untuk menghasilkan gambaran yang objektif tentang persepsi siswa terhadap layanan bimbel.

3.4 Hasil Kuisioner

Dari kuisioner yang telah dilakukan pada salah satu bimbel yang menggunakan layanan portal bimbel didapatkan hasil kuisioner sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Kuisioner

No	Responden	Pertanyaan									
		A01	A02	A03	A04	A05	B01	B02	B03	B04	B05
1	R01	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5
2	R02	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
3	R03	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5
4	R04	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	R05	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5
6	R06	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
7	R07	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
8	R08	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
9	R09	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	R10	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
11	R11	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
12	R12	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
13	R13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
14	R14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
15	R15	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
16	R16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
17	R17	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
18	R18	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4
19	R19	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5
20	R20	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5

Tabel 6 merangkum hasil pengisian kuisioner dari seluruh responden yang nantinya akan digunakan dalam proses perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk masing-masing variabel. Untuk memperoleh data kepentingan dan kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan belajar berbasis web, telah dilakukan penyebaran kuisioner kepada 20 responden yang merupakan pengguna aktif dari salah satu bimbel yang tergabung dalam portal bimbel. Kuisioner disusun berdasarkan lima variabel utama yaitu harga, fasilitas, kualitas tentor, materi, dan hasil belajar, yang masing-masing dinilai berdasarkan dua dimensi: kepentingan (KPT) dan kepuasan (KPS). Setiap responden memberikan skor pada skala Likert 1–5 untuk sepuluh pertanyaan, yaitu lima pertanyaan kepentingan A01–A05 dan lima pertanyaan kepuasan B01–B05.

3.5 Perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Dari hasil kuisioner yang telah terkumpul, dapat dilakukan perhitungan untuk mengetahui indeks CSI rating bimbel. Perhitungan CSI dilakukan melalui tahap-tahap berikut:

1. *Mean Importance Score (MIS)*

Nilai MIS didapatkan dengan membagikan total nilai tiap pertanyaan atribut kepentingan (*importance*), dengan jumlah responden.

Tabel 7. Nilai MIS (*Mean Importance Score*)

Kode Pertanyaan	Total ($\sum_{i=1}^{20} Y_i$)	$MIS_i (\frac{\sum_{i=1}^{20} Y_i}{20})$
A01	94	4.7
A02	95	4.75
A03	100	5
A04	96	4.8
A05	96	4.8

Berdasarkan Tabel 7, nilai *Mean Importance Score* (MIS) menunjukkan tingkat kepentingan rata-rata dari masing-masing variabel menurut persepsi siswa. Variabel dengan nilai MIS tertinggi adalah A03 (Kualitas Tentor) dengan skor 5, yang berarti seluruh responden menilai kualitas tentor sebagai faktor yang sangat penting dalam memilih bimbel. Disusul oleh A02 (Fasilitas) dengan nilai 4.75, serta A04 (Materi) dan A05 (Hasil Belajar) masing-masing dengan nilai 4.8. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa siswa juga sangat mempertimbangkan kelengkapan materi, hasil belajar yang diperoleh, dan fasilitas yang disediakan. Sementara itu, A01 (Harga) mendapatkan nilai 4.7, yang meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan variabel lain, tetap menunjukkan bahwa aspek harga dianggap penting. Dengan demikian, semua variabel memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kualitas tentor menempati posisi paling vital dalam pandangan siswa.

2. Weight Factor (WF)

Tahap selanjutnya yaitu mencari WF atau bobot tertimbang dengan membagikan nilai MIS tiap pertanyaan dengan total nilai MIS lalu dikalikan dengan 100%.

Tabel 8. Nilai WF (*Weight Factor*)

Kode Pertanyaan	MIS_i	$WF (\frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\%)$
A01	4.7	19.54%
A02	4.75	19.75%
A03	5	20.79%
A04	4.8	19.96%
A05	4.8	19.96%
Total ($\sum MIS$)	24.05	

Hasil perhitungan WF ditampilkan pada Tabel 8. Dari total nilai MIS sebesar 24.05, diperoleh bahwa A03 (Kualitas Tentor) memiliki bobot tertinggi, yaitu 20.79%, menunjukkan bahwa kualitas tentor merupakan aspek paling penting bagi siswa. Selanjutnya, A04 (Materi) dan A05 (Hasil Belajar) memiliki bobot yang sama yaitu 19.96%, menunjukkan keduanya juga sangat. A02 (Fasilitas) menyumbang 19.75%, sedangkan A01 (Harga) memiliki bobot paling rendah yaitu 19.54%, namun perbedaannya relatif kecil sehingga seluruh variabel tetap berada dalam rentang kepentingan tinggi.

3. Mean Satisfaction Scores (MSS)

Rata-rata nilai kepuasan atau MSS didapatkan dari membagikan total nilai tiap pertanyaan atribut kepuasan (*satisfaction*) dengan jumlah responden.

Tabel 9. Nilai MSS (*Mean Satisfaction Score*)

Kode Pertanyaan	Total ($\sum_{i=1}^{20} X_i$)	MSS ($\frac{\sum_{i=1}^{20} X_i}{20}$)
B01	86	4.3
B02	93	4.65
B03	83	4.15
B04	86	4.3
B05	93	4.65

Berdasarkan Tabel 9, nilai kepuasan tertinggi terdapat pada B02 (Fasilitas) dan B05 (Hasil Belajar) dengan nilai sebesar 4.65, menunjukkan bahwa siswa merasa sangat puas terhadap fasilitas yang disediakan dan hasil belajar yang diperoleh setelah mengikuti bimbel. Nilai B01 (Harga) dan B04 (Materi) memiliki skor yang sama, yaitu 4.3, mengindikasikan tingkat kepuasan yang juga tergolong tinggi. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada B03 (Kualitas Tentor) dengan skor 4.15, meskipun tetap berada pada kategori "puas", namun relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya.

4. Weight Score (WS)

Tahapan untuk mencari skor tertimbang atau WS yaitu dengan mengalikan bobot tertimbang atau WF tiap pertanyaan dengan nilai MSS tiap pertanyaan.

Tabel 10. Nilai WS (*Weight Score*)

Kode Pertanyaan	WF _i	MSS _i	WS (WF _i × MSS _i)
A01	19.54%	4.3	0.84
A02	19.75%	4.65	0.92
A03	20.79%	4.15	0.86
A04	19.96%	4.3	0.86
A05	19.96%	4.65	0.93
Total Σ WS			4.41

Berdasarkan Tabel 10, nilai WS tertinggi adalah A05 (Hasil Belajar) sebesar 0.93, disusul A02 (Fasilitas) dengan 0.92, yang menunjukkan bahwa kedua aspek ini berkontribusi besar terhadap kepuasan siswa. Variabel A03 (Kualitas Tentor) dan A04 (Materi) memiliki WS yang sama, yaitu 0.86, sementara A01 (Harga) memiliki WS terendah yaitu 0.84, meskipun selisihnya relatif kecil.

5. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Indeks CSI didapatkan dari total WS dibagi dengan skala maksimal yang digunakan. Skala maksimal yang digunakan dalam kuisioner adalah 5.

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{\sum WS}{HS} \times 100\% \\
 &= \frac{4.41}{5} \times 100\% \\
 &= 0.882 \times 100\% \\
 &= \mathbf{88.16\%}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, nilai CSI **sebesar 88.16%** menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbel yang digunakan berada pada kategori **sangat**

puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan yang disediakan oleh bimbel telah berhasil memenuhi ekspektasi siswa secara umum, terutama dalam aspek hasil belajar, fasilitas, dan materi yang disampaikan.

Meskipun rata-rata skor kepuasan tinggi, terdapat kesenjangan mencolok pada variabel kualitas tentor. Skor kepentingan variabel ini tertinggi ($MIS = 5.00$), namun justru memiliki skor kepuasan terendah ($MSS = 4.15$), menunjukkan bahwa ekspektasi siswa belum sepenuhnya terpenuhi. Ini menjadi sinyal penting bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas pengajaran tentor. Sebaliknya, fasilitas dan hasil belajar ($MSS = 4.65$) menunjukkan layanan yang memuaskan bahkan melampaui harapan siswa.

3.6 Implementasi Sistem

Berikut adalah hasil implementasi sistem *review* dan rating menggunakan metode CSI pada portal bimbel berbasis web.

1. Halaman Pengaktifan Kuisioner

Fitur ini dirancang untuk memberikan kontrol kepada pemilik bimbel dalam mengaktifkan sesi kuisioner review dan rating. Ketika diaktifkan melalui tombol *toggle* "Aktifkan Kuisioner Review & Rating untuk Bimbel", maka siswa yang terdaftar dapat memberikan penilaian dan ulasan terhadap bimbel yang mereka ikuti. Penilaian ini mencakup dua dimensi, yaitu kepentingan dan kepuasan, yang akan ditampilkan pada halaman profil bimbel sebagai bentuk transparansi dan evaluasi kinerja bimbel.



Gambar 2. Halaman Pengaktifan Kuisioner

2. Halaman Kelola Pertanyaan Kuisioner

Halaman ini memberikan akses kepada pemilik bimbel untuk mengelola daftar pertanyaan kuisioner yang digunakan dalam fitur *review* dan rating. Pengguna dapat menambahkan, mengubah, atau menghapus pertanyaan sesuai kebutuhan. Setiap pertanyaan diklasifikasikan berdasarkan jenis atribut yaitu Kepentingan dan Kepuasan yang masing-masing mencerminkan ekspektasi dan pengalaman siswa terhadap layanan bimbel. Fitur ini penting untuk memastikan bahwa instrumen evaluasi selalu relevan dan akurat dalam menangkap umpan balik siswa.

Daftar Pertanyaan Kuisioner			
#	Jenis	Pertanyaan	Aksi
1	Kepentingan	Seberapa penting harga layanan bimbel bagi Anda dalam memilih bimbel?	<button>Ubah</button> <button>Hapus</button>
2	Kepuasan	Seberapa puas Anda terhadap harga yang ditawarkan oleh bimbel yang Anda ikuti?	<button>Ubah</button> <button>Hapus</button>
3	Kepentingan	Seberapa penting fasilitas fisik atau digital yang disediakan bimbel bagi Anda?	<button>Ubah</button> <button>Hapus</button>
4	Kepuasan	Seberapa puas Anda terhadap fasilitas yang disediakan oleh bimbel tersebut?	<button>Ubah</button> <button>Hapus</button>
5	Kepentingan	Seberapa penting kualitas tentor dalam memengaruhi keputusan Anda memilih bimbel?	<button>Ubah</button> <button>Hapus</button>
6	Kepuasan	Seberapa puas Anda terhadap kinerja dan cara mengajar tentor pada bimbel yang Anda ikuti?	<button>Ubah</button> <button>Hapus</button>

Gambar 3. Halaman Kelola Pertanyaan Kuisioner

3. Halaman Kuisioner

Halaman kuisioner ini disediakan bagi siswa untuk memberikan penilaian terhadap berbagai aspek layanan bimbel yang mereka ikuti. Penilaian mencakup atribut kepentingan dan kepuasan terhadap elemen-elemen seperti harga layanan, fasilitas, kualitas tentor, materi, dan hasil belajar. Siswa diminta untuk mengisi skala penilaian dari 1-5 pada setiap pertanyaan. Data yang dikumpulkan melalui kuisioner ini akan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan menentukan aspek mana yang paling penting menurut siswa.

Kuisioner Review & Rating Bimbel

Berikan penilaian Anda terhadap bimbel yang diikuti untuk meningkatkan kualitas layanan.

Bagian 1: Kepentingan

1. Seberapa penting harga layanan bimbel bagi Anda dalam memilih bimbel?

1 2 3 4 5

2. Seberapa penting fasilitas fisik atau digital yang disediakan bimbel bagi Anda?

1 2 3 4 5

3. Seberapa penting kualitas tentor dalam memengaruhi keputusan Anda memilih bimbel?

1 2 3 4 5

4. Seberapa penting kelengkapan dan keterbaruan materi pembelajaran bagi Anda?

1 2 3 4 5

Gambar 4. Halaman Kuisioner

4. Halaman Hasil Kuisioner

Halaman hasil kuisioner menampilkan rekapitulasi penilaian dari siswa terhadap berbagai aspek layanan bimbel, baik dari sisi kepentingan maupun kepuasan. Setiap isian

mencantumkan jenis penilaian, pertanyaan, dan skor yang diberikan dalam skala 1-5. Data ini menjadi dasar penting dalam mengevaluasi kinerja bimbel berdasarkan persepsi siswa. Selain skor, siswa juga dapat memberikan komentar atau saran. Informasi ini membantu pengelola dalam mengidentifikasi area yang sudah memuaskan maupun yang masih perlu diperbaiki.

Siswa: Ahmad Fauzi

Tanggal isi: 10 Juli 2025

No	Jenis	Pertanyaan	Score
1	Kepentingan	Seberapa penting harga layanan bimbel bagi Anda?	5
2	Kepuasan	Seberapa puas Anda terhadap harga yang ditawarkan?	4
3	Kepentingan	Seberapa penting fasilitas fisik/digital bagi Anda?	4
4	Kepuasan	Seberapa puas Anda terhadap fasilitas bimbel?	3
5	Kepentingan	Seberapa penting kualitas tutor?	5
6	Kepuasan	Seberapa puas Anda terhadap tutor?	4
7	Kepentingan	Seberapa penting kelengkapan materi?	4
8	Kepuasan	Seberapa puas Anda terhadap materi?	4
9	Kepentingan	Seberapa penting hasil belajar?	5
10	Kepuasan	Seberapa puas Anda terhadap hasil belajar?	4

Komentar/Saran: Materi sangat membantu, fasilitas perlu ditingkatkan.

Gambar 5. Halaman Hasil Kuisisioner

5. Halaman Pilih Bimbel

Halaman ini menampilkan daftar bimbel yang tersedia, lengkap dengan nama, alamat, rating dalam bentuk grafik persentase CSI (*Customer Satisfaction Index*), kategori kepuasan (Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas), jumlah ulasan siswa, serta tombol untuk melihat detail atau melakukan pendaftaran. Dengan desain yang informatif dan interaktif, halaman ini membantu calon siswa membandingkan kualitas bimbel berdasarkan data nyata dari pengguna sebelumnya.

Bimbel	Alamat	Rating (%)	Kategori	Jumlah Ulasan	Aksi
Bimbel Tiani	Prambatan Lor, Kaliwungu, Kudus	88.16%	Sangat Puas	(120 review)	Lihat Detail & Daftar
Bimbel BeeSmart	Dersalam, Bae, Kudus	74.50%	Puas	(87 review)	Lihat Detail & Daftar
Bimbel AheDhini	Jetis Kapuan, Jati, Kudus	59.30%	Cukup Puas	(53 review)	Lihat Detail & Daftar

Gambar 6. Halaman Pilih Bimbel

Sistem ini mendukung pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making), mendorong transparansi, serta memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pengelola bimbel. Sistem ini secara tidak langsung juga menciptakan persaingan sehat antar bimbel untuk terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan masukan langsung dari siswa.

Secara keseluruhan, penerapan sistem review dan rating berbasis metode CSI yang ditampilkan dalam bentuk grafik, memberikan nilai strategis dalam pengambilan keputusan. Pengelola bimbel kini dapat mengetahui bagian mana yang paling perlu ditingkatkan berdasarkan survei siswa, menjadikan review sebagai alat penjamin mutu layanan, meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan siswa melalui transparansi. Dengan keberadaan sistem ini, bimbel tidak hanya memberikan layanan pembelajaran, tetapi juga membangun budaya evaluasi dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, sistem *review* dan rating bimbel yang telah dibangun dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) dapat memberikan hasil tingkat kepuasan siswa terhadap layanan suatu bimbel pada portal bimbel. Hasil *review* dan rating tingkat kepuasan siswa terhadap layanan suatu bimbel dapat dijadikan acuan bagi siswa dalam memilih bimbel. Hasil ini juga memberikan gambaran komprehensif mengenai area yang telah memenuhi harapan siswa dan aspek yang masih perlu ditingkatkan, sehingga pengelola dapat meningkatkan kualitas layanan bimbel pada aspek yang kurang.

Prospek pengembangan penelitian ini masih luas, khususnya dalam pengambilan keputusan perbaikan layanan bimbel oleh pengelola bimbel yang dapat diintegrasikan dengan sistem pendukung keputusan (SPK). Penelitian ini juga dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain sehingga hasilnya lebih komprehensif dan mampu menjawab dinamika kebutuhan pelanggan secara lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Liatmaja dan I. U. Wardati, “Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Lembaga Bimbingan Belajar Be Excellent Pacitan Rizka Liatmaja, Indah Uly Wardati,” *Indones. J. Netw. Secur.*, vol. 2, no. 2, hal. 58–63, 2013.
- [2] Serlamita Melida dan Diah Pramestari, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT.Pegadaian Cabang Salemba Jakarta Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA),” *IKRA-ITH Teknol. J. Sains dan Teknol.*, vol. 7, no. 3, hal. 49–56, 2023, doi: 10.37817/ikraith-teknologi.v7i3.3233.
- [3] A. 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, hal. 286–295, 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- [4] A. Wardhana, *Consumer Satisfaction in the Digital Edge – Edisi Indonesia*, vol. 17. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara, 2021. [Daring]. Tersedia pada: https://www.researchgate.net/publication/385039913_Customer_Satisfaction_Index_CSI
- [5] W. Adriana, E. Asrin, dan A. Ibnu Ridwan, “Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Siswa Baru Berbasis Web Pada Bimbingan Belajar Smart Home,” *FORTECH (Journal Inf. Technol.)*, vol. 8, no. 2, hal. 15–21, 2024, doi: 10.53564/fortech.v8i2.1308.
- [6] Rachmat Hidayat dan A. Sayfullloh, “Aplikasi Penjadwalan Belajar Mengajar Pada Bimbingan Belajar Dengan Menggunakan Metode Waterfall,” *BIOS J. Teknol. Inf. dan Rekayasa Komput.*, vol. 2, no. 2, hal. 60–72, 2021, doi: 10.37148/bios.v2i2.22.
- [7] A. T. Laksono, D. N. Prasetyanti, dan A. A. Hartono, “Sistem Informasi Akademik Berbasis Web pada Lembaga Bimbingan Belajar,” *J. Innov. Inf. Technol. Appl.*, vol. 2, no.

- [8] 02, hal. 152–158, 2020, doi: 10.35970/jinita.v2i02.402.
- [9] R. Ramadhani, “Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Coffe Shop Menggunakan Metode CSI,” *J. Sist. Inf. Tgd*, vol. Volume 4, no. Nomor 2, hal. 313–321, 2025.
- [10] M. Priya Nur Alfatih dan T. W. Widyaningsih, “Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI),” *J. SISKOM-KB (Sistem Komput. dan Kecerdasan Buatan)*, vol. 8, no. 1, hal. 52–58, 2024, doi: 10.47970/siskom-kb.v8i1.722.
- [11] M. Csi, P. Bps, dan K. Lubuklinggau, “Analisis Kinerja Aplikasi Fasih Pendataan UMKM Menggunakan CSI Pada BPS Kota Lubuklinggau,” *J. JUPITER*, vol. 15, no. 2, hal. 1121–1130, 2023.
- [12] L. S. Sukma Nurhidayah, “Assessment of Students’ Satisfaction with Higher Education Services: Customer Satisfaction Index Method Larasati,” *IQTISHODUNA*, vol. 20, no. 1, hal. 39–51, 2024.
- [13] H. M. Hana, A. Chan, C. S. Barkah, dan P. W. Tresna, “Customer Satisfaction Analysis Through Service Quality for Service Strategy Improvement Mutiareads,” *Manag. Anal. J.*, vol. 11, no. 1, hal. 39–45, 2022, doi: 10.15294/maj.v11i1.52694.
- [14] Y. Heni, Susilowati; Tsai'un, Nur Ziadah; Umu, Salma Shofiana; Muhammad, Faris Mu'tashim; Widya, Galuh; Ika, “Penerapan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan IPA (Importance Performance Analysis) pada Tingkat Kepuasan Pelanggan Mixue (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta),” *J. Manaj.*, vol. 3, no. 2, hal. 163–172, 2023.
- [15] N. R. Taufiq, Rahmat; Eny, “Servqual dan Customer Satisfaction Index(CSI) :Mengukur Tingkat Usabilitas E-Learning pada Pembelajaran Daring Masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) Pandemi Covid-19 Di Universitas Al-Ghfari,” *J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 5, hal. 1904–1916, 2021.
- [16] M. Ermila Sari dan A. Hermawansyah, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja Customer Satisfaction Index (CSI) di PPU,” *J. Impresi Indones.*, vol. 1, no. 4, hal. 436–449, 2022, doi: 10.36418/jii.v1i4.61.
- [17] L. Hidayat, Y. P. Sari, dan A. Amnah, “E-Survei Kepuasaan Pengguna Pada Program Studi Teknik Informatika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI),” *Pros. Semin. Nas. Darmajaya*, vol. 1, no. 0, hal. 161–171, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/3841> %0Ahttp://files/831/Hidayat et al. - 2023 - E-Survei Kepuasaan Pengguna Pada Program Studi Tek.pdf
- [18] Nurfadli, “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL,” *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. VIII 2020 Inst. Teknol. Adhi Tama Surabaya*, hal. 229–306, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/1250> %0Ahttps://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/viewFile/1250/1013
- [19] N. P. Ardianti dan M. Waluyo, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Csi Dan Pgcv Di Toko Xyz,” *Tekmapro J. Ind. Eng. Manag.*, vol. 16, no. 2, hal. 96–107, 2021, doi: 10.33005/tekmapro.v16i2.219.
- S. D. N. Siahaan dan F. Agustini, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED),” *J. Bus. Econ. Res.*, vol. 2, no. 1, hal. 13–19, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.researchgate.net/publication/351066227>