

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

Herliza^{*1}, Muhammad Jazman², Eki Saputra³, Syaifullah⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia

Email: ¹12050323200@students.uin-suska.ac.id, ²jazman@uin-suska.ac.id, ³eki.saputra@uin-suska.ac.id, ⁴syaifullah@uin-suska.ac.id

Abstrak

Aplikasi Airbnb yang bertujuan pada penyedia 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*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini yang mengharuskan memanfaatkan teknologi informasi, saat ini orang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pekerjaan, seperti mencari, mengelola, mengakses, menyebarkan 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 memudahkan 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 smartphone, 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 Aazzed “Aplikasi ribet susah di pahami. Nyari apa yg keluar apa. Jadi males nyari hotel disini, dulu perasaan ga seribet 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 penipuan 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 faktor 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 customer 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].

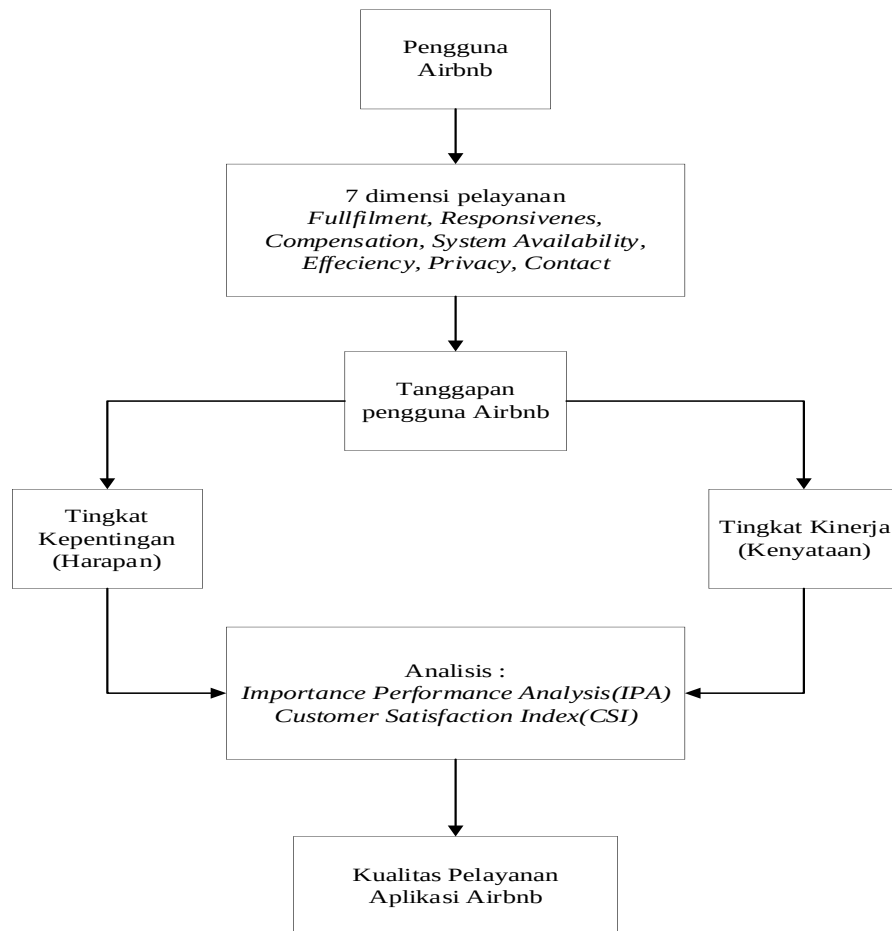
Penelitian dilakukan melalui kuisioner yang disebar kepada responden yang bertujuan untuk mencari atribut kesesuaian yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan atau kuadran prioritas utama pada analisis IPA, mengetahui hasil kriteria kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu CSI dan mengetahui tingkat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

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 disebarkan 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:

$$\frac{N \left(Z_{1-\frac{\alpha}{2}} P(1-P) \right)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan :

N :Jumlah Sampel

z : tingkat kepercayaan 95%

p : Maksimum estimasi 50 %

d : alpha/Sampling error 10%

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

$$n = \frac{1,96^2 \cdot (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

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

2.3. 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.

1. 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].

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \quad (2)$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad (3)$$

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode CSI atau indeks kepuasan konsumen, adalah metode dengan teknik menggunakan indeks dalam pengukuran tingkat kepuasan pada pengguna berdasarkan 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

$$CSI = \frac{T}{S \times Y} \times 100\% \quad (4)$$

2.4. 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 per satu.

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
<i>efficiency</i>	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
<i>system availability</i>	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 Aiarnb
	9	Selalu mendapatkan Informasi melalui notifikasi
<i>fulfilment</i>	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
<i>privacy</i>	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
<i>responsiveness</i>	17	Mampu mengirimkan respon jawaban yang memuaskan apabila ada pertanyaan yang dilontarkan oleh pelanggan
	18	Airbnb melakukan interaksi yang bagus dengan pengguna

compensation	19	Merespon secara cepat dan tepat apabila ada hal yang tidak jelas oleh pelanggan
	20	Mampu menanggung biaya kembali apabila terjadi kesalahan dari pihak Airbnb
	21	Melakukan pemberian penggantian apabila yang dipesan tidak sesuai yang tertera pada aplikasi
	22	Airbnb mempunyai prosedur atau tata cara transaksi yang bisa mengurangi kesalahan input informasi
	23	Aplikasi Airbnb memiliki fitur layanan chat dan pesan
	24	Aplikasi Airbnb mempunyai fitur dengan customer service

3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner itu valid atau tidak valid. kuesioner dinyatakan reliabel apabila mampu menghasilkan hasil yang konsisten ketika dilakukan tolak ukur ulang di objek dan 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
satisfaction	20	0,576	0,475	0,190	Valid
	21	0,657	0,558	0,190	Valid
	22	0,570	0,549	0,190	Valid
content	23	0,723	0,495	0,190	Valid
	24	0,647	0,685	0,190	Valid

Tabel 3. Uji Reliabilitas

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

Pengujian 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 (α) 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].

3.4. 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

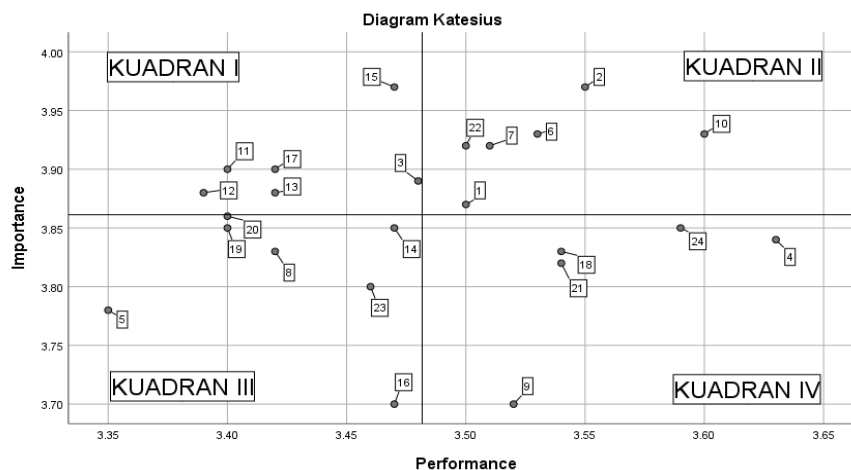
Kesesuain	(%)
Sangat sesuai	80-100
Sesuai	70-79
Cukup Sesuai	60-69
Kurang Sesuai	50-59
Tidak Sesuai	40-49

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.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Setiap penggambaran kuadran memiliki keadaan yang berbeda-beda. Pengelompokan berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) ini diupayakan agar aplikasi Airbnb untuk segera menindaklanjuti jika diperlukan perbaikan fitur-fitur yang diduga penting oleh pengguna, didalam keadaan waktu yang relatif singkat. Teori pada kuadran I-IV ini pada dasarnya sama, pengguna akan merasa puas apabila ekspektasinya 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 menunjukan atribut yang dianggap sangat penting, tetapi aplikasi belum menjalankannya sesuai dengan harapan pengguna sehingga pengguna belum merasa puas. Hasil pemetaan diagram diatas 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, 7, 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.

3.5. 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
T	92,64	83,54	100,00	348,10
T WS = 348,10				
CSI = (T WS : 5) x 100% = 69,62				

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:

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 rhitung 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 rhitung lebih besar daripada koefisien reliabilitas.

Penelitian saat ini menggunakan indikator variabel penelitian e-Servqual yang mana digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada pelayanan aplikasi pada penemuan penelitian yang menggunakan servqual ini lebih baik dari pada menggunakan penelitian yang terdahulu seperti webqual, dimana penelitian servqual ini lebih efektif untuk melakukan penelitian pada aplikasi

Dari perhitungan menggunakan metode IPA dalam Diagram Kartesius Kuadran I yang dimana bagian dengan tingkat kepuasan yang sangat rendah, oleh karena itu menjadi yang paling diutamakan untuk dilakukan perbaikan. yaitu 3, 11, 12,13,15, dan 17. Kuadran II menunjukkan area yang diminati pengguna dan sudah sesuai dengan pengalaman pengguna yakni atribut 1, 2, 6, 7, 10, dan 22. Kuadran III area dengan prioritas rendah Sebab mengandung atribut yang dinilai kurang esensial oleh pengguna dan performanya tidak terlalu terlihat yaitu termasuk kedalam atribut 5, 8, 14, 16, 19, 20, dan 23. Dan kuadran IV mempunyai tingkat kepentingan yang sangat rendah, namun menunjukkan kinerja yang sangat tinggi yaitu atribut 4, 9, 18, 21, dan 24. Menurut hasil perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja, hasil menunjukkan bahwa rata-rata kesesuaian semua atribut masuk dalam kategori “sangat sesuai”. Dari Hasil analysis menggunakan metode IPA dan CSI serta diagram kartesius menunjukkan agar adanya peningkatan pelayanan aplikasi Airbnb seperti mempercepat dan memperbaiki akurasi aplikasi dalam proses layanan, serta memperhatikan kebutuhan personal pengguna dengan lebih baik, Meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap layanan yang diberikan, memperbaiki penataan fitur agar lebih mudah dan menarik, serta meningkatkan privasi data untuk keamanan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Yusmaida, N. Neneng, dan A. Ambarwari, “Sistem Informasi Pencarian Kos Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Hill Climbing,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, hlm. 68–74, Jun 2020, doi: 10.33365/jtsi.v1i1.212.
- [2] Md. K. Uddin dan S. Nasrin, “Customer Satisfaction and Intention to Use Mobile Financial Services: A Systematic Literature Review,” *Eur. J. Bus. Manag. Res.*, vol. 8, no. 1, hlm. 274–283, Feb 2023, doi: 10.24018/ejbmr.2023.8.1.1815.
- [3] I. G. N. S. Wijaya, E. Triandini, E. T. G. Kabnani, dan S. Arifin, “E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in Shopee,” *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, hlm. 107–124, Apr 2021, doi: 10.26594/register.v7i2.2266.
- [4] B. T. Brahmana, Winson, F. Hasudungan, Handoko, dan Joosten, “PENERAPAN METODE WEBUSE DALAM MENGEVALUASI SITUS MAMIKOS.COM DAN PAPIKOST.COM,” *JSii J. Sist. Inf.*, vol. 10, no. 1, hlm. 93–97, Mar 2023, doi: 10.30656/jsii.v10i1.4592.
- [5] A. A. Prihatiningrum dan E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual,” *J. Inf. Syst. Res. JOSH*, vol. 3, no. 4, hlm. 367–373, Jul 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [6] D. Pamucar, M. Yazdani, M. J. Montero-Simo, R. A. Araque-Padilla, dan A. Mohammed, “Multi-criteria decision analysis towards robust service quality measurement,” *Expert Syst. Appl.*, hlm. 1–17, Mei 2021, doi: 10.1016/j.eswa.2020.114508.
- [7] H. Yas, A. Jusoh, A. F. Abbas, A. Mardani, dan K. Nor, “A REVIEW AND BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION BY USING SCOPUS DATABASE,” *Int. J. Manag. IJM*, vol. 11, no. 8, hlm. 459–470, 2020, doi: 10.34218/IJM.11.8.2020.044.
- [8] J. K. Chen, “An integrated fuzzy MICMAC with a revised IPA approach to explore service quality improvement,” *Total Qual. Manag. Bus. Excell.*, vol. 31, no. 13–14, hlm. 1487–1505, Okt 2020, doi: 10.1080/14783363.2018.1488586.
- [9] D. Andini dan J. N. Utamajaya, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI,” *KLIK Kaji. Ilm. Inform. Dan Komput.*, vol. 3, no. 4, hlm. 330–337, Feb 2023.
- [10] S. Alfarisyi dan D. Andesta, “Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik,” *SITEKIN J. Sains Teknol. Dan Ind.*, vol. 19, no. 2, hlm. 186–194, 2022.
- [11] M. Luthfi Hamzah, A. Yeskermessuly, Y. Oktinadila, Nazaruddin, dan A. Ayu Purwati, “Measurement of Usability, Information Quality, Service Information Quality on News Portals Website using Important Performance Analysis,” *J. Logist. Inform. Serv. Sci.*, vol. 10, no. 4, hlm. 35–46, Nov 2023, doi: 10.33168/JLISS.2023.0403.

-
- [12] 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.
- [13] 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.
- [14] 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.
- [15] R. 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.
- [16] N. 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.
- [17] 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, hlm. 286–295, Des 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- [18] 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.
- [19] 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.
- [20] 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.
- [21] 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.