

Article history:
Received: Nov 22, 2024
Published: Dec 7, 2025

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PRESENSI PKL SISWA SMKN 1 MADIUN 2024 MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

¹Gilang Firmansyah Widiyanto, ²Evi Dwi Wahyuni, ³Didih Rizki

^{1,2,3} Fakultas Teknik, Informatika, Universitas Muhammadiyah Malang

email: ¹gilangwidiyanto@webmail.umm.ac.id, ²evidwi@umm.ac.id, ³didihrizki@umm.ac.id

Abstract

This research analyzes the quality of the PKL Presence Application service used by students at SMK Negeri 1 Madiun using the SERVQUAL method. The SERVQUAL method measures service quality based on five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research aims to determine students' perceptions of the quality of application services and analyze the influence of these dimensions on user satisfaction. Data was collected through a questionnaire distributed to class XII students in the Audio Video department as application users. The research results show that students' perceptions of the application are good, and the Responsiveness and Empathy dimensions have a significant influence on user satisfaction, while the Tangibles, Reliability and Assurance dimensions do not have a significant influence. Recommended improvements include improving the application interface design to make it more user-friendly and modern to increase the Tangibles dimension, bug fixes to increase Reliability, as well as implementing additional security features such as two-factor authentication to strengthen Assurance. With this recommendation for improvement, it is hoped that it will be accepted by application developers or schools to increase user satisfaction in the quality of the SMKN 1 Madiun PKL attendance application service.

Keywords: sales system, inventory management, stationery store, Waterfall method, web application.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL yang digunakan oleh siswa di SMK Negeri 1 Madiun dengan menggunakan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas layanan aplikasi serta menganalisis pengaruh dimensi-dimensi tersebut terhadap kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada siswa kelas XII di jurusan Audio Video sebagai pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap aplikasi bagus, dan dimensi *Responsiveness* dan *Empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, dan *Assurance* tidak memberikan pengaruh signifikan. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan desain antarmuka aplikasi agar lebih user-friendly dan modern untuk meningkatkan dimensi *Tangibles*, perbaikan bug untuk meningkatkan *Reliability*, serta penerapan fitur keamanan tambahan seperti autentikasi dua faktor untuk memperkuat *Assurance*. Dengan rekomendasi perbaikan ini, diharapkan dapat diterima kepada pengembang aplikasi atau pihak sekolah untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam kualitas layanan aplikasi presensi PKL SMKN 1 Madiun.

Kata Kunci: SERVQUAL, kualitas layanan, kepuasan pengguna, aplikasi presensi, SMKN 1 Madiun

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan fondasi dasar yang penting untuk membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih berkualitas. Setiap tahunnya, perkembangan dalam bidang pendidikan terus mengalami peningkatan. Berbagai kemajuan

teknologi mulai digunakan dalam dunia pendidikan untuk mendukung sarana belajar yang lebih efisien, salah satunya adalah pemanfaatan teknologi untuk pembelajaran jarak jauh dan lainnya [1]. SMK Negeri 1 Madiun adalah salah satu institusi pendidikan yang berlokasi di Kota

Madiun. Di sekolah, program Praktek Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu komponen kurikulum pendidikan yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di industri atau pekerjaan lain yang berkaitan dengan bidang studinya. Tujuan PKL adalah memberikan kesempatan kepada murid untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung (nyata), menanamkan sikap kerja yang positif dengan mengutamakan proses dan hasil kerja, serta memberikan murid etos kerja yang tinggi, mempersiapkan diri memasuki dunia kerja [2]. Untuk memudahkan pengelolaan kehadiran PKL, SMK Negeri 1 Madiun menggunakan sebuah Aplikasi Presensi PKL yang dirancang untuk mencatat kehadiran, menyimpan, merekapitulasi, dan mengunduh data presensi siswa, sehingga meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses tersebut [3].

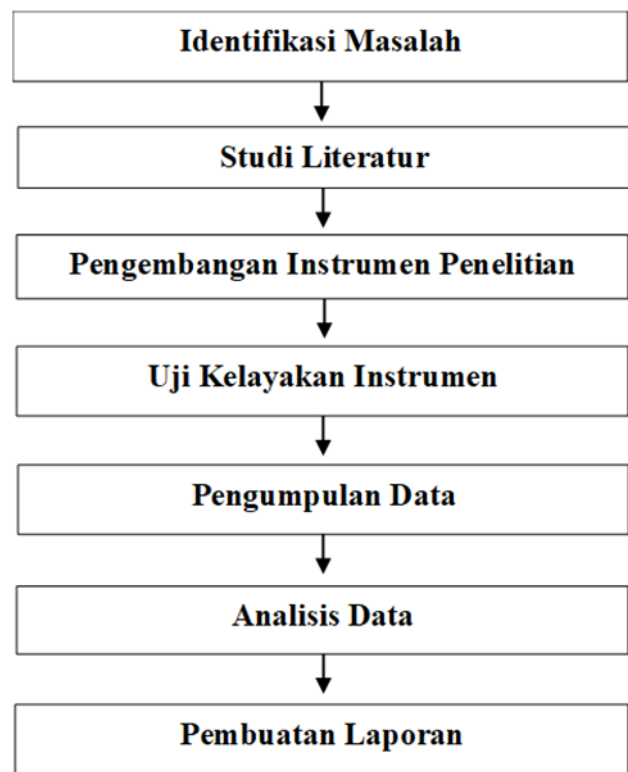
Menurut Bambang, admin dari Aplikasi Presensi SMKN 1 Madiun, aplikasi ini baru dan dalam tahap uji coba. Untuk menggunakan aplikasi ini, siswa dapat mengunduh melalui link website dikarenakan belum hadir dalam *google play store* dan *app store*. Dengan menggunakan sistem *Location Based Service* (LBS) aplikasi ini memungkinkan siswa melakukan presensi tepat di titik koordinat tempat PKL. Jika siswa tidak berada di titik koordinat yang sama dengan lokasi PKL, mereka tidak bisa melakukan presensi [4]. Meskipun aplikasi dalam proses uji coba dan baru digunakan oleh siswa kelas XII jurusan Audio Video, beberapa masalah telah diidentifikasi melalui wawancara dan observasi. Permasalahan tersebut meliputi kendala dalam pemahaman fitur [5], selain itu, aplikasi ini juga belum dilengkapi dengan beberapa fitur penting yang diharapkan oleh pengguna seperti umpan balik langsung, antarmuka yang user-friendly, menu bantuan, dan akses yang lebih mudah [6].

Masalah-masalah ini menunjukkan adanya kekurangan dalam aspek desain dan pengembangan aplikasi, yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Kekurangan dalam fitur-fitur ini dapat menyebabkan pengguna merasa enggan menggunakan aplikasi [7], dalam evaluasi kepada kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL, analisis ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Metode ini membantu dalam mengidentifikasi antara apa yang diharapkan oleh pengguna dengan apa yang mereka alami dalam penggunaan aplikasi. SERVQUAL mencakup 5 dimensi utama kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibility*), keandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) [8]. Melalui analisis kelima dimensi ini, kita dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang aspek mana dari aplikasi yang perlu ditingkatkan. Sebagai contoh, dimensi *reliability* dapat membantu mengukur keandalan aplikasi dalam mencatat presensi secara akurat tanpa adanya gangguan teknis, sedangkan dimensi *responsiveness* dapat mengukur seberapa cepat dan efektif aplikasi merespons masalah atau kesulitan yang dialami pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Presensi PKL Siswa SMK Negeri 1 Madiun" menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif karena bertujuan untuk menjabarkan persepsi siswa dan melakukan analisis kepada pengaruh kualitas layanan Aplikasi Presensi terhadap kepuasan siswa sebagai pengguna aplikasi di SMK Negeri 1 Madiun. Berikut adalah gambar alur metode penelitian:



Gambar 1 alur Metode Penelitian

A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan yang didapat dalam wawancara yang dilakukan kepada pengguna aplikasi yaitu siswa, beberapa masalah telah diidentifikasi dan diobservasi terkait

permasalahan kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL SMKN 1 Madiun. Masalah-masalah ini mencakup:

1. Kendala Pemahaman Fitur, Beberapa siswa kesulitan memahami fitur di aplikasi presensi PKL, yang menunjukkan aplikasi ini kurang user-friendly kepada pengguna dan bisa mengurangi efektivitas penggunaannya.
2. Keterbatasan Fitur Aplikasi, Aplikasi dalam tahap uji coba dan belum dilengkapi fitur penting seperti umpan balik langsung, antarmuka yang mudah, menu bantuan, dan akses yang lebih sederhana. Kekurangan ini dapat menurunkan kepuasan dan efektivitas aplikasi.
3. Pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Kekurangan dalam desain dan pengembangan aplikasi secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna, yang akhirnya dapat mengurangi efektivitas aplikasi dalam mencatat kehadiran siswa selama PKL.

Identifikasi masalah digunakan untuk evaluasi lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi presensi PKL SMKN 1 Madiun.

B. Pengembangan Instrumen Penelitian

Di dalam penelitian ini, Pengembangan Instrumen Penelitian dipakai untuk merancang dan menyusun alat ukur yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Proses ini terbagi menjadi beberapa tahap, tahapan tersebut meliputi: Penentuan Lokasi Waktu Penelitian, Populasi, Sampel, penyusunan Instrumen penelitian serta Hipotesis penelitian. Tahapan ini dilakukan agar data yang didapat selaras dengan tujuan penelitian

C. Uji Kelayakan Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner untuk menjamin jika instrumen yang digunakan layak dan konsisten. Jika hasil dari uji validitas dalam kuesioner $r_{hitung} > r_{tabel}$, atau membandingkan nilai signifikan $< 0,05$ maka kuesioner tersebut dapat dinyatakan valid/layak. Uji reliabilitas menghasilkan Cronbach's Alpha $> 0,6$, yang dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliable/konsisten.

D. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada siswa PKL di SMK Negeri 1 Madiun selama periode Agustus 2024 hingga Oktober 2024. Kuesioner dirancang untuk mengukur kualitas layanan Aplikasi Presensi dan kepuasan pengguna berdasarkan skala Likert dengan interval 1-4. Data yang dikumpulkan

meliputi data primer yang diperoleh langsung dari responden dan data sekunder yang diambil dari dokumen terkait Aplikasi Presensi.

E. Analisis Data

Setelah mendapatkan data dari data primer, kemudian data tersebut dianalisis menggunakan Analisa Univariat dan Analisa Regresi Ordinal. Analisa Univariat digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan hasil dari jawaban responden menjadi sebuah kalimat, sedangkan Analisa Regresi Ordinal digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yaitu pengaruh kualitas layanan aplikasi kepada kepuasan pengguna.

F. Pembuatan Laporan

Laporan penelitian ini mencakup analisis karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, usia, dan kelas, serta distribusi frekuensi variabel kualitas layanan aplikasi dan kepuasan pengguna. Pengujian regresi ordinal digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi kualitas layanan suatu aplikasi dan kepuasan pengguna, dengan hasil uji regresi ordinal dalam dimensi RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil didapatkan dari penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan uji kelayakan instrumen kepada beberapa pengguna aplikasi dari luar populasi. Lalu setelah dilakukan uji kelayakan instrumen, instrumen atau kuesioner tersebut disebarkan kepada siswa kelas XII AV1, AV2, AV3 sebagai populasi dan sampel, selanjutnya hasil dari kuesioner tersebut dianalisis untuk penelitian lebih lanjut. Berikut hasil penelitian tersebut.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dijabarkan berdasarkan metode deskriptif kuantitatif yang didapatkan dari *google form* meliputi jenis kelamin, usia, dan kelas dan dijelaskan menggunakan analisis univariat. Karakteristik dijelaskan untuk menggambarkan identitas responden dalam penelitian ini [9] dan dijelaskan sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin

Berikut jumlah perbedaan jenis kelamin responden, dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1 Tabel Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
-----	---------------	-----------	----------------

1	Laki-laki	101	97,1%
2	Perempuan	3	2,9%
Jumlah		104	100%

Sumber data: diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijabarkan bahwa dari total 104 responden, terdapat 101 orang responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 97,1%, sementara responden perempuan sebanyak 3 dengan persentase 2,9%. Sehingga, tabel di atas menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak daripada responden perempuan. Ini menunjukkan bahwa SMK Negeri 1 Madiun Kelas XII jurusan AV memiliki mayoritas yang berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia

Berikut usia responden diuraikan sebagai berikut:
Tabel 2 Tabel Distribusi Frekuensi Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	15 tahun	4	3,8%
2	16 tahun	4	3,8%
3	17 tahun	44	42,3%
4	18 tahun	49	47,1%
5	19 tahun	3	2,9%
6	20 tahun	0	0%
Jumlah		104	100%

Sumber data: diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa siswa yang berusia 15 tahun berjumlah 4 dengan persentase 3,8%, yang berusia 16 tahun berjumlah 4 dengan persentase 3,8%, 17 tahun terdapat 44 orang dengan persentase 42,3%, yang berusia 18 tahun terdapat 49 orang dengan persentase 47,1%, yang berusia 19 tahun terdapat 3 orang dengan persentase 2,9%, terakhir yang berusia 20 tahun terdapat 0 orang dengan persentase 0%. Dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden berada di usia yakni 17-18 tahun yang merupakan kelompok usia remaja.

3. Kelas

Adapun karakteristik kelas pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3 Tabel Distribusi Frekuensi Kelas

No.	Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1	AV 1	32	30,7%
2	AV 2	35	33,7%
3	AV 3	37	35,6%

Jumlah	104	100%
---------------	------------	-------------

Sumber data: diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa persebaran kelas Audio Visual SMK Negeri 1 Madiun, terdiri kelas AV 1 sejumlah 32 dengan presentase 30,7% siswa, AV 2 yakni 35 dengan 33,7% siswa. Kelas AV 3 memiliki jumlah siswa 37 dengan presentase 35,6%, siswa. Dari tabel di atas disimpulkan bahwa jumlah siswa terbanyak ada pada di kelas AV 3.

B. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil jawaban dari responden, dilakukan analisis jawaban di tiap dimensi SERVQUAL atau dari variabel kualitas layanan, jawaban dari responden dalam kuesioner tersebut merupakan hasil dari persepsi pengguna yaitu siswa kepada aplikasi presensi PKL SMKN 1 Madiun. Penjelasan tersebut dijabarkan dengan tabel deskriptif kuantitatif yang didapatkan dari google form meliputi frekuensi, persentase dan dijelaskan menggunakan analisis univariat, seperti berikut:

No.	Dimensi	Jawaban								Jumlah	
		STS		TS		S		SS		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Tangibles (Bukti Fisik)											
1.	Aplikasi presensi menggunakan teknologi terkini dan selalu up-to-date	6	5,8	5	4,8	56	53,8	37	35,6	104	100%
2.	Tampilan visual aplikasi presensi menarik dan tidak menyulitkan pengguna	7	6,7	12	11,5	49	47,1	36	34,6	104	100%
Reliability (Keandalan)											
1.	Aplikasi presensi memiliki gangguan dalam mencatat presensi	13	12,5	48	46,2	23	22,1	20	19,2	104	100%
2.	Aplikasi presensi konsisten dalam kemudahan akses layanan	6	5,8	7	6,7	54	51,9	37	35,6	104	100%
3.	Aplikasi memiliki kecepatan layanan yang baik dalam mencatat presensi	8	7,7	5	4,8	52	50	39	37,5	104	100%
Responsiveness (Daya Tanggap)											
1.	Aplikasi presensi secara proaktif menginformasikan pembaharuan	7	6,7	4	3,8	66	63,5	27	26	104	100%
2.	Respon aplikasi presensi selalu tersedia setiap saat	6	5,8	7	6,7	53	51	38	36,5	104	100%
Assurance (Jaminan)											
1.	Aplikasi presensi menjamin data pribadi dan presensi dalam keamanan yang baik	4	3,8	3	2,9	54	51,9	43	41,3	104	100%
Empathy (Empati)											
1.	Aplikasi presensi mudah diakses dan digunakan oleh semua siswa yang melakukan PKL	6	5,8	6	5,8	44	42,3	48	46,2	104	100%
2.	Aplikasi presensi menyediakan fitur atau ruang untuk menyampaikan saran dan feedback	4	3,8	9	8,7	66	63,5	25	24	104	100%

Gambar 2 Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan

Berdasarkan gambar tabel di atas, nilai persentase Sangat Tidak Setuju (STS) tertinggi adalah Aplikasi presensi memiliki gangguan dalam mencatat presensi sebanyak 13 atau 12,5%, untuk Tidak Setuju (TS) tertinggi adalah Aplikasi presensi memiliki gangguan dalam mencatat presensi sebanyak 48 atau 46,2%, untuk responden yang menjawab Setuju (S) tertinggi adalah Aplikasi presensi secara proaktif menginformasikan pembaharuan dan Aplikasi presensi menyediakan fitur atau ruang untuk menyampaikan saran dan feedback sebanyak 66 atau 63,5%, dan untuk Sangat Setuju (SS) tertinggi adalah Aplikasi presensi mudah diakses dan digunakan oleh semua siswa yang melakukan PKL sebanyak 48 atau 46,2%.

C. Uji Regresi Ordinal

Uji Regresi Ordinal digunakan untuk uji hipotesis, uji hipotesis dalam penelitian ini yaitu setiap dimensi dari variabel kualitas layanan (X) berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan pengguna (Y). Dalam hal ini, peneliti menggunakan dimensi SERVQUAL atau kualitas layanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* yang diuji kepada salah satu dimensi variabel kepuasan pengguna yaitu *Satisfaction* (Kepuasan) karena ingin mengetahui bagaimana pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya data dari kuesioner dianalisis menggunakan software IBM SPSS, berikut ini adalah hasil dari Uji Regresi Ordinal:

Case Processing Summary			
		N	Marginal Percentage
Satisfaction (Kepuasan)	Sangat Tidak Setuju	4	3.8%
	Tidak Setuju	6	5.8%
	Setuju	52	50.0%
	Sangat Setuju	42	40.4%
Valid		104	100.0%
Missing		0	
Total		104	

Gambar 3 Tabel Case Processing Summary

Berdasarkan Case Processing Summary, menjelaskan seberapa banyak sampel penelitian. Dari tabel di atas di simpulkan bahwa terdapat 104 sampel yaitu siswa pengguna aplikasi PKL sebagai responden dan tidak ada yang missing dan dinyatakan semua valid [10].

Model Fitting Information				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	178.973			
Final	108.957	70.015	5	<,001
Link function: Logit.				

Gambar 4 Tabel Model Fitting Information

Dengan dasar pengambilan keputusan adalah jika terjadi penurunan nilai -2 Log Likelihood dari *Intercept Only* ke *Final*, dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 [11]. Dalam tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Intercept Only* adalah 178.973 dan *Final* 108.957 yang bermaksud ada penurunan dari nilai tersebut dengan nilai sig. <,001. Jadi bisa disimpulkan jika model fit (cocok).

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	143.881	127	.145
Deviance	92.427	127	.991
Link function: Logit.			

Gambar 5 Tabel Goodness-of-Fit

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa nilai *Pearson* dan *Deviance* adalah .145 dan .991 yang berarti nilai tersebut >0,05 yang berarti model layak digunakan [12].

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.490
Nagelkerke	.566
McFadden	.336
Link function: Logit.	

Gambar 6 Tabel Pseudo R-Square

Selanjutnya adalah Pseudo R-Square, memberikan informasi seberapa besar variabel independen (kualitas layanan) dapat menjelaskan variabel dependen (kepuasan pengguna) [13]. Dari tabel diatas menjelaskan bahwa nilai Nagelkerke sebesar .566, yang berarti variabel kualitas layanan dapat menjelaskan variabel kepuasan pengguna sebesar .566.

Parameter Estimates								
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
Threshold	[Satisfaction = 1,00]	4.911	1.348	13.264	1	<,001	2.268	7.554
	[Satisfaction = 2,00]	7.074	1.514	21.822	1	<,001	4.106	10.043
	[Satisfaction = 3,00]	11.293	1.736	42.315	1	<,001	7.891	14.696
	[Satisfaction = 4,00]	15.511	1.958	61.800	1	<,001	11.595	19.427
Location	Tangibles	.206	.381	.292	1	.589	-.541	.953
	Reliability	-.057	.260	.048	1	.827	-.567	.453
	Responsiveness	1.369	.431	10.073	1	.002	.524	2.214
	Assurance	.734	.415	3.136	1	.077	-.078	1.547
	Empathy	1.020	.382	7.110	1	.008	.270	1.770
Link function: Logit.								

Gambar 7 Tabel Parameter Estimates

Selanjutnya dalam *Parameter Estimates* memberikan informasi bagaimana pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusannya jika nilai sig. <0,05 [14], maka variabel independen terdapat pengaruh terhadap variabel dependen.

Dalam tabel diatas dijelaskan bahwa nilai *Tangibles* .589, *Reliability* .827, *Assurance* .077 memiliki nilai sig. >0,05, maka dapat disimpulkan *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance* tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna).

Sedangkan nilai *Responsiveness* .002 dan *Empathy* .008 memiliki nilai sig. <0,05 yang berarti *Responsiveness* dan *Empathy* berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna).

4. PENUTUP

Kesimpulan

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan di SMKN 1 Madiun terkait Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Presensi PKL Siswa SMKN 1 Madiun Menggunakan Metode SERVQUAL, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- A. Berdasarkan persepsi siswa terhadap Kualitas Layanan Aplikasi PKL, mayoritas penilaian persepsi siswa bagus terhadap kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL di SMKN 1 Madiun, yang dapat ditunjukkan dengan melihat hasil jawaban mayoritas siswa yang mendominasi di setiap pernyataan dari dimensi SERVQUAL cenderung ke arah “Setuju” dan “Sangat Setuju”.
- B. Berdasarkan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna, terdapat 3 dimensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance* sedangkan 2 yang lain berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu *Responsiveness* dan *Empathy*. Peneliti menyarankan atau merekomendasikan perbaikan kepada 3 dimensi yang tidak berpengaruh tersebut agar lebih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan cara Peningkatan UI/UX Design untuk dimensi *Tangibles*, perbaikan pada bug pada dimensi *Reliability*, Penggunaan fitur atau penambahan fitur google authenticator pada dimensi *Assurance*. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat diterima kepada pengembang aplikasi atau pihak sekolah untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam kualitas layanan aplikasi presensi PKL SMKN 1 Madiun.

5. REFERENSI

- [1] Mardhiyah, R. H., Aldriani, S. N. F., Chitta, F., & Zulfikar, M. R. (2021). Pentingnya keterampilan belajar di abad 21 sebagai tuntutan dalam pengembangan sumber daya manusia. *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 12(1), 29-40.
- [2] Dewi, N. K. C., Dantes, K. R., & Widiana, I. W. (2023). Evaluation on The Implementation of Field Work Practice (PKL) Program for Students of Xi Grade in Culinary Department. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 14(1), 54-65.
- [3] Nanda, N. D. N., Akbar, R. M., & Rosita, Y. D. (2023, September). Implementasi Geolocation Dan Pengenalan Wajah Pada Aplikasi Presensi Mahasiswa PKL Berbasis Android. In *SEMINAR NASIONAL FAKULTAS TEKNIK* (Vol. 2, No. 1, pp. 122-127).
- [4] Aisyah, A., Sari, D. P., & Kusumanto, R. D. (2024). Perancangan Aplikasi Presensi Dosen Realtime Dengan Metode Global Positioning System (GPS) Dan Location Based Service (LBS) Berbasis Web di Jurusan Teknik Elektronika Politeknik Negeri Sriwijaya. *Generic*, 15(1), 9-14.
- [5] Gunawan, S. (2022, January). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka). In *MDP Student Conference* (Vol. 1, No. 1, pp. 526-537).
- [6] Adha, I. A., Voutama, A., & Ridha, A. A. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Ogan Lopian DISKOMINFO Purwakarta Menggunakan Metode Design Thinking. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, 7(1), 55-70.
- [7] Wuriyanti, O., & Febriana, P. (2022). Problematika Penggunaan New Media (Whatsapp) di Kalangan Lansia sebagai Media Bertukar Pesan di Era Digital. *Jurnal Komunikasi*, 16(2), 161-175.
- [8] Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan metode SERVQUAL. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31-38.
- [9] Geriadi, M. A. D. (2023). Peran Financial Technology dalam Memediasi Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Investasi. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 337-345.
- [10] Nandita, N. K. D. A. P., Purwoto, A., Supiadi, N. W. P., Sinaga, V. M., & Parhas, Z. Z. (2024). Pengaruh E-Commerce dan Kontrol Diri terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Politeknik Statistika STIS di Era Digital. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(7).
- [11] Imlati, K. A., & Solikhin, I. (2023). Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Zis Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menyalurkan Dana Zis (Studi Kasus Baznas Kabupaten Cilacap). *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(2), 57-77.
- [12] Saputra, D. (2021). Pengaruh Status Mukim dan Perilaku Mahasiswa Terhadap Kedisiplinan Menjalankan Ibadah Sholat Shubuh Berjama'ah di Masjid. *AL NIDZOM: Multidisipliner*, 1(1), 142-152.
- [13] Yustiani, S., & Ernawati, E. (2022). Tren Konsumsi Mie Samyang di Kalangan Mahasiswa: Pertimbangan Labelisasi Halal dan Promosi Produk Pada Keputusan Membeli. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 4(2), 113-131.
- [14] Meiza, A., Hanifah, F. S., Natanael, Y., & Nurdin, F. (2020). Analisis regresi ordinal untuk melihat pengaruh media pembelajaran daring terhadap antusiasme mahasiswa era pandemi Covid. *Digital Library UIN Sunan Gunung Djati*