BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Pustaka

Penelitian yang berjudul "Mengukur tingkat kepuasan penggunaan *Learning Management System* dalam *Knowledge Sharing*" dengan tujuan untuk mengukur kepuasan dari pengguna LMS dengan menggunakan metode statistika deskriptif, data yang digambarkan dalam bentuk diagram dan tabel. Hasil pengolahan data menunjukkan respon positif yang diwakili oleh kemanfaatan masing-masing kategori 79,71%, kemudahan penggunaan 80,33%, kemudahan belajar 81,56% dan tingkat kepuasan 81,45%. Pengguna memberikan respon yang sangat baik, karena selama menggunakan LMS untuk mempelajari pengetahuan lebih baik, mereka memenuhi kebutuhan mereka (kegunaan), mudah digunakan *(easy to use)*, mudah dimengerti *(easy to learn)* dan proses *Sharing* yang memuaskan *(Satisfied)* (Retnoningsih 2015).

Penelitian yang berjudul "Analisis kepuasan nasabah asuransi Marine Hull di PT. Asuransi Jasa Indonesia Jakarta" tujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dan mencari atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dan metode QFD digunakan untuk mencari solusi perbaikan. Hasil dari penelitian tersebut yaitu bahwa tingkat kepuasaan pada nasabah PT. Asuransi Indonesia Jakarta adalah 67.82% yang merasa puas. Dan berdasarkan pada metode IPA terdapat 14 atribut kualitas pelayanan yang masih harus ditingkatkan prioritas perbaikan yaitu reliability dan responsiveness (Listiningrum, Daryanto, dan Pranowo 2018).

Penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web". Tujuan dari penelitian untuk mengetahui tingkat layanan dengan metode servqual, tingkat kepentingan atribut berdasarkan metode IPA. Penelitian ini berfokus pada kepuasan dari konsumen berdarkan dari 5 dimensi. Tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy. Kinerja pada kuadran I perlu ditingkatkan untuk mengetahui keinginan dari pengguna, kuadran II atribut perlu

dipertahankan yaitu kinerja yang konsumen sudah merasa puas, pada kuadran III atribut yang memiliki kualitas prioritas paling rendah dan pada kuadran IV atributnya masih dianggap kurang penting oleh pengguna namun kinerja dari website LMS sudah termasuk kategori sangat baik. Hasil dari keseluruhan bahwa tingkat kepuasan dari pengguna sudah sangat puas berdasarkan dari perolehan nilai CSI sebesar 86,86% (Sinnun 2017).

Penelitian yang berjudul "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Survei pada Penumpang Kereta Ekonomi Lokal Lintas Barat)" dengan tujuan mengetahui kualitas pelayanan kereta api, dan mengetahui indikator kualitas pelayanan dan memberikan usulan pebaikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode servqual menggunakan 5 dimensi, analisis menggunakan (IPA) dan metode QFD untuk usulan perbaikan. Hasil penelitian tingkat kualitas pelayanan pada kereta belum memenuhi harapan kualitas oleh penumpang berdasarkan. Terdapat 21 indikator dari kelima dimensi kulitas pelayanan. Reliability terdapat 2 indikator, *responsiveness* 5 indikator, *assurance* 4 indikator, *empathy* 3 indikator, dan *tangible* 7 indikator. Dan usulan perbaikan berdasarkan 8 kompetensi teknis telah memenuhi 6 indikator merupakan prioritas perbaikan (Solehatin Ika Putri dan Sumartini 2017).

Penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* Menggunakan Metode Kano" tujuan dari penelitian untuk mengukur kepuasan dari pengguna mahasiswa sebagai pengguna sistem. Pengukuran kepuasan dalam penelitian ini menggunakan metode Kano, yang hasil analisisnya dijadikan alat ukur keberhasilan sistem *E-learning* STIKOM Bali. Hasil dari penelitian ini berada pada *must-be*, *attractive,* dimana berdasarkan hasil evaluasi sistem sangat berpengaruh terdahap sistem (Wijaya dan Suwastika 2017).

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Penggunaan *Learning Management System* (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean" dengan tujuan melakukan pengukuran tingkat kepuasan dengan metode Delone dan McLean. Hasil menunjukkan kualitas *LMS* baik dari segi kualitas sistem, kualitas informasi. Pengguna belum puas dengan kualitas pelayanan yang tidak nyaman dalam mengakses *E-learning*, dikarenakan tidak

adanya fitur *refresh* jika terjadinya kesalahan pada saat penggunaan (Larasati dan Andayani 2019).

Penelitian yang berjudul" Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode QFD di PT. Yamaha Harapan Motor Sejahtera" dengan tujuan dapat mengetahui kepuasan pelanggan, dan faktor – faktor kepuasan yang harus ditingkatkan dan memberikan usulan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA dan QFD. Hasil dari penelitian tersebut menunjukan bahwa hasil kepuasan pelanggan masih belum sesuai dengan target yang ditentukan dan terdapat 8 atribut mutu yang perlu ditingkatkan yang memiliki nilai gap negatif. Agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan usulan perbaikan dari 8 atribut mutu hasil penelitian dan 12 tindakan perbaikan (*How's*) dengan nilai atribut tertinggi yaitu "membuat ruang tunggu yang menjadi nyaman" dengan nilai prioritas 60,527% (Ririh dan Nugroho 2019).

Penelitian yang berjudul "Analisis kualitas pelayanan parkir dengan metode servqual, ipa dan qfd untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Securindo packatama indonesia "bertujuan mengetahui kepuasan pelayanan yang diberikan menggunakan metode *Servqual*, IPA dan QFD. Hasil penelitian dengan menggunakan metode *servqual* menunjukan kehandalan -0,17 daya tanggap -*0,068,* jaminan *0,184,* empati *0,03,* berwujud *0,02,* berdasarkan hasil tersebut terdapat aspek tidak memenuhi kepuasan. Sedangkan menggunakan metode IPA terdapat 6 atribut yang harus ditingkatkan dan dengan menggunakan QFD hasil analisis data yang diperoleh yaitu matrik HoQ menunjukkan penerapan budaya 4S. (Alfatiyah 2020).

Penelitian yang berjudul "Persepsi mahasiswa terhadap *Learning Management System (*LMS): pengaruh lokasi, perangkat dan analisis kepuasan mahasiswa" tujuan dengan tujuan penelitian untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *platform* moodle. Penelitian ini menggunakan metode *oneway anova*. Hasil penelitian setelah dilakukan pengukuran dengan skala *likert*, disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dan daya serap materi kategori rendah (2,87), sedangkan untuk kategori lainnya berada pada taraf cukup. Interaksi antara mahasiswa dan dosen (3,01), mahasiswa interaksi (3, 12), perangkat dan akses

internet (3,28), motivasi belajar (3,27), dan partisipasi aktif selama perkuliahan (3,21). Setelah dilakukan pengujian signifikan, diketahui bahwa jenis kelamin, lokasi, dan peralatan yang digunakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan daya serap materi pembelajaran (Saputra dan Susiana 2021).

Penelitian yang berjudul "Pengukuran kualitas *website* rumah batik andalan metode webqual 4.0 dan *importance performance analysis*" tujuan penelitian menganalisa kualitas dari *website* menggunakan metode webqual 4.0 dan IPA sebagai indikator prioritas perbaikan. Hasil dari penelitian tingkat kesenjangan menunjukkan nilai yang negatif pada setiap indikator, hal tersebut berarti kualitas *website* belum memenuhi keinginan dari pengguna. Hasil dari analisis IPA diketahui perlunya prioritas perbaikan pada *website* seperti menyediakan informasi yang detail, tampilan menarik dan aman dalam bertransaksi. Serta hasil dari analisis CSI mendapat nilai 65 % yang berarti pelanggan sudah merasa cukup puas (Siti Monalisa dan Khairul Rizky 2021).

Tabel 2. 1 Posisi Penelitian

NO	Nama Penulis	METODE								
		IPA	CSI	QFD	Serv qual	Statistika Desk	Kano	Web qual	One way anova	Delone & Mclean
1	Endang Retnoningsih (2015)					✓				
2	Setiana Listiningrum dkk (2016)	✓	✓	✓						
3	Ahmad Sinnun (2017)	✓	✓		✓					
4	Solehatin Ika Putri, dkk (2017)	✓		✓	✓					
5	I Gusti Ngurah Satria, dkk (2017)						✓			
6	Niken ayu Larasati dkk (2019)									✓
7	Nugroho S.F, dkk (2019)	✓		✓						
8	Rini Alfatiyah, (2020)	✓		✓	✓					
9	Andi Saputra, dkk (2021)								✓	
10	Siti Monalisa dkk(2021)	✓						✓		
11	Penulis	✓	✓							

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu yang digambarkan pada tabel 2.1, penulis memposisikan penelitian ini berdasarkan pada metode yang

digunakan, penulis memilih menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *Learning Menagement System* (LMS), dan metode *Importance Performance Analysis* yang digunakan sebagai penentuan prioritas perbaikan berdasarkan kuadran, untuk. Memberikan usulan perbaikan. penggunaan metode – metode tersebut sesuai dengan tujuan penelitian, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna LMS ITTP dan memberikan usulan perbaikan.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan suatu kondisi yang dapat dialami konsumen setelah mengalami suatu kegiatan atau hasil yang memenuhi semua harapannya mereka. Kepuasaan juga merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang berdasarkan perbandingan kesan dan kinerja atau produk dengan apa yang diharapkan (Supriyatna 2015).

Kepuasan pengguna mendeskripsikan keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dengan tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan suatu respon pengguna terhadap penggunaan dari sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan penerimaan dari sistem informasi dan hasilnya (Sinnun 2017).

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu kriteria untuk menilai tingkat keberhasilan dalam penerapan atau penggunaan sistem informasi, kepuasan merupakan penilaian apakah kinerja sistem sudah efektif, apakah informasi tersebut tergolong baik atau buruk, dan apakah sistem informasi sesuai untuk tujuan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan respon pengguna terhadap penggunaan sistem informasi. Kepuasan pengguna adalah penerimaan sistem informasi dan hasilnya (Supriyatna 2015).

2.2.2. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu susunan atau kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak beserta tenaga pelaksananya, yang bekerja secara berurutan dan saling mendukung untuk menghasilkan produk. Sistem informasi juga merupakan suatu kumpulan dari suatu subsistem fisik dan *non* fisik, yang mana saling terhubung dan bekerja sama agar dapat mencapai suatu tujuan, yaitu mengelola data menjadi informasi yang berguna (Rini Asmara 2016).

Sistem informasi merupakan sistem yang menyediakan informasi dengan cara yang bermanfaat bagi penerimanya. Secara lebih rinci sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok entitas yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, dan *brainware* yang bekerja sama untuk menyediakan data yang telah diproses agar dapat berguna dan dapat bermanfaat untuk penerima data (Herliana dan Rasyid 2016).

2.2.3. *Learning Management System* (LMS)

Learning Management System merupakan sebuah perangkat lunak atau *software* yang digunakan untuk keperluan administrasi, pencarian materi, dokumentasi, laporan kegiatan, pemberian materi dan pelatihan pembelajaran yang dilakukan secara *online* yang terhubung dengan internet. LMS juga menyediakan berbagai *tools* layanan untuk mempermudah dalam *share* dan *upload* materi bahan ajar, diskusi *online*, *chatting*, kuis, survei, laporan *(report),* dan lain sebagainya (Fitriani 2020).

Learning management system (LMS) merupakan unsur dalam pengimplementasian atau penerapan pembelajaran *online* dengan melakukan pendistribusian materi pembelajaran dapat dilakukan dengan mudah. *Learning Management System* (LMS) juga merupakan aplikasi berbasis *web* yang digunakan untuk mengatur atau mengelola pembelajaran secara *online* yang meliputi berbagai aspek seperti materi, penempatan, pengelolaan dan sistem penilaian. *Learning Management System* membantu dalam meningkatkan pemanfaatan waktu, karena *Learning Management System* dapat dibuka secara *online* (Istiyan, Nyoto, dan Muhardi 2020).

2.2.4. *Website*

Website merupakan situs atau halaman - halaman yang digunakan untuk menampilkan sebuah informasi yang terkait dengan teks, suara, animasi, gambar gerak dan diam atau gabungan dari keseluruhannya yang bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk dalam satu rangkaian bagunan yang saling berkaitan, yang masing – masing saling menghubungkan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lain atau disebut *hyperlink*, sedangkan yang dijadikan teks biasanya disebut dengan *hypertext* (Batubara 2012).

Website adalah sebuah *web* atau yang sering disingkat dengan *website*, *web* atau *site*. Sekelompok halaman *web* (*web pages*) yang biasanya merupakan bagian dari nama domain (*domain name*) atau subdomain dari *world wide web* di internet. Halaman *web* adalah dokumen yang ditulis dalam HTML (*Hypertext Markup Language*), dapat diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang dapat mengirim informasi dari halaman *web* yang dapat diampilkan kepada pengguna melalui *browser* seluler dan *non* seluler baik yang dapat bergerak maupun tidak yang membentuk serangkaian yang saling terhubung masing – masing dihubungkan dengan jaringan halaman *hyperlink* (Rudika Harminingtyas 2014).

2.2.5. *Servqual*

Metode *servqual* digunakan untuk menjelaskan kepuasan pelanggan dalam menggunakan suatu jasa atau layanan, untuk dapat membantu organisasi atau suatu bisnis menganalisis sumber masalah pada kualitas layanan yang diberikan. *Servqual* dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan dari konsumen dengan ketepatan penyampaian agar menghasilkan kesesuaian dengan harapan dari konsumen, dalam kajian terhadap evaluasi metode *servqual*, menyimpulkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (Handono, Nurdin, dan Sumarna 2019):

a. *Tangibles* (Berwujud)

Yaitu menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menujukan eksitensinya kepada pihak internal dan pengguna. Yang berdasarkan pada keadaan dari fasilitas fisik, perlengkapan dari perusahaan, dan juga keadaan lingkungan dari penyedia jasa.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu merujuk kepada kemampuan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan handal.

c. *Responsivness* (Daya tanggap)

Yaitu kesediaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu menggambarkan kesopan – santunan, berpengetahuan luas yang dapat menumbuhkan rasa percaya serta yakin kepada pelanggan.

e. *Empathy* (Empati)

Yaitu memberikan kepedulian yang tulus serta memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan (Meladiyani dan Nurwawi 2018).

2.2.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara perhitungan data dengan apa yang hendak diukur. Dasar dari uji validitas yang dilakukan adalah untuk membandingakan hasil nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung positif dan nilai r hitung > r tabel, maka pengukuran variabel tersebut dikatakan valid dengan nilai kritis signifikan 0,05 (Hadining 2020). Persamaan 1 digunakan untuk uji validitas.

$$r = \frac{n\,(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad \text{.....} (1)$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

x : Skor total tiap responden

y : Skor total tiap responden

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah hasil angket dapat dihandalkan atau konsisten dari waktu ke waktu dengan dilakukan pengujian reliabilitas. Pengukuruan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS uji satatistik *Cronbach Alpha* (α) dilakukan dengan berdasarkan pada pengelompokan reliabilitas, hasil perhitungan reliabilitas pada kuesioner *cronbach*

alpha > 0.60 diharapkan adalah cukup reliabel (Ratna Putri, Harianto, dan Aziz 2020). Persamaan 2 digunakan untuk uji reliabilitas.

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma X^2}{\sigma^2\ total}\right) \quad \text{.....(2)}$$

Keterangan :

r : Nilai koefisien reliabilitas

k : Jumlah atribut

$\sum \sigma X^2$: Jumlah nilai varian atribut

$\sigma^2\ total$: Total varian

2.2.7. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index merupakan indeks untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelanggan pengguna suatu layanan atau jasa secara menyeluruh dengan melakukan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat dari kepentingan suatu atribut – atribut produk atau jasa yang akan diukur. Dalam pengimplementasiannya metode CSI, akan menggunakan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh konsumen yang menggunakan jasa atau layanan tersebut dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai (Umam dan Hariastuti 2018).

a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), merupakan rata- rata dari skor kepentingan suatu atribut. *Mean Satisfaction Score* (MSS) merupakan rata - rata dari skor tingkat kepuasaan dari kinerja suatu jasa yang dirasakan oleh konsumen. Persamaan 3 digunakan untuk menghitung MIS dan persamaan 4 dapat digunakan untuk menghitung MSS.

$$\text{MIS} = \frac{[\Sigma_{1=i}^{n}\ Yi]}{n} \quad \text{.....(3)}$$

Keterangan :

Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke i

N = Jumlah responden

$$\text{MSS} = \frac{[\Sigma_{1=i}^{n}\ Yi]}{n} \quad \text{.....(4)}$$

b. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang merupakan bobot persentase nilai MIS Per indikator terhadap total MIS seluruh indikator. Pada persamaan 5 dapat digunakan untuk menghitung nilai WF.

$$WF = \frac{MIsi}{\Sigma_{i=1}^{p} MISi} X\ 100\% \quad (5)$$

Keterangan :

MISi = Nilai Rata – Rata Kepentingan

$\Sigma i_{i=1}^{p} MISi$ = Total rata-rata kepentingan

c. Menghitung *Weight Score* (WS) atau Skor tertimbang merupakan bobot nilai dari perkalian WF dengan rata -rata tingkat kepuasan. Pada persamaan 6 dapat digunakan untuk menghitung nilai WS.

$$Wsi = WFi \times MSS \quad (6)$$

Keterangan :

WF*i* = Faktor tertimbang ke-Z

d. Menentukan nilai *Customer Satisfaction Score* (CSI). Pada persamaan 7 digunakan untuk mengitung nilai CSI.

$$CSI = \frac{\Sigma_{i=1}^{p} MIS}{HS} X\ 100\% \quad (7)$$

Keterangan :

$\Sigma_{i=1}^{p} MIS$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = Merupakan Skala maksimum yang digunakan atau *Highest Scale* (HS).

Pengujian dengan penggunaan metode CSI terdapat kriteria untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja suatu dari variabel (Umam dan Hariastuti 2018).

Tabel 2. 2 Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Indeks (%)	**Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)**
0,81 - 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51, – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 - 0,34	Sangat Tidak Puas

(Sumber : (Listiningrum, Daryanto, dan Pranowo 2018))

2.2.8. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis merupakan suatu metode yang digunakan dalam mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. *Importance Performance Analysis* atau yang disebut analisis tingkat kepentingan merupakan suatu cara untuk dapat menganalisis tingkat kepuasan dari konsumen terhadap prouk atau jasa (Fajri, Sugiarto, dan Anggraini 2019).

Importance Performance Analysis merupakan suatu teknik yang digunakan untuk dapat mengetahui faktor – faktor yang dianggap penting yang harus ditingkatkan oleh suatu organisasi layanan jasa agar dapat memenuhi tingkat kepuasan terhadap konsumen pengguna jasa tersebut (Umam dan Hariastuti 2018). Untuk menganalisis tingkat kepentingan/kepuasan dan kinerja dapat menggunakan persamaan 8.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \text{ X } 100\% \quad (8)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian harapan responden

Sedangkan untuk mengetahui skor penilaian rata-rata tingkat kinerja dan skor tingkat kepentingan pelanggan yang berguna untuk menentukan prioritas

peningkatan atribut yang mempengaruhi kepuasan digunakan diagram kartesius dengan persamaan 9.

$$X' = \frac{\Sigma Xi}{n},\ Y' = \frac{\Sigma Yi}{n} \quad (9)$$

Keterangan:

X' = Skor rata – rata tingkat kinerja/kepuasan

Y' = Skor rata – rata kepentingan/harapan

N = Jumlah responden

Gambar 2. 1 Diagram kartesius metode *Index Performance Analysis*

(Sumber : (Hadining 2020))

Suatu instansi atau perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan atribut kepentingan pengguna dan kinerja, serta dapat mengidentifikasi tindakan yang perlu dilakukan instansi/perusahaan melalui penjabaran keseluruhan dari setiap atribut mutu pelayanan ke dalam diagram kartesius.

- Kuadran I

  Wilayah yang menunjukkan atribut – atribut yang dianggap penting oleh pengguna namun kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan yang didapat pengguna masih rendah), konsep strategi pada kuadran ini bersifat *attributes to improve,* yaitu atribut – atribut harus lebih ditingkatkan.

- Kuadran II

  Wilayah yang menunjukan atribut – atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan sudah relatif lebih tinggi karena sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna. Konsep dari strategi pada kuadran ini

bersifat *maintain performance*, yaitu atribut – atribut yang terdapat pada kuadran ini harus dipertahankan.

- Kuadran III

  Wilayah yang menunjukkan atribut – atribut yang masih dianggap kurang penting oleh pengguna dikarenakan kenyatanya kinerja yang dirasakan pengguna tidak terlalu memuaskan. Konsep dari strategi ini disebut dengan *attributes to maintain* yaitu atribut hanya atribut pendukung yang tidak dijadikan prioritas.

- Kuadran IV

  Wilayah yang memuat atribut – atribut yang masih dianggap kurang penting yang dirasakan oleh pengguna, atribut pelayanan ini anggap terlalu berlebihan (Fajri, Sugiarto, dan Anggraini 2019).