Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS)
Volume 5, Nomor 2, (2022) pp. 292-304
pISSN 2654-282X | eISSN 2621-783X

Akreditasi S4 - SK No. 36/E/KPT/2019
http://riset.unisma.ac.id/index.php/jipemas/article/view/14386
DOI: 10.33474/jipemas.v5i2.14386

Optimalisasi angket kepuasan konsumen melalui pemanfaatan aplikasi google formulir

Salman Faris Insani[1]*, Ariyani Wahyu Wijayanti[2], Gustita Arnawati Putri[3]
[1]*Universitas Veteran Bangun Nusantara, Sukoharjo, Indonesia, email: faris.uvbn@gmail.com*
[2]*Universitas Veteran Bangun Nusantara, Sukoharjo, Indonesia, email: ariyani.fe.univet@gmail.com*
[3]*Universitas Veteran Bangun Nusantara, Sukoharjo, Indonesia, email: gustita.ap@gmail.com*
**Koresponden penulis*

Info Artikel

Diajukan: 2022-01-07
Diterima: 2022-06-27
Diterbitkan: 2022-07-02

Keywords:
cloud computing; COVID-19; satisfaction; survey

Kata Kunci:
cloud computing; COVID-19; kepuasan; angket

Lisensi: *cc-by-sa*

Copyright © 2022 Salman Faris Insani, Ariyani Wahyu Wijayanti, Gustita Arnawati Putri

Abstract

The COVID-19 pandemic has affected the business world through the decline in the economy and activities across sectors and regions in Indonesia. This condition is detrimental for MSME owners in various fields. Responding to these conditions, the community service activity team proposed to conduct training on the implementation of online consumer satisfaction survey, by applying google formulir software. This proposal was approved by 10 MSME owners in various fields in the Solo Raya area as service partners. To answer the problem, the PKM team organizes service activities through 3 stages, namely socialization, implementation, and evaluation. The implementation stage is divided into five sub-activities consisting of designing questionnaires and formats, designing sample collection techniques using Google formulirs, managing data using Google formulirs, interpreting results, and archiving with the Google Drive application. The evaluation results prove that at each stage of the activity the final test shows an increase of 25% compared to the preliminary test. This finding indicates that MSME partners gain increased knowledge and skills as expected. It can be concluded that this training activity was declared successful.

Abstrak

Pandemi COVID-19 mempengaruhi dunia bisnis melalui penurunan perekonomian serta aktivitas lintas sektor dan wilayah di Indonesia. Kondisi ini merugikan bagi para pemilik UMKM di berbagai bidang. Menyikapi kondisi tersebut, tim kegiatan pengabdian masyarakat mengusulkan untuk melakukan pelatihan pelaksanaan angket kepuasan konsumen secara online, dengan menggunakan software google formulir. Usulan ini disetujui oleh 10 pemilik UMKM di berbagai bidang di kawasan solo raya sebagai mitra pengabdian. Untuk menjawab permasalahan, tim PKM menyelenggarakan kegiatan pengabdian melalui 3 tahapan yaitu sosialisasi, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahapan pelaksanaan terbagi menjadi lima sub kegiatan yang terdiri dari mendesain angket dan format, mendesain teknik pengumpulan sampel dengan google formulir, mengelola data dengan google formulir, menginterpretasikan hasil, serta pengarsipan dengan aplikasi google drive. Hasil evaluasi membuktikan bahwa di setiap tahapan kegiatan nilai tes akhir menunjukkan peningkatan sebesar 25% dibandingkan dengan nilai tes awal. Temuan ini mengindikasi bahwa mitra UMKM memperoleh peningkatan pengetahuan dan kecakapan sesuai harapan. Dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelatihan ini dinyatakan berhasil.

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

***Cara mensitasi artikel*:**
Insani, S. F., Wijayanti, A. W., & Putri, G. A. (2022). Optimalisasi angket kepuasan konsumen melalui pemanfaatan aplikasi google formulir. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS), 5*(2), 292–304. https://doi.org/10.33474/jipemas.v5i2.14386

PENDAHULUAN

Indonesia mengalami pandemi COVID-19 terhitung sejak bulan maret 2020 (Subiastuti *et al.,* 2022). Data terbaru menunjukkan lebih dari 1.099.687 kasus positif dan 30.581 kematian per 3 Februari 2021 (Prasetyo *et al.,* 2021). Akibat penyebaran virus yang relatif cepat, pemerintah Indonesia menyatakannya sebagai bencana nasional. Di dunia bisnis, wabah ini berdampak negatif melalui penurunan perekonomian serta aktivitas lintas sektor dan wilayah di Indonesia (Modjo, 2020). Banyak UMKM terpaksa mengambil kebijakan untuk menghentikan kegiatan operasionalnya sementara waktu, melakukan pengurangan pegawai, bahkan menutup usahanya. Kondisi ini jelas merugikan bagi para pemilik UMKM. UMKM tersebut tentunya perlu untuk merumuskan strategi pemasaran yang efektif dalam situasi ini.

Salah satu strategi pemasaran yang efektif dalam situasi pandemi ini ialah melalui penerapan manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*/ CRM). CRM adalah proses dan strategi kolaboratif untuk mengelola, meningkatkan, mengidentifikasi dan mempertahankan pelanggan dengan membangun komunikasi dan membina hubungan jangka panjang dan berkelanjutan (Rajab *et al.,* 2021). Strategi ini dinilai tepat mengingat CRM merupakan kontributor utama dari peningkatan kepuasan dan loyalitas konsumen di masa mendatang (Sardjono et al., 2021). Strategi yang dapat diaplikasikan secara langsung dalam praktik CRM adalah melalui angket pasar untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen. Dengan angket kepuasan konsumen, para pemilik UMKM nantinya diharapkan dapat mengidentifikasi kebutuhan dan permintaan konsumen untuk membentuk pondasi dalam merancang strategi bisnis, khususnya dalam situasi pandemi.

Namun, ditinjau dari output *Focus Group Discussion* (*FGD*) antara Tim PKM Univet Bantara dengan sejumlah pemilik UMKM di berbagai bidang di Kawasan Solo Raya, diketahui bahwa permasalahan yang dihadapi mitra saat ini adalah mereka tidak mempunyai ilmu yang memadai sehubungan dengan implementasi angket kepuasan konsumen. UMKM tersebut diantaranya yaitu: Arsa Bouquet (cinderamata wisuda), Shi.neid dan Visoftstore (*online shop*), Putra Amanah (*bakery*), D'cashew (*reseller* mete), Kios Ayam "Pak Harto" (toko daging ayam), Topa Garage (modifikasi Sepeda motor), Mas Keenand Takoyaki dan La Tahzan Burger (kuliner), serta Laxme Spa (*women spa*). Para pemilik UMKM tersebut hingga saat ini belum pernah melaksanakan angket kepuasan konsumen. Masalah menjadi kompleks ketika para pemilik UMKM tersebut ternyata tidak bisa memperoleh jumlah pelanggan yang memadai untuk mengisi angket kepuasan konsumen secara langsung. Hal ini dikarenakan terhitung sampai awal agustus 2021, pelanggan yang kembali berkunjung ke usaha mereka relatif sedikit. Untungnya, para pemilik UMKM tersebut mayoritas sudah memiliki *database* nomor handphone konsumen. Hal ini membuka peluang untuk menyebar angket kepuasan konsumen secara

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

online dengan memanfaatkan *database* yang ada menggunakan aplikasi *google formulir*.

Google formulir sendiri adalah aplikasi gratis dari *Google* yang di desain untuk menyusun formulir dalam rangka kepentingan pengumpulan informasi maupun kuis via daring. Informasi tersebut kemudian dikumpulkan dan secara otomatis terhubung ke *spreadsheet*. Software ini juga dapat terhubung dengan media lain seperti *google docs* (Sari, 2022). *Google formulir* merupakan aplikasi yang memiliki banyak kelebihan. Disamping tersedia secara gratis, aplikasi ini juga relatif mudah dioperasikan (Puspawati & Rahayu, 2022). Setiawan *et al.,* (2022) menyatakan bahwa penyimpanan data dari *Google formulir* bersifat *real time* dan bisa diakses oleh siapa saja melalu *Google Drive* yang terintegrasi dengan teknologi *Mobile Cloud Computing*.

Mobile Cloud Computing (MCC) mengacu pada infrastruktur di mana pemrosesan dan penyimpanan data dapat dilakukan di luar perangkat seluler (Sukumaran & Misbahuddin, 2021). Teknologi ini dipicu oleh meningkatnya kebutuhan komputasi melalui perangkat telepon seluler. Berkat MCC, Ponsel tidak membutuhkan lebih banyak penyimpanan dan komputasi serta kecepatan penanganan yang luar biasa (Arumugam *et al.,* 2021). Hal ini dikarenakan semua informasi ditempatkan di server *cloud* (Donald *et al.,* 2013).

Contoh aplikasi yang berteknologi *mobile cloud computing* dan terdapat di kehidupan harian kita adalah aplikasi *google drive* pada telepon seluler android. *Google Drive* adalah salah satu platform komputasi awan yang populer dan dapat diakses secara gratis (Rini *et al.,* 2021). Aplikasi ini memudahkan penggunanya untuk menyimpan dan mengakses file seperti gambar, dokumen, rekaman audio, video, dan lainnya di mana saja menggunakan koneksi internet (Pratistha *et al.,* 2022). Produk Google lain diantaranya *Google mail, Google formulir, Chrome, YouTube* serta *Android OS* juga terintegrasi dengan aplikasi ini (Yudhana *et al.,* 2019). *Google Drive* tidak hanya menyediakan layanan penyimpanan *cloud*, tetapi juga menggabungkan sejumlah alat kolaboratif tersebut di mana pengguna lain dapat diberi undangan untuk berkolaborasi. Teknologi ini memungkinkan banyak pengguna untuk melihat dan mengedit file secara *real-time* melalui smartphone, tablet, atau komputer (Rossiman *et al.,* 2021). Oleh sebab itu, penggunaan aplikasi ini dapat memperlancar tahapan angket kepuasan konsumen. Pemilihan teknologi digital ini dinilai tepat, mengingat Indonesia sendiri merupakan negara dengan pengakses internet yang relatif besar di dunia serta punya potensi yang menjanjikan di bidang pemasaran digital (Gunarso *et al.,* 2021).

Berdasarkan penjabaran di atas, pelaksanaan pelatihan dan mentoring angket kepuasan konsumen secara online dengan menggunakan aplikasi *google formulir* ini ditujukan dalam rangka meningkatkan kompetensi mitra UMKM di bidang implementasi angket kepuasan konsumen yang terkelola dan terarsip secara tertib melalui penggunaan aplikasi *google formulir* yang terintegrasi dengan aplikasi *google drive* pada smartphone android. Dengan demikian, luaran dari kegiatan ini adalah laporan angket kepuasan konsumen yang difungsikan oleh Mitra Pengabdian dalam rangka menunjang perumusan kebijakan usaha. Di samping itu kegiatan ini juga menghasilkan publikasi di

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

media massa maupun media social, serta video tutorial praktik angket kepuasan pelanggan melalui penggunaan aplikasi *google formulir* menggunakan media smartphone android.

METODE PELAKSANAAN

Dalam rangka memecahkan problem yang terdapat di Mitra Pengabdian, Tim PKM bekerjasama dengan 10 pemilik UMKM di berbagai bidang di kawasan solo raya yang bersedia menjadi mitra kegiatan pengabdian masyarakat. Solusi pemecahan problem yang ditawarkan untuk digunakan pada kegiatan pengabdian ini ditunjukkan pada Gambar 1.

Gambar 1. Tahapan metode pelaksanaan pelatihan

Langkah-langkah implementasi kegiatan pengabdian masyarakat ini mengacu pada gambar 1 dijabarkan melalui tiga tahapan. Tiga tahapan tersebut terdiri dari tahap sosialisasi, pelaksanaan, dan evaluasi. Berikut adalah penjelasannya.

Tahap pertama yaitu sosialisasi. Tahapan ini diimplementasikan melalui pemberian gambaran sederhana kepada Mitra UMKM mengenai konsep, kegunaan, serta langkah-langkah yang harus ditempuh dalam penggunaan angket kepuasan konsumen yang sesuai dengan aturan dalam metode riset bisnis. Tujuan nya supaya Mitra UMKM memperoleh gambaran awal mengenai konsep, kegunaan, dan langkah-langkah dalam implementasi angket kepuasan konsumen yang terarsip secara tertib.

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan. Tahap ini terbagi menjadi lima sub kegiatan, yaitu mendesain angket dan format, merancang prosedur sampling dengan *google formulir*, mengelola data dengan *google formulir,* menginterpretasikan hasil angket, serta penyusunan arsip dan backup kegiatan angket dengan aplikasi *google drive*.

Tahap terakhir yaitu evaluasi. Tahap ini menjadi bagian akhir dari kegiatan inti sebelum penarikan kesimpulan. Langkah ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kegiatan dapat bermanfaat, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman untuk pelaksanaan kegiatan sejenis berikutnya. Penilaian terhadap keberhasilan metode pelaksanaan dapat diketahui berdasarkan dari peningkatan pengetahuan dan kemampuan peserta mitra terhadap materi dan praktik yang telah dieksekusi. Penilaian dilakukan melalui dua tahapan menggunakan alat ukur instrumen pertanyaan dalam angket. Tahap kesatu, sebelum tahap sosialisasi tuntas dieksekusi, diadakan tes awal untuk mengidentifikasi seberapa jauh pemahaman awal dari peserta pengabdian terhadap materi yang akan disampaikan. Berikutnya, diadakan tes akhir atau evaluasi tertulis setelah pelaksanaan kegiatan dari keseluruhan tahapan tuntas terlaksana Penilaian terhadap indikator keberhasilan dari

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

keseluruhan tahapan kegiatan, bila skor tes akhir mengalami peningkatan ≥ 25 % dari pada skor tes awal dengan menggunakan skala interval 1 sampai dengan 10. Nilai 1 berarti sangat tidak mengetahui, sedangkan nilai sepuluh untuk mewakili pernyataan sangat mengetahui. Indikator yang terdapat pada angket tes awal dan tes akhir dimodifikasi dari kegiatan pengabdian masyarakat dalam topik serupa yang telah terlaksana sebelumnya (Insani *et al.,* 2020). Tahap ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kegiatan dapat bermanfaat, sehingga dapat digunakan sebagai pedoman untuk pelaksanaan kegiatan sejenis berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan rancangan kegiatan melalui tiga tahapan, kegiatan mentoring diimplementasikan dalam rentang waktu tiga bulan (September hingga November 2021). Media yang disetujui oleh kedua belah pihak (tim pengabdian dengan pemilik UMKM) untuk memfasilitasi pelaksanaan kegiatan pengabdian adalah melalui aplikasi *video conference zoom meeting*. Semua kegiatan diikuti oleh 10 orang peserta, yang terdiri dari pemilik UMKM di berbagai bidang di kawasan solo raya. Masing-masing dari tahapan yang ada berdurasi waktu ± 1 x 90 menit. Pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pendampingan melalui penyampaian tutorial maupun praktik secara langsung. Tutorial disampaikan oleh pemateri dan peserta mempraktikkan sesuai instruksi dari pemateri. Apabila menemui kendala saat pelatihan, peserta diperbolehkan untuk menanyakan secara langsung kepada pemateri tanpa harus menanti sesi pemamparan materi tuntas. Metode ini dinilai tepat mengingat pembelajaran teori melalui pendekatan praktek cenderung lebih mudah dipahami dan diterapkan kembali oleh peserta.

Sebelum kegiatan pelatihan dilaksanakan, diadakan tes awal untuk mengidentifikasi seberapa jauh pemahaman awal dari peserta pengabdian terhadap materi yang akan disampaikan. Instrumen pertanyaan angket tes awal yang dimaksud tersaji dalam tabel 1.

Tabel 1. Angket tes awal dan tes akhir

No.	Pernyataan
SK1	Saya mengetahui konsep dasar tentang praktik angket kepuasan konsumen.
SK2	Saya memahami manfaat dari praktik angket kepuasan konsumen.
SK3	Saya sudah tahu tentang tahapan yang harus dieksekusi dalam pelaksanaan angket kepuasan konsumen.
MK1	Saya bisa menentukan secara spesifik informasi yang dibutuhkan sebagai bahan baku angket kepuasan konsumen.
MK2	Saya bisa menentukan susunan kata dari pertanyaan yang terdapat pada angket kepuasan konsumen.
MK3	Saya bisa membuat formulir dan layout angket kepuasan konsumen menggunakan aplikasi *Forms App for Google formulirs* pada smartphone android.
PS1	Saya bisa mendefinisikan populasi sasaran yang menjadi target praktik angket kepuasan konsumen.
PS2	Saya bisa menentukan sampel yang dibutuhkan dalam praktik angket kepuasan konsumen.

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

No.	Pernyataan
PS3	Saya bisa menentukan teknik sampling sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan angket kepuasan konsumen.
PS4	Saya bisa menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam praktik angket kepuasan konsumen.
PS5	Saya bisa melaksanakan proses sampling dalam praktik angket kepuasan konsumen dengan memanfaatkan social media dan aplikasi WhatsApp pada smartphone android.
MD1	Saya bisa melakukan pengecekan terhadap angket yang telah diberi jawaban oleh responden dalam praktik angket kepuasan konsumen.
MD2	Saya bisa melakukan analisis data angket kepuasan konsumen menggunakan aplikasi *Forms App for Google formulirs* pada smartphone android.
IH	Saya bisa mengevaluasi hasil analisis data dari aplikasi *Forms App for Google formulirs* pada smartphone android dalam praktik angket kepuasan konsumen.
PA1	Saya bisa menyusun arsip yang dibutuhkan dalam laporan kegiatan angket kepuasan konsumen.
PA2	Saya bisa menyusun dokumentasi kegiatan yang dibutuhkan dalam laporan kegiatan angket kepuasan konsumen.
PA3	Saya bisa membuat backup data laporan kegiatan angket kepuasan konsumen secara online menggunakan aplikasi *google drive* pada smartphone android.
PA4	Secara keseluruhan, saya bisa menyusun laporan kegiatan angket kepuasan konsumen sendiri.

Kegiatan awal adalah sosialisasi yang berisi materi pengenalan konsep angket kepuasan konsumen yang dilaksanakan pada tanggal 10 September 2021. Kegiatan ini diselenggarakan melalui pemberian gambaran umum kepada mitra pengabdian sehubungan dengan konsep, kegunaan, serta langkah-langkah praktis dalam angket kepuasan konsumen yang terstruktur dan mengacu pada ketentuan dalam metode penelitian bisnis. Tujuan nya supaya Mitra UMKM memperoleh gambaran awal mengenai konsep, kegunaan, serta langkah-langkah dalam implementasi angket kepuasan konsumen yang terarsip secara tertib. Gambar 2 menunjukkan *e-poster* yang difungsikan sebagai media informasi dan promosi yang dibagikan melalui media social sebelum kegiatan dilaksanakan.

Gambar 2. E-poster kegiatan workshop webinar

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

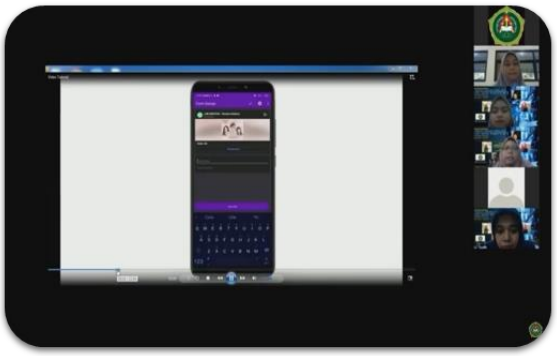
Setelah pelaksanaan tahap sosialisasi, angket tes awal diberikan kepada 10 peserta secara langsung. Sepuluh peserta mengisi angket yang mengacu pada indikator penilaian yang terdapat pada tabel 1 dengan rentang skor jawaban 1-10. Diketahui bahwa tidak ada seorang peserta pun yang mengisi jawaban dengan nilai mendekati 10. Nilai tertinggi hanya 7 di beberapa pertanyaan dari keseluruhan peserta. Hal ini mengindikasi bahwa pengetahuan peserta mengenai praktik angket kepuasan konsumen masih terbatas. Sebagian besar peserta masih mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang minim sehubungan dengan langkah-langkah praktik angket kepuasan konsumen melalui penerapan teknologi *mobile cloud computing* yang terdiri dari mendesain angket dan format, mendesain prosedur pengumpulan sampel dengan *google formulir*, mengelola data dengan *google formulir*, menganalisis dan menyimpulkan hasil angket, serta menyusun file *back up* kegiatan angket dengan aplikasi *google drive*. Hasil angket tes awal tersaji pada tabel 2.

Tabel 2. Respon peserta sebelum pelatihan (tes awal)

Responden (R)	Pertanyaan																	
	SK1	SK2	SK3	MK1	MK2	MK3	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	MD1	MD2	IH	PA1	PA2	PA3	PA4
R1	4	4	3	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	7	6	8
R2	7	7	6	7	6	7	7	7	5	7	7	6	6	6	8	8	6	8
R3	5	6	5	5	4	3	7	7	5	5	7	6	3	4	5	7	5	5
R4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	4	6	7	7	7
R5	5	5	4	4	4	6	5	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	8
R6	3	3	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	6	4
R7	5	5	4	4	4	4	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5	5	6
R8	5	6	5	5	6	4	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	7
R9	6	6	4	5	4	5	4	5	4	6	5	5	4	5	6	6	5	5
R10	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5	6	7	7	7	8	8	8	8

Setelah tahap sosialisasi dan tes awal tuntas terlaksana, tahap selanjutnya adalah pelaksanaan kegiatan pelatihan yang terbagi menjadi lima sub kegiatan. Sub kegiatan yang pertama yaitu mendesain angket dan format. Kegiatan ini diimplementasikan melalui pelatihan Mitra UMKM untuk mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan, menentukan susunan kalimat yang ringkas dan mudah dipahami, serta membuat formulir dan layout. Langkah ini dimulai dari diskusi bersama mitra UMKM dalam rangka memutuskan jenis informasi apa saja yang akan dicari dari konsumen. Diikuti dengan pengenalan aplikasi *google drive* pada smartphone android sebagai media penyimpanan data melalui teknologi *mobile cloud computing*. Dan dilanjutkan dengan pengenalan cara penggunaan aplikasi *Forms App for Google formulirs* untuk membuat angket online menggunakan smartphone android sesuai kebutuhan. Tujuan nya yaitu mitra pengabdian mendapatkan deskripsi awal sehubungan dengan desain angket yang cocok dengan kebutuhan melalui penerapan teknologi *mobile cloud computing,* khususnya dengan menggunakan aplikasi *Forms App for Google formulirs*. Kegiatan ini diselenggarakan di tanggal 25 September 2021. Output dari tahapan ini adalah sejumlah indikator yang dimanfaatkan untuk mengidentifikasi persepsi konsumen terhadap kinerja layanan dari 10 UMKM tersebut. Bukti kegiatan dari tahap ini tersaji pada gambar 3.

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense



Gambar 3. Tutorial penggunaan aplikasi *Forms App for Google formulirs*

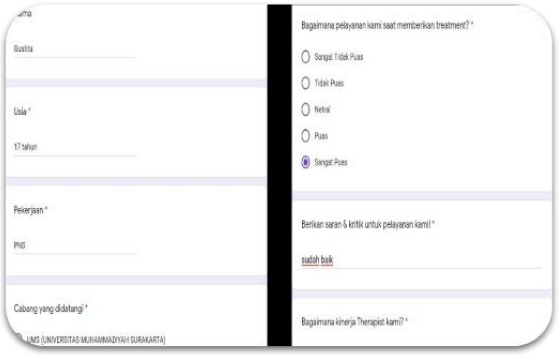
Sub kegiatan kedua adalah merancang prosedur sampling dengan *google formulir*. Kegiatan ini diimplementasikan melalui pelatihan Mitra UMKM untuk mendefinisikan populasi yang ditargetkan, melakukan sampling, menentukan teknik pengambilan dan jumlah sampel, serta mengimplementasikan proses nya melalui pemanfaatan social media dan aplikasi WhatsApp pada smartphone android. Tujuan nya yaitu Mitra UMKM mendapatkan pengetahuan yang berhubungan dengan prosedur pengambilan dan penentuan jumlah sampel, serta mampu menerapkannya dengan memanfaatkan sosial media dan aplikasi WhatsApp pada smartphone android. Kegiatan ini diselenggarakan di tanggal 11 Oktober 2021. Bukti kegiatan dari tahap ini tersaji pada gambar 4.

Gambar 4. Merancang prosedur sampling

Sub kegiatan ketiga yaitu mengelola data dengan *google formulir* yang terlaksana pada tanggal 23 Oktober 2021. Kegiatan ini diimplementasikan melalui pelatihan kepada mitra pengabdian untuk melakukan pengecekan pada angket yang telah diberi jawaban oleh responden, dan analisis data menggunakan aplikasi *FormsApp for Google formulirs* pada smartphone android. Tujuan nya adalah Mitra UMKM memperoleh pengetahuan dan mampu mempraktikkan pengecekan angket yang telah diberi jawaban oleh responden, ditindaklanjuti dengan pengkodean, serta tabulasi & analisis data menggunakan aplikasi *FormsApp for Google formulirs* pada smartphone

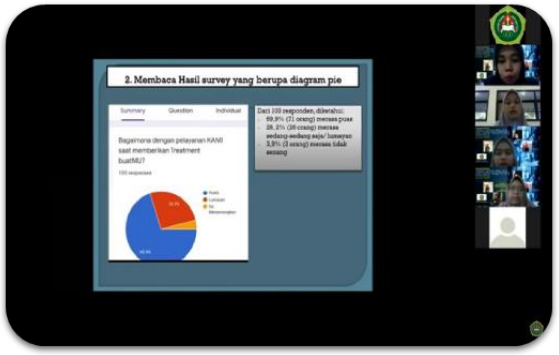
Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

android. Tampilan *google formulir* yang terisi data yang siap untuk diolah tersaji pada gambar 5.



Gambar 5. Tampilan google formulir yang telah terisi

Interpretasi hasil angket menjadi sub kegiatan yang keempat. Kegiatan ini tuntas terlaksana di tanggal 25 Oktober 2021. Kegiatan ini diimplementasikan melalui pelatihan mitra pengabdian untuk melakukan evaluasi hasil analisis data yang diperoleh dari aplikasi *Forms App for Google formulirs* pada smartphone android. Tujuan kegiatan ini supaya mitra pengabdian mendapatkan pengetahuan serta mampu melakukan evaluasi secara mandiri terhadap hasil akhir analisis data yang diperoleh dari aplikasi *Forms App for Google formulirs* pada smartphone android. Bukti kegiatan dari tahap ini tersaji pada gambar 6.



Gambar 6. Interpretasi hasil angket

Terakhir, penyusunan arsip dan backup kegiatan angket dengan aplikasi *google drive*. yang dilaksanakan pada tanggal 1 November 2021. Kegiatan ini diimplementasikan melalui pelatihan mitra pengabdian untuk menginisiasi penyusunan arsip dan dokumentasi (*softfile* maupun *hardfile*) kegiatan angket kepuasan konsumen dan menghasilkan luaran berupa laporan kegiatan angket kepuasan konsumen, serta membuat backup data nya secara online menggunakan aplikasi *google drive* pada smartphone android sebagai media penyimpanan data melalui teknologi *mobile cloud computing*. Tujuan dari

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

kegiatan ini supaya mitra pengabdian mendapatkan pengetahuan serta mampu mengarsip dan mendokumentasikan kegiatan angket kepuasan konsumen sehingga dapat menghasilkan luaran berupa dokumen angket kepuasan konsumen, serta membuat backup data nya secara online menggunakan aplikasi *google drive* pada smartphone android sebagai media penyimpanan data melalui teknologi *mobile cloud computing*.

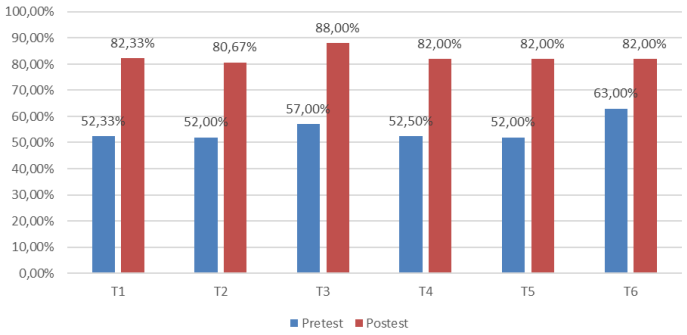
Setelah rangkaian kegiatan tuntas terlaksana, peserta pelatihan wajib mengisi angket yang isinya serupa dengan pertanyaan sebelum mengikuti tahap pelaksanaan, yaitu seperti yang ditampilkan di tabel 1. Adapun hasil angket tes akhir ditampilkan di tabel 3.

Tabel 3. Respon peserta sesudah pelatihan (tes akhir)

Responden (R)	Pertanyaan																	
	SK1	SK2	SK3	MK1	MK2	MK3	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	MD1	MD2	IH	PA1	PA2	PA3	PA4
R1	7	7	6	9	8	8	8	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	10
R2	10	10	9	10	9	10	10	10	8	10	10	9	9	9	10	10	8	10
R3	8	9	8	8	7	6	10	10	8	8	10	9	6	7	7	9	7	7
R4	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	4	7	8	9	9	9
R5	8	8	7	7	7	9	8	8	9	10	10	10	10	10	8	9	9	10
R6	6	6	5	5	4	8	8	8	6	6	7	7	8	6	5	5	8	5
R7	8	8	7	7	7	6	8	8	9	8	8	7	7	7	7	7	6	8
R8	8	9	8	8	9	7	8	9	9	9	9	8	8	9	8	8	8	9
R9	9	9	7	8	7	8	7	8	7	9	8	8	7	8	8	8	7	7
R10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Komparasi *output* respon peserta antara sebelum dan setelah tahap pelaksanaan yang diolah dengan menggunakan *Software Microsoft Excel* ditampilkan dalam skema diagram batang di gambar 7. Diperoleh nilai rata-rata sebesar 52,33% sebelum mengikuti pelatihan dan setelah mengikuti pelatihan meningkat menjadi 82,33% pada tahap sosialisasi (T1), nilai rata-rata sebesar 52% sebelum mengikuti pelatihan dan setelah mengikuti pelatihan meningkat menjadi 80,67% pada sub kegiatan pertama (T2), nilai rata-rata sebesar 57% sebelum mengikuti pelatihan dan setelah mengikuti pelatihan meningkat menjadi 88% pada sub kegiatan kedua (T3), nilai rata-rata sebesar 52,50% sebelum mengikuti pelatihan dan setelah mengikuti pelatihan meningkat menjadi 82% pada sub kegiatan ketiga (T4), nilai rata-rata sebesar 52% sebelum mengikuti pelatihan dan setelah mengikuti pelatihan meningkat menjadi 82% pada sub kegiatan keempat (T5), nilai rata-rata sebesar 63% sebelum mengikuti pelatihan dan setelah mengikuti pelatihan meningkat menjadi 82% pada sub kegiatan terakhir (T6). Keseluruhan hasil tersebut mengindikasi bahwa pada masing-masing tahapan kegiatan poin tes akhir mengalami peningkatan ≥ 25 % dikomparasi dengan poin tes awal. Hal ini membuktikan bahwa mitra pengabdian mengalami peningkatan pengetahuan dan kecakapan sesuai yang diharapkan. Berdasarkan indikator yang ada, dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema pelatihan angket kepuasan konsumen yang terdokumentasi secara tertib melalui penerapan aplikasi *google formulir* untuk 10 mitra UMKM tersebut dinyatakan berhasil.

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense



Gambar 7. Persentase respon peserta berdasarkan hasil tes awal dan tes akhir

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pelatihan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian ini berlangsung sukses mengacu pada skema tahapan yang sudah dirancang. Kesuksesan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini terlihat pada ketercapaian indikator peningkatan pengetahuan dan kecakapan mitra pengabdian tentang implementasi angket kepuasan konsumen yang terarsip secara tertib sebesar ≥ 25 % berdasarkan hasil komparasi antara tahap tes awal dan tes akhir. Hal ini berarti bahwa keseluruhan peserta mitra pengabdian telah mengalami peningkatan pengetahuan di bidang praktik angket kepuasan konsumen yang terdokumentasi dengan baik melalui penggunaan aplikasi *google formulir*.

Masukan untuk menunjang keberlangsungan kegiatan ini di masa depan yaitu: pertama, peserta selaku pemilik UMKM diharapkan dapat mempraktikkan angket kepuasan konsumen secara independen dan berkelanjutan, supaya mereka mampu melakukan perbaikan berkala dalam kegiatan bisnisnya. Terakhir, pemilik UMKM diharapkan bersedia untuk berdiskusi lebih lanjut dengan Tim Pengabdian Masyarakat Universitas Veteran Bangun Nusantara bila nantinya mendapati masalah pada implementasi angket kepuasan konsumen di waktu mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih untuk Universitas Veteran Bangun Nusantara yang sudah mendukung kegiatan ini sampai terlaksana dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

Arumugam, M., Deepa, S., Arun, G., Sathishkumar, P., & Jeevanantham, K. (2021). Secure data sharing for mobile cloud computing using RSA. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, *1055*(1), 012108. https://doi.org/10.1088/1757-899x/1055/1/012108

Donald, A. C., Oli, S. A., & Arockiam, L. (2013). Mobile Cloud Security Issues and Challenges: A Perspective. *International Journal of Engineering and Innovative Technology*, *3*(July), 401–406.

Gunarso, D., Natanael, F., Limanuel, F., Enrico, I. J., Maliki, L., Ginting, M. L., & Valentino, T. (2021). Digital marketing calender untuk bisnis kuliner:

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

pendampingan social media instagram @IniDapurMakwaw untuk keberlangsungan di era new normal. *Akal: Jurnal Abdimas Dan Kearifan Lokal*, *2*(1), 38–61. https://doi.org/10.25105/akal.v2i1.9037

Insani, S. F., Ariyani, W. W., & Cahyaningrum, B. N. (2020). Pendampingan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Cekopi di Mendungan, Kartasura. *Jurnal Warta LPM*, *23*(2), 94–104. https://doi.org/10.23917/warta.v23i2.9332

Modjo, M. I. (2020). Memetakan Jalan Penguatan Ekonomi Pasca Pandemi Mohamad Ikhsan Modjo1 BINUS University Indonesia Abstraksi. *The Indonesian Journal of Development Planning*, *4*(2), 103–116. https://doi.org/10.33758/mbi.v14i4.342

Prasetyo, Y. T., Tanto, H., Mariyanto, M., Hanjaya, C., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). Factors affecting customer satisfaction and loyalty in online food delivery service during the COVID-19 pandemic: Its relation with open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *7*(1), 1–17. https://doi.org/10.3390/joitmc7010076

Pratistha, P. M. Y., Sukarsa, I. M., & Wira Buana, P. (2022). Implementasi Google Drive API untuk Upload , Sharing , dan Download Data pada Aplikasi Berbasis Web. *JITTER- Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, *3*(1), 750–760. https://ojs.unud.ac.id/index.php/jitter/article/view/82164

Puspawati, G. A. M., & Rahayu, N. K. S. (2022). Penggunaan Media Google Form dalam Upaya Meningkatkan Hasil Belajar Siswa dalam Mata Pelajaran Seni Budaya. *Widyadari*, *23*(1), 115–123. https://doi.org/10.5281/zenodo.6391000

Rajab, F., Ngugi, P., & Kiarie, D. (2021). Influence of Customer Relationship Management on Performance of Manufacturing Firms in Kenya. *International Journal of Supply Chain Management*, *6*(1), 14–28. https://doi.org/10.47604/ijscm.1219

Rini, D. N. P., Wijiastuti, A., & Purbaningrum, E. (2021). Tutorial Ketrampilan Vokasi Tanaman Buah Dalam Pot Dengan Aplikasi Google Drive dan Jaws Bagi anak Tunanetra. *Jurnal GRAB KIDS*, *1*(1), 29–35. https://journal.unesa.ac.id/index.php/grabkids/article/view/12140

Rossiman, N. D., Rashid, N. H., Ahmad Ramzuna, W. A., & Almunawar, M. N. (2021). The perception and usage of google drive among higher education institution students in Brunei darussalam. *International Journal of Asian Business and Information Management*, *12*(3), 222–239. https://doi.org/10.4018/IJABIM.20210701.oa14

Sardjono, W., Izrullah, M. N. F., Selviyanti, E., Mukhlis, M., & Putra, G. R. (2021). Assessment of the implementation of customer relationship management systems to support the competitive advantage of the company. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, *747*(1). https://doi.org/10.1088/1755-1315/747/1/012114

Sari, S. E. (2022). Penggunaan Google Form Sebagai E-Lkpd Pada Materi Lambang Unsur, Rumus Kimia Dan Persamaan Reaksi Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik Kelas X Semester Ganjildi

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense

Smkn 1 Seberida Tp 2021/2022. *Jurnal ESTUPRO*, *7*(1), 11–20. https://jurnal.ugn.ac.id/index.php/ESTUPRO/article/view/888

Setiawan, E., Herawati, N., & Saidi, S. (2022). Sosialisasi Penggunaan Google Form Bagi Perangkat Desa dan Guru Sido Makmur. *BUGUH : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(2), 20–23. https://jurnalbuguh.unila.ac.id/index.php/buguh/article/view/973

Subiastuti, A. S., Daryono, B. S., & Sukirno. (2022). Pemanfaatan pekarangan dan limbah rumah tangga untuk budidaya lele sebagai upaya memenuhi pangan keluarga selama pandemi covid-19. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS)*, *5*(1), 1–10. https://doi.org/10.33474/jipemas.v5i1.11323

Sukumaran, S. C., & Misbahuddin, M. (2021). PCR and Bio-signature for data confidentiality and integrity in mobile cloud computing. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, *33*(4), 426–435. https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2018.03.008

Yudhana, A., Umar, R., & Ahmadi, A. (2019). Digital Evidence Identification on Google Drive in Android Device Using NIST Mobile Forensic Method. *Scientific Journal of Informatics*, *6*(1), 54–63. https://doi.org/10.15294/sji.v6i1.17767

Is licensed under a
Creative Commons Attributions-Share Artike 4.0 International LIcense