



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

PENDEKATAN ANALITIS DALAM MENGUKUR DAN MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KAWASAN TEKNOLOGI

**Telma Anis Safitri^{1*}, Nida², Katon Muhammad³, Reza Azizul Nasa Al Hakim⁴,
Zakiyyan Zain Alkaf⁵**

¹**Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman**

^{2, 3, 4, 5}**Fakultas Teknik, Universitas Jenderal Soedirman**

***Corresponding Author: nida@mhs.unsoed.ac.id**

ABSTRAK

Bandung Techno Park (BTP) merupakan kawasan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang berfungsi sebagai pusat inovasi, inkubasi bisnis, dan pengembangan riset. Peningkatan jumlah tenant dan pengunjung menjadikan kualitas layanan sebagai faktor penting dalam menjaga kepuasan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi layanan BTP menggunakan Model CARTER. Tingkat kepuasan diukur dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan prioritas perbaikan dianalisis melalui *Importance Performance Analysis* (IPA). Data dikumpulkan dari 64 responden pengunjung BTP melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 84%, termasuk kategori “good” yang mengindikasikan kepuasan mayoritas pengunjung. Namun, analisis IPA menempatkan beberapa atribut pada dimensi empathy dan tangible di Kuadran I (*Concentrate Here*), yang berarti sangat penting tetapi kinerjanya masih rendah sehingga perlu segera ditingkatkan. Sebaliknya, atribut pada dimensi *reliability* dan *assurance* berada pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), yang menunjukkan kinerja sudah sesuai dengan harapan dan perlu dipertahankan. Strategi pengembangan yang direkomendasikan mencakup personalisasi layanan, peningkatan kompetensi petugas, penambahan *frontliner*, serta evaluasi rutin berbasis IPA. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan strategis bagi BTP dalam memperkuat ekosistem inovasi dan meningkatkan daya saing melalui mutu layanan yang adaptif dan berkelanjutan.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Model CARTER

ABSTRACT

Bandung Techno Park (BTP) is an Information and Communication Technology (ICT)-based area that functions as a center for innovation, business incubation, and research development. The increasing number of tenants and visitors makes service quality a crucial factor in maintaining satisfaction. This study aims to evaluate BTP's services using the CARTER Model. Visitor satisfaction was measured using the *Customer Satisfaction Index* (CSI), while service improvement priorities were analyzed through *Importance Performance Analysis*



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

(IPA). Data were collected from 64 BTP visitors through questionnaires. The results show that BTP achieved a CSI score of 84%, categorized as “good,” indicating that most visitors are satisfied with the services provided. However, the IPA analysis placed several attributes in the empathy and tangible dimensions under Quadrant I (*Concentrate Here*), meaning these attributes are highly important but currently underperforming and therefore require immediate improvement. Conversely, attributes in the *reliability* and *assurance* dimensions were positioned in Quadrant II (*Keep Up the Good Work*), suggesting that their performance already meets visitor expectations and should be maintained. Recommended development strategies include personalized services, staff competency enhancement, additional *frontliners*, and regular IPA-based evaluations. This study is expected to serve as a strategic reference for BTP in strengthening its innovation ecosystem and enhancing competitiveness through adaptive and sustainable service quality.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis* , Model CARTER

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong lahirnya berbagai kawasan inovasi di Indonesia yang berfungsi sebagai wadah pengembangan riset, komersialisasi hasil penelitian, dan pembinaan wirausaha berbasis teknologi. Salah satu kawasan tersebut adalah Bandung Techno Park (BTP) yang berdiri di bawah naungan Telkom University. BTP berperan sebagai pusat inovasi dan inkubasi bisnis teknologi yang menghubungkan empat unsur utama dalam ekosistem inovasi, yaitu akademisi, pelaku industri, pemerintah, dan masyarakat (*quadruple helix*). Sejak berdiri, BTP telah menjalankan berbagai fungsi strategis, antara lain menyediakan fasilitas *co-working space*, layanan inkubasi startup, laboratorium riset dan pengembangan (R&D), serta program pelatihan untuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Menurut data Startupcorner (2020), BTP telah menjalin kerja sama dengan lebih dari 54 startup dan melibatkan sekitar 327 technopreneur yang aktif dalam ekosistemnya. Hal ini menunjukkan bahwa BTP memiliki posisi penting dalam mendorong tumbuhnya wirausaha berbasis teknologi di Indonesia.

Meskipun demikian, keberhasilan BTP sebagai *science and techno park* tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik dan program yang ditawarkan, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dan tenant. Kualitas pelayanan meliputi kecepatan respon, keandalan layanan, empati terhadap kebutuhan tenant, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan publik (Tjiptono, 2011; Parasuraman et al., 1988). Temuan awal melalui observasi dan wawancara dengan pengunjung menunjukkan adanya beberapa kendala, seperti lambatnya respon terhadap pemesanan ruang, terbatasnya layanan pelatihan teknis, dan ketiadaan sistem formal dalam menindaklanjuti umpan balik tenant. Kondisi ini berpotensi mengurangi tingkat kepuasan dan loyalitas tenant terhadap BTP. Untuk mengevaluasi kualitas layanan, penelitian ini menggunakan Model CARTER yang merupakan pengembangan dari SERVQUAL dengan penambahan dimensi *Compliance*. Dimensi ini penting karena BTP, sebagai lembaga publik, harus mematuhi prinsip tata kelola pelayanan umum sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai alat ukur kepuasan secara menyeluruh, serta *Importance Performance Analysis*



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

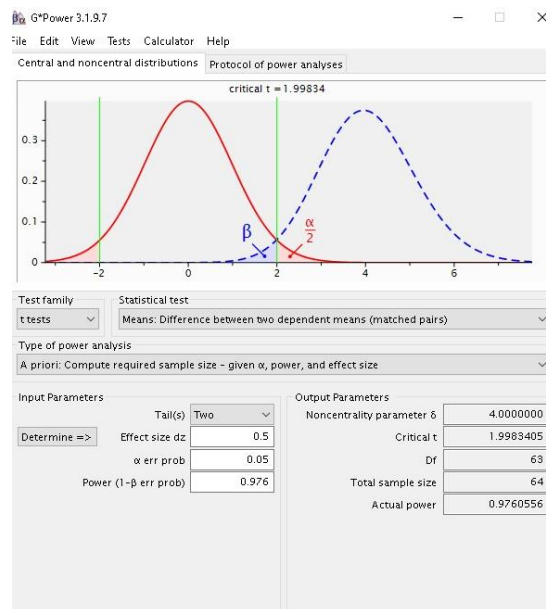
(IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan (Rangkuti, 2003; Tjiptono, 2007).

Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung Bandung Techno Park serta menemukan aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi landasan strategis bagi BTP dalam meningkatkan mutu pelayanan yang adaptif, menciptakan pengalaman positif bagi tenant, dan memperkuat perannya sebagai pusat inovasi yang berdaya saing di tingkat nasional maupun regional.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung BTP. Kuesioner dirancang berdasarkan model Carter. Model Carter merupakan model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan enam dimensi, yaitu kepatuhan, jaminan, keandalan, bukti fisik, empati dan daya tanggap (Hilmi, 2018). Populasi penelitian adalah pengunjung BTP. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling (Sofyani, 2023). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 64 responden. Dihitung menggunakan perangkat lunak G*Power dengan tingkat signifikansi 0,05 dan power 0,976.



Gambar 1. Pengukuran sampel dengan G*Power

Research Instruments

Kuesioner ini dibuat berdasarkan pedoman techno park yaitu keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 dan pedoman pengembangan science techno park tanggal 15 November 2015 yang terdiri dari dua bagian utama yaitu kepentingan dan kepuasan (kinerja). Skala yang digunakan adalah skala Likert yang dimodifikasi dengan rentang 1,2,3,4. Bentuk jawaban skala Likert dari sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju[8]. Dimana



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

Compliance 6 item, Assurance 5 item, Responsiveness 2 item, Tangible 5 item, Emphaty 4 item dan Reliability 3 item.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner yang diuji Validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sanaky,2021). Sedangkan uji reliabilitas pada instrumen penelitian merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat dikatakan reliabel atau tidak (Rosita,2021). Menggunakan Cronbach Alpha untuk memastikan konsistensi jawaban responden (Gede,2017).

Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks kepuasan pelanggan (CSI) adalah metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut tertentu (Gede,2017). Indeks secara keseluruhan dapat dikategorikan sebagai berikut

Menghitung nilai rata-rata skor kepentingan

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Yi]}{n} \quad (1)$$

$$MSS = \frac{[\sum_{i=1}^n Yi]}{n} \quad (2)$$

Calculating the weight factor

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\% \quad (3)$$

Calculating the weighted score

$$WSi = WFi \times MSS \quad (4)$$

Calculating Customer Satisfaction Index

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (5)$$

Menurut Faktor Kepemimpinan, kriteria nilai CSI dapat diartikan menjadi tujuh kriteria.

Tabel . 1 Kriteria Nilai CSI

Index	Interpretation
$87\% < X$	Excellent
$84\% < X \leq 87\%$	Very good
$80\% < X \leq 84\%$	Good
$77\% < X \leq 80\%$	Borderline
$71\% < X \leq 77\%$	Cause for concern
$64\% < X \leq 71\%$	Poor
$X \leq 64\%$	Very poor

Importance Performance Analysis



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

Analisis kinerja kepentingan (IPA) adalah metode grafis yang ditampilkan dalam sistem koordinat dua dimensi yang menunjukkan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja berbagai elemen produk atau layanan yang dihitung dalam kaitannya satu sama lain, terutama di area yang dibagi menjadi empat kuadran (Parasakul,2022). Menghitung tingkat kesesuaian

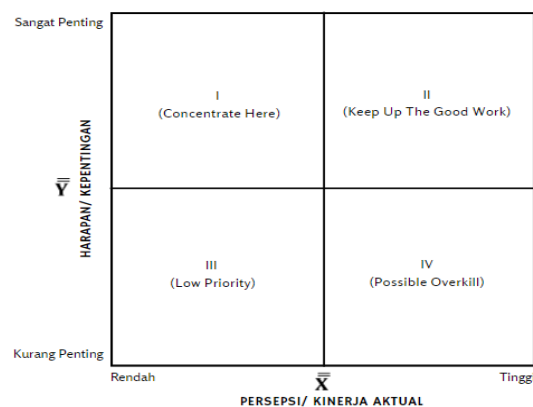
$$T_{ki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (6)$$

$$T_{ki \text{ total}} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad (7)$$

Kriteria:

- Jika $T_{ki} > 100\%$, maka kualitas pelayanan sangat memuaskan dan melebihi harapan pengunjung
- Jika $T_{ki} = 100\%$, maka kualitas pelayanan telah memuaskan dan telah sesuai dengan harapan pelanggan
- Jika $T_{ki} < 100\%$, maka kualitas pelayanan kurang atau tidak memuaskan dan belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Selanjutnya, petakan hasilnya ke dalam diagram Kartesius. Analisis data dilakukan dengan melihat hasil CSI dan tingkat kesesuaian. Sementara itu, untuk melihat prioritas peningkatan kualitas layanan BTP, analisis diagram Kartesius digunakan. Diagram Kartesius berfungsi untuk memetakan nilai skor kinerja rata-rata. Sumbu datar (X) diisi dengan skor tingkat persepsi/realitas pasien, sedangkan sumbu vertikal (Y) diisi dengan skor tingkat kepentingan/harapan pasien (Suhermi,2019)



Gambar 2. Diagram Kartesius

Selanjutnya, petakan hasil tersebut ke dalam diagram Cartesian dengan empat kuadran: a. Kuadran 1: Berkonsentrasi di Sini b. Kuadran 2: Teruskan Pekerjaan Baik c. Kuadran 3: Prioritas Rendah d. Kuadran 4: Kemungkinan Berlebihan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas, semua pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Kriteria validitas yang digunakan adalah nilai r hitung $>$ r tabel dengan $df = n-2 = 96$ pada signifikansi



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

5% yaitu sekitar 0,200. Dari hasil kepuasan, semua pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,200 sehingga dinyatakan valid, sama dengan hasil minat, semua pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,200 sehingga dinyatakan valid. Jadi hasil uji validitas menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, yaitu tingkat kepuasan dan minat pengunjung terhadap layanan Bandung Techno Park.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil nilai cronbach alpha untuk kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Cronbach's alpha		N of items
Interest	Satisfaction	
0.940	0.963	25

Nilai Cronbach's Alpha untuk kedua aspek (kepuasan dan kepentingan) sangat tinggi. Nilai ini menunjukkan bahwa kuesioner sangat andal dan memiliki konsistensi internal yang tinggi. Artinya, jawaban responden cenderung konsisten meskipun mereka mengisi kuesioner pada waktu yang berbeda.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Bagian ini menyajikan hasil perhitungan CSI untuk Bandung Techno Park (BTP) dan perbandingannya dengan Solo Techno Park (STP). CSI dihitung berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi pengunjung dengan mempertimbangkan bobot kepentingan dan skor kepuasan untuk setiap atribut layanan.

Tabel 3. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Dimensions	CSI BTP
Compliance	85%
Assurance	84%
Responsiveness	81%
Tangible	84%
Empathy	83%
Reliability	84%

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Bandung Techno Park (BTP) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tenant secara umum berada pada kategori tinggi, dengan skor rata-rata di atas 80% pada setiap dimensi kualitas layanan. Dimensi Compliance memperoleh nilai tertinggi sebesar 85%, menandakan bahwa BTP telah cukup baik dalam mematuhi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003. Kepatuhan terhadap prosedur, transparansi biaya, serta standar layanan menjadi aspek penting dalam membangun legitimasi lembaga publik (Othman & Owen, 2001). Selanjutnya, dimensi Assurance, Reliability, dan Tangible masing-masing mencapai 84%, menunjukkan bahwa tenant menilai kompetensi petugas, konsistensi pelayanan, dan fasilitas fisik yang



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

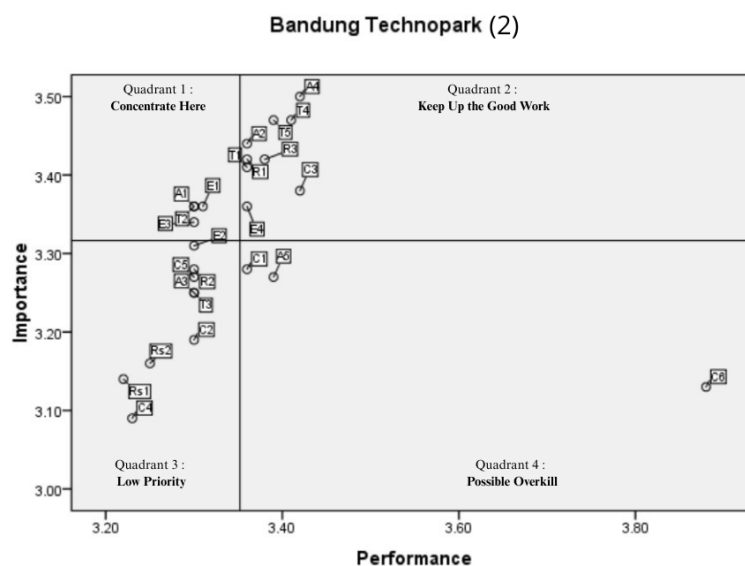
tersedia di BTP sudah memadai dan sesuai kebutuhan (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2011).

Meskipun demikian, masih terdapat aspek yang perlu mendapat perhatian, yakni Responsiveness dengan skor terendah sebesar 81%. Hal ini mengindikasikan bahwa respon terhadap permintaan tenant, seperti kecepatan pemesanan ruang atau tindak lanjut umpan balik, belum optimal. Menurut Rangkuti (2003), responsivitas merupakan salah satu faktor kunci yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sementara itu, dimensi Empathy memperoleh skor 83%, mencerminkan bahwa BTP telah berusaha memberikan perhatian dan komunikasi yang baik kepada tenant, namun tetap perlu peningkatan agar lebih personal dan adaptif terhadap kebutuhan pengunjung.

Secara keseluruhan, nilai CSI yang tinggi memperlihatkan bahwa tenant merasa puas terhadap layanan yang diberikan BTP, namun aspek responsiveness sebaiknya dijadikan prioritas perbaikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan bahwa peningkatan kualitas layanan pada dimensi yang memiliki skor relatif rendah dapat memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Dengan demikian, rekomendasi strategis yang dapat diajukan adalah penguatan sistem manajemen respon layanan, misalnya melalui digitalisasi pemesanan ruang, pengelolaan umpan balik tenant secara terstruktur, serta peningkatan kapasitas SDM agar lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Importance Performance Analysis

Analisis Kinerja Penting (IPA) digunakan untuk menentukan sejauh mana ekspektasi pengunjung sesuai dengan kinerja layanan yang diberikan. Analisis ini disajikan dalam Diagram Kartesius yang membagi atribut menjadi empat kuadran.



Gambar 3. Diagram Kartesius Bandung Tecnopark



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

Hasil pemetaan IPA menunjukkan distribusi atribut layanan BTP ke dalam empat kuadran. Pada Kuadran I (*Concentrate Here*) terdapat sejumlah indikator yang dianggap penting oleh tenant namun kinerjanya masih rendah. Hal ini berarti aspek-aspek tersebut membutuhkan perhatian prioritas untuk ditingkatkan karena berpotensi menurunkan kepuasan tenant secara keseluruhan. Pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*) terdapat indikator yang sudah dinilai penting sekaligus memiliki kinerja tinggi. Posisi ini menunjukkan bahwa layanan tersebut telah sesuai dengan harapan tenant sehingga perlu dipertahankan kualitasnya secara konsisten. Sementara itu, Kuadran III (*Low Priority*) berisi atribut yang dinilai kurang penting oleh tenant dan kinerjanya juga relatif rendah. Perbaikan pada kuadran ini tidak perlu menjadi prioritas utama karena tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan tenant. Terakhir, Kuadran IV (*Possible Overkill*) menunjukkan adanya atribut yang kinerjanya relatif tinggi, tetapi dianggap kurang penting oleh tenant. Artinya, ada potensi inefisiensi karena alokasi sumber daya pada aspek ini bisa dikurangi dan dialihkan untuk memperbaiki layanan pada kuadran I.

Secara umum, strategi utama yang dapat direkomendasikan bagi BTP adalah fokus meningkatkan aspek pada Kuadran I tanpa mengabaikan konsistensi kualitas pada Kuadran II. Dengan pendekatan ini, kepuasan tenant dapat ditingkatkan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Strategi Pengembangan

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), strategi pengembangan Bandung Techno Park (BTP) perlu difokuskan pada aspek layanan yang berada di Kuadran I (*Concentrate Here*), yaitu layanan yang dinilai penting oleh tenant namun masih memiliki kinerja rendah. Aspek ini meliputi kecepatan respon, tindak lanjut terhadap umpan balik tenant, dan ketersediaan layanan pelatihan teknis. Oleh karena itu, strategi prioritas yang harus dilakukan BTP adalah memperkuat sistem digitalisasi layanan seperti reservasi ruang dan pengajuan inkubasi berbasis aplikasi, menyusun mekanisme umpan balik dengan standar operasional yang jelas, serta meningkatkan kapasitas SDM agar lebih tanggap dan profesional. Sementara itu, aspek pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*) yang sudah memiliki kinerja tinggi dan dianggap penting, seperti fasilitas laboratorium, co-working space, serta kompetensi SDM, harus dipertahankan kualitasnya secara konsisten. Pemeliharaan rutin fasilitas, peningkatan kompetensi staf, dan penguatan jejaring kolaborasi dengan industri, akademisi, dan pemerintah perlu dijaga agar tetap menjadi keunggulan BTP. Untuk Kuadran III (*Low Priority*), yang berisi layanan dengan kepentingan rendah dan kinerja rendah, BTP tidak perlu mengalokasikan banyak sumber daya, cukup melakukan monitoring agar siap merespon jika kepentingannya meningkat di masa depan. Sedangkan pada Kuadran IV (*Possible Overkill*), terdapat layanan yang kinerjanya tinggi tetapi kurang dianggap penting oleh tenant. Pada aspek ini, BTP dapat mengurangi alokasi sumber daya berlebih dan mengalihkannya untuk mendukung peningkatan layanan di Kuadran I yang lebih kritis.

Dengan demikian, strategi pengembangan BTP ke depan harus diarahkan pada peningkatan responsivitas dan efektivitas layanan tenant, sambil mempertahankan kualitas fasilitas yang sudah baik dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tenant, tetapi juga memperkuat peran BTP sebagai pusat



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

inovasi teknologi yang berdaya saing di tingkat nasional maupun regional.

KESIMPULAN

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa secara umum layanan Bandung Techno Park (BTP) telah memberikan kepuasan yang baik bagi tenant, namun masih terdapat beberapa aspek krusial yang perlu ditingkatkan. Dimensi yang berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*), seperti kecepatan respon pelayanan, tindak lanjut umpan balik tenant, dan penyediaan pelatihan teknis, menjadi prioritas utama karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya relatif rendah. Sementara itu, layanan pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), seperti ketersediaan fasilitas fisik, laboratorium R&D, serta kompetensi SDM, sudah sesuai dengan harapan tenant dan perlu dijaga konsistensinya. Aspek pada Kuadran III (*Low Priority*) tidak perlu menjadi fokus utama pengembangan, cukup dimonitor agar tetap terkendali. Sedangkan pada Kuadran IV (*Possible Overkill*) terdapat potensi inefisiensi karena kinerja tinggi diberikan pada aspek yang kurang dianggap penting oleh tenant, sehingga sumber daya dapat dialihkan untuk memperkuat aspek prioritas di Kuadran I.

Secara keseluruhan, strategi pengembangan BTP harus menitikberatkan pada peningkatan responsivitas, digitalisasi layanan, dan mekanisme tindak lanjut tenant, tanpa mengabaikan kualitas layanan unggulan yang sudah ada. Dengan langkah tersebut, BTP dapat meningkatkan kepuasan tenant secara berkelanjutan serta memperkuat perannya sebagai pusat inovasi teknologi yang adaptif dan kompetitif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih atas pembiayaan program penelitian skema RPK ini melalui Hibah Internal yang diselenggarakan oleh LPPM Universitas Jenderal Soedirman tahun pendanaan 2025 dengan Nomor : 14.556/UN23.34/PT.01/V/2025. Semoga rencana keberlanjutan program ini dapat terlaksana dengan baik melalui dukungan program pendanaan periode berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Statistical learning using SPSS software for validity and reliability tests. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.
- Aldianto, L., Raafaldini Mirzanti, I., Sushandoyo, D., & Fitriana Dewi, E. (2018). Development of Science and Technopark in Facing the Industrial Era 4.0-A Literature Study. *Indonesian Journal of Management*, 18(1), 68-76.
- Budhi, I. G. K. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Customer satisfaction index measurement of service at Century Gym. *Sisphotenics*, 7(1), 25–37.
- Fitri, SE., & Fadila, AC.(2024). Analysis of the Role and Function of Science Techno Park, Technology Transfer Office and Technology Business Incubator to Support the Commercialization Process of Higher Education Research Results (Case Study: Telkom University). *Econ. J. Econ.* vol. 8, no. 1, p. 242
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). *Analysis of service quality with the CARTER model and its influence on customer satisfaction (Study at PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)*. Unpublished manuscript.
- Kirana, F. M., Muhammad, K., Uletika, N. S., Safitri, T. A., & Siregar, R. R. (2025). Solo Technopark Service Quality Development Strategy to Increase Visitor Satisfaction using CARTER. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 27(1), 20-27.



Seminar Nasional LPPM UNSOED 2025

"Pengembangan Sumberdaya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan"

8 Oktober 2025

Purwokerto

- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Validity and reliability test of prosocial behavior questionnaire. *FOCUS (Guidance and Counseling Studies in Education)*, 4(4), 279.
- Parasakul, L. (2022). *Importance–performance analysis*. 6(2).
- Sanaky, M. M. (2021). Analysis of delay factors in the construction project of the MAN 1 Tulehu dormitory building, Central Maluku. *Jurnal Symmetric*, 11(1), 432–439.
- Sofyani, H. (2023). Determination of the number of samples in accounting and business research using a quantitative approach. *Indonesian Accounting and Business Review*, 7(2), 311–319.
- Soesilowati, E., Kariada, N., Sumastuti, E., & Setiawan, A. B. (2021). Program Kemitraan Wilayah (PKW) Rintisan Agrotechno-Edupark Purwosari Semarang. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 4, 1415-1424.
- Suhermi, S., Ama, P. G. B., Ramun, V., & Djaali, N. A. (2019). Cartesian diagram method to see the level of satisfaction of food service in hospitals. *Journal of Health Science*, 11(2), 161–168.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., & Mangrove, E. (2019). Analysis of community preferences in the management of mangrove ecosystems on the coast of Loloda District, West Halmahera Regency. *Spatial*, 6(2), 531–540.
- Yulianti, M. H., & Widaningsih, S. (2020). *The effect of tourism service quality on return visit interest in Bandung City in 2020*. **e-Proceeding of Applied Science**, 6(2), 1262–1273.