

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia)**

**SKRIPSI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI STRATA 1**



**OLEH :**  
**NAMA : AISYAH NURWULANDARI**  
**NIM : 041502503125136**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI STRATA 1**



**OLEH :**

**NAMA : AISYAH NURWULANDARI**

**NIM : 041502503125136**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Aisyah Nurwulandari

NIM : 041502503125136

Program Studi : Akuntansi – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya berdasarkan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2020

METERAI  
TEMPEL  
TGL. 20  
353D9AHF30893688  
6000  
ENAM RIBURUPIAH  
Aisyah Nurwulandari

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : AISYAH NURWULANDARI

NIM : 041502503125136

JURUSAN : AKUNTANSI

KONSENTRASI : PERPAJAKAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI  
EMPIRIS PADA UNIVERSITAS SATYA NEGARA  
INDONESIA)

TANGGAL UJIAN : 19 FEBRUARI 2020

Jakarta, 31 Januari 2020

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Jahormin Simarmata, SE.,Ak.,M.Ak)

(Dr.Meifida Ilyas, SE,M.Si,Ak,CA,CSRS,CSRA)

Dekan

Ketua Jurusan

(GL. Hery Prasetya, SE.,MM)

(Tagor Darius Sidaauruk, SE.,M.Si)

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi Empiris pada Universitas Satya Negara Indonesia)**

**OLEH :**

**NAMA : AISYAH NURWULANDARI**

**NIM : 041502503125136**

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal 19 Februari 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Ketua Penguji / Pembimbing I**

**(Dr.Meifida Ilyas, SE,M.Si,Ak,CA,CSRS,CSRA)**

**Anggota Penguji**



**(Indira Shinta Dewi, SE.,MM.,Ak)**

**Anggota Penguji**



**(Tagor Darius Sidauruk, SE.,M.Si)**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya telah diberikan nikmat sehat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA”** dengan lancar. Peneliti menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, tugas akhir skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Ibu Dra. Merry L.Panjaitan,MM,MBA., selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Bapak GL. Hery Prasetya, SE.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Tagor Darius Sidauruk, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Dr. Meifida Ilyas, SE,M.Si,Ak,CA,CSRS,CSRA, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar serta ikhlas dalam memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Jahormin Simarmata, SE.,Ak.,M.Ak, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi.
6. Ibu Dr. Ir. Dwi Ernaningsih, M.Si, selaku Pembantu Rektor I yang telah memberikan izin dan data mahasiswa kepada peneliti sehingga peneliti dapat melakukan penelitian di Universitas Satya Negara Indonesia.

7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menuntut ilmu di Fakultas Universitas Satya Negara Indonesia.
8. Kedua orangtua peneliti yaitu Bapak Sukirno dan Ibu Rawidah. Kakak peneliti yaitu Agus Wanto dan Rini Supardjo. Serta keponakan peneliti Syifa Anindya Putri, Kirana Anindyta Putri, dan Risma Larasati. Terima kasih atas dukungan dan perhatian yang telah diberikan kepada peneliti.
9. Sahabat peneliti GKBF TEAM (Voni Welda Novita, Rizki Maharani Agusti, Alvany Dwi Puspa Putri, Anggi Wahyudi, Doni Akhmad Fahrudin) yang telah menjadi tempat berbagi cerita, berbagi ilmu dan semangat yang begitu besar.
10. Sahabat peneliti Riska Ayu Anggraeni, Dewi Halimah, dan Yulia Alista yang telah menjadi tempat berbagi cerita, berbagi ilmu dan semangat yang begitu besar.
11. Sahabat seperjuangan kampus (Tri Oktiviani, Bella Cynthia, Muhammad Ilhamsyah, dan Cindy Evi Septiani) yang telah menjadi tempat berbagai cerita, berbagi ilmu dan semangat yang begitu besar. Terimakasih atas kebersamaan kita selama menempuh pendidikan di kampus ini.
12. Sahabat terspesial, Victorio Ben Yabes Sianturi yang selalu ada di situasi *up and down* dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu proses penulisan ini.



Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik dalam penulisan dan susunan kata-kata, pembahasan yang singkat, dan keterbatasan pengetahuan serta kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf dan penulis berharap saran dari pembaca, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 31 Januari 2020

Aisyah Nurwulandari





## ABSTRACT

*The purpose of this research was to determine the effect of Academic Information System Quality and Service Quality on Student Satisfaction. The population taken in this research were active studies at Satya Negara Indonesia University Academic for Year on 2012/2013 to 2018/2019, where was 2,203 studies. The sample used in this research were 345 respondents from the number of students in the 2012/2013 year to 2018/2019. The data of this research are primary data obtained through questionnaires. Sampling is done by the Slovin method. The analytical method used is descriptive statistics, an processed by using SPSS 22.0 version. The results of this research indicate that Academic Information System Quality has a significant effect and Service Quality has a significant effect on Studies Satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Academic Information Systems, Service Quality, Studies Satisfaction*



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Universitas Satya Negara Indonesia Tahun Ajaran 2012/2013 s/d Tahun Ajaran 2018/2019 sebanyak 2.203 mahasiswa. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 345 responden dari jumlah mahasiswa tahun ajaran 2012/2013 s/d 2018/2019. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus *Slovin*. Metode analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, dan diolah menggunakan *SPSS* Versi 22.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

**Kata kunci : Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan mahasiswa**



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRACT .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2. Kegunaan Penelitian .....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Kualitas Sistem Informasi Akademik .....	6
2.1.1. Definisi Kualitas .....	6
2.1.2. Definisi Sistem .....	7
2.1.3. Karakteristik Sistem .....	8
2.1.4. Elemen Sistem .....	10
2.1.5. Definisi Informasi .....	12
2.1.6. Karakteristik Informasi .....	13
2.1.7. Definisi Sistem Informasi .....	14
2.1.8. Komponen Sistem Informasi .....	17
2.1.9. Ciri-Ciri Sistem Informasi .....	18
2.1.10. Tujuan Sistem Informasi .....	18
2.1.11. Manfaat Sistem Informasi .....	19
2.1.12. Definisi Sistem Informasi Akademik .....	20
2.1.13. Manfaat Sistem Informasi Akademik bagi Pengguna .....	25
2.1.14. Dasar Sistem Informasi Akademik .....	26
2.1.15. Proses Sistem Informasi Akademik .....	26
2.1.16. Keuntungan dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik ...	27
2.1.17. Tujuan penggunaan Sistem Informasi Akademik .....	29
2.1.18. Kualitas Sistem Informasi .....	30
2.1.19. Indikator Sistem Informasi .....	31
2.2. Kualitas Pelayanan .....	33
2.2.1. Definisi Pelayanan .....	33

2.2.2. Definisi Kualitas Pelayanan .....	34
2.2.3. Karakteristik Pelayanan .....	35
2.2.4. Cara meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	36
2.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan .....	37
2.3. Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) .....	38
2.3.1. Definisi Kepuasan Pengguna .....	38
2.3.2. Aspek-Aspek Kepuasan .....	41
2.3.3. Pengukuran Tingkat Kepuasan .....	43
2.3.4. Teori Kepuasan dengan Konsep Model Keperilakuan dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi .....	48
2.3.5. Indikator Kepuasan .....	49
2.4. Hubungan Antar Variabel .....	50
2.4.1. Hubungan Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	50
2.4.2. Hubungan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	50
2.5. Penelitian Terdahulu .....	51
2.6. Kerangka Pemikiran .....	55
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	57
3.1.1. Waktu Penelitian .....	57
3.1.2. Tempat Penelitian .....	57
3.2. Desain Penelitian .....	57
3.3. Hipotesis .....	58

3.3.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	58
3.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa ..	58
3.4. Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	59
3.4.1. Variabel Penelitian .....	59
a. Variabel Bebas (X) atau Variabel Independen .....	59
1) Indikator Kualitas Sistem Informasi .....	59
2) Indikator Kualitas Pelayanan .....	59
b. Indikator Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) .....	60
3.5. Skala Pengukuran .....	61
3.6. Metodologi Penelitian .....	62
3.6.1. Jenis Metodologi Penelitian .....	62
3.6.2. Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.6.3. Instrumen Penelitian .....	63
3.6.4. Jenis Data .....	63
3.7. Populasi dan Sampel .....	63
3.7.1. Populasi .....	63
3.7.2. Sampel .....	64
3.8. Metode Analisis Data .....	64
3.8.1. Statistik Deskriptif .....	64
3.8.2. Analisis Instrumen Penelitian .....	65
a. Uji Validitas .....	65
b. Uji Reliabilitas .....	65

3.9. Uji Asumsi Klasik .....	66
a. Uji Normalitas .....	66
b. Uji Multikolinearitas .....	66
c. Uji Heterokedastisitas .....	67
3.10. Uji Hipotesis .....	68
a. Uji Parsial (Uji T) .....	68
b. Uji Simultan (Uji F) .....	68
c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
3.11. Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
4.1. Deskriptif Data .....	71
4.1.1. Penentuan Jumlah Sampel .....	71
4.1.2. Hasil Kuesioner yang disebar .....	71
4.1.3. Karakteristik Responden .....	72
a. Jenjang Pendidikan .....	72
b. Fakultas (Bidang Ilmu) .....	73
4.14. Metode Analisis Data .....	73
a. Uji Validitas .....	74
b. Reliabilitas .....	76
4.15. Uji Asumsi Klasik .....	77
a. Normalitas .....	77
b. Multikolinearitas .....	78
c. Heteroskedastisitas .....	79



4.16. Hipotesis .....	80
a. Uji Parsial (Uji T) .....	81
b. Uji Simultan (Uji F) .....	83
c. Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	84
4.17. Analisis Regresi Linier Berganda .....	86
4.18. Interpretasi Hasil Penelitian .....	87
1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	87
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	91
5.1. Kesimpulan .....	91
5.2. Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

### Tabel

2.1.	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	54
3.1.	Ringkasan Operasional Variabel .....	60
4.1.	Tabel Hasil Penyebaran Kuesioner .....	72
4.2.	Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	72
4.3.	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas (Bidang Ilmu) ....	73
4.4.	Tabel Hasil Perhitungan Validitas .....	74
4.5.	Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas .....	76
4.6.	Tabel Hasil Uji Normalitas .....	78
4.7.	Tabel Hasil Uji Multikolinearitas .....	79
4.8.	Tabel Uji Glejser .....	80
4.9.	Tabel Uji T (Parsial) .....	81
4.10.	Tabel Uji F (Simultan) .....	84
4.11.	Tabel Koefisien Determinasi .....	86
4.12.	Tabel Analisis Regresi Linier Berganda .....	86

## DAFTAR GAMBAR

3.1. Desain Penelitian .....	57
------------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Output SPSS
- Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan era globalisasi perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi dan sistem informasi tidak hanya terjadi di dalam satu bidang namun sudah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang mengalami revolusi yang sangat pesat. Dengan adanya perkembangan teknologi komputer dapat memberikan banyak keuntungan seperti ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen dan berkas-berkas, dan berbagai manfaat lainnya, serta menjadi informasi yang sangat penting.

Sistem informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Dengan adanya perkembangan teknologi harus dapat dimanfaatkan oleh organisasi, perusahaan, ataupun individu serta menjadi tantangan untuk dunia bisnis yang menyebabkan harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berbagai aspek memerlukan suatu sistem, sistem yang memanfaatkan teknologi terutama komputer, untuk mengolah informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang andal agar memperoleh hasil yang maksimal dan efisien.

Kemampuan sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan efisien akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi organisasi sistem informasi dengan kriteria kemampuan yang dapat memenuhi harapan penggunanya akan sangat membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan.

Kesuksesan suatu sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam mencapai tujuan. Dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Agar suatu sistem informasi dapat berfungsi diperlukan adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Metode yang dikembangkan sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna dengan menilai karakteristik dari *output* sistem informasi dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem (pelayanan).

Pemberian pelayanan yang baik kepada mahasiswa dan dosen dilakukan Universitas Satya Negara Indonesia dibantu staf IT yang mengurus bagian informasi administrasi pendidikan dengan membentuk situs yang dapat diakses yaitu di [www.usni.ac.id](http://www.usni.ac.id) dan sekarang berubah menjadi [siakad.usni.ac.id](http://siakad.usni.ac.id). Sistem informasi akademik (SIKAD) adalah sebuah sistem berbasis web yang dibangun dengan tujuan untuk mengorganisasikan data akademik secara online. Pengorganisasian yang dimaksud meliputi; pengelolaan registrasi mahasiswa, pembuatan jadwal dan jam mata kuliah, pengisian KRS, pengorganisasian nilai per matakuliah (KHS), update data transkrip nilai, dan penetapan status mahasiswa

(aktif, cuti, lulus, dropout). Tujuan adanya sistem informasi akademik Online oleh Universitas Satya Negara Indonesia adalah untuk membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik sehingga dapat menentukan keputusan akademiknya sendiri secara mandiri.

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan yang telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleks persoalan yang dihadapi. Berdasarkan hal tersebut, Universitas Satya Negara Indonesia untuk menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian kartu rancangan study (KRS), pemantauan kartu hasil study (KHS), informasi untuk kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian telah ikut serta dalam program Siakad online yang telah dikembangkan oleh bagian pelayanan akademik USNI.

Dengan adanya kemajuan sistem informasi akademik online diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas. Hal ini diharapkan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan seperti; mahasiswa, dosen, dan staf dalam hal ini akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud. Sistem informasi akademik online juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak.



Situs siakad online mengalami beberapa masalah ketika pengisian kartu rancangan studi baru dimulai, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu mata kuliah tertentu sehingga harus melapor terlebih dahulu kepada bagian akademik ataupun kepada masing-masing kepala jurusan, ketika akan mencetak kartu ujian harus memvalidasi bayaran terlebih dahulu baru bisa mencetak kartu ujian, nilai-nilai ujian terkadang terlambat masuk ke siakad, dan saat siakad banyak digunakan diwaktu yang bersamaan sering terjadi hambatan seperti loading lama. Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti menganggap perlunya dilakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah kualitas sistem informasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?

### **1.3.Tujuan dan Kegunaan penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang penulis kemukakan diatas, maka dijelaskan tujuan dari permasalahan ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem informasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Bagi para akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh pihak-pihak akademis yang berkepentingan sebagai bahan referensi dalam kegiatan akademisi.
- b. Bagi para peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan landasan teori bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
- c. Bagi pihak lain, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan seberapa jauh mahasiswa merasakan kepuasan dalam kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kualitas Sistem Informasi Akademik**

##### **2.1.1. Definisi Kualitas**

Kualitas adalah “perpanduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan” (Susanti, 2015).

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat (Heizer J & Render B, 2015).

Kualitas diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan (Dona Kristiawan, 2016).

Menurut Schroeder (1995) dalam Nastiti (2014) menyatakan bahwa

Kualitas adalah kecocokan pengguna yang berarti bahwa produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan yang artinya produk tersebut cocok dengan pengguna pelanggan yang berkaitan dengan nilai yang diterima pelanggan dan dengan kepuasan konsumen.

Kualitas adalah sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Definisinya menekankan pada fokus pelanggan (Kotler P & K L Keller, 2016).

Menurut Nastiti (2014) menyatakan bahwa kualitas adalah

Kualitas suatu produk dapat memiliki peranan penting di dalam perusahaan, karena dapat memiliki simbol kepercayaan yang bernilai di mata konsumen. Usaha yang telah dilakukan perusahaan untuk mencapai nama baik perusahaan itu sendiri tergantung dari kualitas itu sendiri.

Kualitas menurut Triguno (2007:76) dalam Eka Rahmnaita (2019) adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok/lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Dapat disimpulkan, bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk ataupun jasa yang dapat memuaskan, dan dapat dinyatakan dengan tegas.

### **2.1.2. Definisi Sistem**

Sistem adalah sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu (Sutabri, 2012).

Pengertian sistem menurut Romney dan Steinbart (2015:3) sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

Sistem adalah suatu jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran tertentu (Hutahaean, 2014:2).

Pengertian sistem adalah “suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan (Mulyadi, 2016:5). Sedangkan Sistem menurut Abdul Kadir (2014:62) adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu untuk mencapai suatu tujuan.

Pengertian sistem menurut Anastasia Diana & Lilis Setiawati (2011:3) sistem merupakan “serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Sistem menurut Rochaety, *et al* (2013) dalam Muhammad Damas Fatih (2017) adalah sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

Dapat disimpulkan sistem adalah sekumpulan komponen yang saling berkaitan dan kerja sama dalam rangka mencapai tujuan.

### **2.1.3. Karakteristik Sistem**

Menurut Jeperson Hutahaean (2014:3) agar sistem dapat dikatakan sistem yang baik, maka harus memiliki :

#### **a. Komponen**

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen-komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen sistem terdiri dari komponen yang berupa subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

b. Batasan sistem (*boundary*)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batasan suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.

c. Lingkungan luar sistem (*environment*)

Lingkungan luar sistem adalah diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan dapat bersifat menguntungkan yang harus tetap dijaga dan yang merugikan harus dijaga dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

d. Penghubung sistem (*interface*)

Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber daya mengalir dari subsistem ke subsistem lain. Keluaran (*output*) dari subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem lain melalui penghubung.

e. Masukan sistem (*input*)

Masukan adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, yang dapat berupa perawatan (*maintenance input*), dan masukan sinyal (*signal input*). Maintenance input adalah energi yang dimasukkan agar sistem dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Contoh dalam sistem komputer program adalah maintenance input sedangkan data adalah signal input untuk diolah menjadi informasi.

f. Keluaran sistem (*output*)

Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Contoh komputer menghasilkan panas yang merupakan sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

g. Pengolah sistem

Suatu sistem menjadi bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Sistem produksi akan mengolah bahan baku menjadi bahan jadi. Sistem akuntansi akan mengolah data menjadi laporan-laporan keuangan.

h. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Sasaran dari sistem sangat menentukan input yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan menghasilkan sistem.

#### 2.1.4 Elemen Sistem

Menurut Abdul Kadir (2014:62) elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu sebagai berikut :

a. Tujuan

Setiap sistem memiliki tujuan (*goal*), entah hanya satu atau mungkin banyak. Tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem. Tanpa tujuan, sistem menjadi tidak terarah dan tidak terkendali. Tentu saja tujuan antara satu sistem dengan yang lain berbeda-beda.



b. Masukan

Masukan (*input*) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan untuk diproses. Masukan dapat berupa hal-hal berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak nampak. Contoh masukan berwujud adalah bahan mentah, dan contoh yang tidak berwujud adalah informasi (misalnya permintaan jasa dari pelanggan).

c. Keluaran

Keluaran (*output*) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

d. Proses

Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bisa berupa hal-hal yang tidak berguna, misalnya seperti pembuangan atau limbah.

e. Mekanisme pengendalian dan umpan balik

Mekanisme pengendalian dan umpan balik (*control mechanism*) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (*feedback*), yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan atau proses. Tujuannya untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan. Umpan balik berguna menyesuaikan penyimpangan terhadap standar biasa disebut umpan balik negatif (*negative feedback*) contoh, pada penerapan thermostat pada sistem pendingin AC. Selain itu ada umpan positif (*positive feedback*) atau juga umpan maju (*feed forward*). Pada sistem ini pengendalian

dimaksudkan untuk menambah kekuatan atau mendorong proses supaya memberikan hasil yang lebih baik, tanpa harus menunggu terjadinya penyimpangan. Umpan maju biasa digunakan untuk suatu sistem yang mencegah terjadinya penyimpangan besar.

Dapat disimpulkan, suatu elemen sistem yang akan membentuk sebuah sistem yaitu; tujuan, masukan, keluaran, proses, mekanisme pengendalian dan umpan balik.

#### 2.1.5. Definisi Informasi

Informasi menurut Gordon B Davis dalam Joseph Hutahaean (2014:10) adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang akan datang.

Menurut Rommey dan Steinbart (2014:3) menyatakan bahwa

Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana perannya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi.

Menurut Krismiaji (2014:15) Informasi adalah data yang telah diorganisasi dan telah memiliki kegunaan dan manfaat. Sedangkan Informasi menurut Rochaety, *et al* (2013) dalam Muhammad Damas Fatih (2017) menyatakan: kumpulan data yang telah diolah baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif dan memiliki arti yang lebih luas. Data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

Informasi menurut Husein dan Wibowo (2006) dalam Muhammad Damas Fatih (2017) adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia.

Dapat disimpulkan informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan bermanfaat bagi pengambil keputusan untuk saat ini atau masa yang akan datang.

#### 2.1.6. Karakteristik Informasi

Karakteristik informasi yang berkualitas dan berguna menurut Rommey dan Steinbart, 2014:5) sebagai berikut :

- a. Berguna secara langsung (*relevant*) : mengurangi ketidakpastian, meningkatkan pengambilan keputusan, serta menegaskan atau memperbaiki ekspektasi sebelumnya.
- b. Dapat dipercaya (*reliable*) : bebas dari kesalahan atau bias, menyajikan atau aktivitas organisasi secara bias, menyajikan kejadian atau aktivitas organisasi secara akurat.
- c. Lengkap : tidak menghilangkan aspek penting dari suatu kejadian atau aktivitas yang diukur.
- d. Tepat waktu : diberikan pada waktu yang tepat bagi pengambil keputusan dalam mengambil keputusan.
- e. Dapat dipahami : disajikan dalam format yang dapat dimengerti dan jelas.
- f. Dapat diverifikasi : dua orang yang independen dan berpengetahuan di bidangnya, masing-masing menghasilkan informasi yang sama.

- g. Dapat diakses : tersedia pengguna ketika mereka membutuhkannya dalam format yang dapat digunakan.

#### **2.1.7. Definisi Sistem Informasi**

Kebutuhan pengguna sistem ini mengikuti perkembangan zaman. Kehadiran teknologi menuntut sistem agar dapat bekerja sama dengan komponen baru ini, kerja sama antara sistem dengan teknologi ini disebut sistem informasi.

Sistem informasi adalah suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan untuk organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan (Wahyono, 2004 dalam Yulfiana, 2016). Sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan dengan menyajikan informasi (Ladjamudin, 20015:13).

Oleh karena itu, agar sistem informasi dapat berproses secara optimal, maka dibutuhkan teknologi informasi yang terbukti memiliki kinerja yang sangat unggul. Digunakan teknologi informasi sebagai basis pembangunan sistem informasi yang memberi jaminan lancarnya aliran data dan informasi serta akuratnya hasil pengolahan data. Terlebih lagi apabila implementasi teknologi diikuti oleh instansijaringan, maka distribusi informasi akan berlangsung secara cepat dan dinamis (Yulfiana, 2016).

Sistem informasi menurut Lucas dalam Djahir dan Pratita (2015) menyatakan suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan,

bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian didalam organisasi.

Sedangkan menurut Hall dalam Fauzi (2017) sistem informasi adalah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai.

Menurut O'Brien (2010:4) menyatakan bahwa

Sistem informasi adalah kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, sumber daya data, kebijakan dan prosedur yang menyimpan, mengubah, dan menyebarkan informasi di dalam sebuah organisasi. Orang-orang bergantung pada sistem informasi yang modern untuk berkomunikasi antar satu dengan yang lain dengan menggunakan berbagai macam alat fisik (*hardware*), jaringan komunikasi (*network*), dan data yang disimpan (*data resources*).

Sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (Yakub, 2012:17).

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang terjadi dari brainware, data dan prosedur untuk menjalankan *input*, proses *output*, penyimpanan dan pengontrolan yang mengubah sumber dan menjadi informasi (Membara.E.P, dkk, 2014).

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Kurnia Tedi, dkk, 2012).

Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang menggunakan teknologi untuk mendukung operasi dan manajemen. Menurut Budi Sutedja (2006:13) dalam Pradana Luthfi (2011) mengemukakan bahwa :

Sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi. Dengan kata lain, sistem informasi merupakan kesatuan elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan.

Sistem informasi menurut Jeperson Hutahaean (2014:15) adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan.

Menurut Krismaji (2015:15) menyatakan bahwa sistem informasi adalah

Cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sistem informasi menurut (Gelinan dan Dull, 2012 dalam YP wibowo, 2018) adalah sistem buatan yang umumnya terdiri dari serangkaian komponen terpadu berbasis komputer dan komponen manual untuk mengumpulkan, menyimpan dan mengelola data kemudian memberikan *output* kepada pengguna.

Menurut Hanif Al-Fatta (2009) dalam Muslimin (2018) menyatakan

Sistem informasi merupakan suatu perkumpulan data yang terorganisasi beserta tata cara penggunaannya yang mencakup lebih jauh daripada sekedar penyajian. Istilah tersebut suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tata cara penggunaannya.

Menurut Laudon (2014) menyatakan bahwa sistem informasi adalah secara teknis sebagai suatu rangkaian yang komponennya saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan sistem informasi adalah sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam pengambilan keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan.

#### **2.1.8 Komponen Sistem Informasi**

Komponen-komponen sistem informasi menurut Jogiyanto (2005:12), terdiri dari :

- a. Perangkat keras (*hardware*), kumpulan dari perangkat keras yang terlihat memungkinkan dapat membentuk sistem seperti komputer, printer dan jaringan.
- b. Perangkat lunak (*software*), kumpulan dari perintah-perintah atau fungsi yang ditulis dengan aturan tertentu, memerintahkan komputer agar melaksanakan fungsi tertentu.
- c. Data Bahan dasar dari suatu informasi berupa fakta yang mengangkat kejadian-kejadian nyata



- d. Prosedur, suatu tahapan yang berupa urutan kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan yang berupa suatu dokumen prosedur seperti : buku petunjuk operasional dan teknis.
- e. Manusia, merupakan pelaksana dari suatu sistem informasi seperti: *Operator, Programmer, Analyst, Designer* dan sebagainya.

#### 2.1.9. Ciri-Ciri Sistem Informasi

Berikut ciri-ciri sistem informasi menurut Ardana dan Lukman dalam A Dianty (2016) yaitu:

- a. Satu kesatuan : satu-kesatuan organisasi
- b. Bagian-bagian : ada manajemen, karyawan, pemangku kepentingan (*stakeholder*) lainnya, gedung, sub-sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak, perangkat jaringan, sumber daya manusia, basis data, dan informasi)
- c. Terjalin erat : tercermin dalam bentuk hubungan, interaksi, prosedur kerja antar manajemen
- d. Mencapai tujuan : menghasilkan informasi yang berkualitas bagi manajemen dan *stakeholder* lainnya.

#### 2.1.10. Tujuan Sistem Informasi

Tujuan Sistem Informasi menurut (Azhar Susanto, 2013:23 dalam A Dianty, 2016) yang bukunya berjudul Sistem Informasi Akuntansi adalah sebagai berikut “Tujuan sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai

oleh suatu sistem. Agar supaya target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya. Upaya mencapai suatu sasaran tanpa mengetahui ciri atau kriterianya kemungkinan besar sasaran tersebut tidak akan pernah tercapai. Ciri-ciri atau kriteria dapat juga digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai suatu keberhasilan suatu sistem dan menjadi dasar dilakukannya suatu pengendalian”.

#### **2.1.11. Manfaat Sistem Informasi**

Adapun manfaat dari penggunaan sistem informasi ini sangatlah banyak dan tentunya membantu penggunaannya, adapun beberapa kegunaannya seperti yang dipaparkan oleh Abdul Kadir dalam pengenalan sistem informasi (2003:5) dalam Yulfiana (2016) adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan komputasi, bervolume besar, dan dengan kecepatan yang tinggi.
- b. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah, akurat, dan cepat.
- c. Menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang kecil tetapi mudah diakses.
- d. Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak diseluruh dunia dengan cepat dan murah.
- e. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam suatu tempat atau pada beberapa lokasi.
- f. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia.

- g. Mengotomatiskan proses-proses bisnis yang semi-otomatis dan tugas-tugas yang dilakukan secara manual.
- h. Mempercepat penegetikan dan penyuntingan.
- i. Pembiayaan yang jauh lebih murah daripada pengerjaan secara manual.

#### **2.1.12. Definisi Sistem Informasi Akademik**

Pengertian akademik adalah keadaan orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan seklaigus dapat mengujinya secara jujur, terbuka dan leluasa.

Sistem Informasi Akademik merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya (Wardana, 2010:10 dalam Yulfiana, 2016). Sistem informasi akademik melakukan kegiatan proses administrasi mahasiswa dalam melakukan kegiatan administrasi akademik, melakukan proses pada transaksi belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa, melakukan proses administrasi akademik baik yang menyangkut kelengkapan dokumen dan biaya yang muncul pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional harian administrasi akademik.

Sistem Informasi Akademik menurut Irsyad dan Irvan (2007) dalam penelitian Rudini (2015) suatu sistem yang dirancang untuk mengolah data akademik sehingga menjadi informasi yang bermanfaat bagi *stakeholder* (mahasiswa, dosen, dan pegawai) dalam suatu lembaga pendidikan.

Sistem informasi akademik menurut Sugiarto (2007) merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis pendidikan ke dalam sebuah sistem informasi yang di dukung oleh teknologi terkini.

Menurut Muksalmina (2018) menyatakan bahwa

Sistem informasi akademik merupakan sumber data terhadap segala sesuatu dalam bentuk informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah akademik dikampus. Siakad merupakan sumber data informasi dikampus, juga digunakan sebagai media komunikasi antara dosen dan mahasiswa, mahasiswa dengan mahasiswa dan siapa saja yang ada di lingkungan kampus. Karena menggunakan teknologi internet tidak hanya dilakukan dalam kampus saja tetapi diluar kampus pun bisa dilakukan dimana saja asalkan ada sebuah komputer yang terhubung dengan internet.

Sistem informasi akademik menurut Imelda dan Erik (2014) adalah sistem yang memberikan layanan informasi yang berupa data dalam hal yang berhubungan dengan akademik.

Sistem informasi akademik adalah akses utama untuk mengatur segala urusan perkuliahan dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan akademik (Setiyawan, 2013). Sistem informasi akademik adalah salah satu pelayanan publik bagi dosen, mahasiswa, dan karyawan guna mempertingkat kinerja mereka. Sistem informasi akademik mempunyai komponen yang sama dengan sistem informasi lainnya.

Menurut Suzanto dan Sidharta (2015) menyatakan bahwa

Sistem informasi akademik merupakan bagian dari pengendalian internal suatu kegiatan akademik yang meliputi pemanfaatan sumber daya manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh manajemen untuk memecahkan masalah akademik. Sistem informasi akademik ini merupakan sistem informasi berdasarkan pada aktivitas manajemen. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*), dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah *database*.

Menurut Rahmawati Sistem Informasi Akademik (Siakad) adalah dirancang untuk memenuhi kebutuhan Perguruan Tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas SDM yang dihasilkan. Jadi Sistem informasi akademik akan sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data staf pengajar (dosen) serta administrasi fakultas/jurusan yang masih bersifat manual untuk dikerjakan dengan bantuan *software* agar mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional (Irsyat dan Irsan, 2007).

Jadi Sistem Akademik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu sistem yang dibangun untuk mengelola data akademik sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik kampus di Universitas Satya Negara Indonesia.

Sistem Informasi Akademik merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan yang dapat diakses melalui [siakad.usni.ac.id](http://siakad.usni.ac.id) . Sistem Informasi Akademik (Siakad) adalah suatu sistem akademik yang dibangun untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi kampus secara *online*, seperti proses penerimaan mahasiswa baru (PMB), pembuatan kurikulum, pembuatan jadwal kuliah, pengisian kartu rancangan studi (KRS), pengisian nilai, pengelolaan data dosen dan mahasiswa. Sistem ini juga dapat berfungsi sebagai pendukung untuk analisis data dalam menentukan keputusan kampus. Sistem akademik dirancang untuk keperluan pengelolaan data-data akademik dengan penerapan teknologi komputer yang baik

*hardware* dan *software* sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi dan pengambilan keputusan bagi pengambil keputusan atau manajemen di lingkungan perguruan tinggi.

Sistem ini bertujuan untuk mendukung penyelenggara pendidikan sehingga perguruan tinggi dapat menyediakan layanan informasi yang lebih baik dan efektif kepada penggunanya, baik didalam maupun diluar perguruan tinggi tersebut melalui internet. Berbagai kebutuhan dalam bidang pendidikan maupun peraturan yang melingkupinya sedemikian tinggi, sehingga pengelolaan akademik dalam suatu lembaga pendidikan menjadi pekerjaan yang sangat menguras waktu, tenaga dan pikiran. Oleh sebab itu, sistem akademik dibangun untuk menjawab secara langsung masalah maupun kebutuhan perguruan tinggi terhadap pengelolaan akademik secara cepat.

Sistem informasi akademik adalah sistem informasi berbasis web yang bertujuan untuk membentuk *knowledge based system* yang dapat diakses melalui internet, seperti :

- a. Berita, berisi informasi terbaru yang diterbitkan oleh lembaga pendidikan maupun informasi teknologi dari berbagai sumber berita.
- b. Pendidikan, berisi informasi berkaitan dengan perkuliahan yang terdapat di lembaga pendidikan, contoh; kurikulum, satuan acara perkuliahan (SAP), materi kuliah, kerja praktek, tugas akhir dan penelitian.

- c. Komunitas, berisi tentang komunitas yang ada di lembaga pendidikan yang akan menginformasikan tentang civitas akademika, misal; staff, mahasiswa, alumni, bulletin, dan lain-lain.
- d. Data personal, berisi informasi yang berhubungan dengan mahasiswa diantaranya; Kartu Rancangan Studi (KRS) sesuai dengan mata kuliah yang telah diprogramkan dalam satu semester, Kartu Hasil Studi (KHS) untuk mengetahui hasil yang telah dicapai selama mengikuti perkuliahan dan hasil evaluasi studi, sekaligus mengetahui indeks prestasi mahasiswa.
- e. Jadwal Perkuliahan, yang berisi jadwal kuliah, memonitor jadwal perkuliahan dosen, jumlah kehadiran dalam mengikuti perkuliahan.
- f. Kontak untuk dihubungi, fasilitas ini untuk mengirim dan menerima pesan sekaligus dapat dijadikan sebagai sarana atau alat diskusi.

Sistem informasi akademik dihimpun dari berbagai macam data yang dikelola dan diproses secara otomatis mungkin dengan alat dan metode sehingga menghasilkan informasi yang diperlukan bagi terlaksananya kegiatan akademik. Sistem ini di bagi ke dalam berbagai subsistem, yakni: seleksi dan registrasi mahasiswa baru, kurikulum dan bidang studi, perkuliahan, tugas, ujian, pengelolaan dan pengembangan dosen, kelulusan/wisuda/alumni. Dengan adanya siakad diharapkan dapat mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi kapan saja dan dimana saja.

Salah satu bentuk pelayanan yang mendukung terlaksananya kegiatan belajar mengajar di Universitas Satya Negara Indonesia adalah proses registrasi

mahasiswa dan pemberian nilai sebagai output dari kegiatan belajar mengajar selama satu semester yang diberikan oleh dosen. Proses registrasi mahasiswa ini penting menyangkut besar kecilnya mahasiswa terdaftar yang aktif dalam perkuliahan dan proses pemberian nilai ini sangat penting karena hal tersebut merupakan bentuk atau bukti dari berhasil atau tidaknya mahasiswa mengikuti perkuliahan selama satu semester.

### 2.1.13. Manfaat Sistem Informasi Akademik Bagi Pengguna

Manfaat Sistem Informasi Akademik bagi pengguna Muksalmina (2018) antara lain :

a. Integrasi data

Dengan pengelolaan data secara integrasi sehingga data akan selalu *up-to-date* dan selalu siap digunakan serta mengurangi resiko duplikasi data.

b. Sebagai pusat informasi

Dengan adanya respon *email* otomatis, PMB online dan penjadwalan mata kuliah, maka semua berita atau pengumuman dapat diakses sebagai referensi.

c. Media komunikasi pengguna

Dengan dilengkapi beberapa fitur seperti email, chatting, forum dan lain-lain maka sistem ini juga bisa dijadikan sebagai media komunikasi antar para penggunanya.



#### 2.1.14. Dasar Sistem Informasi Akademik

Dasar dari sistem informasi akademik adalah sarana yang disediakan oleh kampus untuk memberikan pelayanan kepada para mahasiswa dengan tujuan untuk mempermudah para mahasiswa dalam melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), melihat jadwal kuliah, registrasi online, dan melihat hasil studi secara cepat dan terjangkau. Sesuai dengan tujuannya memberikan informasi tentang kepentingan akademik, sistem informasi akademik secara umum terdiri dari beberapa elemen, seperti *input*, *output*, proses, dan *feedback*. Yang termasuk dalam input sistem informasi akademik adalah data mahasiswa, data dosen, kartu rencana studi (KRS), data mata kuliah, daftar nilai mahasiswa, data mahasiswa yang sudah lulus, dan data keuangan. Sedangkan daftar nama mahasiswa, daftar nama dosen, jadwal kuliah, kartu hasil studi (KHS), absen mahasiswa, daftar nama wisudawan, dan data mahasiswa yang aktif dalam perkuliahan termasuk dalam bagian *output*.

#### 2.1.15. Proses Sistem Informasi Akademik

Adapun proses-proses dari Sistem Informasi Akademik (Siakad) yaitu sebagai berikut :

- a. *Input* data mahasiswa yang di dapat dari mahasiswa yang bersangkutan saat registrasi ulang (pendaftaran) dengan *output* daftar nama mahasiswa.
- b. *Input* data dosen yang didapat dari setiap fakultas yang sudah dikoordinasi dengan jurusan yang memberikan *output* berupa daftar nama, mulai dari dosen

lama yang masih tetap aktif mengajar serta daftar nama dosen baru yang mulai mengajar.

- c. *Input* data mata kuliah yang didapat dari setiap jurusan di lingkungan universitas dengan memiliki *output* jadwal kuliah dan jumlah SKS setiap mata kuliah yang sudah ditentukan.
- d. *Input* KRS didapat dari pilihan mahasiswa untuk mata kuliah yang akan diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- e. *Input* daftar nilai mahasiswa didapat dari setiap jurusan di lingkungan universitas.
- f. *Input* daftar nama mahasiswa yang telah lulus yang didapat dari setiap jurusan yang telah dikumpulkan pada fakultas, setelah itu ke lembaga yang menghasilkan *output* berupa daftar nama wisudawan.
- g. *Input* data keuangan yang didapat dari bagian administrasi yang telah dikoordinasikan baik pada setiap jurusan melalui fakultas, dengan *output* data mahasiswa yang masih aktif dan dapat mengikuti perkuliahan semester berikutnya. Proses pengolahan data keuangan dilakukan setiap kali terjadi transaksi keuangan yang dilakukan oleh mahasiswa, sehingga pada proses ini sistem informasi akademik dapat melakukan *update* untuk data mahasiswa.

#### **2.1.16. Keuntungan dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik**

Adapun keuntungan yang diperoleh dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik, yaitu sebagai berikut :

- a. Kemudahan bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi tanpa harus melakukan interaksi langsung dengan bagian administrasi karena informasi tersebut dapat diperoleh dengan melakukan pencarian data melalui komputer atau handphone yang terkoneksi dengan internet.
- b. Kemudahan bagi bagian administrasi akademik dikarenakan berkurangnya interaksi secara langsung dan lebih dilakukan interaksi terhadap data-data yang diinputkan oleh mahasiswa yang merupakan kebutuhan untuk proses pengolahan data.
- c. Penyimpanan data yang terstruktur dikarenakan sistem informasi akademik menggunakan database yang tersimpan di komputer.
- d. Updating informasi antara bagian administrasi akademik dengan bagian keuangan yang merupakan validasi untuk status mahasiswa sehingga dapat melakukan kegiatan belajar mengajar, dimana terjadi interaksi data secara langsung tanpa memerlukan update data secara manual. Update data dari sistem keuangan dan sistem akademik merupakan proses penting dimana proses ini mengupdate status mahasiswa dalam interval waktu tertentu.
- e. Pengolahan data keuangan yang lebih efektif dengan menggunakan aplikasi yang dapat mendukung proses keuangan.

### 2.1.17. Tujuan Penggunaan Sistem Informasi Akademik

Tujuan dari penggunaan Sistem Informasi Akademik (Siakad) adalah sebagai berikut :

- a. Mahasiswa terhindarkan dari kemungkinan salah mengambil mata kuliah yang akan diambil, karena dari sistem aplikasi ini otomatis terhubung ke database dan mahasiswa hanya perlu melihat nama mata kuliah yang mereka ambil, adapun kode mata kuliah sendiri ada disampingnya.
- b. Proses pengisian KRS ini sudah diantisipasi oleh sistem, misalnya ada mahasiswa yang akan mengambil satu mata kuliah dan mahasiswa tersebut belum mengambil mata kuliah prasyaratnya, maka sistem akan otomatis menolak untuk memasukkan mata kuliah tersebut.
- c. Jika mahasiswa mengambil satu mata kuliah dan jadwal kuliah bentrok dengan jadwal mata kuliah yang sudah dipilih sebelumnya, sistem juga akan memberikan peringatan dan menolak untuk memasukkan mata kuliah tersebut.
- d. Jika mata kuliah sudah mencapai kapasitas maksimum yang telah ditentukan maka mahasiswa tidak akan bisa mengambil mata kuliah tersebut, hal ini perlu dilakukan agar proses belajar mengajar didalam kelas menjadi nyaman, sehingga mahasiswa tidak perlu berdesak-desakan dalam mengikuti suatu mata kuliah.
- e. Dengan adanya sistem aplikasi akademik ini, jadwal pengisian KRS serta jadwal pembayaran untuk semester / periode tersebut dapat diatur, sehingga memudahkan staff universitas dalam melihat data-data pengisian KRS dan juga data-data pembayaran keuangan mahasiswa.

f. Staff kampus dapat melihat jumlah peminat dari satu mata kuliah, sehingga bisa memutuskan apakah mata kuliah tersebut akan diselenggarakan atau tidak dalam perkuliahan. Jika jumlah mahasiswa yang mengambil mata kuliah tersebut memenuhi syarat, maka bisa langsung diambil keputusan bahwa perkuliahan tersebut akan diselenggarakan.

Penggunaan sistem informasi akademik dapat memberikan kemudahan kepada semua pihak, baik kepada mahasiswa, dosen maupun staff akademik dalam mengatur dan mengelola efektivitas perkuliahan. Selain itu juga, dapat memberikan akses komunikasi yang baik antara mahasiswa dengan dosen.

#### **2.1.18. Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem informasi memfokuskan pada kinerja komponen sistem informasi yaitu seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, basis data, jaringan komunikasi, data, aktivitas, jaringan, dan teknologi dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi untuk para pengguna. Kualitas informasi akademik dapat dilihat pada informasi yang diterima para pengguna sudah mencukupi atau melebihi dari yang dibutuhkan.

Kualitas sistem informasi menurut Venia Agustines (2012) adalah kualitas suatu produk atau pelayanan pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem informasi tersebut, dimana sistem informasi mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai.

Menurut Livari (2005) kualitas sistem informasi merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem itu sendiri, dan kualitas sistem informasi ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem.

Menurut Chin dan Todd dalam Adi Prakosad (2017) menyatakan bahwa:

Kualitas sistem informasi sebagai persepsi kemudahan pengguna yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan upaya banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Menurut Sudarno (2015) Kualitas sistem informasi adalah kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil.

Dari definisi diatas, disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi adalah kualitas keluaran yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan.

#### **2.1.19. Indikator Sistem Informasi**

Indikator yang digunakan dalam kualitas sistem informasi menurut DeLone and McLean (2003) dalam Surya Prakosad Adi (2017) adalah sebagai berikut :

- a. Kemudahan untuk digunakan (*ease to use*)

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas, jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna., salah satunya melalui kemudahan

dalam penggunaan sistem tersebut. Hal ini berarti dengan penggunaan sistem informasi akademik dapat memudahkan mahasiswa sebagai pengguna dalam menggunakan siakad.

b. Kemudahan untuk diakses (*flexibility*)

Selain memudahkan mahasiswa dalam menggunakan siakad, sistem informasi yang baik diharapkan mudah untuk diakses, mudah dipahami, dan tidak memerlukan waktu yang lama dalam mempelajarinya. Dalam hal ini adalah kemudahan untuk diakses oleh pengguna sistem akademik.

c. Kecepatan akses (*response time*)

Kecepatan akses suatu sistem informasi akademik merupakan salah satu kualitas sistem informasi. Jika kecepatan akses sistem informasi cepat, maka sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik.

d. Keandalan (*reliability*)

Keandalan sistem informasi dapat juga dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah.

e. Keamanan sistem (*security*)

Sistem informasi dikatakan baik, jika keamanan sistem tersebut data diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang tersimpan didalam sistem informasi dan bagaimana sistem informasi mengatur akses pengguna satu dengan yang pengguna lainnya.

## 2.2. Kualitas Pelayanan

### 2.2.1. Definisi Pelayanan

Suparlan (2000:35) dalam Muslimin (2018) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada oranglain, berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Menurut Kasmir (2017:47) “pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan”.

Pelayanan menurut Kotler dan Lukman (2010) dalam Eka Rahmanita (2019) adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan mengutungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat pada produk.

Sampara Lukman (2010:8) dalam Eka Rahmanita (2019) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan oranglain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pelayanan menurut Philip Kothler (2009:83) dalam Dona Kristiawan (2016) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Arif (2007) dalam Eka Rahmanita (2019) menyatakan bahwa:

Pelayanan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bsersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh



perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya dengan sikap ramah dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

### 2.2.2. Definisi Kualitas Pelayanan

Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016:59) adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2014:260) adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Listanto Tri Utomo *et al.*, (2017) adalah hasil perbandingan antara persepsi pengguna atas layanan yang mereka inginkan dan terima.

Menurut Eka Rahmanita (2019) menyatakan bahwa

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Jadi penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri.

Kualitas pelayanan menurut Zeithamal dan Bitner dalam H Bariro (2015) adalah penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi pelanggan. Wyckof dalam H Bariro (2015) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dapat disimpulkan, kualitas pelayanan merupakan cara penyampaian pelayanan yang dilakukan perusahaan supaya dapat memenuhi harapan dari pelanggan.

### **2.2.3. Karakteristik Pelayanan**

Menurut Sirhan fikri (2016) adapun karakteristik pelayanan yang meliputi sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba
- b. Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

#### 2.2.4. Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Cara-cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan menurut Eka Rahmanita (2019) sebagai berikut :

a. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui email.

b. Melakukan evaluasi kinerja

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu kinerja terkait kehandalan, dan cepat tanggap serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pelanggan konsumen secara langsung seperti tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan sebagainya.

c. Memperbaiki pelayanan kinerja

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang bertanggung jawab, cepat tanggap dan memiliki etos kerja yang tinggi.

### 2.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Tjiptono (2016:284) mengungkapkan ada 5 indikator dalam kualitas pelayanan jasa, diantaranya yaitu :

- a. Berwujud (*Tangible*), yaitu penampilan petugas, kenyamanan ruang pelayanan dan berbagai sarana komunikasi yang baik.
- b. Keandalan Layanan (*Service Reliability*), yaitu petugas memiliki kemampuan yang handal dan pelayanan yang menjanjikan. Contoh dalam hal ini, seperti kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu membantu memberikan pelayanan cepat, dan penyampaian informasi jelas. Contoh dalam hal ini, seperti para pegawai membantu dan mmeberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu petugas siap bertanggung jawab menyelesaikan layanan ulang dan kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pengguna. Contoh dalam hal ini, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam

menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, dan memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

- e. Empati (*Empathy*), yaitu sikap petugas dan pemahaman terhadap permasalahan pengguna. Contoh dalam hal ini, seperti jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus, perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.

### **2.3. Kepuasan Pengguna (Mahasiswa)**

#### **2.3.1. Definisi Kepuasan Pengguna**

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin yaitu ‘satis’ yang artinya cukup baik atau memadai, dan facio’ yang artinya membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Misbach, 2012:176 dalam Yulfiana, 2016).

Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata puas, yang memiliki arti merasa senang (lega, gembira karena sudah terpenuhi hasrat harinya) lebih dari cukup, sehingga kepuasan diartikan sebagai perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegahan (Tim penyusun, 2005:902 dalam Yulfiana 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Menurut Oliver dalam Yulfiana (2016) kepuasan sebagai tingkat

perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat merasa puas.

Menurut Kotler dalam Yulfiana (2016) kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau jasa layanan yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pengguna jasa layanan puas. Sedangkan menurut Tjiptono (2007) dalam Yulfiana (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana direspsikan setelah konsumsi produk.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih deurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul tidak memenuhi harapan (Engel *et.al* dalam Tjiptono, 2007).

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau tidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan (Kotler, 2015:180). Upaya untuk mewujudkan kepuasan konsumen total bukanlah hal mudah. Mudie dan Cuttom dalam Tjiptono (2014:88) menyatakan bahwa kepuasan konsumen total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu.

Menurut Kotler (2000:36) dalam Muslimin (2018) menyatakan bahwa

Kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) yang berhubungan dengan harapan sipelanggan. dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berrati memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan.

Kepuasan menurut Medina *et al.* (2014) mendefinisikan kepuasam sebagai tingkat berfikir pengguna bahwa sistem informasi tersedia untuk menanggapi informasi yang dibutuhkan. Dalam konteks ini kepuasan merupakan hal yang secara menyeluruh dapat mengukur kesuksesan dari sistem informasi.

Kepuasan pengguna menurut Riza Wahyudi *et al* (2015) merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna / mahasiswa sangat penting bagi suatu instansi pendidikan. Pelayanan yang bermutu diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa.

Kepuasan menurut McGill *et al.* (2003) adalah pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. sikap tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan.

Menurut Sugianto (2015) Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia bagi mereka memenuhi kebutuhan informasi mereka. Sedangkan pengertian Kepuasan pengguna menurut Jogiyanto (2007:23) adalah respon pemakai terhadap pengguna keluaran sistem informasi.

Menurut Prakosad Adi Surya (2017) menyatakan bahwa :

Kepuasan Pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

Secara umum Kepuasan Mahasiswa didefinisikan sebagai respon pengguna jasa terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perguruan tinggi, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh mahasiswa mengenai kepuasan yang dirasakan. Menurut Kotler dalam Yulfiana (2016) kepuasan merupakan tingkat dimana perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan.

Dapat disimpulkan, kepuasan pengguna adalah respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi sehingga memenuhi harapan pengguna atau mahasiswa.

### **2.3.2 Aspek-Aspek Kepuasan**

Aspek-aspek kepuasan konsumen menurut pendapat Lovelock yang diikuti Tjiptono dalam Dona Kristiawan (2016) ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi :



a. Kinerja (*Performance*)

Karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk.

b. Ciri-Ciri atau Keistimewaan tambahan (*Features*)

Dari fungsi dari berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap atau jasa rusak atau jasa gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu.

c. Keandalan (*Reability*)

Kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak / gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu.

d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specification*)

Sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen.

e. Daya tahan (*Durability*)

Daya tahan berkaitan dengan umur teknis dan umur produk.

f. Mudah diperbaiki (*Serviceability*)

Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

g. Estetika (*Asthetics*)

Daya tarik produk menurut penginderaan konsumen, seperti model desain dan warna.

### 2.3.3. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat 5 faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan menurut (Lupiyoadi, 2008 dalam Dona Kristiawan, 2016) yaitu:

a. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi dari nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah performa produk dan jasa, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Ada beberapa metode untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan menurut Kotler yang dikutip oleh (Tjiptono 2015) sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelangga (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Kinerja / *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

Selain itu, para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. Analisis Pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut (Wilkie, 1994 dalam Dona Kristiawan, 2016) menyatakan bahwa “terdapat lima elemen pada kepuasan konsumen yaitu *harapan, performance, comparison, confirmation* atau *disconfirmation, dan discrepancy*”. Elemen kepuasan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Harapan (*expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Kepuasan konsumen

sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen (Gasperz, 2002 dalam Dona Kristiawan, 2016) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk (perusahaan).
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran, dimana kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi harapan pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi konsumen.

b. Kinerja (*Performance*)

Performa merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c. Perbandingan (*comparison*)

Setelah mengkonsumsi barang atau jasa maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

d. Konfirmasi (*Confirmation* atau *Disconfirmation*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Penggunaan merek lain dan komunikasi dari perusahaan serta orang lain, konsumen membandingkan harapan kinerja barang atau jasa yang dibeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* dan *disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja aktual barang atau jasa.

e. Ketidaksesuaian (*discrepancy*)

Ketidaksesuaian mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Negatif *disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya positif *disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada diatas level harapan. Ketika konsumen puas, maka konsumen akan menggunakan barang atau jasa yang sama, dan ketika konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan menuntut perbaikan atau komplain terhadap perusahaan.

### 2.3.4 Teori Kepuasan dengan Konsep Model Keperilakuan dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi

Keperilakuan merupakan tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Tanggapan atau reaksi individu dapat bersifat mendukung atau menentang rangsangan tersebut. Apabila rangsangan diberikan terus menerus, maka individu secara perlahan maupun cepat akan beradaptasi dengan rangsangan tersebut. Teknologi didefinisikan sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka. Alat tersebut dapat berupa perangkat lunak maupun perangkat keras.

Sistem Informasi (SI) merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Dengan kata lain, Teknologi Sistem Informasi (TSI) merupakan alat yang terdiri dari seperangkat komponen yang terkait dengan informasi dalam rangka mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Aspek keperilakuan dalam implementasi teknologi informasi juga berkaitan dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi yang diterapkan. Teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi disebut *Technology Acceptance Model* (TAM).

*Technology Acceptance Model* (TAM) awalnya dikembangkan Davis (1988) yang merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan tersebut

lebih spesifik pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) dalam menerangkan dan memprediksi perilaku pengguna teknologi informasi. Model tersebut kemudian digunakan untuk menjelaskan pada penggunaan *software*. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa kedua variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) tersebut dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna bahwa alasan pengguna dalam melihat manfaat dan kemudahan pada penggunaan teknologi informasi menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi.

### 2.3.5 Indikator Kepuasan

Adapun indikator dari kepuasan pengguna menurut Rika Mayasari (2017) adalah sebagai berikut :

- 1) Kepuasan terhadap jasa



- 2) Terpenuhi harapan mahasiswa
- 3) Kepuasan terhadap fasilitas

## **2.4. Hubungan Antar Variabel**

### **2.4.1. Hubungan Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Kualitas sistem informasi berfokus pada karakteristik kinerja sistem informasi. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem informasi dari sistem yang digunakan adalah baik, maka kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akan merasa puas. Semakin tinggi kualitas sistem informasi semakin baik juga tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan siakad. Menurut hasil penelitian Wa Ode, dkk (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Begitu juga di dukung dengan penelitian Anggih Risdiyanto (2014) yang mengungkapkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Jika mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi percaya bahwa dengan semakin tingginya kualitas sistem informasi yang digunakan baik, maka kepuasan mahasiswa sebagai pengguna juga akan berpengaruh dengan rasa puas dalam menggunakan sistem informasi akademik.

### **2.4.2. Hubungan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas yang memberikan tanggapan, jaminan, dan empati untuk memenuhi harapan penggunaan sistem.

Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Sehingga sistem dikatakan berhasil, apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengembang sistem dapat memberikan respon dan memenuhi kebutuhan pengguna, yang mana nantinya pengguna akan merasa puas dalam menggunakan sistem informasi. Menurut hasil penelitian Ahmad Rudini (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan di dukung juga dalam penelitian I Gusti Ngurah Agung (2016) kualitas pelayanan berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dimulai dari staf pegawai, dosen atau sistem informasi yang diakses mahasiswa diharapkan bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Maka dari itu kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

## **2.5. Penelitian Terdahulu**

Wa Ode, dkk (2018) meneliti tentang pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo. . Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa dari tahun 2014-2016 dengan jumlah sampel 93 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

I Gusti Ngurah Agung Suaryana, dkk (2016) meneliti kualitas informasi akademik berbasis web di FEB Unud dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna seperti mahasiswa, dosen, dan staf akademik FEB Unud. Variabelnya kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web. Sampel dalam penelitian ini seluruh mahasiswa aktif S1, dosen, dan pegawai bagian akademik di lingkungan FEB Unud. Dengan menggunakan rumus slovin sampel yang digunakan 97 mahasiswa S1, 53 dosen, dan pegawai berjumlah 22 orang. Hasil dari penelitian kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web di FEB Unud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Ahmad Rudini (2015) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan SIA terhadap kepuasan mahasiswa pada STIE Sampit tahun ajaran 2014-2015. Sampel dalam penelitian ini mahasiswa aktif semester genap tahun ajaran 2014-2015 yang berjumlah 90 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan SIA berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Anggih Risdiyanto (2014) meneliti tentang pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik InClinic. Objek penelitian ini di InClinic, dan subjek penelitian ini pengguna sistem informasi klinik pada klinik perigigi dan klinik cosmodent dengan jumlah populasi sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data yang

digunakan dengan angket. Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik. dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik.

Riza Wahyudi *et al.*, (2015) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi Univ. Brawijaya. Sampel dalam penelitian ini mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi Univ. Brawijaya Malang berjumlah 89 mahasiswa, pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini yang pertama faktor kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor kedua kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, faktor ketiga kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, faktor keempat kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diusulkan diterima.

Terdapat penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, diringkas dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1

## Ringkasan Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Variabel Hasil
<p>Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo.</p> <p>Wa Ode, dkk (2018)</p>	<p>X:</p> <p>X1: Pengaruh Sistem Informasi Akademik</p> <p>X2: Pelayanan Administrasi</p> <p>Y:</p> <p>Kepuasan Mahasiswa</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.</p>
<p>Kualitas dan Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis WEB di Fakultas Ekonomi Bisnis Univ. Udayana</p> <p>I Gusti Ngurah Agung, dkk (2016)</p>	<p>X:</p> <p>X1: Kualitas Informasi</p> <p>X2: Kualitas Sistem</p> <p>X3: Kualitas Pelayanan</p> <p>Y:</p> <p>Kepuasan Mahasiswa</p>	<p>Terbukti adanya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis WEB di FEB Unud.</p>
<p>Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIE Sampit 2014-2015</p> <p>Ahmad Rudini (2015)</p>	<p>X:</p> <p>X1: Kualitas Sistem</p> <p>X2: Kualitas Informasi dan</p> <p>X3: Kualitas Pelayanan</p> <p>Y:</p> <p>Kepuasan Mahasiswa</p>	<p>Pada pengujian kualitas sistem di STIE Sampit tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Pengujian kualitas informasi dan kualitas pelayanan sia di STIE Sampit berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa selaku pengguna. Secara simultan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.</p>

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Klinik  Anggih Risdiyanto (2014)	X: X1: Kualitas sistem informasi X2: Kualitas informasi X3: Kualitas layanan  Y: kepuasan pengguna	Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik. dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik.
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan SI/AD terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fak. Ilmu Administrasi Univ. Brawijaya  Riza Wahyudi <i>et al</i> (2015)	X: X1: Kualitas Sistem X2: Kualitas Informasi dan X3: Kualitas Pelayanan  Y: Kepuasan Mahasiswa	Kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, dan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu bentuk analisa keseluruhan dari proses penelitian. Melihat penelitian terdahulu maka perlu dilakukan penelitian untuk menelaah kenyataan dilapangan atas penilaian para pakar tersebut dengan objek penelitian Universitas Satya Negara Indonesia.

Kualitas sistem informasi akademik akan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Jika mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem informasi akademik yang digunakan adalah baik, maka kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akan ikut merasakan puas. Semakin tinggi kualitas sistem informasi akademik semakin baik juga

tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna dalam menggunakan siakad. Kepuasan mahasiswa tercapai apabila kualitas sistem informasi akademik yang diberikan mudah digunakan dan mudah untuk diakses akan menjadi suatu kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas yang memberikan tanggapan, jaminan, dan empati untuk memenuhi harapan penggunaan sistem informasi akademik. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi juga kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Kepuasan mahasiswa tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan dapat memberikan respon dan memenuhi kebutuhan pengguna, yang mana nantinya pengguna akan merasa puas. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dimulai dari staf pegawai, dosen atau sistem informasi yang diakses mahasiswa diharapkan bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Maka dari itu kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

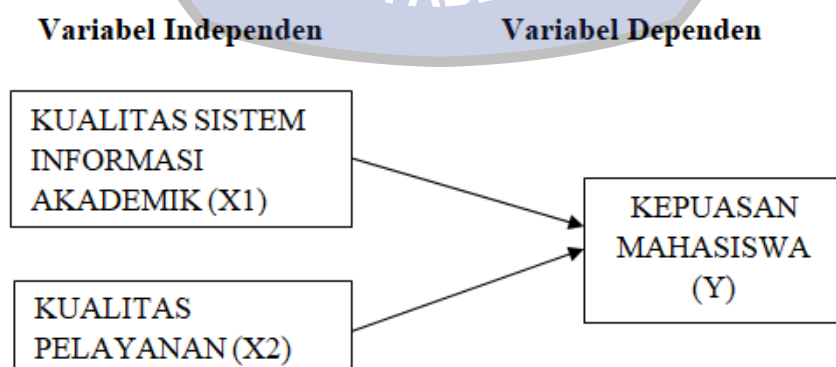
##### 3.1.1. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Januari 2020.

3.1.2. Tempat penelitian ini akan dilaksanakan di Kampus Universitas Satya Negara Indonesia.

##### 3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Sifat dari penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal (*Causal Research*) yang merupakan metode penelitian untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat. Penelitian kausal digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah gambar desain penelitian :



Gambar 3.1 Desain Penelitian



### 3.3. Hipotesis

#### 3.3.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Mahasiswa

Semakin tinggi kualitas sistem informasi semakin baik juga tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan siakad. Menurut hasil penelitian Wa Ode (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Begitu juga di dukung dengan penelitian Anggih Risdiyanto (2014) yang mengungkapkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka muncul hipotesis sebagai berikut :

**Ha1:** Kualitas Sistem siakad berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

#### 3.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Sehingga sistem dikatakan berhasil, apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengembang sistem dapat memberikan respon dan memenuhi kebutuhan pengguna, yang mana nantinya pengguna akan merasa puas dalam menggunakan sistem informasi. Menurut hasil penelitian Ahmad Rudini (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan di dukung juga dalam penelitian I Gusti Ngurah Agung (2016) kualitas pelayanan berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka muncul hipotesis sebagai berikut :

**Ha2:** Kualitas Pelayanan siakad berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

### 3.4. Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

#### 3.4.1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat yang akan diteliti, yaitu:

##### a. Variabel Bebas (X) atau Variabel Independen

###### 1) Kualitas Sistem Informasi (X1)

Indikator yang digunakan kualitas sistem informasi menurut Delone and McLean (2003) yaitu:

- a) Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)
- b) Kemudahan untuk diakses (*system flexibility*)
- c) Kecepatan akses (*response time*)
- d) Ketahanan dari kerusakan (*reliability*)
- e) Keamanan sistem (*security*)

###### 2) Kualitas Pelayanan (X2)

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) yaitu:

- a) Berwujud (*tangibles*) yaitu penampilan petugas, kenyamanan ruang pelayanan, dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan layanan (*service realibility*) yaitu petugas memiliki kemampuan handal, dan pelayanan yang menjanjikan.
- c) Ketanggapan (*responsiviness*) yaitu membantu memberikan pelayanan cepat, dan penyampaian informasi jelas.

- d) Jaminan (*assurance*) yaitu petugas siap bertanggung jawab menyelesaikan layanan ulang dan kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pengguna.
- e) Empati (*emphaty*) yaitu sikap petugas, dan pemahaman terhadap permasalahan pengguna.

#### b. Variabel Terikat (Y) dan Variabel Dependen

Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa. Pengukuran dalam menentukan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna siacad dapat ditentukan melalui 3 indikator menurut Rika Mayasari (2017) yaitu:

1. Kepuasan terhadap jasa
2. Terpenuhinya harapan mahasiswa
3. Kepuasan terhadap fasilitas

**TABEL 3.1**

#### **RINGKASAN OPERASIONAL VARIABEL**

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) Delone and McLean (2003)	1. Kemudahan untuk digunakan (ease of use) 2. Kemudahan untuk diakses (system flexibility) 3. Kecepatan Akses (response time) 4. Keandalan (reliability) 5. Keamanan Sistem (security)	Likert
Kualitas Pelayanan (X2) Tjiptono (2016:284)	1. Berwujud : a. Penampilan petugas rapih b. Kenyamanan ruang pelayanan c. Sarana komunikasi 2. Keandalan layanan : a. Petugas memiliki kemampuan yang handal	Likert

	b. Pelayanan yang menjanjikan 3. Ketanggapan : a. membantu memberikan pelayanan cepat b. penyampaian informasi jelas 4. Jaminan : a. petugas siap bertanggung jawab menyelesaikan layanan ulang b. kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pengguna. 5. Empati : a. sikap petugas b. pemahaman terhadap permasalahan pengguna.	
Kepuasan Pengguna (Y) Rika Mayasari (2017)	1. Kepuasan terhadap jasa 2. Terpenuhinya harapan mahasiswa 3. Kepuasan terhadap fasilitas	Likert

### 3.5. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, lima point dengan rentang angka 1-5 yang memberikan gambaran sampai seberapa jauh responden melaksanakan fungsi sesuai dengan pernyataan yang diberikan. Menurut Sugiyono (2015:93) “*skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial*”. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka jawaban responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan atau tidak mendukung pertanyaan. Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Pengukuran Skala Likert**

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

### **3.6. Metode Pengumpulan Data**

#### **3.6.1. Jenis Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti dengan 2 (dua) tahap, yaitu :

- a. Tahap pertama dilakukan melalui penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian dengan mengumpulkan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang ada untuk mendapatkan sumber data yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yang dibutuhkan.
- b. Tahap kedua dilakukan melalui riset Lapangan (*Field Research*) yaitu metode dengan mengunjungi objek penelitian guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun penelitian. Teknik pengumpulan data dengan dilakukan *survey* menggunakan kuesioner.

#### **3.6.2. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2016:225) teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode angket, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan instrument (kuesioner) yang berisi daftar pertanyaan kepada responden. Angket

dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup sehingga responden hanya memilih jawaban yang dianggap paling sesuai.

### **3.6.3. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner yang akan diberikan langsung kepada mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia yang bersedia menjadi sampel penelitian.

### **3.6.4. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban responden melalui serangkaian pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam kuesioner.

## **3.7. Populasi dan Sampel**

### **3.7.1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Universitas Satya Negara Indonesia Tahun Ajaran 2012/2013 sampai dengan Tahun Ajaran 2018/2019 adalah 2.203 mahasiswa dengan rincian: D3 berjumlah 13 mahasiswa, S1 berjumlah 2.157 mahasiswa dan S2 berjumlah 33 mahasiswa.

### 3.7.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81) sampel adalah suatu himpunan bagian dari populasi, sampel terdiri dari atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan Slovin, yakni :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

e = Tingkat Kesalahan 5% (0,05)

Berdasarkan perhitungan sampel dengan rumus *Slovin*, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 339 mahasiswa dengan rincian 1% dari mahasiswa D3, 98% dari mahasiswa S1, 1% dari mahasiswa S2. Jadi, dapat disimpulkan minimal sampel 339 dan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 345 mahasiswa.

## 3.8. Metode Analisis Data

### 3.8.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, *standar deviasi*, *maksimum*, *minimum*, *sum*, *range*, *kurtosis*, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Statistik deskriptif mendeskripsikan data menjadi sebuah informasi yang lebih jelas dan

mudah dipahami (Ghozali, 2016:19). Pengelolaan dan analisis data menggunakan aplikasi komputer IBM *SPSS Statistic* versi 22.

### 3.8.2. Analisis Instrumen Penelitian

Analisis instrumen penelitian dilakukan untuk menguji apakah instrumen yang dipergunakan untuk memenuhi syarat-syarat sebagai alat ukur yang baik atau tidak. Instrumen dikatakan baik apabila instrumen penelitian tersebut memenuhi beberapa sifat yaitu valid dan reliable. Pada penelitian ini semua pengujian terhadap data yang ada dilakukan dengan menggunakan program *Statistik Program Social Science (SPSS)* versi 22.0

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson's Product Moment Coefficient r* dengan kriteria pengambilan keputusan (Ghozali, 2016:53). Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha* dengan kriteria pengambilan keputusan (Ghozali, 2016:43). Jika koefisien *cronbach's alpha*  $> 0,7$  maka pertanyaan dinyatakan



andal. Sebaliknya, jika koefisien *cronbach's alpha*  $< 0,7$  maka pertanyaan dinyatakan tidak andal.

### 3.9. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan (Ghozali, 2016:154). Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05 atau 5% maka data terdistribusi normal. Sedangkan jika hasil *One Sample Kolmogorov Smirnov* menunjukkan nilai signifikan dibawah 0,05 atau 5% maka data tidak terdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2016:103). Pengujian multikolinearitas adalah pengujian yang mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar *error* besar, akibatnya ketika koefisien diuji, *t*-hitung akan bernilai kecil dari *t*-tabel. Hal ini

menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen.

Untuk menemukan ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolernace* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah model dalam regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari sutau pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka hal tersebut disebut *homokedastisitas* (Ghozali, 2016:134). Jika varians berbeda, disebut dengan *heteroskedastisitas*. Pendekatan *heteroskedastisitas* bisa dilakukan dengan cara membandingkan t hitung (*output SPSS*) dengan nilai t tabel. Jika t hitung < t tabel maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* begitupun sebaliknya. Ada beberapa metode yang dapat digunakan, namun dalam penelitian ini penulis menggunakan Uji glejser.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glejser yaitu pengujian yang dilakukan dengan meregresi nilai absolute residual terhadap variabel independen (Ghozali, 2016:137). Jika nilai probabilitas signifikansi dari variabel independen diatas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

### 3.10. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan jawaban sementara yang akan diuji dan dibuktikan kebenarannya. Untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial menggunakan uji  $t$  dan secara simultan menggunakan uji  $f$ .

#### a. Uji Parsial (Uji $t$ )

Uji  $t$  digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016:52).

Pengambilan keputusan uji  $t$  adalah sebagai berikut :

- 1) Jika signifikan  $> 0,005$   $t$  hitung  $<$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tidak diterima, artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika signifikan  $< 0,005$   $f$  hitung  $>$   $f$  tabel maka  $H_0$  tidak diterima dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

#### b. Uji Simultan (Uji $f$ )

Uji  $f$  digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (dependen) (Ghozali, 2016:96). Prosedur yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat bebas  $(n-k)$ , dimana  $n$  : jumlah pengamatan dan  $k$  : jumlah variabel.

2) Kriteria keputusan :

- a. Uji kecocokan model ditolak jika  $\alpha > 0,05$
- b. Uji kecocokan model diterima jika  $\alpha < 0,05$
- c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen (Ghozali, 2016:95). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### 3.11. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dengan teknik ini dapat diketahui koefisien korelasi ganda antara variabel bebas dengan variabel terikat, koefisien determinasi, sumbangan relatif, serta sumbangan efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi berganda menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

$Y$  = Kepuasan mahasiswa

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Kualitas Sistem Informasi Akademik

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$\varepsilon$  = Error term, yaitu tingkat kesalahan penduga dalam peneliti



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1.Deskriptif Data

##### 4.1.1. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel yang telah diteliti menggunakan rumus *Slovin*. Berdasarkan data yang diperoleh SIAKAD Universitas Satya Negara Indonesia terdapat 2.203 mahasiswa aktif tahun ajaran 2012-2018. Sehingga sampel yang dibutuhkan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{2.203}{1 + 2.203 (0,05^2)} = 338,53$$

Jadi, dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini minimal 339 responden dan yang dapat diolah sebanyak 345.

##### 4.1.2. Hasil Kuesioner yang disebar

Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan 360 kuesioner pada mahasiswa aktif Universitas Satya Negara Indonesia Tahun Ajaran 2012-2018 dengan tingkat pengembalian 98,6% yaitu 355 kuesioner. Terdapat kuesioner yang tidak terjawab penuh sehingga jumlah kuesioner yang dapat digunakan untuk penelitian sebanyak 345 kuesioner dengan presentase 95,8%. Kuesioner terdiri dari 18 pertanyaan. Terdapat 5 pertanyaan untuk variabel Kualitas Sistem Informasi, 10 pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan dan 3 pertanyaan untuk variabel Kepuasan Mahasiswa. Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel 4.1****Hasil Penyebaran Kuesioner**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Kuesioner yang disebar	360	100%
2	Kuesioner yang kembali	355	98,6%
3	Kuesioner yang tidak kembali	5	1,38%
4	Kuesioner yang dapat diolah	345	95,8%
5	Kuesioner yang tidak dapat diolah	15	4,2%

Sumber : Data yang diolah

**4.1.3. Karakteristik Responden****a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

Berdasarkan jenjang pendidikan yang ditempuh saat ini, karakteristik responden dibagi menjadi 3 kategori, yaitu : D3, S1, dan S2. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.2 :

**Tabel 4.2****Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	D3	5	1%
2	S1	337	98%
3	S2	3	1%
Total		345	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 337 orang atau 98%. Kemudian responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 5 orang atau 1%, serta responden berlatar belakang pendidikan S2 sebanyak 3 orang atau 1%.

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas (Bidang Ilmu)

Berdasarkan Fakultas, karakteristik responden dibagi menjadi 4 kategori, yaitu: Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

**Tabel 4.3**

#### **Fakultas Responden**

No.	Fakultas	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Ekonomi	189	55%
2	Teknik	54	16%
3	Perikanan dan Ilmu Kelautan	16	5%
4	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	86	25%
	Total	345	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang berasal dari jurusan Ekonomi yaitu sebanyak 189 orang atau 55%. Kemudian responden yang berasal dari jurusan Teknik sebanyak 54 orang atau 16%, responden yang berasal dari Perikanan dan Ilmu Kelautan sebanyak 16 orang atau 5%, dan respon yang berasal dari Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebanyak 86 orang atau 25%. Secara keseluruhan responden dalam penelitian ini lebih banyak di Fakultas Ekonomi.

#### **4.1.4. Metode Analisis Data**

Kuesioner yang akan digunakan sebagai alat pengumpulan data terlebih dahulu di uji validitas dan reabilitasnya. Kemudian akan dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Uji



yang terakhir adalah uji analisis regresi linier berganda, uji T dan uji F serta uji determinasi. Hasil uji adalah sebagai berikut :

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul dari responden telah memenuhi syarat sebagai alat ukur yang tepat. Hal ini menunjukkan terjadinya internal konsistensi jawaban atas instrumen-instrumen kuesioner. Kriteria yang dipakai adalah  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dapat disimpulkan instrumen tersebut dianggap *valid*. Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel untuk  $df = n-2$ . Dalam penelitian ini  $df = 345-2$  atau  $df$  343 dengan  $\alpha$  didapat  $r$  tabel berarti pertanyaan tersebut dikatakan *valid*. Hasil uji validitas untuk  $r$  hitung (per item) dapat dilihat dalam hasil *output* SPSS pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* seperti yang disajikan pada tabel 4.4 sebagai berikut :

**Tabel 4.4**

#### Hasil Perhitungan Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	p-value	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi (X1)	1. Kemudahan untuk digunakan ( <i>ease of use</i> )	0,724	0,000	Valid
	2. Kemudahan untuk diakses ( <i>system flexibility</i> )	0,764	0,000	Valid
	3. Kecepatan akses ( <i>response time</i> )	0,722	0,000	Valid
	4. Keandalan ( <i>reliability</i> )	0,660	0,000	Valid
	5. Keamanan sistem ( <i>security</i> )	0,729	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	1. Berwujud ( <i>tangibles</i> ):			
	a. Penampilan petugas	0,771	0,000	Valid
	b. Kenyamanan ruang pelayanan	0,671	0,000	Valid
	c. Sarana komunikasi	0,667	0,000	Valid
	2. Keandalan layanan ( <i>service</i> )			

	<i>reability</i> ):			
	a. Petugas memiliki kemampuan handal	0,642	0,000	Valid
	b. Pelayanan yang menjanjikan	0,667	0,000	Valid
	3. Ketanggapan ( <i>responsiviness</i> ) :			
	a. Membantu memberikan pelayanan yang cepat	0,646	0,000	Valid
	b. Penyampaian informasi jelas	0,653	0,000	Valid
	4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) :			
	a. Petugas siap bertanggung jawab menyelesaikan layanan ulang	0,670	0,000	Valid
	b. Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pengguna.	0,657	0,000	Valid
	5. Empati ( <i>emphaty</i> ) :			
	a. Sikap petugas	0,662	0,000	Valid
	b. Pemahaman terhadap permasalahan pengguna	0,609	0,000	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	1. Kepuasan terhadap jasa	0,804	0,000	Valid
	2. Terpenuhinya harapan mahasiswa	0,843	0,000	Valid
	3. Kepuasan terhadap fasilitas	0,791	0,000	Valid

Hasil Perhitungan Validitas di atas menunjukkan dari semua variabel bebas maupun variabel terikat hasilnya adalah valid, karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel ( $0,05:n-2=0,05:343$ ) = 0,04214 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator pernyataan pada variabel penelitian adalah valid.

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *product moment* pada Tabel 4.4 atas dapat diketahui bahwa semua skor pada masing-masing pernyataan berkorelasi secara signifikan dengan total skor, ditunjukkan dengan koefisien

korelasi  $r_{xy}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  *product moment* berarti item kuesioner bisa dinyatakan sah sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih dari 0,7 atau mendekati 1 dinyatakan reliabel. Adapun rangkuman interpretasi reliabilitas kuesioner sesuai dengan *output* SPSS 22 *for windows* pada tabel dibawah ini. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada variabel Kualitas Siakad (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Mahasiswa (Y).

Tabel 4.5

#### Hasil Uji Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Kesimpulan
Kualitas Siakad (X1)	0,766	Realibel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,869	Realibel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,743	Realibel

Sumber : Hasil Olahan SPSS *Statistics* 22

1) Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan *Cronbach's Alpha* pada variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik  $0,766 > 0.70$ . dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik adalah Reliabel, artinya bahwa hasil pengukuran variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik baik dan layak dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

2) Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan *Cronbach's Alpha* pada variabel Kualitas Pelayanan  $0,869 > 0.70$ . dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam variabel Kualitas Pelayanan adalah Reliabel, artinya bahwa hasil pengukuran variabel Kualitas Pelayanan adalah baik dan layak dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

3) Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan *Cronbach's Alpha* pada variabel Kepuasan Mahasiswa  $0,743 > 0.70$ . dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam variabel Kepuasan Mahasiswa adalah Reliabel, artinya bahwa hasil pengukuran variabel Kepuasan Mahasiswa adalah baik dan layak dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

#### 4.1.5. Uji Asumsi Klasik

Agar perkiraan yang diperoleh tidak menyimpang dari model persamaan regresi linier berganda, maka harus memenuhi asumsi klasik sebagai berikut:

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal dan mengetahui distribusi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam sebuah penelitian apakah data layak atau tidak untuk dianalisis. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal. Dalam penelitian ini, normalitas dapat diketahui dengan melihat tabel *One – sample Kolmogorov – Smirnov Test* pada kolom *Asym Sig. (2-tailed)* yaitu data dikatakan berdistribusi normal apabila *p value (Sig.)*  $> 0.05$ .

Berdasarkan hasil *output* SPSS untuk uji normalitas dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			345
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.29200208
Most Extreme Differences	Absolute		.042
	Positive		.042
	Negative		-.038
Test Statistic			.042
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : *Output* SPSS diolah

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas, terlihat bahwa besarnya nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Suatu regresi yang baik yaitu model regresi yang tidak terjadi multikolonieritas, artinya antara variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi yang tidak saling

berhubungan secara sempurna. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah melihat nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen mana saja yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai *tolerance* lebih dari atau sama dengan 10% ( $\geq 0,10$ ) atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari atau sama dengan 10 ( $\leq 10$ ), maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Data hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Siakad	.509	1.963
	Kualitas Pelayanan	.509	1.963

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Hasil Olahan SPSS *Statistics 22*

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa nilai *tolerance* dari setiap variabel bebas di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut

heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.986	.316		.000
	Kualitas Siakad	-.014	.018	-.058	.435
	Kualitas Pelayanan	-.014	.009	-.113	.132

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : Hasil Olahan SPSS *Statistics 22*

Berdasarkan data dari tabel 4.8 diatas, didapatkan nilai signifikan untuk masing-masing variabel yaitu untuk Kualitas Sistem Informasi Akademik menunjukkan 0,435 dan Kualitas Pelayanan menunjukkan 0,132 , masing-masing lebih besar dari 0,05. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel tidak terjadi heterokedastisitas sehingga model regresi layak dilakukan.

#### 4.1.6. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial dan simultan dapat dilakukan dengan menggunakan hasil *output* SPSS sebagai berikut :

### a. Uji T (Parsial)

Pengujian hipotesis (uji t) bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan) secara individual (parsial) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa).

Cara pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $\text{sig.} < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2) Jika  $\text{sig.} > 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Menentukan nilai t tabel juga dapat ditentukan dengan tingkat signifikan 5% dengan derajat kebebasan  $df = n - k - 1$ . Hasil yang diperoleh t tabel sebesar 1,967 kriteria pengujian yang dilakukan adalah :

- 1) Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2) Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

**Tabel 4.9**

**Uji T (Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.833	.556		-1.498	.135
Kualitas Siakad	.180	.031	.273	5.841	.000
Kualitas Pelayanan	.201	.017	.570	12.180	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data yang diolah



- 1) Berdasarkan Tabel 4.9, pengujian koefisien regresi variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

H1 : Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil tersebut diketahui bahwa nilai  $t$  hitung variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik ( $X_1$ ) sebesar  $5,841 >$  nilai  $t$  tabel sebesar  $1,967$  ( $df = 342$ ). Selain itu, nilai signifikansi  $t$  bernilai  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa secara Parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Salah satu penyebab berpengaruhnya kualitas sistem informasi akademik dengan kepuasan mahasiswa karena responden merasa puas dan senang dalam menggunakan sistem informasi akademik guna untuk meningkatkan efektivitas kinerja individu dalam menggunakan siakad dan memudahkan mahasiswa dalam kegiatan akademik seperti pengurusan jadwal kuliah, transkrip nilai, informasi-informasi perkuliahan dan sebagainya.

- 2) Berdasarkan Tabel 4.9, pengujian koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

H1 : Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil tersebut diketahui bahwa nilai  $t$  hitung variabel Kualitas Pelayanan diketahui ( $X_2$ ) sebesar  $12,180 >$  nilai  $t$  tabel sebesar  $1,967$  ( $df = 342$ ). Selain itu, nilai signifikansi  $t$  bernilai  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Salah satu penyebab berpengaruhnya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa didukung oleh keberadaan kualitas pelayanan yang disediakan oleh akademik. Adanya pelayanan yang baik menjadikan mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan akademiknya, sehingga dengan pelayanan yang baik maka kegiatan akademik menjadi lancar dan efisien. Dengan adanya pelayanan yang baik bisa menimbulkan rasa kepuasan pada mahasiswa dalam pelayanan akademiknya. Karna sebab itulah semakin kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.

**b. Uji F (Simultan)**

Uji F dilakukan untuk menunjukkan vit model yang dihasilkan dari variabel bebas (Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan) yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa).

Cara pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika  $\text{sig.} < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (signifikan)
- 2) Jika  $\text{sig.} > 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak signifikan)

Atau dengan cara melihat F hitung dengan F tabel, dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel } (n-k-1)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2) Jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel } (n-k-1)$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

F hitung diperoleh dari hasil *output* SPSS dalam *Anova*, sedangkan F tabel diperoleh dari tabel  $df = n-k-1$ , yaitu F tabel = 3,022.

**Tabel 4.10**

**Uji F (Uji Simultan)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	929.986	2	464.993	276.941	.000 <sup>b</sup>
	Residual	574.229	342	1.679		
	Total	1504.214	344			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad

Sumber : Hasil Olahan SPSS *Statistics 22*

Berdasarkan hasil *output* SPSS 22.0 dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung sebesar 276,941 lebih besar dari F tabel sebesar 3,022 ( $276,941 > 3,022$ ) / ( $df_1 = 2$ ;  $df_2 = 342$ ) dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

**c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen yang amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel

dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data kurun waktu (*times series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Dalam *output* SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *model summary*.

Pada tabel 4.11 Dibawah ini menunjukkan nilai koefisien determinasi dari *model summary*, dimana koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas dan variabel terikat.

**Tabel 4.11**  
**Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 <sup>a</sup>	.618	.616	1.29577

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Hasil Olahan SPSS *Statistics 22*

Berdasarkan Tabel 4.11 terlihat bahwa variabel memiliki nilai koefisien korelasi (R) yang kuat yaitu sebesar 0,786. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) / (*R Square*) sebesar 0,618 yang berarti sebesar 61,8% Kepuasan Mahasiswa (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) sedangkan sisanya 38,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang tidak terdapat pada penelitian ini.

#### 4.1.7. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam pengolahan data dengan metode regresi linier berganda dilakukan beberapa tahapan untuk menganalisis hubungan variabel independen yang terdiri dari kualitas sistem informasi akademik (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel dependen Kepuasan Mahasiswa (Y), dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dengan menggunakan SPSS 22 dapat diperoleh koefisien regresi dapat dilihat pada tabel 4.12

**Tabel 4.12**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.833	.556		.135
	Kualitas Siakad	.180	.031	.273	.000
	Kualitas Pelayanan	.201	.017	.570	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Hasil Olahan SPSS *Statistics 22*

Berdasarkan Tabel 4.12, yang diperoleh dari koefisien regresi diatas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,833 + 0,180X_1 + 0,201X_2 + \varepsilon$$

Penjelasan persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) pada Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar -0,833 artinya jika variabel Kualitas Siakad (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) bernilai nol, maka nilai Kepuasan Mahasiswa (Y) mengalami penurunan sebesar 0,833 atau 83,3%.
- b. Nilai koefisien ( $\beta$ ) untuk variabel Kualitas Siakad (X1) sebesar 0,180 artinya bernilai positif. Hal ini berarti setiap Kualitas Siakad (X1) mengalami kenaikan, maka Kepuasan Mahasiswa (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,180 atau 18,0% dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X2) bernilai tetap.
- c. Nilai koefisien ( $\beta$ ) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,201 dan bernilai positif. Hal ini berarti setiap Kualitas Pelayanan (X2) mengalami kenaikan, maka Kepuasan Mahasiswa (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,201 atau 20,1% dengan asumsi variabel Kualitas Siakad (X1) bernilai tetap.

#### 4.1.8. Interpretasi Hasil Penelitian

##### 1. Pengaruh Kualitas Siakad terhadap Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa dalam mencari informasi atau data tentang akademik menggunakan sistem informasi akademik untuk mempermudah kegiatan perkuliahan. Dengan adanya teknologi sistem informasi akademik akan mempermudah mahasiswa dalam memperoleh informasi tentang kebutuhan akademik, keuangan maupun ataupun seputar perkuliahan. Sistem informasi

akademik dapat dikatakan berkualitas apabila mudah digunakan, mudah diakses, kecepatan akses, ketahanan dari kerusakan/crash, dan keamanan sistem.

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan melalui analisis regresi linier berganda nilai koefisien ( $\beta$ ) untuk variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik sebesar 0,180 dan bernilai positif. Selain itu, variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik memiliki signifikansi  $t$  lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, maka hipotesis pertama yaitu Kualitas Sistem Informasi Akademik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia dapat diterima. Artinya semakin tinggi nilai Kualitas Sistem Informasi Akademik, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara sistem informasi akademik dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai responden merasa puas dalam menggunakan sistem informasi akademik. Salah satu penyebab berpengaruhnya kualitas sistem informasi akademik dengan kepuasan mahasiswa karena responden merasa puas dan senang dalam menggunakan sistem informasi akademik guna untuk meningkatkan efektivitas kinerja individu dalam menggunakan sistem informasi akademik dan memudahkan mahasiswa dalam kegiatan akademik, seperti pengurusan jadwal kuliah, transkrip nilai, informasi-informasi perkuliahan dan sebagainya. Maka semakin berkualitasnya sistem informasi akademik maka akan tercapai pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Muslimin (2018) dan penelitian Listanto (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa sistem informasi akademik yang baik akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas yang memberikan tanggapan, jaminan, dan empati untuk memenuhi harapan penggunaan sistem informasi akademik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan dapat memberikan respon dan memenuhi kebutuhan pengguna, yang mana nantinya pengguna akan merasa puas. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dimulai dari staf pegawai, dosen atau sistem informasi yang diakses mahasiswa diharapkan bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Dengan kemampuan staff dalam menghadapi persoalan akademik bisa dilakukan dengan efisien dan cepat tanggap maka kepuasan mahasiswa akan tercapai.

Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan melalui analisis regresi linier berganda nilai koefisien ( $\beta$ ) untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,201 dan bernilai positif. Selain itu, variabel Kualitas Pelayanan memiliki signifikansi  $t$  lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, maka hipotesis kedua yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia dapat diterima. Artinya



semakin tinggi nilai Kualitas Pelayanan, maka kan semakin tinggi pula Kepuasan Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa didukung oleh keberadaan kualitas pelayanan yang disediakan oleh akademik. Adanya pelayanan yang baik menjadikan mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan akademiknya, sehingga dengan pelayanan yang baik maka kegiatan akademik menjadi lancar dan efisien. Dengan adanya pelayanan yang baik bisa menimbulkan rasa kepuasan pada mahasiswa dalam pelayanan akademiknya. Karna sebab itulah semakin kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian Ahmad Rudini (2015) dan Wa Ode (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akademik, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan model regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem Informasi Akademik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia.

#### **B. Saran**

1. Bagi pihak kampus harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja Siakad dan Pelayanan yang baik agar terus dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2. Bagi penelitian selanjutnya agar menambahkan atau mengembangkan variabel-variabel lainnya. Dengan penambahan variabel lainya dapat memberikan informasi yang lebih lengkap, mendalam dan teruji untuk memajukan bidang akademik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Teks

- Abdul Kadir. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Andi: Jakarta.
- Al Fatta, Hanif. 2009. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Andi: Yogyakarta.
- Budi Suteja Dharma. 2006. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2016. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hutahaean, J. 2014. *Konsep Sistem Informasi*. Cv Budi Utama: Yogyakarta.
- Irsyad Hidayat, dan Irvan Shalatin. 2007. *Pengembangan Sistem Informasi Akademik dengan Menggunakan Fingerprint*. Pustaka Pelajar: Malang.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Edisi Revisi. Andi Offset: Yogyakarta.
- Krismiaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi keempat*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Laudon, Kenneth C & Laudon, Jane P. 2014. *Sistem Informasi Manajemen, Mengelola Perusahaan Digital Edisi 13*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat: Jakarta.
- Romney, Marshall B. dan Steinbart. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi 13, Alih Bahasa : Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari*. Salemba Empat: Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet: Bandung.
- Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Dasar Informasi*. Andi, Yogyakarta.

## Jurnal

- Adi Surya, Prakosad. 2017. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi studi pada STMIK Triguna Dharma*, Skripsi FEB Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Anggih Risdiyanto. 2014. *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Klinik*, Skripsi Fakultas Teknik-Universitas Negeri Yogyakarta.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information System Research*, pp. 60-95.
- Dona Kristiawan, Sunarto, dan Muhammad Sabandi. 2016. *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di Fkip Uns dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran*. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*. Vol 2, No 1.
- Eko Sedyono, Eunike Ariyani. *Sistem Informasi Akademik Information Communication, Technology*, Jurnal Magister Manajemen Pendidikan. Universitas Kristen Satya Wacana. 2015
- Feigenbaum, A. V. 1986. *Total Quality Control*. 3<sup>rd</sup> Ed. McGraw-Hill. Singapore
- Gelinas, Jr. Ulric J., Dull, Richard B. 2010. *Accounting Information System*, 8th Edition. South Western Cengage Learning.
- Imelda & Erik, M. 2014. *Perancangan Sistem Informasi Akademik pada Sekolah Dasar Negeri Sukajadi 9 Bandung*. *Jurnal Sistem Informasi Akademik* Vol 3 No.4 Maret, 47-48
- Mayasari, Rika. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Skripsi UIN Raden Intan Lampung.
- Muksalmina. 2018. *Efektivitas Sistem Informasi Akademik (Siakad) Online UIN Ar-Raniry Dalam Proses Tri Dharma Perguruan Tinggi (Studi FDK UIN Ar-Raniry)*, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Nastiti, Heni. 2014. *Analiss Pengendalian Kualitas Produk dengan Metode SQC*. *Jurnal Manajemen Mutu* Vol 6 No 1.
- O'Brien dan Marakas. 2010. *Management System Information*. McGraw Hill, New York.

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Pradana Luthfi Suryawan. 2011. *Sistem Informasi Akademik Berbasis Website di MTs Negeri Model Parakan*, Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rudini, A. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa studi STIE Sampit 2014-2015*. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis* (1/1) 2015 / 39-49.
- Setiawan, Alexander. *Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi Akademik di Sekolah Tinggi Theologi*, (Semarang: Seminar Nasional Informatika, 2013), Hal 14.
- Setiawan, A. 2013. *Pembuatan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web*. *Indonesian Journal On Networking And Security* – ISSN : 2302-5700, 2.
- Tohari, H. (2014). *Astah*. Madiun: Andi.
- Susanti, Fathonah Eka. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Center of Academic Publishing Service (CAPS) : Jakarta.
- Suzanto Boy dan Sidharta Iwan. 2015. *Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Enterpreneursip* Vol. 9 No.1 hal 16-28.
- Wa Ode Trinor Hayati, dkk.2018. *Pengaruh Sistem Informasi Akademik (Siakad) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Manajemen* Vol 2 No 1.
- Wahyudi Riza, Endang Siti Astuti, dan Riyadi. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Pelayanan Siakad terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 23 No. 2 Juni 2015.

### Website Internet

- Wibowo, Arif. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. [https://www.academia.edu/8512767/SISTEM\\_INFORMASI\\_MANAJEMEN](https://www.academia.edu/8512767/SISTEM_INFORMASI_MANAJEMEN) , 21 November 2019.
- Selly, Salimatulhayat. 2016. *SIP - Pengertian Informasi dan Sistem*. <http://sellysalimatulhayat.blogspot.com/2016/10/sip-pengertian-informasi-dan-sistem.html>, 06 Februari 2020.

Lampiran 1

## KUISIONER PENELITIAN

### **PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia)**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dalam rangka penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas

Satya Negara Indonesia, maka peneliti memohon kesediaan Anda untuk menjadi responden penelitian saya yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia)**" dengan mengisi kuesioner dan memilih jawaban pada kolom yang disediakan.

**Terima kasih**

## DEMOGRAFI

- Nama :
- Apakah Anda menggunakan SIAKAD Universitas Satya Negara Indonesia?

☐ Ya ☐ Tidak

- Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

- Tingkat pendidikan yang ditempuh saat ini:

☐ D3 ☐ S1 ☐ S2

- Jurusan :



## **KUISIONER**

Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan SIAKAD berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Anda diminta untuk memberikan jawaban atas pernyataan dibawah ini, dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang mewakili salah satu pilihan anda. Tidak ada jawaban benar/salah atas pilihan yang dibuat.

### **Keterangan :**

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju





## 1. KUALITAS SISTEM INFORMASI

Daftar pernyataan berikut, bertujuan untuk mengungkapkan pendapat Anda mengenai Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pengoperasian mudah dan mempermudah kegiatan kemahasiswaan dan perkuliahan					
2	Mudah untuk diakses dimanapun dan kapanpun					
3	Akses cepat dan proses download ataupun print <i>output</i> cepat					
4	Jaringan jarang terjadi gangguan (hang/crash)					
5	Kerahasiaan data terjamin aman dan tidak mudah di <i>hack</i>					

## 2. KUALITAS PELAYANAN

Daftar pernyataan berikut, bertujuan untuk mengungkapkan pendapat Anda mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas pelayanan akademik mengenakan seragam rapih					
2	Ruang pelayanan akademik yang nyaman					
3	Terdapat kontak yang dapat dihubungi apabila mengalami masalah					
4	Petugas akademik membantu dan					

	memberikan pelayanan yang cepat dan responsif					
5	Informasi yang disampaikan oleh petugas akademik jelas					
6	Petugas akademik memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputar perkuliahan secara tepat					
7	Petugas akademik merespon permintaan pengguna siakad secara cepat dan tepat					
8	Petugas akademik bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai					
9	Ada kejelasan tanggung jawab informasi di setiap layanan					
10	Petugas akademik sopan dan ramah					
11	Petugas akademik paham dan mengerti permasalahan/komplain dari mahasiswa					

### 3. KEPUASAN MAHASISWA

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Informasi yang dihasilkan siakad online jelas dan cepat					
2	Pelayanan dari petugas akademik cepat tanggap					
3	Dengan adanya siakad online dapat membantu mendapatkan informasi akademik					

**TERIMA KASIH**

## Lampiran 2

### Karakteristik Responden

#### Jenjang\_Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	5	1,4	1,4	1,4
	S1	337	97,7	97,7	99,1
	S2	3	,9	,9	100,0
	Total	345	100,0	100,0	

#### Fakultas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ekonomi	189	54,8	54,8	54,8
	Teknik	54	15,7	15,7	70,4
	Perikanan dan Ilmu Kelautan	16	4,6	4,6	75,1
	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	86	24,9	24,9	100,0
	Total	345	100,0	100,0	

### Uji Validitas Variabel Kualitas Siakad (X1)

### Item-Total Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas Siakad
X1.1	Pearson Correlation	1	.448**	.428**	.345**	.365**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345
X1.2	Pearson Correlation	.448**	1	.472**	.334**	.488**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345
X1.3	Pearson Correlation	.428**	.472**	1	.322**	.434**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345
X1.4	Pearson Correlation	.345**	.334**	.322**	1	.345**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345
X1.5	Pearson Correlation	.365**	.488**	.434**	.345**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	345	345	345	345	345	345
Kualitas Siakad	Pearson Correlation	.724**	.764**	.722**	.660**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	345	345	345	345	345	345

**\*\*.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

### Item-Total Statistics

[illegible]

X2.3	Pearson												
	Correlation	.520**	.538**	1	.388**	.334**	.374**	.406**	.384**	.371**	.298**	.332**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
X2.4	Pearson												
	Correlation	.399**	.346**	.388**	1	.406**	.361**	.418**	.382**	.351**	.319**	.306**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
X2.5	Pearson												
	Correlation	.414**	.411**	.334**	.406**	1	.427**	.369**	.442**	.360**	.370**	.302**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
X2.6	Pearson												
	Correlation	.389**	.388**	.374**	.361**	.427**	1	.327**	.420**	.334**	.359**	.301**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
X2.7	Pearson												
	Correlation	.426**	.357**	.406**	.418**	.369**	.327**	1	.386**	.354**	.386**	.333**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
X2.8	Pearson												
	Correlation	.392**	.371**	.384**	.382**	.442**	.420**	.386**	1	.345**	.399**	.320**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
X2.9	Pearson												
	Correlation	.434**	.303**	.371**	.351**	.360**	.334**	.354**	.345**	1	.410**	.413**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
X2.10	Pearson												
	Correlation	.394**	.398**	.298**	.319**	.370**	.359**	.386**	.399**	.410**	1	.399**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
X2.11	Pearson												
	Correlation	.369**	.352**	.332**	.306**	.302**	.301**	.333**	.320**	.413**	.399**	1	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
Kualitas Pelayanan	Pearson												
	Correlation	.710**	.671**	.666**	.642**	.670**	.645**	.654**	.670**	.655**	.662**	.608**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item-Total Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Kepuasan Mahasiswa
Y1.1	Pearson Correlation	1	.527**	.430**	.804**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	345	345	345	345
Y1.2	Pearson Correlation	.527**	1	.515**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	345	345	345	345
Y1.3	Pearson Correlation	.430**	.515**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	345	345	345	345
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.804**	.843**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	345	345	345	345

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Siakad (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	5

### Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	11

## Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	3

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		345
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.29200208
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	Positive	.042
	Negative	-.038
Test Statistic		.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## Uji Multikolinearitas

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
- b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.786 <sup>a</sup>	.618	.616	1.29577	2.053

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	929.986	2	464.993	276.941	.000 <sup>b</sup>
	Residual	574.229	342	1.679		
	Total	1504.214	344			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.833	.556		-1.498		
	Kualitas Siakad	.180	.031	.273	5.841	.509	1.963
	Kualitas Pelayanan	.201	.017	.570	12.180	.509	1.963

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Siakad	Kualitas Pelayanan
1	1	2.982	1.000	.00	.00	.00
	2	.012	15.537	.73	.41	.01
	3	.005	23.487	.26	.59	.99

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa



**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5.6372	14.7331	12.0899	1.64422	345
Std. Predicted Value	-3.924	1.608	.000	1.000	345
Standard Error of Predicted Value	.070	.367	.114	.041	345
Adjusted Predicted Value	5.6707	14.7518	12.0899	1.64431	345
Residual	-3.82715	3.49326	.00000	1.29200	345
Std. Residual	-2.954	2.696	.000	.997	345
Stud. Residual	-2.962	2.720	.000	1.002	345
Deleted Residual	-3.84793	3.55758	-.00005	1.30500	345
Stud. Deleted Residual	-2.996	2.746	.000	1.005	345
Mahal. Distance	.002	26.663	1.994	2.635	345
Cook's Distance	.000	.112	.003	.009	345
Centered Leverage Value	.000	.078	.006	.008	345

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

### Uji Heteroskedastisitas

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.159 <sup>a</sup>	.025	.020	.73652	1.999

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.840	2	2.420	4.462	.012 <sup>b</sup>
	Residual	185.523	342	.542		
	Total	190.363	344			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.986	.316		6.283	.000		
	Kualitas Siakad	-.014	.018	-.058	-.781	.435	.509	1.963
	Kualitas Pelayanan	-.014	.009	-.113	-1.511	.132	.509	1.963

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Siakad	Kualitas Pelayanan
1	1	2.982	1.000	.00	.00	.00
	2	.012	15.537	.73	.41	.01
	3	.005	23.487	.26	.59	.99

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

### Uji T (Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.833	.556		-1.498	.135
	Kualitas Siakad	.180	.031	.273	5.841	.000
	Kualitas Pelayanan	.201	.017	.570	12.180	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

## Uji F (Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	929.986	2	464.993	276.941	.000 <sup>b</sup>
	Residual	574.229	342	1.679		
	Total	1504.214	344			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad

## Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 <sup>a</sup>	.618	.616	1.29577

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Siakad

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

## Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.833	.556		-1.498	.135
	Kualitas Siakad	.180	.031	.273	5.841	.000
	Kualitas Pelayanan	.201	.017	.570	12.180	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

## CURRICULUM VITAE

### DATA PRIBADI

---

Nama : Aisyah Nurwulandari

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 19 Juni 1997

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Tinggi Badan : 149

Berat Badan : 45

Alamat : Jl. Merpati 1 No.12A Rt. 006/006 Wijaya Kusuma  
Grogol Petamburan, Jakarta Barat

Status : Belum Menikah

No. Handphone : 083808882198

Email : [aisyahulandari@gmail.com](mailto:aisyahulandari@gmail.com)

### DATA PENDIDIKAN

---

- SD Tunas Harapan (2003-2009)
- SMPN 82 Jakarta (2009-2012)
- SMK Tunas Harapan (2012-2015)
- Universitas Satya Negara Indonesia Kelas Pagi

## **PENGALAMAN KERJA**

---

- Kementrian Agama Republik Indonesia (PKL)
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu (PKL)

## **PENGALAMAN SEMINAR**

---

- Pelatihan Perpajakan Terapan (Brevet A & B) Universitas Satya Negara Indonesia
- Sekolah Pasar Modal
- Seminar Literasi Zaman Now Untuk Generasi Milenial
- Seminar Pasar Modal
- Seminar Peranan dan Fungsi Bank Dalam Sistem Keuangan

Jakarta, 06 Februari 2020

Hormat saya,

Aisyah Nurwulandari

