SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Islam Riau

Oleh :

SUCI WIDANA

NPM : 175210099

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PEKAN BARU

2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI
الجامعة الإسلامية الربوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA	:	**SUCI WIDANA**
NPM	:	**175210099**
JUDUL SKRIPSI	:	**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM RIAU**
PEMBIMBING	:	**DR. EVA SUNDARI, SE., MM**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu **30%** (tiga puluh persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 9 Juni 2021

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak [illegible], SE., M.Si

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM RIAU

SUCI WIDANA

Npm: 175210099

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau. Total sampel penelitian berjumlah 88 responden dan metode pengambilan sampelnya Proporsional Random Sampling, Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 20* dengan menggunakan uji regresi sederhana penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

Kata kunci : Kualitas layanan, Sistem informasi akademik SIKAD, Kepuasan mahasiswa

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ABSTRACT

SUCI WIDANA

Npm : 175210099

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of the influence of the academic information system service quality of SIKAD on student satisfaction at the faculty of economics and business, Islamic university of riau. The total sample of the study was 88 respondents and the sampling method was proportional random sampling. The data analysis in this study used *SPSS 20* by using multiple regression tests. The results showed that the quality of SIKAD academic information system services had a positive and significant effect on student satisfaction at the Faculty Of Economics And Business Islamic Of Riau

Keywords : Service quality, SIKAD academic information system, student satisfaction

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memebrikan rahmat dan karunia-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skrpsi ini yang berjudul: "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM RIAU"** Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak memperoleh dukungan dan bantun dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang bersangkutan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr.Firdaus AR,SE.M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru.
2. Bapak ABD.Razak Jer,SE.,M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Pekanbaru.
3. Ibuk Dr.Eva Sundari,SE,MM selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah dalam memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang telah memberikan petunjuk dan pengajaran selama mengikuti perkuliahan, mendapatkan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Kepada kedua orang tua saya, Teristimewa dan tercinta untuk Bapak Juwito dan Ibu Juminah terima kasih atas doa dan kasih sayang yang tak terhingga, pengorbanan, nasehat, bimbingan, bekal ilmu yang telah diberikan kepada saya. Dan untuk adiku Ade Irfandi yang telah memberikan semangat, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada saudara saya Nurhayati S.Pd, Syarif effendi S.H, Sugiarti, Asriwati S.SI, Rina suprayanti, Susinda,Dhea Amanda, Dini vinanda yang telah memberikan semangat serta dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Teman-teman seperjuangan Rida melfia, Natasya arditya sasmi, gustina rahma, Oci annisa sucita, annisa pebrianti, halimatuksakdiah, Siti arisma, Devi aprilia ningsih, Aprizal, Melantika yang telah mendengarkan keluh kesah saya, memberikan semangat suport dan motivasi saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada semua responden yang telah membantu menjadi bagian penelitian.

Penulis telah berusaha dengan maksimal dalam menyelesaikan skripsi, namun masih banyak terdapat kesalahan dan kehilafan penulis dalam menyelesaikan skripsi, Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca maupun penulis selanjutnya dan memberikan manfaat bagi kita semua. Amin Yarabal Alamin

Pekanbaru, 28 Mei 2021

SUCI WIDANA

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan dan Manfaat 6
1.4 Sistematika Penulisan 7

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Sistem informasi 9

2.2 Sistem informasi akademik 10

2.3 Pengertian kualitas 11

2.4 Macam-macam kualitas 14

2.5 Kualitas layanan akademik 15

2.6 Kualitas pelayanan 17

2.7 Dimensi kualitas layanan 19

2.8 Kepuasan mahasiswa 21

2.9 Dimensi kepuasan 23

2.10 Manfaat adanya kepuasan 24

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.2 Penelitian terdahulu 28
2.3 Kerangka Pemikiran.....28
2.4 Hipotesis 29
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Lokasi penelitian 30
3.2 Oprasional variabel 30
3.3 Populasi dan sampel.....31
3.4 Jenis dan sumber data 33
3.5 Teknik pengumpulan data.....33
3.6 Teknik analisis data.....34
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN
4.1 Sejarah fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau.....38
4.2 Visi misi fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau 30
4.3 Sejara universitas islam riau 40
4.4 Pembangunan gedung universitas islam riau.....40
4.5 Visi dan misi universitas islam riau 42
4.6 Struktur organisasi 43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
5.1 Karakteristik responden 45
5.2 Identitas responden 45
5.2.1 Jenis kelamin.....45
5.2.2 Umur 46
5.2.3 Jurusan 47
5.3 Uji validitas dan reabilitas 48
5.4 Analisis deskripsi kualitas layanan 48

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.5 Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa.....49

5.6 Uji validitas dan reabilitas 48

5.9 Analisis regresi berganda..... 68

5.10 Uji T..... 69

5.11Koefisien korelasi 70

5.12 Koefisien determinasi (R2).....70

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan 76

6.2 Saran 76

DAFTAR PUSTAKA.....78

LAMPIRAN.....80

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jurusan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.....5

Tabel 2.1 Jurnal penelitian terdahulu.....27

Tabel 3.1 Oprasional variabel penelitian 30

Tabel 3.2 proporsional random sampling 42

Tabel 4.1 Struktur organisasi 45

Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan berjenis kelamin 45

Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan umur 46

Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan jurusan 47

Tabel 5.4 Hasil uji validitas kualitas layanan 48

Tabel 5.5 Hasil validitas kepuasan mahasiswa 49

Tabel 5.6 Reliability statistic kualitas layanan 50

Tabel 5.7 Reliability statistic kepuasan mahasiswa.....51

Tabel 5.8 Kemudahan dala mengakses SIKAD online FEB UIR 52

Tabel 5.9 Senang dengan layanan dari petugas dan karyawan menguasai permasalahan media webside SIKAD FEB UIR..... 53

Tabel 5.10 Saya tidak merasa kesulitan dengan adanya alat bantu intraktif untuk pembelajaran online SIKAD FEB UIR.....53

Tabel 5.11 Mampu menyelesaikan keluhan mahasiswa pada FEB UIR 53

Tabel 5.12 Saya sangat senang bisa mempunyai keahlian dalam menggunakan layanan jaringan internet 53

Tabel 5.13 Saya dapat mengandalkan kecepatan layanan SIKAD dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan jaringan internet.....54

Tabel 5.14 Informasi yang diberikan SIKAD sesuai waktu yang diinginkan 55

Tabel 5.15 Informasi dalam SIKAD pada FEB UIR sudah lengkap 56

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.16 Tingkat kepercayaan saya besar terhadap SIKAD pada FEB UIR.....57

Tabel 5.17 : Sistem informasi akademik SIKAD pada FEB UIR dapat memberikan informasi dengan jelas.....58

Tabel 5.18 Rekapitulasi Hasil tanggapan responden mengenai variabel kualitas layanan.....59

Tabel 5.19 Saya puas terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik SIKAD pada FEB UIR.....62

Tabel 5.20 Senang dengan kecepatan tanggapan sistem informasi akademik SIKAD pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau.....63

Tabel 5.21 Puas terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan pada FEB UIR….64

Tabel 5.22 Puas terhadap pelayanan dari petugas atau staf pengajar yang dilakukan pada FEB UIR.....65

Tabel 5.23 Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai variabel kepuasan mahasiswa.. 66

Tabel 5.24 Analisis regresi Sederhana.....68

Tabel 5.25 Hasil Uji T 69

Tabel 5.26 Koefisien korelasi 70

Tabel 5.27 Koefisien determinasi 71

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Google Classroom.....3

Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Email 3

Gambar 1.3 Tampilan Aplikasi Zoom Meeting.....4

Ganbar 1.4 Tampilan aplikasi SIKAD.....4

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....28

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....81

Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner.....86

Lampiran 3 validitas dan reabilitas.....87

Lampiran 4 Hasil Dokumentasi.....89

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sistem informasi akademik merupakan sebuah layanan sistem informasi berbasis online bagi mahasiswa universitas islam riau yang berfungsi sebagai sarana untuk pengisian Kartu Rencana (KRS), mencetak Kartu Hasil Studi (KHS), Mencetak traskip nilai dan kebutuhan pelayanan kepada mahasiswa Universitas Islam Riau.

Sistem Informasi Akademik yaitu sumber daya dalam segala sesuatu dalam bentuk informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah akademik dikampus. Sistem Informasi Akademik selain merupakan sumber daya informasi kampus, juga dapat digunakan sebagai sarana media komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Karena menggunakan teknologi internet tidak hanya dilakukan dalam kampus saja tetapi diluar kampus biasa dilakukan bahkan dimana saja diseluruh dunia ini asalkan ada sebuah komputer yang terhubung dengan internet. Sistem informasi akademik merupakan system informasi yang berbasis web yang bertujuan untuk membentuk knowledge Based sistem yang dapat diakses internet seperti berisi informasi yang berkaitan dengan perkuliahan.

Sistem informasi akademik sangat penting dan dibutuhkan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau untuk membuat keputusan, operasi pengendalian, menganalisis masalah, dan menciptakan produk dan jasa. Sistem informasi akademik dapat mencerminkan kualitas pengelolaan sebuah perguruan tinggi dan merupakan salah satu upaya instansi pendidikan agar memberikan layanan yang berkualitas untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau. Dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sering dijumpai adanya kendala sistem informasi akademik seperti keterlambatan mahasiswa melakukan registrasi pembayaran tidak sesuai dengan tempo waktu yang telah ditetapkan, keterlambatan mahasiswa dalam mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) sulitnya melakukan akses mata kuliah yang diambil mahasiswa sehingga mengisi data menjadi tidak sempurna. Ketidak akurat data mengakibatkan pekerjaan lain terganggu misalnya mencetak Kartu Hasil Studi (KHS) mengalami keterlambatan dan informasi-informasi lainnya yang kurang terupdate pada Sistem Informasi Akademik.

Kualitas Layanan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau akan berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswa, karena sering terjadinya kendala atau keterlambatan akses jaringan mengenai layanan akademik. Dalam mengembangkan sistem informasi akademik ini membutuhkan kinerja yang bagus agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau menjadi efektif. Jika sistem layanan mampu memberikan layanan yang efektif maka mahasiswa akan merasa puas, tetapi apabila sistem sering mengalami gangguan atau keterlambatan respon maka mahasiswa tidak akan merasa puas.

Akibat dari pandemi covid-19 ini membuat pihak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis mengeluarkan kebijakan baru demi menghentikan pemacaran covid-19 yaitu mengimplementasikan mahasiswa agar menjaga sosial distance, dan layanan yang diberikan protokol kesehatan yang harus diterapkan. Kegiatan yang bisa dilakukan saat pandemi covid-19 ini kuliah secara daring. Perkuliahan dengan jarak jauh menggunakan aplikasi Zoom meeting, Classroom, Email, SIKAD dengan memberikan tugas secara daring. layanan sistem informasi akademik SIKAD pada saat pandemi berusaha memberikan kepuasan dan layanan yang baik bagi seluruh mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

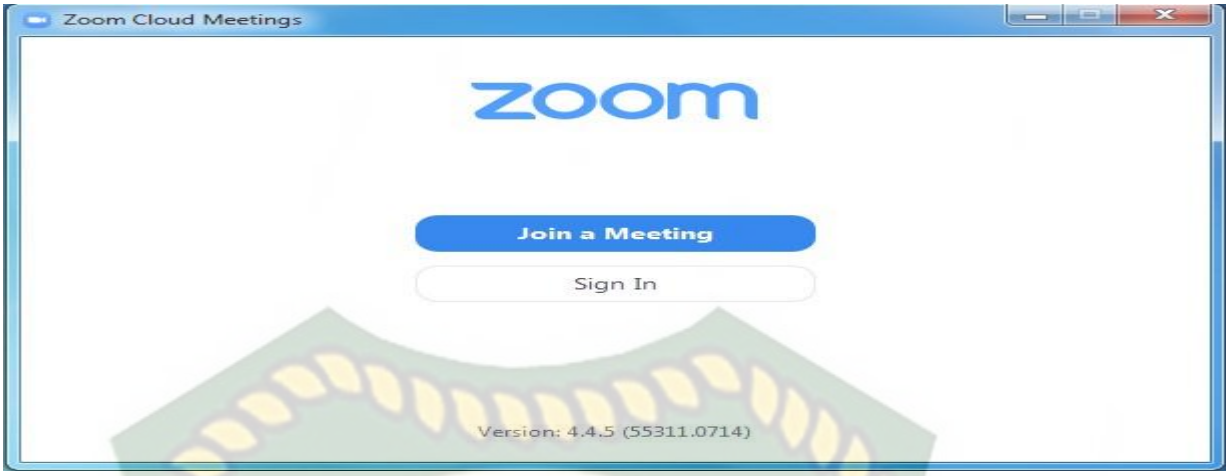
Berikut adalah gambar tampilan aplikasi yang digunakan saat online :

Gambar 1.1 : Tampilan Aplikasi Google Classroom

Gambar 1.2 : Tampilan Aplikasi Email

Gambar 1.3 : Tampilan Aplikasi Zoom Meeting

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :



Gambar 1.4 Tampilan aplikasi SIKAD

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Adapun tabel jumlah mahasiswa angkatan 2019 pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis jurusan Akuntansi S1, Akuntansi D3, Ekonomi pembangunan, Manajemen yaitu :

Tabel 1.1

Data jurusan fakultas ekonomi dan bisnis angkatan 2019

No	Jurusan	Jumlah Mahasiswa
1	Akuntansi S1	239
2	Akuntansi D3	7
3	Ekonomi Pembangunan	22
4	Manajemen	493
Jumlah		761

Sumber: fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat judul tentang "PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM RIAU"

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan sistem informasi akademik (SIKAD) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengtahui dan menganalisis layanan sistem informasi akademik SIKAD yang diberikan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh layanan sistem inormasi akademik SIKAD yang diberikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

1.4 Manfaat penelitian

1. Pihak sistem informasi akademik SIKAD

   Untuk memberikan masukkan bagi pengisian Kartu Rencana (KRS), mencetak kartu hasil studi (KHS), mencetak transkip nilai, dan kebutuhan layanan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

2. Bagi penulis

   Dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

3. Bagi peneliti selanjutnya

   Mengetahui dan menetapkan kepuasan dan layanan sistem informasi akademik pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1.4 Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang materi mengenai penelitian pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, oprasionalisasi variabel, penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data

BAB IV GAMBARAN UMUM FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Pada bab ini akan memuat sejarah tingkat organisasi, visi, misi, struktur, serta gambaran aktivitas organisasi

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian pengaruh kualitas sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran hasil pembahasan dari bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Sistem informasi

Sistem informasi *(information system)* secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusi informasi untuk menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi juga dapat membantu manajer dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit, dan menciptakan produk baru. (Laudon dan Laudon 2008, h. 15)

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. (Sutabri 2005, h.42)

Berikut jenis-jenis sistem informasi yang diterapkan pada perusahaan maupun organisasi:

- Sistem informasi akuntansi,
- Sistem informasi pemasaran,
- Sistem informasi manajemen persediaan,
- Sistem informasi personalia,
- Sistem informasi distribusi,
- Sistem informasi kekayaan,
- Sistem informasi analisis kredit,
- Sistem informasi penelitian dan pengembangan,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- Sistem informasi teknik. (Sutabri 2005, h.43).

2.2 Sistem informasi akademik

Sistem informasi akademik digunakan dalam penyelenggaraan kegiatan akademik mahasiswa. informasi yang dihasilkan masih dibedakan untuk tiga kelompok. Kelompok-kelompok tersebut adalah mahasiswa , dosen dan fakultas. Untuk mahasiswa, informasi yang dibutuhkan antara lain jadwal kuliah, daftar hadir kuliah, daftar hadir ujian, kartu kemajuan studi dan transkip, Kemudian untuk dosen, daftar isian nilai dan daftar presentasi nilai akademik. Terakhir, yaitu fakultas, membutuhkan informasi mengenai daftar mahasiswa, daftar dosen, daftar mata kuliah, daftar prestasi mahasiswa, sejarah, kemajuan studi dan sejarah prestasi mahasiswa dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi akademik. (Nugroho 2008, h. 141)

Menurut Among Makarti dalam (Handoko, 2011 : 31) sistem informasi akademik adalah sebuah sistem khusus untuk keperluan pengelolaan data-data akademik sumber daya yang terhadap segala sesuatu dalam bentuk informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah akademik dikampus, juga dapat digunakan sebagai sarana media komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Sistem informasi akademik merupakan sistem informasi yang berbasis web yang bertujuan untuk membentuk *knowledge based system* yang dapat diakses internet.

Data yang dikelola yaitu data mahasiswa, data dosen, data matakuliah, data nilai akademik, data wisudawan/alumni dan data keuangan. Bagian-bagian sistem informasi akademik antara lain :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Administrator, yaitu orang yang sangat mengetahui kerja sistem secara keseluruhan, bertanggung jawab atas jalannya sistem, pengaturan sistem keamanan dan perawatan data, dengan mengatur hak akses sistem, dan satu-satunya orang yang bertanggung jawab jika terjadi kecurangan pengaksesan data oleh yang tidak berhak.
b. Operator, orang sedang memakai computer
c. Sistem jaringan, yaitu teknologi yang menyebabkan satu computer dengan computer lainnya (dikampus yang sama dengan kampus lainnya) dapat saling berhubungan.
d. Bagian administrasi, yaitu bagian sistem yang mengelola data-data administrasi.

Keluaran dari sistem informasi akademik antara lain:

A. Daftar nama siswa, hal ini dapat ditampilkan pada layar computer, atau dicetak menggunakan printer. Penampilan dan pencetakan dapat menggunakan berbagai macam printer dengan hasil yang bervariasi.
B. Daftar nama dosen
C. Daftar nilai akademik, kartu hasil semester, transkip
D. Data diri setiap siswa dan pekembangannya selama mengikuti pendidikan dikampus.
E. Absensi
F. Jadwal kuliah

2.3 Pengertian kualitas

Menurut Freddy Rangkuti (2006 : 25) kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena tiap orang akan berbeda dalam mengartikannya, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

cacat ataupun rusak, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Menurut *society for quality control* dalam (Abdullah & Tantri, 2017 : 44), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

TQM *(Total Quality Management)* dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Sesuai dengan definisi kualitas yang dikemukakan oleh Goeth dan Devis yang dikutip Tjiptono (2000 : 51) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan, menurut Lukman (1999 : 9) definisi kualitas bervariasi dari kontroversional hingga kepada yang lebih strategic. Kualitas adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.

Sedangkan, menurut Ibrahim (1997: 54), kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, model, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia, perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham.

Gilmore (1974 : 124) mengartikan bahwa kualitas sebagai derajat sejauh mana produk memenuhi suatu desain atau spesifikasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Assauri (2003 : 25) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebagai. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntunan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, persaingan yang semakin ketat menuntut penyediaan jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Lewis and Booms dalam Tjiptono (2008:85), kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Kualitas layanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran beberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sedangkan sampera Lukman berpendapat bahwa (2003:10). Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.

Menurut Wyckof (Lovelock, 1988) dalam lena Elitan (2007:182), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan

Berdasarkan dari beberapa pengertian kualitas tersebut dapat diartikan bahwa kualitas merupakan sebuah pola piker *(mindset)* dimana suatu produk atau jasa yang ditawarkan dapat memenuhi tuntunan kebutuhan dan kepuasan konsumen sehingga dapat memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut dalam ketepatan waktu, kelengkapan, kejelasan, akurat dalam kualitas informasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gaspersz yang dikutip oleh lukman (1999:146), sistem kualitas modern dapat dicirikan beberapa lima karakteristik, yaitu :

a. Sistem kualitas modern memiliki ciri yaitu berorientasi pada pelanggan dimana produk-produk sesuai dengan keinginan pelanggan melalui sesuatu riset pasar kemudian diproduksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang akhirnya memberikan pelayanan purna jual kepada pelanggan.
b. Sistem kualitas modern memiliki ciri yaitu dengan adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
d. Sistem kualitas modern memiliki karakter dimana adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendetekisi kerusakan saja.
e. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

2.4 Macam-macam kualitas

Gavin (2004) dalam Sangadji & Sopiah (2013:99) menyatakan lima macam perspekti kualitas yang berkembang. Lima macam perspektif ini yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beranaka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima macam perspekti kualitas tersebut adalah :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Pendekatan transcendental (*transcendental approach)*

   Kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan *(innate excellence),*dimana dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioprasionalisasikan.

2. Pendekatan berbasis produk *(product-based approach)*

   Dimana kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantittatifkan dan dapat diukur.

3. Pendekatan berbasis pengguna *(user-based approach)*

   Pendekatan ini bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya, kualitas yang dirasakan *(perceived quality)* merupakan produk yang berkualitas pailing tinggi.

4. Pendekatan berbasis manufaktur *(manufacturing-based approach)* perspektif ini bersifat sesuai pada pasokan (*supply-based)* dan secara khusus memperhatikan praktik-praktk perekayasaan dan kemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Penentu kualitas dalam pendekatan ini adalah standar yang telah ditetapkan perusahaan, bukan oleh konsumen pengguna.

5. Pendekatan berbasis nilai *(value-based approach)*

   Kualitas dalam perspektif ini bersifat relative sehingga produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli *(best-buy)*

2.5 Kualitas Layanan Akademik

Pengertian layanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut (Rosita *et al*., 2011:3) adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standa yang diterapkan. Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders* (Pakpahan, 2004:47). Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas agar memeberikan layanan pada sistem informasi akademik dengan baik melalui media webside.

Layanan menurut Parasuraman et, al., (1988) mendefinisikan sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, from atau kegunaan psikologis. Selanjutnya bahwa kualitas pelayanan adalah presepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan suatu perusahaan berkualitas atau tidak.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan melalui perbandingan antara jasa yang ditawarkan dengan presepsi penerimaan pelanggan apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum.

Faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah presepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dalam hal ini kualitas pelayanan. Apabila jasa yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen maka jasa tersebut dapat dikatakan baik demikian pula sebaiknya. Instrument yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan salah satunya SERVGUAL dan telah digunakan oleh banyak penelitti dalam industri jasa (Tjiptono & Chandra, 2016)

Menurut Avianti (2005:10) menyatakan bahwa kualitas dapat berarti superiority atau excellence yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

terdapat kecocokan anatara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki. Dengan demikian kualitas layanan merupakan sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima .

Jasa perguruan tinggi dapat dditinjau dari karakteristiknya, menurut Lupiyoadi & Hamdani (2008) menyatakan bahwa karakteristik jasa pada perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

1. Perguruan tinggi termasuk kedalam kelompok jasa murni, dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata seperti ruang kelas, kursi, meja, buku dan sebagainya.
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa) dalam hal ini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk meendapatkan jasa yang diinginkan.
3. Penerima jasanya adalah orang. Jadi merupakan jasa yang berbasis orang, atau didalam jasa biasanya disebut kontak tinggi yaitu hubungan antara pemberi jasa dengan pelanggan tinggi.
4. Hubungan dengan pelanggan berdasarkan pada hubungan keanggotaan, dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan. Sistem pemberian jasa dilakukan secara terus menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan.

2.6 Kualitas pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya (Lupiyoadi, 2014). Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2011). Menurut Tjiptono (2008) secara sederhana istilah *Service* mungkin bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain.

Menurut Sampara dalam (Hardiyansyah, 2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Menurut GOETSCH dan Cavis dalam (Hardiyansyah, 2011:36) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi yang dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Menurut Parasuraman, ddk (2015 : 10) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena ini merupakan produk yang dapat dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Untuk itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah instusi pemerintah. Sinambela

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*) (Sinambela, 2006:6).

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2005) dalam Retno Indriaty, Dewi (2010:15).

Menurut Tjiptono (2005:2) pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin, diantaranya:

1. Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/ cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan
8. Kotler da Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada presepsi pelanggan, dimana peresepsi pelanggan, dimana presepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bawa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau presepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan.

Pasuraman , dkk (1985) dan lena Ellitan (2007 : 182) menyebutkan ada 2 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Bila

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

2.7 **Dimensi Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan atas layanan yang mereka terima. Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingksn presepsi pelanggan dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Pengukuran paling banyak yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dalam kualitas layanan tersebut dianggap berhasil (Jogianto,2007).

Terdapat beberapa dimensi tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Kemudahan pengguna

   Kemudahan pengguna merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah dipahami. Adanya unsur kemudahan dalam menggunakan sebuah webside sangat membantu pengguna sehingga merasakan kepuasan pengguna dapat memaksimalkan penggunaan layanan dengan baik.

2. Kualitas informasi

   Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika informasi yang dihasilkan lengkap releven akurat, tepat waktu yang disajikan secara jelas, maka pengguna merasa jelas. Penelitian lainnya dilakukan dilakukan oleh Holsapple and Post lee (2006) yang meneliti kebersihan *E-LEARNING* menunjuukan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna dan kemudian akan berdampak pada kinerja individu.

3. Keluhan dan saran

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk mengidentifikasi masalah maka mahasiswa harus mengumpulkan informasi langsung dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang terkumpul untuk memeberikan masukan untuk pihak staf dan karyawan

4. Kualitas jasa

   Mahasiswa akan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan harapan.

Istilah *end user* (pengguna) mulai dikenal pada akhir tahun 1970.End user merupakan pengguna yang menggunakan produk akhir suatu sistem informasi berbasis computer (Mc Leod, 2001:21). Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi (Xion dan Dasqupta, 2002 :1149). Para peneliti yang menggunakan pendekatan ini berasumsi bahwa pengguna yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pengguna yang merasa tidak puas terhadap sistem informasi, dan sistem informasi dikatakan sukses apabila mampu membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna (mahasiswa) sangat penting bagi suatu infestasi pendidikan, salah satunya universitas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin banyak kualitas SIKAD yang diberikan universitas kepada mahasiswa juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas.

2.8 Kepuasan mahasiswa

Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jadi kepuasan atau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ketidakpuasan adalah kesimpulan dan interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

Kepuasan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived)* sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir:2005). Menurut Tjiptono (2008:24), kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif meyangkut apakah kinerja produk/jasa relative bagus/jelek, atau apakah produk/jasa cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaiannya.

Kepuasan adalah sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku (Rivai,2004). Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan d tingkat kepuasan yang tinggi, mengindikasikan sikap yang negative. Kepuasan kerja meliputi indikator-indikator sebagai berikut:

1. Pekerja itu sendiri
2. Kesesuaian pekerja dengan kepribadian
3. Upah dan promosi
4. Sikap teman sekerja dan atasan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Kondisi lingkungan kerja

Sementara itu, apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Meperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk mencapaikan keluhan. Dengan membentuk sitem saran dan kritik, misalnya dengan *hotline* bebas pulsa
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaan.

2.9 Dimensi kepuasan

Menurut Fandi Tjiptono (2007:366), indikator pengukuran kepuasan pelanggan yaitu:

1. kepuasan pelanggan keseluruhan *(Overall Customer Statisfaction)*

   Cara paling seederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesitik tertentu.

2. Konfirmasi harapan (*Confirmation o Expectations)*

   Dalam konsep ini, kepuasan pelanggan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kinerja actual jasa atau produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

3. Kesediaan untuk merekomendasikan (*Wilingness to Recommend)*

   Dalam kasus pembelian ulangnya relative lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian, Kesediaan pelanggan untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

Terkait indikator kepuasan konsumen menurut Dehgan, 2006 (dalam Delafrozz et.al., 2013) sedikit berbeda dimana berpendapat bahwa pengukuran kepuasan konsumen terhadap tiga indikator yaitu:

1. Kesesuaian harapan

   Kesesuaian harapan sangat berkaitan dengan keberhasilan kinerja pemasaran yang dilakukan perusahaan karena konsumen dapat dikatakan puas terhadap produkatau jasa apabila kinerja pemasaran yang dilakukan telah sesuai dengan keinginan konsumen.

2. Pengalaman baik terhadap layanan dan fasilitas

   Perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan kosumen akan membuat konsumen melakukan pembelian dilain waktu.

3. Keinginan untuk merekomendasikan adalah bentuk dari luapan perasaan konsumen setelah mendapatkan produk (barang atau jasa) yang sesuai dengan keinginan konsumen. Rekomendasi konsumen dapat dilakukan kepada teman keluarga atau orang lain.

2.10 Manfaat adanya kepuasan

Menurut Fandy Tjiptopno & Anatasia Diana (2003:108) adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Hubungan antara perusahaan dan para perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut *(word of mouth)* yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

USISF (*User Satisfaction of Information System Function*) merupakan metode pengukuran kepuasan pemakai terdapat layanan fungsi sistem informasi, yang dilakukan untuk sistem aplikasi tertentu.Loen dalam Soebiyantoro mengemukakan 8 item, meliputi:

1. Hubungan dengan staf Unit Sistem Informasi,

2. Proses yang dilakukan untuk melakukan perubahan oleh unit sistem informasi terhadap permintaan pemakai layanan sistem informasi,

3. Pemahaman pemakai tentang sistem yang digunakan,

4. Partisipasi pemakai,

5. Perhatian staf unit sistem informasi,

6. Reliabilitas hasil keluaran,

7. Relevansi hasil keluaran,

8. Komunikasi dengan staff Unit Sistem Informasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari variabel kualitas sistem informasi akademik menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan pendapat pakar bahwa sebuah sistem informasi yang dikelola dengan terencana dan aplikatif akan memberikan dampak bagi pengelolaan pendidikan tinggi.

Demikian pula dinyatakan bahwa dengan sistem informasi yang teraplikasi akan membantu proses pembelajaran dan peningkatan mutu akademik, Ini juga ditunjukkan dalam pengunaan sistem informasi akan membantu para dosen dan tenaga pendidikan dalam menjalankan siklus penjaminan mutu perguruan tinggi.

Menurut Soebijanto dalam (Handoko, 2011:28) kepuasan dalam hal ini para pengguna jasa pendidikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi yang didukung sistem informasi akademik. Analisis kepuasan yang dilakukan ditinjau dari bagaimana para pengguna jasa pendidikan menerima pelayanan dan bagaimana mereka mendapatkan pelayanan tersebut. Jadi disini terdapat pada dua hal yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Mahasiswa sebagai pemakai adalah pelanggan dari lembaga pendidikan. Mahasiswa berhak memberikan penilaian memuaskan atau tidaknya lembaga pendidikan yang ditunjang sistem informasi akademik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.11Penelitian terdahulu

Tabel 2.1

Jurnal Terdahulu

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Muhammd, Taufik Syastra (2016)	Pengaruh kualitas sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa STT Indonesia Tanjung Pinang	• Sampel 100 Responden • Analisis Regresi Berganda	Terdapat pengaruh antara Kualitas sistem dari sistem informasi Akademik terhadap Kepuasan pengguna STT indonesia Terdapat pengaruh antara kualitas sistem informasi Akademik mahasiswa terhadap Kepuasan mahasiswa
2	Lidya Mariska dan Shinta (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik negeri batam	• Sampel 83 Mahasiswa • Regresi Linier Beranda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Diliat dari koefisian variabel kualitas layanan yang meliputi reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible mendapatkan 46.214, dimana hasil uji statistic variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

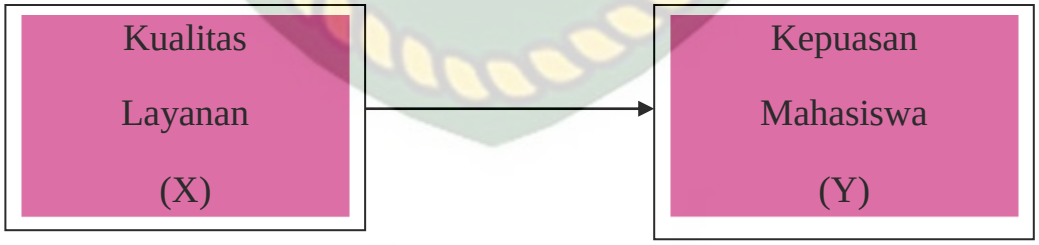
Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3	R.Suprono dan Amri (2017)	Pengaruh sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa STIE IEUPAWASEDA YOGYAKARTA	• Sampel 166 Responden • Analisis regresi Berganda	Dari hasil penelitian variabel sistem informasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, agar pengaruh sistem informasi akademik ini dapat dimanfaat dan digunakan mahasiswa. Pihak kampus STIE IEU paweda Yogyakarta harus selalu meningkatkan dan mempengaruhi program-program dari sistem informasi akademik yang sudah ada serta mengembangkan sistem informasi akademik lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan informasik akademik

2.12Kerangka pemikiran

Gambar 2.2

Kerangka pemikiran



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.13 Hipotesis

H1: Ada pengaruh yang signifikan antara sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

H2: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi atau objek

Dalam penelitian skripsi ini penulis melakukan penelitian pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, Pekanbaru

3.2 Oprasional variabel

Tabel 3.1

Oprasional variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (X) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan (Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi,2006:236).	Kemudahan pengguna	1. Kemudahan dalam mengakses sikad online 2. Memberikan layanan pada sikad dengan baik melalui media webside 3. Pengguna alat bantu intraktif untuk pembelajaran online	Ordinal
	Sistem keluhan dan saran	4. Mampu menyelesaikan keluhan mahasiswa 5. Keahlian dalam menggunakan layanan jaringan internet 6. Mengetahui kelebihan dan kekurangan internet	
	Kualitas informasi	7. Ketepatan waktu 8. Kelengkapan 9. Akurat 10. Kejelasan	
Pengertian Kepuasan Mahasiswa (Y) Menurut kotler Kepuasan adalah seseorang setelah membandingkan	Puas terhadap proses Pembelajaran	11. Kepuasan terhadap informasi yang dihasilkan oleh sikad 12. Pembelajaran menggunakan sistem online dengan cepat	Ordinal

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Atau tidakkepuasan adalah kesimpulan dan intraksi antara harapan dan pengalaman sesudah pemakaian jasa atau pelayanan yang diberikan.	Puas terhadap Fasilitas kampus	13. Kepuasan terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan 14. Pelayanan dari operator pengajaran	

3.3 Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:80). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sebanyak 761 mahasiswa pada tahun 2019.

Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus slovin (Husein Umar :2003) yaitu :

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

E = Tingkat kesalahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% maka dapat diperboleh sampel sebagai berikut :

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

$$\frac{761}{1 + 761(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{761}{8{,}61}$$

n = 88,38 digenapkan menjadi 88 sampel

Jadi jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah teknik random sampling. (Sugiono :2001), yaitu semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Tabel 3.2

Proporsional Random sampling

No	Jurusan	jumlah sampel
1	Akuntansi S1	$\frac{239}{761} x\ 88 = 26{,}63$
2	Akuntansi D3	$\frac{7}{761} x\ 88 = 0{,}80$
3	Ekonomi pembangunan	$\frac{22}{761} x\ 88 = 2{,}54$
4	Manajemen	$\frac{493}{761} x\ 88 = 57{,}00$

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Jumlah	88

Dengan menggunakan rumus proporsional random sampling maka untuk jurusan Akuntansi S1 jumlah sampel nya 26,63, Akuntansi D3 0.80, Ekonomi Pembangunan 2,54, dan Manajemen 57,00. Jadi jumlah sampel keseluruhan sebanyak 88 responden.

3.4 Jenis dan sumber data

Sumber data adalah informasi yang memiliki arti bagi penggunaannya. Data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan sekunder. Sedangkan dari data yang digunakan untuk menyusun skripsi ini menggunakan sumber data antara lain :

a) Data primer

   Yang dimaksud data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

b) Data Sekunder

   Data primer yaitu data yang diperoleh dari data-data, literatur-literatur, pendapatan para ahli, laporan-laporan dan informasi yang berhubungan serta dapat mendukung dalam penelitian-penelitian ini.

3.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data diperoleh penulisan dari berbagai penelitian ini, maka penulisan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyusun daftar pertanyaan (angket). Untuk selanjutnya disebarkan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

2) Wawancara (*interview)*

Wawancara (*interview)* adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini untuk memperjelas hasil yang telah diperoleh melalui kuesioner.

3.6 Teknik analisis data

Metode analisis data merupakan upaya atau cara untuk mengelola data menjadi informasi sehingga karakteristik data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan. Terutama masalah berkaitan dengan penelitian.

a. Uji validitas

Validitas untuk mengukur apakah data yang dapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (koesioner). Dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dengan kata lain mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai r hitung dari variabel penelitian dengan r tabel dengan kriteria berikut : Jika r hitung > r tabel maka pernyataannya dinyatakan valid. Namun, jika r hitung < t tabel maka pernyataanya tidak valid.

b. Reliabilitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Uji reabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Pernyataan ditentukan reabilitasnya dengan kritreria berikut : Jika r alpha positif atau > dari r tabel maka pernyataan dinyatakan Reliabel. Namun, jika r alpha negatif atau < dari r tabel makan pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

c. Teknik Regresi Linier sederhana

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis regresi berganda. Analisis regresi sederhana adalah pengembangan dari analisis sederhana. Kegunaanya yaitu meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas minimal dua lebih. Uji statistik regresi linier sederhana digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya. Adapun persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$Y = a + bX + e$

Dimana

Y = Kepuasan mahasiswa

a = Konstanta

X = Kualitas Layanan

b = Koefisien Regresi (parsial)

e = Tingkat Kesadaran (eror)

d. Koefisien determinasi (R2) Menurut Sugiyono (2013:207), untuk nilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y maka digunakan koefisien korelasi yang biasanya dinyatakan dengan presentase (%).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. Uji parsial (Uji-t)

Uji-t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen atau variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel dpenden. Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Variabel diterima jika taraf signifikan (a) < 0.05 dan hipotesis ditolak jika taraf signifikan (a) > 0.05.

f. Analisis korelasi menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, arahnya dinyatakan dalam bentuk hubungan positif atau negative, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi. Rumus korelasi *product moment* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left(n\sum (X)^2 - (\sum X)^2\right)\left(n\sum (Y)^2 - (\sum Y)^2\right)}}$$

Keterangan

RxY = Koefisien korelasi pearson

X1 = Variabel independen (kualitas layanan)

Y1 = Variabel Dependen (kepuasan mahasiswa)

n = Banyak sampel yang diteliti

Koefisien korelasi r menunjukkan derajat korelasi atau variabel independen (X) dan dependen (Y). Nilai koefisien korelasi harus terdapat dalam batas-batas -1 hinggga +1 (-1 < r < + 1), yang menghasilkan beberapa kemungkinan yaitu, yaitu :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Tanda positif menunjukkan adanya korelasi positif variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan dan penurunan nilai-nilai X akan diikuti dengan kenaikkan dan penurunan Y.
2. Tanda negative menunjukkan adanya korelasi negative antara variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikkan nilai-nilai X akan diikuti dengan penurunan Y dan sebaliknya.
3. Jika r = atau mendekati 0, maka menunjukkan korelasi yang lemah atau tidak ada korelasi sama sekali antara variabel-variabel yang diteliti.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1 Sejarah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau secara resmi dibuka oleh yayasan pendidikan islam (YLPI) Daerah Riau pada tanggal 1 juli 1981 berdasarkan SK. No. 19/kep. 1978 dengan kegiatan oprasional dimulai pada tanggal 22 Agustus 1981. Sebelum Fakultas Ekonomi dan Bisnis berdiri sudah ada Akademi Akuntansi dan Akademi sekretaris Manajemen yang pada dasarnya merupakan cikal bakal berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Pada perkembangan selanjutnya Akademik Akuntansi merupakan salah satu program studi yang bernaungan dibawah Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan nama program Akuntansi D.III, sedangkan ASMI selanjutnya diasuh oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang berganti nama menjadi Program Studi D.III Kesekretariatan. Dari tahun 1981 sampai dengan awal tahun 1985 Fakultas Ekonomi dan Bisnis berlokasi dikampus lama jalan Prof. Yamin No. 1 pekanbaru. Sejaka awal tahun 1985, seiring dengan semakin meningkatnya aktivitas dan kapasitas masing-masing jurusan maka Fakultas Ekonomi pindah ke kampus Baru di Perhentian Marpoyan pekanbaru yang sekarang bernama Jl. Kaharuddin Nasution KM 11 Marpoyan Pekanbaru. Fakultas Ekonomi dan Bisnis memperoleh izin operasional dari pemerintah c.q Kopertis Wilayah l Medan berdasarka SK. No. 025/PD/Kop.1/1981 tertanggal 24 agustus 1981. kemudian pada tanggal 2 November 19844 status Fakultas Ekonomi dan Bisnis ditingkatkan menjadi terdaftar berdasarkan SK. No,03240/DIKBUD/1984. Paad tahun 1987 program Akuntansi D.III, ditingkatkan statusnya dari terdaftar menjadi Diakui dan pada tahun 1990 dinaikkan menjadi Status disamakan berdasarkan SK Dirjen Dikti N 044/0/90 tanggal 17 januari

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1990. Berdasarkan evaluasi dari kopertis Wilayah I maka mulai: juni 1990 status program studi Manajemen dan studi Manajemen dan studi pembangunan ditingkatkan statusnya dari terdaftar menjadi Diakui berdasarkan SK Mendikbud RI No. 0379/0/1990 dan No. 0380/0/194 tertanggal 31 Mei 1990 yang kemudian meningkat menjadi status disamakan berdasarkan SK. Dirjen Dikti No. 441/Dikti/Kep/92 tanggal 16 oktober 1992. Jurusan Akuntansi/S1 mulai dibuka pada tahun 1984.

4.2 Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau

a. Visi

"Menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang unggul dan terkemuka dibidang ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Akuntansi berwawasan Islam diAsia Tenggara tahun 2020"

b. Misi

1. Menyelanggarakan pendidikan dan pengajaran bidang Ekonomi pembangunan, Manajemen dan Akuntansi yang berkualitas dan releven dengan kebutuhan masyarakat dan dunia bisnis serta berdaya saing tinggi dalam era globalisasi berdasarkan nilai-nilai islam.
2. Menyelenggarakan peneliteian untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang Ekonomi pembangunan. Manajemen dan Akuntansi.
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada peningkatan pengetahuan dan pola pikir masyarakat untuk peningkatan keesejahtraan
4. Membangun dan mengembangkan budaya akademik yang dinamis, kreatif, inovatif dalam lingkungan kampus yang kondusif dan islami.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Menjalin kerjasama dengan institusi pendidikan, dunia bisnis, organisasi profesi dan institusi pendidikan, dunia bisnis, organisasi profesi dan institusi pemerintah, baik ditingkat lokal. Nasional dan Internasional.

4.3 Sejarah Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau adalah perguruan tinggi tertua di provinsi Riaun berdiri pada tanggal 4 september 1962 bertepatan dengan 23 Zulkaidah 1382 H, dibawah Yayasan Lembaga pendidikan islam (YLPI) Riau. Tokoh pendiri Universitas Islam Riau yaitu:

1. Dt. Wan Abdurahman
2. Soeman Hasibuan
3. H. Zaini Kunin
4. H. A. Malik
5. H. Bakri Sulaiman
6. H. A. Kadir Abbas, S.H, dan
7. H. A. hamid Sulaiman

Pertama kali Universitas Islam Riau hanya ada satu fakultas saja, yaitu fakultas agama islam dengan dua jurusan yaitu jurusan Hukum dan Tarbiyah, dengan dekan pertama H.A. Kadir Abbas, S. H. terletak dikota pekan baru jalan. Prof. Mohd. Yamin, S.H, bangunan gedung tingkat dua. Namun pembangunan kampus tidak sampai disisi saja, maka UIR terus mengembangkan pembangunan bidang fisik dilokasi kedua jalan kaharuddin Nasution KM 11 perhentian Marpoyan.

4.5 Pembangunan Gedung UIR

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pertamanya Universitas Islam Riau hanya memiliki satu aeal kampus yang terletak dipusat kota Jalan prof. Mohnd, Yamin, SH Pekan baru dengan bangunan gedung tingkat II, namun pengembangan kampus tidak sampai disini saja, maka Universitas Islam Riau terus mengembangkan pembangunan dibidang fisik. Berkat kejelian dan kegigihan pemimpin yayasan lembaga pendidikan islam riau maka diusahakan pembelian lahan di Km. 11 perhatian Marpoyan seluas 65 Ha, dan tepatnya pada tahun 1983 dilaksanakan pembangunan pertama untuk gedung fakultas pertanian, sehingga pada tahun itu juga Fakultas Perhatian resmi menempati gedung baru di Perhentian Marpoyan tersebut. Dengan adanya lahan di Perhentian Marpoyan tersebut UIR tetap berusaha mengembangan pembangunan gedung, sehingga pada tahun akademis 1990/1991 semua fakultas dilingkungan UIR resmi menempati Kampus baru yang terletak di Perhentian Marpoyan, Km. 11 seluas 65 Ha, yang telah memperoleh hak guna bangunan atas nama Yayasan Pendidikan Islam. Lahan yang terletak di Perhentian Maroyan Km. 11 telah dibangun berbagai bangunan seperti :

1. Gedung Fakultas Hukum tiga lantai
2. Gedung Fakultas Agama Islam dua lantai
3. Gedung Fakultas Pertanian dengan dua lantai
4. Gedung Fakultas Ekonomi dengan dua lantai
5. Gedung FKIP dengan tiga lantai
6. Gedung Fisipol dengan tiga lantai
7. Gedung Fakultas psikologi empat lantai
8. Gedung Ilmu Komunikasi tiga lantai
9. Bangunan Mesjid Kampus
10. Bangunan Gedung perpustakaan 4 lantai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

11. Bangunan Gedung kafeteria
12. Bangunan Mushallah
13. Bangunan Garase kendaraan UIR
14. Bangunan komplek perumahan Karyawan dan Dosen UIR
15. Bangunan Gedung pusat kegiatan Mahasiswa (PKM)
16. Bangunan Gedung laboratarium
17. Bangunan Gedung olah raga tenis
18. Lapangan Bola Kaki
19. Gedung Rusunawa

4.6 Visi dan Misi Universitas Islam Riau

a. Visi Universitas Islam Riau 2041

Menjadi Universitas Islam Berkelas Dunia Berbasis Imam dan Takwa

"To Be World Class Islamic University Based on iman dan Takwa"

b. Misi UIR

1. Menerapkan Kandungan Al-Quran dan As-Sunnah.
2. Menyelenggarakan pendidikan berwawasan global yang berbasis Imam dan Takwa
3. Menyelenggarakan penelitian, pengembangan ilmu dan pengetahuan dan teknologi bereputasi internasional yang berbasis iman dan takwa.
4. Menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat bernilai wll-being bagi Masyarakat yang berbasis iman dan takwa .
5. Menyelanggarakan Dakwah Islamiyah berlandasan bil hikma, bil lisan, bil kalam dan bil hal.
6. Menyelenggarakan *Islamic Good University Governance*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4.7 Struktur Organisasi

Tabel 4.1

Nama dan Jabatan Periode 2017 s/d 2021

NO	JABATAN	NAMA
1	Rektor	Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL
2	Wakil Rektor I	Dr. H. Syafhendry, M. Si
3	Wakil Rektor II	Dr. Ir. H. Asrol, M. Ec
4	Wakil Rektor III	Ir. H. Rosyadi, M. Si
5	Dekan Fak Hukum	Dr. Admiral, SH., M.H
6	Dekan Fak Agama Islam	Dr. Zulkifli Rusby ME. Sy
7	Dekan Fak Teknik	Dr. Eng. Muslim, ST., MT
8	Dekan Fak Pertanian	Dr. Ir. Siti Zahrah, MP
9	Dekan Fak Ekonomi	Dr. Firdaus. Ar, SE., M.Si
10	Dekan FKIP	Dr. Sri Amnah, S,Pd., M.Si
11	Dekan FISIPOL	Dr. Syahrul Akmal Latif, M.S.i
12	Dekan Fakultas Psikologi	Yanwar Arief, S. Psi., M. Psi, PSI
13	Dekan FIKOM	Dr. Abdul Aziz, M.S.i
14	Direktur Pascasarjana	Prof. Dr. H, Yusri Munaf, S. H., M.Hum
15	Ketua LPPM	Dr. Evizal Abdul Kadir, S.T, M. E.ng
16	Ketua LPM	Dr. Agusniwar, MSc
17	Ketua LDIK Kampus	Dr. Anton Afrizal Candra., M. Si
18	Ketua Badan Pengembangan dan	Prof. Dr. Thamrin SSH., M. Hum

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	Pemeliharaan Aset (BPPA)	
19	Ketua Satuan Pengawasan Internal (SPI)	Hariswanto, SE., M.S.i., AK
20	Ketua Badan Hukum dan Etik (BHE)	Dr. Ardiansyah, SH., MH

Sumber : https://uir.ac.id

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana hasil yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, JL. Khairudin Nasution. Km11 No. 113 P. Marpoyan Damai, Pekanbaru. Adapun responden yang digunakan sebagai objek penelitian adalah sebanyak 88 orang mahasiswa. Berdasarkan data yang didapat dari 88 responden, melalui kuesioner terdapat kondisi responden tentang umur dan jurusan. Bertujuan untuk mengetahui secara jelas dan akurat mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian.

Sebelum penelitian dilakukan, penelitian terlebih dahulu, melakukan yang terkait dengan identitas responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini antara lain; identitas responden, usia responden, dan pekerjaan.

5.2 Identitas responden

Responden yang dijadikan sampel penelitian ini merupakan kualitas layanan atau kepuasan mahasiswa yang berjumlah 88 orang. Berikut ini uraian tentang identitas responden yang terdiri dari usia dan pekerjaan.

5.2.1 Jenis kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	75	85,2%
2	Laki – Laki	13	14,8%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan data (2021)

Berdasarkan tabel 5.1 diatas diketahui bahwa dari 88 responden pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang berjenis kelamin perempuan yaitu 75 orang atau 85,2% dan sisanya laki-laki 13 orang atau 14,7% maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau mayoritas berjenis perempuan.

5.2.2 Tingkat umur

Adapun tingkat usia pada mahasiswa Fakultas Ekenomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5.2

Karakteristik responden berdasarkan umur mahasiswa FEB UIR

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	19	29	32,9%
2	20	52	59%
3	21	5	5,6%
4	22	2	2,5%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel 5.2 diatas diketahui bahwa dari 88 responden pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sangat bervariasi mulai dari usia 19 tahun sebanyak 29 orang atau 32,9%, usia 20 tahun 52 orang atau 59% , usia 21 tahun 5 orang atau 5,6% dan usia 22 tahun 2orang atau 2,2%. dengan demikian maka jumlah mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau berada pada usia 20tahun. Hal ini menunjukkan bahwa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sangat produktif.

5.2.3 Jurusan

Untuk mengetahui jurusan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.3

Karakeristik responden berdasarkan jurusan mahasiswa FEB UIR

No	Jurusan	Frekuensi	Presentase %
1	Akuntansi S1	239	26,63%
2	Akuntansi D3	7	0,80%
3	Ekonomi Pembangunan	22	2,54%
4	Manajemen	493	57,00%
Jumlah		761	100%

Sumber : Olahan Data (2021)

Berdasarkan pada tabel 5.3 karakteristik responden berdasarkan jurusan, responden jurusan Akuntansi S1 berjumlah 239 orang atau 26,63%, responden akuntansi D3 berjumlah 7 orang atau 0,80%, responden ekonomi pembangunan 22 orang atau 2,54% dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

responden manajemen berjumlah 493 orang atau 57,00%. Maka jumlah tersebut dengan menggunakan rumus proporsional random sampling.

5.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Untuk dapat mengetahui sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner maka dilakukan uji validitas yaitu uji yang dimaksud untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 1013:172). Untuk diuji ini digunakan program *Computer SPSS for window*,. Sebuah kuesioner akan dikatakan valid apabila hasil dari corrected item total correlasion lebih besar dibandingkan r tabel. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan langkah penelitian selanjutnya.

Tabel 5.4

Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Pertanyaan	R tabel	Corrected Item Total Correlasion	Keterangan
X1	0,209	0,641	Valid
X2	0,209	0,716	Valid
X3	0,209	0,594	Valid
X4	0,209	0,640	Valid
X5	0,209	0,579	Valid
X6	0,209	0,596	Valid
X7	0,209	0,693	Valid
X8	0,209	0,731	Valid
X9	0,209	0,743	Valid
X10	0,209	0,789	Valid

Sumber : Olahan Data SPSS 20,2021

Pada tabel Uji Validitas nilai Corrected item total Correlation untuk variabel Kualitas Layanan besar dibandingkan 0,209. Dimana diketahui nilai item 1-10 item tidak berada

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dibawah 0,209 artinya Uji Validitas yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan adalah valid.

Tabel 5.5

Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa

Pertanyaan	R tabel	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
Y1	0,209	0,691	Valid
Y2	0,209	0,733	Valid
Y3	0,209	0,676	Valid
Y4	0209	0,680	Valid

Sumber : Olahan Data SPSS 20,2021

Pada tabel Uji Validitas nilai Corrected item-Total Corelations untuk variabel kepuasan mahasiswa besar dibandingkan 0,209. dimana diketahui nilai item 1- 4 item tidak ada yang berada dibawah 0,209 artinya uji validitas yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan mahaswa adalah valid.

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruksi atau varibel untuk mengukur reabilitas dengan menggunakan uji statistic Cronbach Alpa (a). suatu konstuk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai koefisien Alpha lebih besar dari 0,6 (Sujarweni, 2018:178). Dimana hasil ujinya disajikan pada tabel berikut :

Hasil uji Reabilitas Variabel X dan Varibel Y :

Tabel 5.6

Reliability Statistict Kualitas Layanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
X	.906	10	Reliabel

Sumber : Olahan Data SPSS 20, 2021

Berdasarakan output diatas didapatkan koefisien Cronbach Alpha yang berada pada tingkat reabilitas sebesar 0,906 berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X) dapat digunakan dengan baik dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 5.7

Reliability Statistics Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Y	.853	4	Reliabel

Sumber : Olahan Data SPSS 20,2021

Berdasarkan output diatas didapatkan koefisien Cronbach Alpha yang berada pada tingkat reabilitas sebesar 0,853 berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa (Y) dapat digunakan dengan baik dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

5.4 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

a. Kualitas Layanan

1. Kemudahan dalam mengakses sistem informasi akademik SIKAD online fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau

Untuk dapat mengetahui hasil dari tanggapan responden tentang kemudahan dalam mengaskses sistem informasi akademik SIKAD online pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, maka dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.8

Kemudahan dalam mengakses sistem informasi akademik SIKAD online Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Islam Riau

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat setuju	28	31,8%
2	Setuju	42	47,7%
3	Netral	17	19,4%
4	Tidak setuju	1	1,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan data, 2021

Berdasarkan penilaian Kemudahan dalam mengakses sistem informasi akademik SIKAD online Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang terdapat pada tabel 5.8 sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 47,7%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang atau 31,8%, yang menyatakan netral 17 orang atau 19,4%, yang menyatakan tidak setuju 1 orang atau 1,1%, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju, itu artinya sudah dilakukan dengan cukup baik oleh pihak sistem informasi akademik pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

2. Senang dengan layanan dari petugas dan karyawan menguasai permasalahan media wibside pada SIKAD

Untuk dapat mengetahui hasil dari tanggapan para responden tentang saya senang dengan layanan dari petugas dan karyawan menguasai permasalahan media webside pada SIKAD Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, maka dapat dilihat dari tabel berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.9

Senang dengan layanan dari petugas dan karyawan menguasai permasalahan media webside pada SIKAD Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	20	22,7%
2	Setuju	52	59%
3	Netral	16	18,3%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data, 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap saya senang dengan layanan dari petugas dan karyawan menguasai permasalahan media webside pada SIKAD Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang terdapat pada tabel 5.9 sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 59%, yang menyatakan sangat setuju 20 orang atau 22,7%, yang menyatakan Netral 16 orang atau 18,3%, sedangkan responden yang menjawab Tidak setuju dan Sangat tidak setuju tidak ada. Berdasarkan responden diatas bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak sistem informasi akademik SIKAD Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau mengenai permasalahan media webside pada sikad.

3. **Saya tidak merasa kesulitan dengan adanya alat bantu intraktif untuk pembelajaran online**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk dapat mengetahui hasil dari tanggapan responden tentang saya tidak merasa kesulitan dengan adanya alat bantu intraktif untuk pembelajaran online Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, maka dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.10

Saya tidak merasa kesulitan dengan adanya alat bantu intraktif untuk pembelajaran online Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	13	14,7%
2	Setuju	41	46,5%
3	Netral	28	31,9%
4	Tidak setuju	5	5,8%
5	Sangat tidak setuju	1	1.1%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap Saya tidak merasa kesulitan dengan adanya alat intraktif untuk pembelajaran online Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang terdapat pada tabel 5.10 sebagian besar responden menjawab setuju 41 orang atau 46,5%, yang menyatakan netral 28 orang atau 31,9%, yang menyatakan sangat setuju 13 orang atau 14,7%, yang menyatakan Tidak setuju 5 orang atau 5,8%, yang menyatakan Sangat tidak setuju 1 orang atau 1,1%. Berdasarkan hasil responden diatas, dapat dapat disimpulkan bahwa pembelajaran online sudah berkembang saat covid-19 sesuai dengan kategori setuju.

4. **Saya mampu menyelesaikan keluhan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk mengetahui hasil dari tanggapan responden tentang saya mampu menyelesaikan keluhan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, maka dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.11

Mampu menyelesaikan keluhan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	8	9%
2	Setuju	42	47,7%
3	Netral	33	37,6%
4	Tidak setuju	5	5,7%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap mampu menyelesaikan keluhan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau yang terdapat pada tabel 5.11 sebagian besar responden menjawab sangat setuju 42 orang atau 47,7%, yang menyatakan netral 33 orang atau 37,6%, yang menyatakan sangat setuju 8 orang atau 9% Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju dan Sangat tidak setuju tidak ada. Berdasarkan hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa keluhan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau bisa ditanggapi dengan baik.

5. Saya sangat senang bisa mempunyai keahlian dalam menggunakan jaringan internet

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk mengetahui hasil dari tanggapan para responden tentang saya sangat senang bisa mempunyai keahlian dalam menggunakan layanan jaringan internet, maka dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.12

Saya sangat senang bisa mempunyai keahlian dalam menggunakan layanan jaringan internet

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	21	23,8%
2	Setuju	50	56.9%
3	Netral	17	19,3%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap Saya sangat senang bisa mempunyai keahlian dalam menggunakan jaringan internet yang terdapat pada tabel 5.10. sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 50 orang atau 56,9%, yang menyatakan sangat setuju 21 orang atau 23,8%, yang menyatakan netral sebanyak 17 orang atau 19.3%, sedangkan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak sistem informasi akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau terhadap keahlian dalam menggunakan layanan jaringan internet.

6. Saya dapat mengandalkan kecepatan layanan sistem informasi akademik SIKAD dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan jaringan internet

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk mengetahui hasil dari tanggapan responden tentang Saya dapat mengandalkan kecepatan layanan sistem informasi akademik SIKAD dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan jaringan internet, maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.13

Saya dapat mengandalkan kecepatan layanan sistem informasi akademik SIKAD dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan jaringan internet

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	15	17%
2	Setuju	40	45,5%
3	Netral	32	36,4%
4	Tidak setuju	1	1,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap saya dapat mengandalkan kecepatan layanan sistem informasi akademik SIKAD dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan jaringan internet yang terdapat pada tabel 5.13, tanggapan responden yang menyatakan setuju 40 orang atau 45,5%, yang menyatakan netral 32 orang atau 36,4%, yang menyatakan sangat setuju 15 orang atau 17%, yang menyatakan tidak setuju 1 orang atau 1.1%, sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan kriteria kategori setuju.

7. Informasi yang diberikan sistem informasi akademik SIKAD sesuai waktu yang diinginkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk dapat mengetahui hasil dari tanggapan responden tentang Informasi yang diberikan sistem informasi kademik SIKAD sesuai waktu yang diinginkan, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.14

Informasi yang diberikan sistem informasi akademik SIKAD

sesuai dengan waktu yang diinginkan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	17	19,3%
2	Setuju	55	62,6%
3	Netral	16	18,1%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap informasi yang diberikan sistem informasi akademik SIKAD sesuai dengan waktu yang diinginkan yang terdapat pada tabel 5.14 sebagian besar tanggapan responden menjawab setuju 55 orang atau 62,6%, yang menyatakan sangat setuju 17 orang atau 19,3%, yang menyatakan netral 16 orang atau 18.1%, sedangkan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan sistem informasi akademik SIKAD sudah baik sesuai dengan kategori setuju.

8. Informasi dalam sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sudah lengkap

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk dapat mengetahui hasil dari tanggapan responden terhadap informasi dalam sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sudah lengkap, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.15

Informasi dalam sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sudah lengkap

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	14	15,9%
2	Setuju	55	62,6%
3	Netral	19	21,5%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap informasi dalam sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sudah lengkap yang terdapat pada tabel 5.15 sebagian besar tanggapan responden menyatakan setuju 55 orang atau 62,6%, yang menyatakan netral 19 orang atau 21,5%, yang menyatakan sangat 14 orang atau 15,9%, sedangkan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sudah lengkap dan sudah sesuai dengan kategori setuju.

9. Tingkat kepercayaan saya besar terhadap sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk dapat mengetahui hasil dari tanggapan responden terhadap Tingkat kepercayaan saya besar terhadap sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.16

Tingkat kepercayaan saya besar terhadap sistem informasi akademik SIKAD Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	22	25%
2	Setuju	49	55,7%
3	Netral	17	19,3%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap tingkat kepercayaan saya besar terhadap sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau terdapat pada tabel 5.16, sebagian besar tanggapan responden menjawab setuju 49 orang atau 55,7%, yang menyatakan sangat setuju 22 orang atau 25%, yang menyatakan netral 17 orang atau 19.3%, sedangkan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaannya besar terhadap sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sangat baik dan sesuai dengan kategori setuju.

10. Sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau memberikan informasi dengan jelas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk dapat mengetahui hasil dari tanggapan responden terhadap sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dapat memberikan informasi dengan jelas, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.17

Sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dapat memberikan informasi dengan jelas

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat setuju	25	28,5%
2	Setuju	52	59%
3	Netral	11	12,5%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap sistem informasi akademik SIKAD pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau terdapat pada tabel 5.17 sebagian besar tanggapan responden menjawab setuju 52 orang atau 59%, yang menyatakan sangat setuju 25 orang atau 28,5%, yang menyatakan netral 11 orang atau 12.5%, sedangkan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akademik SIKAD dapat memberikan informasi dengan jelas karena sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.18

Rekapitulasi Hasil tanggapan responden mengenai variabel kualitas layanan

NO	Indikator	Skor jawaban					Total Skor
		1	2	3	4	5	
1	Kemudahan dalam mengakses sistem informasi akademik (SIKAD) online pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau	-	1	17	42	28	
	Bobot nilai	-	2	52	168	140	362
2	Saya senang dengan layanan dari petugas dan karyawan menguasai permasalahan media webside pada (SIKAD) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau	-	-	16	52	20	
	Bobot nilai	-	-	48	208	100	356
3	Saya tidak merasa kesulitan dengan adanya alat bantu intraktif untuk pembelajaran online Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau	1	5	28	41	13	
	Bobot nilai	1	10	84	164	65	324
4	Saya mampu menyelesaikan keluhan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau	-	5	33	42	8	
	Bobot nilai	-	10	99	168	40	317
5	Saya sangat senang bisa mempunyai keahlian dalam menggunakan layanan jaringan internet	-	-	17	50	21	
	Bobot nilai	-	-	51	200	105	356
6	Saya dapat mengandalkan kecepatan layanan sistem informasi akademik (SIKAD) dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan jaringan internet	-	1	32	40	15	
	Bobot nilai	-	2	96	160	75	333
7	Informasi yang diberikan sistem informasi akademik (SIKAD) sesuai dengan yang diinginkan	-	-	16	55	17	

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	Bobot nilai	-	-	48	220	85	353
8	Informasi dalam sistem informasi akademik (SIKAD) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sudah lengkap	-	-	19	55	14	
	Bobot nilai	-	-	57	220	70	347
9	Tingkat kepercayaan saya besar terhadap sistem informasi akademik (SIKAD) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau	-	-	17	49	22	
	Bobot nilai	-	-	51	196	110	357
10	Sistem informasi akademik (SIKAD) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dapat memberikan informasi yang jelas	-	-	11	52	25	
	Bobot nilai	-	-	33	208	125	366
Total							**3.471**

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, rekapitulasi variabel kualitas layanan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang diperoleh jumlah total skor adalah sebesar 3.471. Adapun nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

Skor maksimal = Item x Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

= 10 x 5 x 88 = 4,400

Skor minimal = Item x Nilai Terendah X Jumlah Responden

= 10 x 1 x 88 = 880

Untuk mencari interval koefisienya adalah sebagai berikut :

Skor maksimal – Skor minimal = 4,400 - 880 = 704

Skor 5

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi variabel kualitas layanan adalah sebagai berikut :

Sangat Setuju = 3,696 - 4,400

Setuju = 2,992 - 3,696

Netral = 2,288 - 2,992

Tidak Setuju = 1,584 - 2,288

STS = 880 – 1,584

Dari uraian diatas, hasil skor total untuk variabel kualitas layanan (X) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yaitu sebesar 3.471 yang berada pada rentang 2,992-3,696 yang termasuk dalam kategori setuju. Hal ini dapat dilihat bahwa dari hasil tanggapan responden kualitas informasi sangat setuju.

Variabel kualitas layanan (X) memiliki skor terendah yaitu 317 pada indikator sistem keluhan dan saran. Indikator tersebut memiliki skor terendah karena responden tidak setuju terhadap keluhan mahasiswa yang tidak bisa diselesaikan dengan baik, untuk skor tertinggi yaitu 366 terdapat pada indikator kualitas informasi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau karena indikator setuju terhadap sistem informasi yang ada pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

5.5 Analisis deskriptif kepuasan mahasiswa

b. Kepuasan Mahasiswa

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. **Saya puas terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik (SIKAD) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau**

Untuk dapat mengetahui hasil dari tanggapan para responden tentang saya puas terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.19

Saya puas terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	24	27,3%
2	Setuju	51	57,9%
3	Netral	13	14,8%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden saya puas terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik SIKAD pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau yang terdapat pada tabel 5.19 sebagian besar tanggapan responden menyatakan setuju 51 orang atau 25,9%, yang menyatakan sanagt setuju 24 orang atau 27,3%, yang menyatakan netral 13 orang atau 14,8%, sedangkan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem akademik SIKAD menghasilkan informasi yang baik dan jelas.

2. **Saya sangat senang dengan kecepatan tanggapan sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk dapat mengetahui hasil tanggapan responden tentang saya sangat senang dengan kecepatan tanggapan sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.20

Saya sangat senang dengan kecepatan tanggapan sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat setuju	20	22,7%
2	Setuju	47	53,5%
3	Netral	20	22,7%
4	Tidak setuju	1	1%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap saya sangat senang dengan kecepatan tanggapan sistem informasi akademik SIKAD pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang terdapat pada tabel 5.20 sebagian besar tanggapan responden menyatakan setuju 47 orang atau 53,5%, yang menyatakan sangat setuju 20 orang atau 22,7%, yang menyatakan netral 20 orang atau 22,7%, yang menyatakan tidak setuju 1 orang atau 1,1%. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju 0%. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akademik (SIKAD) mempunyai kecepatan tanggap terhadap mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

3. **Saya puas terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk dapat mengetahui hasil tanggapan para responden tentang saya puas terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau , maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.21

Saya puas terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeritas Islam Riau

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase%
1	Sangat setuju	19	21,5%
2	Setuju	55	62,6%
3	Netral	13	14,8%
4	Tidak setuju	1	1,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	88	100%

Sumber : Olahan Data

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden saya puas terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang terdapat pada tabel 5.21 sebagaian besar tanggapan responden menyatakan setuju 55 orang atau 62,6%, yang menyatakan sangat setuju 19 orang atau 21,5%, yang menyatakan netral 13 orang atau 14,8%, yang menyatakan tidak setuju 1orang atau 1,1%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0%. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa pengambilan mata kuliah yang disediakan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau sudah sesuai dengan keinginan mahasiswa dan sudah sesuai dengan kategori setuju.

4. **Saya puas terhadap pelayanan dari operator atau staf pengajar yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk dapat mengetahui hasil dari tanggapan para responden tentang saya puaas terhadap pelayanan dari petugas atau operator pengajar yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.22

Saya puas terhadap pelayanan dari operator atau staf pengajar yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase%
1	Sangat setuju	14	15,9%
2	Setuju	51	57,9%
3	Netral	23	26,2%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		88	100%

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap saya puas terhadap pelayanan dari petugas atau operator yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang terdapat pada tabel 5.22 sebagian besar tanggapan responden menyatakan setuju 51 orang atau 57,9%, yang menyatakan netral 23 orang atau 26,2%, yang menyatakan sangat setuju 14 orang atau 15,9%, sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari operator pengajar menangani dan merekomendasikan agar mahasiswa belajar dengan nyaman sudah sesuai dengan kategori setuju.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.23

Rekapitulasi Hasil tanggapan responden mengenai variabel kepuasan mahasiswa

No	Indikator	Skor Jawaban					Total Skor
		1	2	3	4	5	
1	Saya puas terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik (SIKAD) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau	-	-	13	51	24	
	Bobot nilai	-	-	39	204	120	363
2	Saya sangat senang dengan kecepatan tanggapan sistem informasi akademik (SIKAD) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau	-	1	20	47	20	
	Bobot nilai	-	2	60	188	100	350
3	Saya puas terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau	-	1	13	55	19	
	Bobot nilai	-	2	39	220	95	356
4	Saya puas terhadap pelayanan dari petugas atau staf pengajar yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau	-	-	23	51	14	
	Bobot nilai	-	-	69	204	70	343
Total							**1.412**

Sumber : Olahan Data 2021

Dari tabel diatas, rekapitulasi variabel kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang diperoleh jumlah total skor adalah sebesar 1.412. Adapun nilai tertinggi dan terendah sebagai berikut :

Skor maksimal = Item x Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

= 4 x 5 x 88 = 1,760

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Skor minimal = Item x Nilai Terendah x Jumlah Responden

= 4 x 1 x 88 = 352

Untuk mencari interval koefisiennya adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{Skor minimal}}{\text{Skor}} = \frac{1{,}760 - 352}{5} = 281.6 = 282$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi variabel kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut :

Sangat Setuju = 1,478 – 1,760

Setuju = 1,196 – 1,478

Netral = 914 – 1,196

Tidak Setuju = 632 - 914

STS = 350 - 632

Dari uraian diatas, hasil skor total untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yaitu sebesar 1.412 yang berada pada rentang 1,196-1,478 termasuk dalam kategori setuju. Hal ini dapat dilihat bahwa dari hasil tanggapan responden proses pembelajaran sangat setuju.

Variabel kepuasan mahasiswa (Y) memiliki skor terendah yaitu 343 pada indikator terhadap fasilitas kampus. Indikator tersebut memiliki skor terendah karena responden tidak setuju terhadap layanan operator atau staf fasilitas yang ada kurang memuaskan, untuk skor

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tertinggi yaitu 363 terdapat pada indikator proses pembelajaran pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau karena responden setuju terhadap proses pembelajaran yang diharapkan oleh mahasiswa sehingga mahasiswa puas dengan adanya layanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

5.6 Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil pengelolaan data menggunakan SPPS 20, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.24

Analisis Regresi Sederhana

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.559	.483		3.224	.002
Totalx	.327	.023	.839	14.324	.000

a. Dependent Variable: totally

Y=a+*bX*+e

Y=1,559+0,327(x)+e

Persamaan regresi linier sederhana dapat diinterprestasikan sebagai berikut :

1. Nikai Konstanta (a) sebesar 1,559 menunjukkan jika bahwa nilai variabel kualitas layanan dianggap konstanta.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Koefisien regresi X sebesar 0,327 menyatakan bahwa kualitas layanan bertanda positif terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,327

   Artinya bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas layanan, maka nilai kepuasan mahasiswa bertambah 0,327 koefisien regresi tersebut bernilai positif.

5.7 Uji T (parsial)

Hasil uji T ini untuk mengetahui pengaruh variabel secara individu (parsial) variabel independen (kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) atau menguji signifikan konstanta dan variabel dependen. Hasil pengujian uji T dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.25

Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.559	.483		3.224	.002
	Totalx	.327	.023	.839	14.324	.000

a. Dependent Variable: totally

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas layanan) terhadap dependen (kepuasan mahasiswa) dapat dilihat dari nilai signifikan setiap variabel.

Diketahui bahwa nilai T hitung adalah 14.324 > T tabel 1,662, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti variabel kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan nilai signifikan dari tabel Coeffceints diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. sehingga dapat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). maka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sehingga Ha diterima.

5.8 Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi (R) bertujuan untuk melihat kuat atau lemahnya hubungan antara kualitas layanan (X) dengan kepuasan mahasiswa (Y) angka R pada tabel summary 0,891. Menunjuukan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan mahasiwa adalah tinggi. Arah hubungan yang positif pada angka 0,891 menunjukkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan agar mahasiswa menjadi lebih baik. untuk melihat koefisien (R), maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.26

Hasil uji korelasi (R)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891[a]	.794	.791	.999

a. Predictors: (Constant), TOTAL X

5.9 Uji Koefisien Determinasi *(R2)*

Uji koefisien Determinasi dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas dan dan variabel terkait. Dari hasil perhitungan melalui program analisis statistik SPPS 20 maka hasilnya diperoleh sebagai berikut :

Koefisien Determinasi *R2* variabel kualitas layanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.27

Koefisien Determinasi *(R2)*

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891[a]	.794	.791	.999

b. Predictors: (Constant), TOTAL X

Berdasarkan tabel diatas statistik model summary diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,794 atau 79,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) berpengaruh sebesar 79,4%. Sedangkan sisanya sebesar 20,6% dapat di pengaruhi oleh faktor lain. Maka kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD dipengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

5.10 Pembahasan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau

Berdasarkan hasil penelitian bahwa hasil kategori mengenai variabel kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau berada pada kategori setuju. Tetapi bahwa mahasiswa ekonomi yang menggunakan aplikasi sikad belum sepenuhnya bekerja dengan baik, artinya masih terdapat kelemahan dalam hal kualitas kinerja SIKAD yang belum sempurna. Oleh karna itu dari pihak akademik agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa yang sesuai dengan kemampuan dan kapasitas SIKAD yang lebih baik lagi kedepannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah :

Penelitian terdahulu yang dilakukan R. suprono Wahyujatmiko dan Armi Belantari yang membedakan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan penelitian saat ini kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau yang sudah ada serta agar bisa meningkatkan dan mengembangkan sistem informasi akademik SIKAD lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan infomasi akademik. Hal ini perlu dipertahakan dan terus ditingkatkan sehingga kedepannya mampu menciptakan dan membangun tingkat kepuasan yang tinggi serta bermanfaat bagi kedua belah pihak.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R2) diperoleh nilai pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,794 atau 79,4% sedangkan sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh faktor lain, Maka kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD dipengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sistem informasi akademik dan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian terdahulu adalah variabel kualitas pelayanan sistem informasi akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, agar kualitas pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berpengaruh pihak kampus STIE IEUpaweda Yogyakarta peneliti menyarankan untuk mempengaruhi kembali kualitas layanan sisitem informasi akademik dari semua indikator terutama dari indikator flesibilitas. Misalnya saat mengisi KRS (Kartu Rencana Studi) jadwal yang sudah ada tidak ada kendala sesuai dengan ketentuan dari pihak STIE IEUpaweda Yogyakarta bisa memberi fasilitas wifi mahasiswa bisa menginput KRS dikampus tanpa kendala jaringan, serta dosen bisa lebih up date dalam presensi dan input materi sistem informasi akademik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil peneliti yang berjudul pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa universitas islam riau dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Berdasarkan hasil penelitian diatas yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.
b. Dari hipotesis penelitian ini maka pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau menyatakan setuju

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari analisis data yang dilakukan maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

a. Sistem informasi akademik, diharapkan agar memberikan informasi yang *up to date* dan tidak traffic jammed dalam membuka SIKAD
b. Diharapkan memperbaiki difokuskan pada jaringan tidak mudah rusak, penyampaian data tepat waktu, kecepatan respon petugas, kepastian waktu, petugas menyelesaikan permasalahan tepat waktu dan mendengarkan keluhan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

setiap mahasiswa dengan baik. Mahasiswa diharapkan selalu aktif mengikuti sistem online agar tidak ketinggalan informasi.

c. Pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau agar variabel kepuasan mahasiswa kedepannya dalam penelitian ini bisa berkembang dalam konteks yang lebih luas agar mahasiswa lebih mudah dalam melakukan akses layanan, dapat digunakan sebagai antisipasi layanan sistem online seutuhnya yang akan diterapkan kedepannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR PUSTAKA

Algifari Dosen STIE YKPN Yogyakarta, 2019. *Mengukur Kualitas Layanan*. BPFE-YOGYAKARTA Anggota IKAPI No.008

Alim. Sumarno, 2012.*Penelitian Kualitas Komparatif*. Surabaya elearning unesa

Anief Rufiyanto, Muhammad Rochcham dan Abdul Rohman, 2020. Penerapan Algoritma c4 untuk *kepuasan mahasiswa*. Deepublish Cv Budi Utama.

Prof Dr. Anwar Sausi, S.E., M.SI. 2011 *Metodologi penelitian Bisnis*, Novietha Indra Sallama. Rata Lenteng Agung No. 101 Jagakarsa, Jakarta Selatan 12610

Tisnawati & Saefullah, (2005). *pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana prenadamedia grup

Mariska, L., & Hati, S. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Matam. *Jurnal Akuntansi, EKonomi, Dan Manajemen Bisnis*, *3*(1), 1–9.

Relubun, D. A., Kurnia, R., & Umar, S. O. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada IAIN AMBON. *Tahkim*, *XV*(2), 266–279.

Syastra, M. T. (2012). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang. *Computer Based Information System*, *1*, 97–108.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Wahyudi, R., Astuti, E., & Riyadi, R. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, *1*(1), 28–39.

Wahyujatmiko, R. S. (2013). Pengaruh Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stie Ieupaweda Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Yulfiana. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar, 1–102. Retrieved from repositori.uin-alauddin.ac.id/4512/1/Yulfiana.pdf

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :