

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SIKAD UIR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau)

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam RiauPekanbaru*



OLEH :

EDI PRAYOGO
NPM : 155210135

PROGRAM STUDI MANAJEMENS-1

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية البيوتية

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 : EDI PRATOGO
NPM : 155 210 135
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
SIKAD UIR TERHADAP KEPuasan
MAHASISWA (studi kasus mahasiswa Fakultas Ekonomi UIR)

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 30 %, yaitu 27. %
(Dua puluh Tujuh) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 14-01-2020
Ketua Program Studi

Azmansyah, SE., M.Econ

Edi_Prayogo_155210135_>4

ORIGINALITY REPORT

27%	21%	10%	29%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	6%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to iGroup Student Paper	3%
4	es.scribd.com Internet Source	3%
5	www.scribd.com Internet Source	2%
6	ejournal.stiesia.ac.id Internet Source	1%
7	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
8	elib.unikom.ac.id Internet Source	1%
9	digilib.uir.ac.id Internet Source	1%

15th Jan 2021
Prilatah
Resolbyah

10	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1%
11	id.scribd.com Internet Source	1%
12	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
13	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
14	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
15	media.neliti.com Internet Source	1%
16	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
17	www.slideshare.net Internet Source	1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

On

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan yang diperoleh Karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

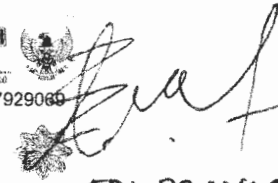
Pekanbaru, 14 FEBRUARI 2020

Saya yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL

174764AHF477929080

6000
ENAM RIBU RUPIAH



EDI PRAYOGO

ABSTRAK

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SIKAD UIR TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Riau)**

OLEH

EDI PRAYOGO
NPM : 155210135

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan Menganalisis Kualitas Pelayanan Sikad Uir Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelanggan Sikad Uir dan variabel mana yang lebih dominan mempengaruhi Keputusan Mahasiswa. Responden yang diambil adalah 100 Mahasiswa/i fakultas Ekonomi universitas islam riau. Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan probability sampling dengan simple random sample, adapun metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode kuantitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui dokumentasi dan kuesioner penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Sikad Uir, memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Fakultas Ekonomi universitas islam riau.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan konsumen

ABSTRACT**QUALITY ANALYSIS OF UIR SIKAD SERVICE TO STUDENT
SATISFACTION (Case Study in Faculty of Economics Students****Riau Islamic University)****By****EDI PRAYOGO
NPM : 155210135**

The purpose of this research is to find out and Analyze the Quality of Uir Attitude Service on Student Satisfaction Case Study on Students of the Faculty of Economics, Islamic University of Riau and to determine whether the Customer Quality of Uir Attitude and which variable is more dominant influences Student Decisions. Respondents were 100 students from the Economics faculty of Riau Islamic University. Sampling in this study is using probability sampling with simple random samples, while the data analysis method used is descriptive and quantitative methods that use primary data and secondary data obtained through documentation and research questionnaires. The results of this study indicate that the Quality of Uir Attitude Services, an effect on Student Satisfaction. Faculty of Economics, Islamic University of Riau.

Keywords: Service Quality and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim..

AssalamualaikumWr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas rahmat dan Karunianya serta shalawat dan selamat junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat diberikan kemampuan untuk Menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SIKAD UIR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi**

Universitas Islam Riau)” skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar sarjana lengkap pada fakultas ekonomi universitas islam Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCI. Selaku Rektor universitas islam riau.
2. Bapak Drs.H. Abrar, M.Si, Ak,CA. selaku dekan fakultas ekonomi universitas islam Riau.

3. Bapak Azmansyah, SE. M.Econ. selaku ketua prodi Manajemen fakultas ekonomi universitas islam Riau.
4. Ibu yulefnita, SE, MM. selaku sekretaris prodi jurusan manajemen fakultas islam Riau.
5. Drs. Asril, MM. selaku pembimbing yang telah memberikan saran-saran serta korelasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Semua bapak/ibu Dosen selaku staf pengajar beserta staf Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
7. Yang sangat istimewa kedua orang tua berkat dukungan, motivasi dan do'a penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
8. Buat Saudara Saudara penulis terutama, Kang juki, kakgira, bang muslim dan keponakan, reza ariski, sastra anggara, rahmat alfaroz, dea april. Saudara sepupu, GunawanHariyanto, RohmatHidayat.
9. Buat adik-adik penulis, Rika Ayu, IstiUtami, intan, kiki, tika, dika, reza.
10. Buat sahabat terbaik Firman Hidayat, Ade Novendri, dan teman dari Ijo tomat, desi, reni resti autami, nurjanah april, vera, siti rohana.
11. Buat kawan – kawan seperjuangan angkatan manajemen 2015, manajemen kelas A, Fsi-Assabill, Ikhas15, Sahabat-sahabat dekat Muhammad Ridwan, Deni Arya Saputra, Atila Jodi Pratama, Ramdani, Riko Zulhendri Efendi, Rizki Ramadhan, Dedo Noviandi, Riyon Erdin Wahyudi, Remy Junafri, Budi Setiawan Sugeng Pribadi, Ravi Radianto, Surya Maulana, Ade Widowati, Riski Nurul, Maysaroh, siti wulandari, Ella, Arif, Firman,

Wandi, Ade, Villa, Tika, Nurul, Rilla, Randi, Fian, Fandi, Rizki, Ahyar,
Ardinal, Reka, Raka, Bayu Kelana, Agus Setiawan dan yang lain – lain.



Pekanbaru, 27 November 2019

Penulis

Edi Prayogo

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	Xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakangMasalah.....	1
1.2 PerumusanMasalah.....	6
1.3 TujuanPenelitiandanManfaatPenelitian.....	6
1.4 SistematikaPenulisan.....	7
BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan pelanggan.....	9
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	11
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Tipe Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	22
2.5 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek / Lokasi Penelitian.....	24
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	27

3.4 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	35
4.2 Visi dan Misi Universitas Islam Riau.....	36
4.3 Sejarah Fakultas Ekonomi.....	37
4.4 Struktur Organisasi.....	39
4.5 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi.....	40

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

5.1 Karakteristik Responden.....	42
5.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	45
5.3 Kualitas Pelayanan.....	46
5.3.1 Bukti Langsung.....	46
5.3.2 Reliability (Keandalan).....	48
5.3.3 Responsiveness (Daya Tanggap).....	51
5.3.4 Assurance (Jaminan).....	53
5.3.5 Empathy (Kepedulian).....	55
5.4 Kepuasan Pelanggan.....	60
5.5 Analisis Kualitas Pelayanan Sikad Uir Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.....	73
5.5.1 Regresi Linier Sederhana.....	73
5.5.2 Koefisien Korelasi.....	74
5.5.3 koefisien Determinasi (R^2).....	75
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	76

BAB VI : PENUTUP

6.1 Kesimpulan..... 79

6.2 Saran..... 80

DAFTAR PUSTAKA..... 82

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
1. Tabel 1.1 :Data MahasiswaFakultasEkonomi UIR Pekanbaru (2016-2018).....	5
2. Tabel 1.2 : PenelitianTerdahulu.....	5
3. Tabel 1.3 : Operasional Variabel	5
4. Tabel 2.1 : Nama Jabatan Periode 2017/2021.....	27
5. Tabel 5.1Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Di Fakultas Ekonomi UIR Pekanbaru.....	43
6. Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Fakultas Ekonomi UIR Pekanbaru.....	44
7. Tabel 5.3 :Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan di Fakultas Ekonomi UIR Pekanbaru.....	44
8. Tabel 5.4 :Identitas Responden Berdasarkan Semester (Angkatan).....	45
9. Tabel 5.5 : Uji Validitas.....	56
10. Tabel 5.6 : Uji Reliabilitas Reliability statistics.....	47
11. Tabel 5.7 : Tanggapan responden mengenai ruang komputerisasi yang digunakan full Ac dan memadai	48
12. Tabel 5.8 : Tanggapan responden mengenai mahasiswa menggunakan komputer saat penyusunan Krs dan Khs.....	49
15. Tabel 5.9 : Tanggapan responden mengenai keluarannya nilai mahasiswa sesuai yang dijadwalkan.....	50
16. Tabel 5.10 : Tanggapan responden mengenai mata kuliah yang diterakan di sikad sudah sesuai dengan yang akan di ambil mahasiswa.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi telah merata pada seluruh bidang yang dapat membantu kebutuhan manusia. Salah satunya adalah teknologi komputer pada saat ini yang maju dan telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.

Peranan dan kemajuan teknologisangat penting bagi umat manusia, terutama dalam pengelolaan organisasi. Konseptualisasi teknologi berimplikasi bahwa setiap kegiatan manajemen dan administrasi memerlukan teknologi dalam prektiknya. Posisi teknologi tersebut semakin penting ketika inovasi tersebut berhasil menggabungkan teknologi telekomunikasi dan informasi (misalnya internet). Penggabungan teknologi telekomunikasi dan informasi ini berdampak terhadap revormasi dalam setiap bidang kehidupan manusia baik Negara, bisnis maupun kehidupan sehari-hari. Revormasi tersebut berwujud dalam bentuk *e-commerce, e-business, e- government, eprocurement, e-development, elearning*. Penggunaan teknologikomunikasi dan informasi ternyata membuat kinerja organisasi lebih efektif, efisien dan kompetitif. (Akadun: 2009:1- 2)

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa dan dosen, UIR membentuk situs yang dapat diakses yaitu di <https://uir.ac.id>/Salah satu bagian

dari situs tersebut adalah diterapkannya Sistem Informasi Akademik (SIKAD) *online* di sikad.uir.ac.id. UPT yang disertai tugas untuk mengelola situs UIR adalah IT UIR. Sistem informasi Akademik (SIKAD) secara khusus diciptakan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Perguruan Tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja, kualitas SDM dan daya saing yang dihasilkannya. Sistem Informasi Akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, staf pengajar (dosen), dan mata kuliah serta administrasi fakultas/jurusan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual yang selanjutnya dikerjakan dengan bantuan Software agar mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional. Salah satu wujud pelayanan yang membantu terlaksananya kegiatan belajar mengajar di UIR adalah proses registrasi mahasiswa dan pemberian nilai sebagai hasil dari kegiatan belajar mengajar dalam satu semester yang diberikan dosen yang bersangkutan. Proses registrasi mahasiswa sangat penting menyangkut besar kecilnya mahasiswa yang terdaftar dan aktif dalam perkuliahan.

Sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang ditujukan untuk mahasiswa dalam mengakses informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan informasi dan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang terdapat dalam sikad meliputi informasi jadwal kuliah yang sedang

diikuti, kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), biodata diri neraca keuangan persemester registrasi, serta agenda harian.

Keberhasilan sistem informasi merupakan suatu posisi dimana sistem informasi yang digunakan dapat memberikan kontribusi pada organisasi dalam tercapainya tujuannya. Begitu juga sebaliknya sistem informasi dapat dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunaanya. perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi agar sistem informasi dapat beroperasi secara optimal

Untuk menghadapi semakin kompleksnya persoalan yang terjadi. Perguruan tinggi menerapkan teknologi informasi yang dapat membantu dalam menangani kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian, pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), Kartu Rencana Studi (KRS) informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian. Adanya SIKAD diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih dijalankan secara manual, dengan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal ini akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud. SIKAD ini juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak. Meskipun dalam praktiknya masih ada kekurangan seperti kesulitan mengakses situs SIKAD ketika pengisian kartu rencana studi (KRS) ketika dimulai semester baru dan pemantauan kartu hasil studi (KHS) yang dikarenakan

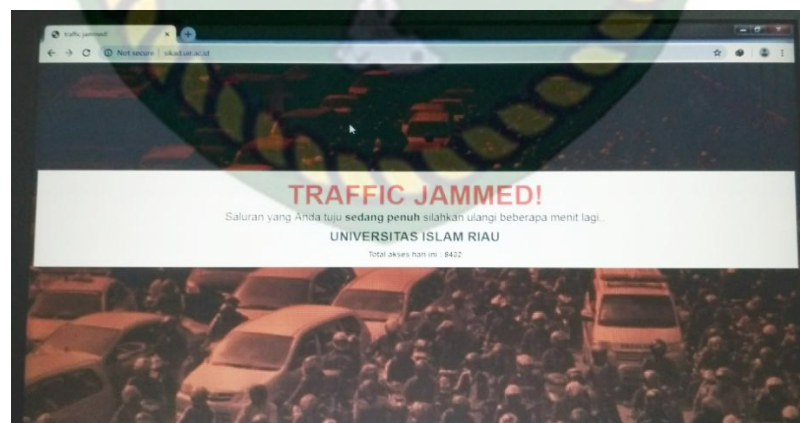
sering terjadinya traffic jammed sehingga pengguna tidak dapat mengakses SIKAD UIR untuk memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan administrasi akademik dan informasi.

Berikut adalah gambar tampilan sikad sedang normal dan traffic jammed :

Gambar 1: tampilan sikad UIR sedang normal



Gambar 2: Tampilan sikad UIR sedang mengalami Traffic Jammed



Tabel 1

Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIR Pekanbaru (2016-2018)

NO	Tahun	Program Studi			
		Manajemen	Akutansi	Ekonomi P	D3 Akutansi
1	2016	574 orang	362 orang	84 orang	26 orang
2	2017	583 orang	412 orang	52 orang	22 orang
3	2018	592 orang	415 orang	20 orang	11 orang

Sumber: Data Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR, 2019

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan sikad uir terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi universitas islam riau, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 1 mahasiswa menyatakan cukup memuaskan dengan pelayanan sikad uir dengan alasan sikad uir sulit diakses pada waktu tertentu, 21 mahasiswa menyatakan kurang memuaskan dan 8 mahasiswa menyatakan tidak memuaskan dengan pelayanan sikad uir dengan alasan yang sama yaitu traffic jammed yang terlalu sering diawal semester baru. Wawancara diajukan rata-rata kepada mahasiswa angkatan 2015, dan beberapa angkatan 2016, 2017 dan 2018. Jumlah responden sebagai narasumber sebanyak 30 mahasiswa di fakultas ekonomi universitas islam riau.

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riausebagai studi penelitian dikarenakan pengguna langsung sistem informasi akademik. Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk menulis judul penelitian “**Analisis**

Kualitas Pelayanan Sikad UIR Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau)

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian adalah **“Apakah kualitas pelayanan Sikad UIR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau) ”**

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Sikad UIR dan kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Sikad UIR terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan, khususnya yang menyangkut dengan ilmu manajemen pemasaran.

2. Bagi Lembaga Universitas, sebagai masukan atau rekomendasi bagi IT UIR dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang mengambil penelitian pada bidang yang sama.

1.4Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian penulisan ini adalah sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menyediakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang telaah pustaka yang mengandung dalam pembahasan penelitian, yang menguraikan tentang pengertian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, yaitu lokasi dan objek penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai gambaran umum Sikad UIR.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengemukakan hasil dari penelitian dan pembahasan untuk menemukan jawaban atas masalah-masalah dari penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dimana akan dikemukakan kesimpulan dan saran sehubungan dengan hasil penelitian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Kepuasan Pelanggan

2.1.1 Pengertian Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler (2000:42), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) dari suatu produk dan harapan. Engel, Blackwell dan Miniard (1995:273) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Day (1984) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian evaluatif purnabeli menyangkut pilihan membeli spesifik. Cadotte, et al. (1987) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.

Dari beberapa uraian definisi mengenai kepuasan, maka secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen atau bahkan melebihinya.

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumen tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Layanan yang diberikan kepada konsumen akan memacu puas tidaknya seseorang konsumen atas pelayanan yang diberikan. Beberapa perusahaan telah lama menyadari bahwa produk yang hebat tidaklah cukup menarik

pelanggan atau yang lebih penting lagi membuat para pelanggan kembali membeli produk itu (Armistead dan Clark, 1996:2)

Dalam memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan, ada beberapa keuntungan pertama terbesar yaitu kepuasan pelanggan, karena pelanggan menilai mutu produk dengan apa yang mereka lihat dan pahami. Keuntungan kedua, bahwa pelanggan mendapat nilai maksimum dari pembeliannya dan memungkinkan pelanggan harus mengarah kepada peningkatan kesetiaan pelanggan kembali membeli produk itu (Armistead dan Clark, 1996:5-6). Ketidakpuasan konsumen merupakan cerminan kegagalan produk (*product failure*) dalam memenuhi janji-janji (*promisee*) nya. Bila ini terjadi, terkadang beberapa efek negatif dalam sikap dan perilaku konsumen terhadap organisasi.

Lupiyoadi (2001:19) ada lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh pemilik usaha yaitu :

1. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka peroleh berkualitas/terjamin.

2. Kualitas Pelayanan

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

3. Emosional

Konsumen akan merasa senang dan keyakinan bahwa orang lain akan merasa bangga terhadap pemilik usaha bila membeli produk yang mereka tawarkan kepada konsumen cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

Harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada konsumennya.

5. Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan produk yang cenderung puas terhadap produk yang ditawarkan.

2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen pada dasarnya memerlukan sesuatu yang sangat relatif dan subyektif. Ini terjadi karena kualitas pelayanan yang dinilai sama oleh seseorang namun dirasakannya berbeda. Kondisi ini biasa terjadi apabila konsumen atau pelanggan sedang dalam kondisi psikologis yang berbeda. Namun ada juga beberapa faktor atau indikator yang sering dijadikan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen seperti yang dikemukakan oleh Gasperzs (2000:36) di antaranya:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang di rasakan ketika sedang melakukan transaksi, passti konsumen memiliki keinginan/rasa terpendam. Apabila keinginan/rasa itu bisa dibacakan dan ditampilkan oleh produsen, maka disanalah letak kepuasan konsumen.

2. Pengalaman masa lalu ketika melakukan transaksi dengan para pesaing kualitas pelayanan yang baik dari suatu produsen umumnya akan membekas bagi seseorang. Pengalaman sering kali dijadikan referensi dalam malakukan transaksi ditempat. Apabila pelayanan yang diberikan berada pada kualitas dibawah pelayanan pesaing, biasanya konsumen kecewa serta apabila pelayanan yang diberikan lebih berkualitas di banding pelayanan pesaing, maka konsumen akan memperoleh pengalaman baru.

3. Pengalaman dari teman hal ini dapat dijadikan sebagai ajang promosi yang mempunyai pengaruh sangat besar bagi konsumen. Apabila seseorang teman menceritakan suatu pengalaman yang menyenangkan, maka seseorang atau konsumen yang lain juga akan mengharapkan untuk memperoleh pengalaman yang sama. Apabila pada kondisi pelayanan yang diterimanya lebih buruk dari pengalaman teman, maka akan menimbulkan kekecewaan pada konsumen tersebut.

4. Persepsi timbul dari iklan. Apabila janji pada iklan dapat di penuhi, maka konsumen puas. Akan tetapi apabila janji pada iklan tidak dipenuhi, maka konsumen akan kecewa.

2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Secara garis besar, ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, *website*, email, fax, blog, dan lain-lain.
2. Ghost shopping, yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang ‘menyamar’ sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
3. Lost customer analysis, yakni menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
4. Survei kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, email, *website*, blog, maupun tatap muka langsung. Hingga saat ini survei merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran kepuasan pelanggan.

Tujuan mengukur kepuasan pelanggan menurut Hill, Brierley & MacDougall (1999), kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (customer requirements). Kepuasan pelanggan bukan konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah sektor, seperti ekspektasi,

tingkat kepentingan (importance), kinerja, dan faktor ideal. Kendati demikian, salah satu teknik pengukuran kepuasan pelanggan yang paling banyak dipakai adalah “importance performance analysis” (Martila & James, 1977), yakni menggunakan importance ratings dan dan performance ratings.

2.1.4 Tipe Kepuasan Pelanggan

Menurut Stauss dan Neuhaus (1997) dalam Tjiptono dan Chandra (2011) mereka mengargumen bahwa kepuasan atau ketidakpuasan memiliki dimensi kualitatif. Maksudnya, dimungkinkan saja bahwa sebuah jawaban yang diberikan pelanggan pada indeks kepuasan tertentu (contohnya, “sangat puas” pada skala 7-point Likert). Model kepuasan ini membedakan tiga tipe kepuasan yaitu :

- 1) *Demanding Customer Satisfaction*. Tipe ini merupakan tipe yang aktif. Pelanggan dengan tipe kepuasn ini berharap bahwa penyediaan jasa bakal mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat dimasa depan.
- 2) *Stable Customer Satisfaction*. Pelanggan dengan tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang demanding. Mereka menginginkan sesuatunya tetap sama.
- 3) *Resigned Customer Satisfaction*. Pelanggan tipe ini juga merasa puas. Namun kepuasannya bukan disebabkan pemenuhan ekspektasi, namun lebih didasarkan atas kesan bahwa tidak realistis untuk harapan lebih.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms, 1983). Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Pasuraman, et al., 1985).

Menurut wyckof dalam Lovelock (2001:335), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu expedited service dan received. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui kepuasan pelanggan, maka jasa tersebut memiliki kualitas ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka persepsi jasa dipersepsikan buruk.

Dalam perspektif TQM (*total quality manajement*), kualitas dipandang secara luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi

yang dirumuskan Goesth dan Davis (2006:51), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi kualitas ini jelas berpusat pada pelanggan dimana pelanggan mempunyai kebutuhan dan harapan tertentu. Dan kita dapat mengatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas bila produk atau pelayanan penjualan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Definisi kualitas ini jelas berpusat pada pelanggan dimana pelanggan mempunyai kebutuhan dan harapan tertentu. Dan kita dapat mengatakan bahwa seseorang penjual telah memberikan kualitas bila produk atau pelayanan penjualan memenuhi dan melebihi harapan pelanggan.

Menurut David A Garvin dalam Lovelock (2001:336) mendefinisikan kualitas dari lima sudut pandang yaitu :

1. *Transcendental Approach*

Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai innate excellence dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, seni rupa. Meskipun pertanyaan-pertanyaan maupun pesan-pesan lain seperti kecantikan wajah (kosmetik) kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), tempat berbelanja menyenangkan (supermarket), dan lain-lain. Definisi ini menyulitkan bagi fungsi perencanaan, produksi dan pelayanan suatu perusahaan untuk menggunakan sebagai dasar manajemen kualitas.

2. Product-Based Approach

Dalam pendekatan ini dianggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah berapa unsur dan atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat dijelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan dan preferensi individu.

3. User-Based Approach

Pendekatan ini berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Persepektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan, perseptif inilah yang dipakai sebagai penelitian.

4. Manufacturing-Based Approach

Persepektif ini bersifat supply based dan terutama memperhatikan praktek-praktek perekayasaan dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian sama dengan persyaratan (conformance of requirements). Dalam sektor jasa dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat operation-operation driven. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali di dorong untuk bertujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi, yang menentukan kualitas

adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan bukan konsumen yang menggunakan.

5. *Value-Based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga kualitas didefinisikan sebagai “affordable excellent”. Kualitas dalam persepektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang melakukan penelitian khusus berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa sepuluh faktor tersebut meliputi :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok konsisten (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (Dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time), selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

3. *Compentence*, artinya setiap orang dalam satu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memeberikan jasa tertentu

4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungkan dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, seluruh komunikasi perusahaan mudah dihubungi.

5. *Cortesy*, meliputi sikap sopan santun, sespek, perhatian dan keramahtamahan yang dimiliki oleh para personel (resepsionis, operator telepon)

6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kreadibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi/contact personel dan interaksi dengan pelanggan.

8. *Scurity*, yaitu aman dari bahaya atau resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keramatamahan serta fisik/physial sefety, keamanan financial/financial security dan kerahasiaan/ confidentiality.

9. *Understanding/knowning the customer*, yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

10. *Tanggibles*, yaitu fisik dari jasa berupa fasilitas fisik peralatan yang digunakan, refresentasi fisik dari jasa.

Dari kesepuluh dimensi yang ada di atas dapat dirangkumkan menjadi hanya lima dimensi pokok yang meliputi:

1. Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumberdaya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Kolam renang yang kotor dan keruh bakal dinilai jelek oleh pelanggan
2. keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Pernah menelpon layanan pelanggan penyedia jasa ponsel anda? Berapa lama harus menunggu sebelum anda yang menjawab telepon? Apakah anda dilayani mesin penjawab? Apakah anda diping-pong kesana kemari sebelum akhirnya dibantu?
4. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Bila anda harus menjalani operasi ginjal, anda tentu saja ingin mendapatkan jaminan bahwa dokter yang melayanin anda benar-benar kompeten.
5. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

2.3 Penelitian Terdahulu

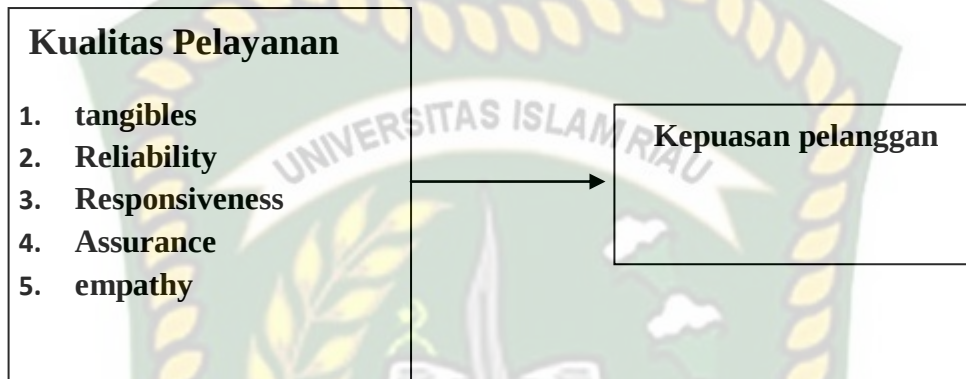
Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	NAMA PENELITI	JUDUL	Sampel dan Metode Penelitian	HASIL PENELITIAN
1	Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung	Sampel : 78 Responden Metode : Analisis Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2	Riza Wahyudi, Endang Siti A, Riyadi (2015)	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fskultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya).	Sampel : 89 Mahasiswa Metode: Analisis Regesi	Variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), dan variabel kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).
3	Samosir, Zurni Zahara (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU.	Sampel : 393 orang Metode : Regesi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka dan tujuan penelitian maka kerangka pemikiran antara pengaruh kualitas dan kepuasan pelayanan adalah



Keterangan :

Y : variabel dependen (*dependent variable*) atau variabel terkait yaitu variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat (sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y).

X : Variabel independen (*independent variabel*) atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen (sugioyono, 2009). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

2.5 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan teori-teori yang telah dikemukakan diatas, maka dapatlah dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

“Diduga kualitas pelayanan sikad UIR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (studi kasus pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Islam Riau)”.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek / Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau sebagai pengguna langsung Sikad UIR. Dan diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Sikad UIR

3.2 Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasional variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan koesioner	Skala
Kualitas pelayanan (X): Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	1. Kenyamanan ruang pelayanan	1. Ruang komputerisasi yang digunakan full Ac dan memadai	Ordinal
	<i>Reliability</i> (keandalan)	2. Ketersediaan fasilitas 1. Ketepatan menepati janji dalam layanan 2. Ketepatan waktu dalam layanan	2. Mahasiswa menggunakan komputer saat penyusunan krs dan khs 1. Keluarnya nilai mahasiswa sesuai yang dijadwalkan 2. Mata kuliah yang diterakan di sikad sudah sesuai dengan yang akan	Ordinal

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan koesioner	Skala
(Tjiptno, 2001)	Responsiveness (daya tangkap)	1. Kejelasan informasi	1. Sikad memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputaran perkuliahan secara tepat	Ordinal
		2. Kesiadaan membantu	2. Staf akademik UIR merespon permintaan pengguna sikad secara cepat dan tepat	
	Assurance (jaminan)	1. Kepercayaan	1. Staf akademik UIR memberikan rasa percaya kepada pengguna sikad untuk menangani masalah penggunaan sikad	Ordinal
		2. Rasa aman	2. Pengguna sikad merasa aman sewaktu menggunakan sikad	
	Empathy (kepedulian)	1. Petugas yang profesional	1. Staf akademik UIR bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian sikad	Ordinal
		2. Memberikan layanan tanpa melihat	2. Staf akademik UIR melayani semua	

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan koesioner	Skala
		setatus maupun kedudukan	mahasiswa tanpa melihat status sosialnya.	
Kepuasan (Y): Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang di konsumsi (Walker, et al.2001:35)		1. Kepuasan terhadap jasa 2. Kepuasan terhadap fasilitas/ sikad dan Terpenuhinya harapan konsumen/ mhasasiswa	1. Pelayanan dari staf akademik cepat tanggap 2. Sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh sikad terstruktur 3. Informasi yang dihasilkan oleh sikad jelas dan cepat 4. Tampilan menu sikad mudah dipahami 5. Tidak ada menu bantuan di sikad online 6. Kesalahan input data di sikad online diberitahukan dengan jelas 7. Saya merasa senang dengan adanya sikad 8. Informasi dalam sikad online mudah di temukan 9. Kelengkapan isi dari modul sikad 10. Tampilan menu sikad menarik 11. Kemudahan untuk masuk sikad uir dalam menggunakan sikad	Ordinal

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan koesioner	Skala
Kualitas pelayanan (X): Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptno, 2001)	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	3. Kenyamanan ruang pelayanan	3. Ruang komputerisasi yang digunakan full Ac dan memadai	Ordinal
		4. Ketersediaan fasilitas	4. Mahasiswa menggunakan komputer saat penyusunan krs dan khs	Ordinal
	<i>Reliability</i> (keandalan)	3. Ketepatan menepati janji dalam layanan	3. Keluarnya nilai mahasiswa sesuai yang dijadwalkan	
		4. Ketepatan waktu dalam layanan	4. Mata kuliah yang diterakan di sikad sudah sesuai dengan yang akan diambil oleh mahasiswa	Ordinal
	<i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	3. Kejelasan informasi	3. Sikad memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputaran perkuliahan secara tepat	
		4. Kesiediaan membantu	4. Staf akademik UIR merespon permintaan pengguna sikad secara cepat dan tepat	Ordinal
	<i>Assurance</i> (jaminan)	3. Kepercayaan	3. Staf akademik UIR memberikan rasa percaya kepada	

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan koesioner	Skala
	Empathy (kepedulian)	4. Rasa aman 3. Petugas yang profesional 4. Memberikan layanan tanpa melihat status maupun kedudukan	pengguna sikad untuk menangani masalah penggunaan sikad 4. Pengguna sikad merasa aman sewaktu menggunakan sikad 3. Staf akademik UIR bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian sikad 4. Staf akademik UIR melayani semua mahasiswa tanpa melihat status sosialnya.	Ordinal
Kepuasan (Y): Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Walker, et al.2001:35)		3. Kepuasan terhadap jasa 4. Kepuasan terhadap fasilitas/ sikad dan Terpenuhinya harapan konsumen/ mahasiswa	12. Pelayanan dari staf akademik cepat tanggap 13. Sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh sikad terstruktur 14. Informasi yang dihasilkan oleh sikad jelas dan cepat 15. Tampilan menu sikad mudah dipahami 16. Tidak ada menu bantuan di sikad online	Ordinal

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan koesioner	Skala
			17. Kesalahan input data di sikad online diberitahukan dengan jelas 18. Saya merasa senang dengan adanya sikad 19. Informasi dalam sikad online mudah di temukan 20. Kelengkapan isi dari modul sikad 21. Tampilan menu sikad menarik 22. Kemudahan untuk masuk sikad uir dalam menggunakan sikad	

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa fakultas ekonomi universitas islam riau sebanyak 3.153 mahasiswa sebagai pengguna sikad uir. sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan menggunakan rumus Slovin, dapat ditarik jumlah sampel yang akan dijadikan responden.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran sampel

kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir populasi (N) sebanyak 3.153 Mahasiswa pengguna Sikad UIR dengan asumsi tingkat kesalahan (e) 10%

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{3.153}{1+3.153 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.153}{1+ 3.153 (0,01)}$$

$n = 96,92$ dibulatkan menjadi 100 orang

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan simple random sample. Teknik random sampling adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (sugiyono, 2001:57).

3.4 Jenis dan Sumber Data

Bentuk dalam penelitian ini yaitu deskripsif kualitatif dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana, dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linier variabel independen dengan variabel dependen (Djojo, 2012). Menurut Sulistiyo (2012), deskripsi kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan dalam penelitian, penyaksian dengan melihat, mendengar dan mencatat secara objektif (Sulistiyo, 2012). Dalam penelitian observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang pengaruh kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Sikad UIR.

b. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberi respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Tujuan penyebaran angket ini mencari yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan yang nantinya harus dijawab oleh setiap responden, pengisian dilakukan dengan memberikan tanda (✓) pada tempat yang sudah disediakan.

Adapun skala pengukuran peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah *skala Likert*. *Skala Likert* yaitu skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/kelompok tentang fenomena sosial (Sugiono, 2001). Penelitian ini menggunakan statement dengan 5 skala yang menunjukkan setuju

atau tidak setuju terhadap statement tersebut. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

Sangat Setuju	(SS)	=	5
Setuju	(S)	=	4
Cukup	(C)	=	3
Tidak Setuju	(TS)	=	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	=	1

Pemberian skor tersebut dengan pertimbangan, jawaban tertinggi diberi skor 5 karena ada 5 option jawaban, kemudian setiap item jawaban disusun dari nilai tertinggi kebawah.

3.6 Teknik Analisis Data

Setelah memperoleh data langkah selanjutnya adalah pengolahan data. Hasil analisis data yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dan memberikan petunjuk tercapai atau tidaknya penelitian. Teknis analisis data merupakan pengolahan yang diperoleh dengan menggunakan rumusan atau aturan yang ada, sesuai dengan pendekatan dan penelitian atau disain yang diambil. Analisis data merupakan suatu cara untuk mengelola data hasil penelitian guna memperoleh suatu simpulan. Hasil dari analisis data merupakan jawaban terhadap permasalahan dan memberikan petunjuk tercapai atau tidak tujuan penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengambilan data penelitian ini adalah :

a. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditunjukkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau pada saat yang lampau. Penelitian deskriptif ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif dengan rumus sebagai berikut : $p = \frac{F}{N} \times 100\%$

Keterangan:

P = persentase

F = frekuensi

N = banyaknya sampel

Guna menafsir skor nilai yang diperoleh melalui perhitungan atas angket tersebut, maka untuk mendapatkan persentasenya disesuaikan dengan kriteria yang dikemukakan Arikunto (2010) dalam Maulida (2011) sebagai berikut:

Kriteria Analisis Deskriptif Data

No	Rentang % skor	Kriteria	
		Kepuasan pelanggan	Kualitas pelayanan
1	81% - 100%	Sangat baik	Sangat baik
2	61% - 80%	Baik	Baik
3	41% - 60%	Cukup	Cukup
4	21% - 40%	Kurang	Kurang
5	0% - 20%	Kurang sekali	Kurang sekali

b. Pengujian Instrumen

Sebelum pengambilan data dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang digunakan.

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam pengertian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Sulistyo, 2012). Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program spss (*statistical package for social science*). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan, perlu di konsultasikan dengan tabel *r product moment*. Kriteria uji validitas adalah:

- a. Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terdapat kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan Rumus Koefisien *Cronbach*

Alpha (Sulistyo, 2012). Pengujian reliabilitas terdapat seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*.

Pengujian reliabilitas terdapat seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* pada penelitian ini akan digunakan nilai 0.7 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.7 (Sudijono, 2008)

Syarat suatu alat ukur untuk menunjukkan kehandalan yang semakin tinggi adalah apabila koefisien reliabilitas (α) yang mendekati angka satu. Apabila koefisien pada (α) lebih besar dari 0.7 maka alat ukur dianggap handal atau terdapat *internal consistency reliability* dan sebaliknya bila α lebih kecil dari 0.7 maka di anggap kurang handal atau tidak terdapat *internal consistency reliability*.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis data dilakukan secara kuantitatif, yaitu proses analisis data yang dilakukan dengan menelaah data secara keseluruhan dari berbagai sumber yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Untuk menganalisis data penulis menggunakan metode regresi linear sederhana, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS Versi 22.0*. adapun persamaan model regresi linear sederhana

$$Y = \alpha + bX + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

X = Kualitas Pelayanan

b = Koefisien Regresi (parsial)

e = Tingkat Kesadaran (error)

d. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen (Kuncoro, 2001 dalam Oldy, 2010).

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1 Sejarah Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau atau di singkat UIR adalah Perguruan Tinggi Islam tertua di Pekanbaru. Didirikan oleh YLPI Riau tanggal 4 September 1967 dan diresmikan Menteri Agama RI yang dituangkan dalam piagam yang ditanda tangani pada tanggal 18 April 1963. Universitas Islam Riau di Pekanbaru berlokasi di Jalan Kharuddin Nasution No 113 perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Provinsi Riau. UIR didirikan dengan Akte Notaris Syawal Sutan diatas Nomor 15 tanggal 30 Desember 1972 yang merupakan perbaikan Akte Notaris tahun 1962. UIR berasaskan Islam, Undang-undang Dasar 1945, berfungsi:

- 1) Melaksanakan Catur Darma Prguruan Tinggi, yaitu melaksanakan pendidikan tinggi, penilaian dan pegabdian kepada masyarakat serta Dakwah Islamiyah.
- 2) Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional serta menciptakan Ilmu pengetahuan, Teknologi danyang berwawasan Islam.
- 3) Mengembangkan dan menyebarluaskan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan memperkaya kebudayaan Daerah maupun kebudayaan Nasional.

- 4) Berperan aktif dalam mengembangkan masyarakat Islam yang Madani.
- 5) Mempelopori pengembangan IPTEK dan seni bagi terbentuknya masyarakat Madani. Pola Ilmiah Universitas Islam Riau adalah mempersiapkan masyarakat Modern (berfikir maju) dengan penerapan Ilmu Pengetahuan, Teknologi yang dijiwai oleh nilai-nilai Keislaman.

4.2 Visi dan Misi Universitas Islam Riau

a. Visi

“Menjadikan Universitas Islam Unggul dan Terkemuka di Asia Tenggara pada tahun 2020”

b. Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas
2. Menyelenggarakan penelitian yang kreatif dan inovatif untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan menciptakan inovasi baru
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat sebagai tanggung jawab sosial kemasyarakatan
4. Menyelenggarakan dakwah islamiah dan pengintegrasian keislaman dan ilmu pengetahuan
5. Menyelenggarakan manajemen universitas yang bersih dan transparan
6. Membangun kemitraan yang saling menguntungkan dengan perguruan tinggi, industri, masyarakat dan pemerintah lokal, Nasional, maupun Internasional.

4.3 Sejarah Fakultas Ekonomi

Fakultas Ekonomi UIR secara resmi dibuka oleh Yayasan Pendidikan Islam (YLPI) Daerah Riau pada tanggal 1 juli 1981. Tahun 1981-1985 Fakultas Ekonomi berlokasi di kampus lama jalan Prof. Yamin No. 1 Pekanbaru. Sejak awal tahun 1985, seiring dengan meningkatnya aktivitas dan kapasitas masaing-masing jurusan mata kuliah Fakultas Ekonomi pindah ke kampus baru di perhentian Marpoyan Pekanbaru yang sekarang bernama Jl. Kaharuddin Nasution KM 11 Marpoyan Pekanbaru. Fakultas Ekonomi memperoleh izin operasional dari pemerintah c.q Kopertisi Wilayah I Medan berdasarkan SK. No.025/PD/Kop.1981 tertanggal 24 Agustus 1981. Kemudian pada tanggal 2 November 1984 status Fakultas Ekonomi ditingkatkan menjadi Terdaftar berdasarkan SK. No. 03240/DIKBUD/1984. Pada tahun 1987 program Akuntansi D.III ditingkatkan statusnya dari terdaftar diakui dan pada tahun 1990 dinaikan menjadi status disamakan berdasarkan SK Dirjen Dikti N 044/0/90 tanggal 17 Januari 1990. Berdasarkan evaluasi dari koperasi Wilayah I maka mulai: juni1990 Status Program Studi Manajemen dan Studi Ekonomi Pembangunan ditingkatkan statusnya dari terdaftar menjadi Diakui berdasarkan SK Mendikbut RI No.0379/0/1990 dan No.0380/0/194. Tertanggal 31 Mei1990 yang kemudian meningkatkan menjadi sttus disamakan berdasarkan SK. Dirjen Dikti No.441/Dikti/Kep/92 tanggal 16 Oktober 1992. Jurusan Akuntansi/S1 mulai dibuka pada tahun1986. Adapun visi dan misi fakultas ekonomi yaitu:

1. Visi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau

“Menjadi Fakultas Ekonomi yang unggul dan terkemuka dibidang ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Akutansi berwawasan Islam di Asia Tenggara tahun 2020”

2. Misi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau

- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran bidang ekonomi, pembangunan, manajemen, dan akutansi yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan masyarakat dan dunia bisnis serta berdaya saing tinggi dalam era Globalisasi berdasarkan nilai-nilai islam.
- b. Menyelenggarakan penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang ekonomi pembangunan, manajemen, dan akutansi
- c. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berorientaasi pada peningkatan pengetahuan dan pola pikir masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan.
- d. Membangun dan mengembangkan budaya akademik yang dinamis, kreatif, inovatif dalam lingkungan kampus yang kondusif dan islami
- e. Menjalin kerjasama dengan institusi pendidikan, dunia bisnis, organisasi profesi dan institusi pemerintah, baik ditingkat lokal, nasional dan internasional.

4.4 Struktur Organisasi

Penyusunan suatu struktur organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana struktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi bersangkutan. Hal ini dimaksudkan sangat pentingnya menciptakan kinerja organisasi yang efisien dan efektif. Dalam hal ini pembagian tugas, penetapan kedudukan, pembatasan kekuasaan dan wewenang. Berikut nama-nama pemimpin dan staf Universitas Islam Riau beserta jabatannya masing-masing.

Tabel 4.1

Nama Jabatan Periode 2017/2021

No	JABATAN	NAMA
1	Rektor	Prof.Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL
2	wakil Rektor I	Dr. H. Syafhendry, M.Si
3	Wakil Rektor II	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 Teknik	Ir. H. Abdul Kudus Z.,MT
8	Dekan Fak Pertanian	Dr. Ir. Ujang Paman, M.Agr
9	Dekan Fak Ekonomi	Drs. Abrar, M.Si., AK
10	Dekan FKIP	Drs. Alzaber, M.Si
11	Dekan FISIPOL	Dr. H. Moriss Adidi Yogia, S.Sos.,M.Si
12	Dekan Fak Psikologi	Yanwar Arif M.Psi, Psikolog
13	Dekan FIKOM	Dr. Abdul Aziz, M.Si
14	Direktur Pascasarjana	Dr. Saipul Bahri, M.Ec
15	Ketua LPPM	Dr. Evizal Abdul Kadir, S.T, M.Eng
16	KetuaLPM	Dr. Agusniar, MSc
17	Ketua LDIK Kampus	Dr. Zulhelmy, SE., Msi., AK
18	Ketua Badan Pengembangan Pemeliharaan Aset (BPPA)	Dr. Thamrin S, SH., M. Hum
19	Ketua Satuan Pengawas Internal (SPI)	Hariswanto, SE., M.Si., AK
20	Ketua badan hukum dan etik (BHE)	Dr. Ardiansyah, SH., MH

Sumber : <https://uir.ac.id>

Gambar 4.1**Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi**

Dari struktur organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, adapun uraian pekerjaan, tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Dekan

Dekan adalah pemimpin fakultas yang bertugas memimpin menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat, membina tenaga kependidikan, mahasiswa, tenaga administrasi dan administrasi fakultas. Dekan bertanggung jawab terhadap rektor.

2. Wakil Dekan

Bertugas membantu pelaksanaan tugas sehari-hari dekan.

3. Senat Fakultas

Merupakan badan normatif dan perwakilan tertinggi dilingkungan fakultas yang mewakili wewenang untuk menjabarkan kebijakan dan peraturan Universitas untuk Fakultas yang bersangkutan.

4. Jurusan

Merupakan unit pelaksanaan akademik yang melaksanakan pendidikan akademik. Jurusan terdiri dari unsur pimpinan (ketua jurusan dan sekretaris jurusan), unsur pelaksana (para dosen), serta kepala laboratorium dan kepala perpustakaan.

5. Kelompok dosen

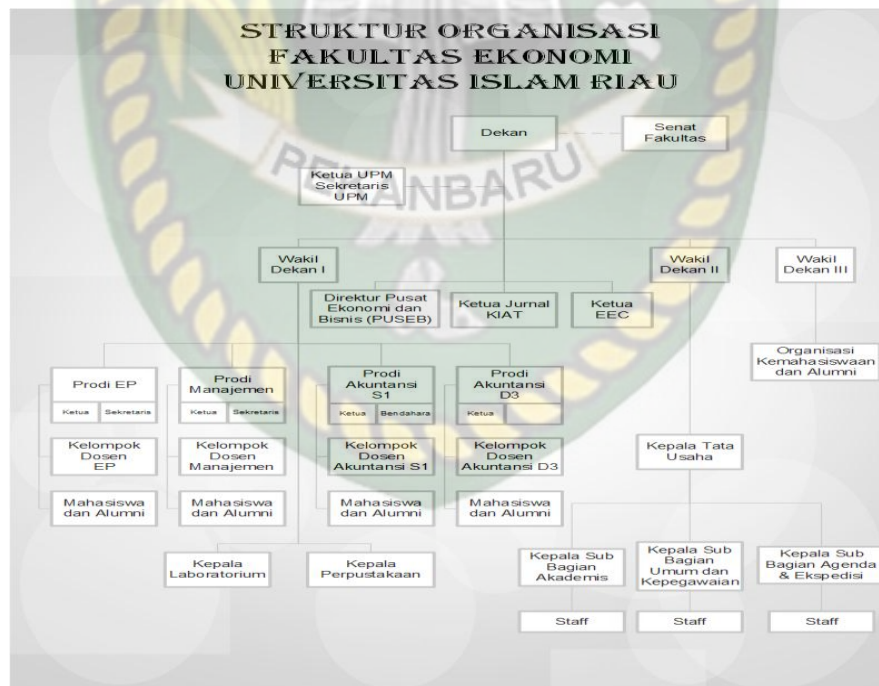
Adalah tenaga pengajar di lingkungan Fakultas yang berada dibawah dan tanggung jawab pada atasan masing- masing di lingkungan fakultas.

6. Bagian Tata Usaha

Bagian tata usaha fakultas adalah unit pelaksanaan teknis dan administratif di lingkungan fakultas yang berada dibawah dekan.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, responden yang diambil penulis sebagai sampel adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, JL. Kharudin Nasution. km. 11 No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru. Adapun responden yang digunakan sebagai objek penelitian adalah sebanyak 100 orang mahasiswa aktif pengguna sikad UIR. Berdasarkan data yang didapat dari 100 responden, melalui kuesioner terdapat kondisi responden tentang umur dan jurusan. Penggolongan yang dilakukan pada responden bertujuan untuk mengetahui secara jelas dan akurat mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian.

Tabel 5.1

**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Di Fakultas Ekonomi UIR
Pekanbaru**

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
18-19	25	25%
20-21	61	61%
22-23	13	13%
24-25	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber Olahan data (2019)

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa usia mahasiswa yang berada pada Fakultas Ekonomi sangat bervariasi mulai dari usia 18-19 sebanyak 25 orang atau 25%, usia 20-21 sebanyak 61 orang atau 61 %, usia 22-23 sebanyak 13 atau 13 %, dan usia 24-25 sebanyak 1 atau 1 %. Dengan demikian maka banyak

jumlah Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi berada pada usia diantara 20-21. Hal ini menunjukkan mahasiswa fakultas ekonomi masih sangat produktif dan mampu menilai Kualitas Pelayanan Sikad Uir Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIR).

Tabel 5.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Fakultas Ekonomi UIR Pekanbaru

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	29	29%
Perempuan	71	71%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan (2019)

Berdasarkan tabel 5.2 diatas diketahui bahwa dari 100 mahasiswa Fakultas Ekonomi yang menjadi responden, 29 orang atau 29 % diantaranya berjenis kelamin laki-laki dan 71 orang atau 71 % berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian responden di dominasi oleh jenis kelamin perempuan

Tabel 5.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan Di Fakultas Ekonomi UIR Pekanbaru

Jurusan	Jumlah	Persentase %
Akuntansi	38	38%
Akuntansi D3	2	2%
Ekonomi Pembangunan	12	12%
Manajemen	48	48%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan (2019)

Berdasarkan pada tabel 5.3 karakteristik responden berdasarkan jurusan, responden jurusan akuntansi berjumlah 38 orang atau 38 %, responden akuntansi D3 berjumlah 2 orang atau 2%, responden ekonomi pembangunan berjumlah 12 orang atau 12%. Dan responden Manajemen berjumlah 48 atau 48%.

Tabel 5.4
Identitas Responden Berdasarkan Semester(Angkatan)

Tahun	Frekuensi	Persentase
2015	4	4%
2016	34	34%
2017	40	40%
2018	22	22%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan (2019)

Dari tabel 5.4 diketahui bahwa jumlah responden untuk angkatan 2015 sebanyak 4 orang atau 4%, responden angkatan tahun 2016 sebanyak 34 orang atau 34%, responden angkatan tahun 2017 sebanyak 40 orang atau 40%, dan responden angkatan tahun 2018 sebanyak 22 orang atau 22 %.

5.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu uji yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 1013:172). Uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya menyempurnakan kuesioner tersebut.

Suatu koefisien dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk menggunakan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut. Untuk di uji ini digunakan program *Compuer SPSS for windows*. Sehingga diketahui suatu r hitung untuk tiap butir pertanyaan, suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, dan jika r hitung $<$ maka pertanyaan tersebut tidak valid. Hasil dari Uji Validitas dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5.5
Uji Validitas

Variabel	Koefisien Korelasi	R tabel	Status
Kualitas Pelayanan (X)	0,235	0,1638	Valid
	0,446	0,1638	Valid
	0,365	0,1638	Valid
	0,764	0,1638	Valid
	0,759	0,1638	Valid
	0,656	0,1638	Valid
	0,554	0,1638	Valid
	0,570	0,1638	Valid
	0,704	0,1638	Valid
	0,727	0,1638	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	0,593	0,1638	Valid
	0,752	0,1638	Valid
	0,747	0,1638	Valid
	0,586	0,1638	Valid
	0,448	0,1638	Valid
	0,742	0,1638	Valid
	0,688	0,1638	Valid
	0,814	0,1638	Valid
	0,599	0,1638	Valid
	0,645	0,1638	Valid
	0,550	0,1638	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *formula Alpha Cronchboach*, dimana hasil ujinya disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.6

Uji Reliabilitas

Reliability statistics

Variabel	Koefisien Alpha
Kualitas Pelayanan (X)	0,777
Kepuasan Konsumen (Y)	0,856

Sumber : Data Olahan SPSS

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan pada item-item pertanyaan yang reliabilitas memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,6 hasil uji reliabilitas yang disajikan yang diperoleh paling tidak mencapai 0,6 hasil uji reliabilitas yang disajikan tabel 5.7 menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga instrument yang digunakan dinyatakan valid.

5.3 Kualitas Pelayanan

5.3.1 Bukti Langsung

Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan kampus menunjukkan fasilitas fisik yang diandalkan yang merupakan bukti pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa seperti ruang komputer dan komputer yang tersambung oleh jaringan wifi yang baik sebagai alat untuk mengakses sikad. Hubungan bukti fisik

dengan kepuasan pelanggan adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.7

Tanggapan responden mengenai ruang komputerisasi yang digunakan full Ac dan memadai

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	48	48%
Setuju	48	48%
Cukup	3	3%
Tidak setuju	1	1%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan (2019)

Berdasarkan penilaian responden mengenai ruang komputerisasi yang digunakan full Ac dan memadai yang terdapat pada tabel 5.7 responden menyatakan sangat setuju sebanyak 48 orang atau 48%, responden menyatakan setuju sebanyak 48 orang atau 48 %, responden menyatakan cukup sebanyak 3 orang atau 3%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1 %, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju, itu artinya sudah dilakukan dengan cukup baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian sangat setuju dan setuju pada pertanyaan 1 pada dimensi bukti langsung (*tangible*). Selanjutnya dapat dilihat tanggapan responden

mengenai mahasiswa menggunakan komputer saat penyusunan Krs dan Khs pada tabel dibawah ini

Tabel 5.8

Tanggapan responden mengenai mahasiswa menggunakan komputer saat penyusunan Krs dan Khs

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	23	23%
Setuju	60	60%
Cukup	6	6%
Tidak setuju	11	11%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Olahan (2019)

Berdasarkan penilain responden mengenai mahasiswa menggunakan komputer saat penyusunan Krs dan Khs yang terdapat pada tabel 5.8, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang atau 23%, responden menyatakan setuju sebanyak 60 orang atau 60 %, responden menyatakan cukup sebanyak 6 orang atau 6%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11 %, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju, berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian sangat setuju dan setuju pada pertanyaan 2 pada dimensi bukti langsung (*tangible*).

5.3.2 Reliability (Keandalan)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan yang memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan untuk dipercaya oleh konsumen, terutama dalam meberikan pelayanan secara

tepat waktu dengan cara yang sama dengan waktu yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan yang datang dari internal perusahaan.

Hubungan keandalan dengan keputusan pelanggan adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan maka keputusan pelanggan juga akan semakin tinggi. jika persepsi pelanggan terhadap kehandalan buruk maka keputusan pelanggga juga akan semakin rendah. Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap dimensi reliebel (kehandalan) yang terdiri dari pernyataan: Hasil Belajar Mahasiswa (nilai) keluar sesuai dengan jadwal yang ditentukan terdapat pada pernyataan ke 3 pada koersioner, Matakuliah yang tertera di Sikad sudah sesuai dengan Matakuliah yang akan diambil oleh Mahasiswa terdapat pada pernyataan ke 4 pada koersioner dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.9

Tanggapan responden mengenai keluarannya nilai mahasiswa sesuai yang dijadwalkan

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	13	13%
Setuju	36	36%
Cukup	25	25%
Tidak setuju	21	21%
Sangat tidak setuju	5	5%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan penilaian responden mengenai keluarannya nilai mahasiswa sesuai yang dijadwalkan yang terdapat pada tabel 5.9, responden menyatakan

sangat setuju sebanyak 13 orang atau 13%, responden menyatakan setuju sebanyak 36 orang atau 36 %, responden menyatakan cukup sebanyak 25 orang atau 25%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 21 orang atau 21 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5 %, berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian setuju pada pernyataan 3 pada dimensi keandalan (*reliability*).

Tabel 5.10

Tanggapan responden mengenai mata kuliah yang diterakan di sikad sudah sesuai dengan yang akan di ambil mahasiswa

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	30	30%
Setuju	59	59%
Cukup	6	6%
Tidak setuju	2	2%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan penilaian responden mengenai mata kuliah yang diterakan di sikad sudah sesuai dengan yang akan di ambil mahasiswa yang terdapat pada tabel 5.10, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang atau 30%, responden menyatakan setuju sebanyak 59 orang atau 59 %, responden menyatakan cukup sebanyak 6 orang atau 6%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %. Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat

diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian setuju pada pernyataan 4 pada dimensi keandalan (*reliability*).

5.3.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan dan keinginan karyawan untuk membantu pelayan secara cepat yang diinginkan oleh konsumen dan berkaitan terhadap tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang optimal dan membantu menerima jasa apabila menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan jasa oleh pembeli jasa tersebut. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Dimensi *responsiveness* suatu perusahaan dapat diukur dengan karyawan yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang permasalahan atau kerusakan yang terjadi serta kecepatan dan ketepatan mengambil tindakan sesuai dengan permintaan pelanggan.

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang terdiri dari pernyataan: Sikad memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputar perkuliahan secara tepat, terdapat pada pernyataan ke 5 pada koesioner, Staf Akademik UIR mampu menangani masalah atau keluhan yang dialami oleh mahasiswa (Pengguna Sikad) dengan cepat, terdapat pada pernyataan ke 6 pada koesioner dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.11

Tanggapan responden mengenai sikap memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputaran perkuliahan secara cepat

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	33	33%
Setuju	47	47%
Cukup	16	16%
Tidak setuju	1	1%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan penilaian responden mengenai tanggapan responden mengenai sikap memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputaran perkuliahan secara cepat dan tepat yang terdapat pada tabel 5.11, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 33 orang atau 33%, responden menyatakan setuju sebanyak 47 orang atau 47 %, responden menyatakan cukup sebanyak 16 orang atau 16%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %. Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian setuju pada pernyataan 5 pada dimensi responsiveness (*daya tanggap*).

Tabel 5.12

Tanggapan responden mengenai staf akademik UIR merespon permintaan pengguna sikap secara cepat dan tepat

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	10	10%
Setuju	58	58%
Cukup	20	20%
Tidak setuju	7	7%

Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan penilaian responden mengenai sikad memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputaran perkuliahan secara cepat dan tepat yang terdapat pada tabel 5.12, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10%, responden menyatakan setuju sebanyak 58 orang atau 58 %, responden menyatakan cukup sebanyak 20 orang atau 20%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %. Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian setuju pada pernyataan 6 pada dimensi responsiveness (*daya tanggap*).

5.3.4 Assurance (Jaminan)

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap dimensi assurance (jaminan) yang terdiri dari pernyataan: Staff Akademik UIR memberikan rasa percaya ke pada pengguna Sikad untuk menangani masalah penggunaan siakad. (pernyataan ke 7), Pengguna Sikad merasa aman sewaktu menggunakan sikad. (pernyataan ke 8) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.13

Tanggapan responden mengenai staf akademik UIR memberikan rasa percaya untuk menangani masalah pengguna sikad

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	9	9%
Setuju	60	60%
Cukup	19	19%
Tidak setuju	6	6%
Sangat tidak setuju	6	6%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai Staff Akademik UIR memberikan rasa percaya ke pada pengguna Sikad untuk menangani masalah penggunaan siakadterdapat pada tabel 5.13, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9%, responden menyatakan setuju sebanyak 60 orang atau 60 %, responden menyatakan cukup sebanyak 19 orang atau 19%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6 %, dan responden yang menyatakan snagat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6 %. Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian setuju pada pernyataan 7 pada dimensi assurance (*jaminan*).

Tabel 5.14

Tanggapan responden mengenai pengguna Sikad merasa aman sewaktu menggunakan sikad

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	14	14%
Setuju	49	49%
Cukup	26	3%

Tidak setuju	3	3%
Sangat tidak setuju	8	8%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai pengguna Sikad merasa aman sewaktu menggunakan sikad terdapat pada tabel 5.14, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14%, responden menyatakan setuju sebanyak 49 orang atau 49 %, responden menyatakan cukup sebanyak 26 orang atau 26%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8 %. Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian setuju pada pernyataan 8 pada dimensi assurance (*jaminan*).

5.3.5 Empathy (Kepedulian)

Empathy (kepedulian) yaitu meliputi sikap kontrak hubungan persoal (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan, kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan dalam melakukan komunikasi. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi empathy suatu perusahaan dapat diukur dengan perhatian karyawan yang sungguh-sungguh kepada pelanggan, sikap karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa memandang status sosial.

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap dimensi *empaty* (Kepedulian) yang terdiri dari pernyataan: Staff akademik UIR bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian siakad. (Pernyataan ke 9), Staff Akademik UIR melayani Semua Mahasiswa UIR tanpa melihat Status Sosialnya. (Pernyataan ke 10) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.15

**Tanggapan responden mengenai Staff akademik UIR
bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian sikad**

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	18	18%
Setuju	56	56%
Cukup	19	19%
Tidak setuju	4	4%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai Staff akademik UIR bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian siakad terdapat pada tabel 5.15, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang atau 18%, responden menyatakan setuju sebanyak 56 orang atau 56 %, responden menyatakan cukup sebanyak 19 orang atau 19%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %. Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian setuju pada pernyataan 9 pada dimensi *empathy* (*kepedulian*).

Tabel 5.16

Tanggapan responden mengenai staff Akademik UIR melayani semua Mahasiswa UIR tanpa melihat status sosialnya

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	36	36%
Setuju	54	54%
Cukup	6	6%
Tidak setuju	1	1%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai staff Akademik UIR melayani semua Mahasiswa UIR tanpa melihat status sosialnya terdapat pada tabel 5.16, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 36 orang atau 36%, responden menyatakan setuju sebanyak 54 orang atau 54 %, responden menyatakan cukup sebanyak 6 orang atau 6%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %. Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik UIR karena tingginya penilaian setuju pada pernyataan 10 pada dimensi empathy (*kepedulian*).

Tabel 5.17

Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Variabel	SS	S	C	TS	STS	Skor
1	Ruang komputerisasi yang digunakan fill Ac dan memadai	48	48	3	1	-	
Bobot nilai		240	192	9	2	-	443
2	Mahasiswa menggunakan komputer saat penyusunan Krs dan Khs	23	60	6	11	-	
Bobot nilai		115	240	18	22	-	435
3	Keluarnya nilai mahasiswa sesuai yang dijadwalkan	13	36	25	21	5	
Bobot nilai		65	144	75	42	5	331
4	Mata kuliah yang diterakan di sikad sudah sesuai dengan yang akan diambil mahasiswa	30	59	6	2	3	
Bobot nilai		150	236	18	4	3	411
5	Sikad memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputaran perkuliahan secara tepat	33	47	16	1	3	
Bobot nilai		165	188	48	2	3	406
6	Staf akademik UIR merespon permintaan pengguna sikad secara cepat dan tepat	10	58	20	7	5	
Bobot nilai		50	232	80	14	5	381
7	Staf akademik UIR memberikan rasa percaya untuk menangani masalah pengguna sikad	9	60	19	6	6	
Bobot nilai		45	240	57	12	6	360
8	Pengguna sikad merasa aman sewaktu menggunakan sikad	14	49	26	3	8	

No	Variabel	SS	S	C	TS	STS	Skor
Bobot nilai		70	196	78	6	8	358
9	Staf akademik UIR bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian sikad	18	56	19	4	3	
Bobot nilai		90	224	57	8	3	382
10	Staf akademik UIR melayani semua mahasiswa tanpa melihat status sosialnya	36	54	6	1	3	
Bobot nilai		180	216	18	2	3	419
Total							3.926

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.17 diatas mengenai rekapitulasi Kualitas Pelayanan. Dapat dilihat jumlah skor total sebesar 3.926 bahwa ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Maksimal} = 10 \times 5 \times 100 = 5.000$$

$$\text{Nilai Minimal} = 10 \times 1 \times 100 = 1.000$$

$$\frac{\text{Sekor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{5.000 - 1.000}{5} = \frac{4.000}{5} = 800$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi Kualitas Pelayanan Sikad UIR, maka dapat ditentukan sebagai berikut :

$$\text{Sangat Baik} = 4.200 - 5.000$$

$$\text{Baik} = 3.400 - 4.200$$

$$\text{Cukup Baik} = 2.600 - 3.400$$

$$\text{Kurang baik} = 1.800 - 2.600$$

$$\text{Tidak Baik} = 1.000 - 1.800$$

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan sika pada fakultas ekonomi, kriteria penilaian berada dalam katagori “sangat baik” berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh Mahasiswafakultas ekonomi.

5.4 Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan merupakan fungsi dan harapan yaitu evaluasi pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan yang sesuai atau melampaui harapan konsumen. Kepuasan juga dapat diartikan dengan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, tentu akan membuat pelanggan kecewa, tetapi apabila kinerja diatas harapan sudah pasti akan membuat pelanggan merasa sangat puas.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001) kualitas jasa yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh sika terstruktur. Terstrukturnya pengambilan mata kuliah akan mempermudah mahasiswa dalam memilih mata kuliah yang diinginkan. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai hasil perhitungan jawaban responden pada pengambilan mata kuliah yang disediakan sika terstruktur, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.18

Tanggapan responden mengenai sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh sikad terstruktur

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	20	20%
Setuju	61	61%
Cukup	10	10%
Tidak setuju	6	6%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh sikad terstruktur terdapat pada tabel 5.18, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang atau 20%, responden menyatakan setuju sebanyak 61 orang atau 61 %, responden menyatakan cukup sebanyak 10 orang atau 10%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan terstrukturnya pengambilan mata kuliah pada sikad UIR.

Selanjutnya penilaian responden mengenai informasi yang dihasilkan oleh sikad jelas dan cepat. Hal ini sangat dibutuhkan oleh mahasiswa dengan jelas dan cepat informasi yang diberikan membuat informasi tersebut mudah untuk dipahami. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai hasil perhitungan jawaban responden pada pernyataan informasi yang dihasilkan oleh sikad jelas dan cepat, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.19

Tanggapan responden mengenai informasi yang dihasilkan oleh sikad jelas dan cepat

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	16	16%
Setuju	54	54%
Cukup	19	19%
Tidak setuju	7	7%
Sangat tidak setuju	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai informasi yang dihasilkan oleh sikad jelas dan cepatterdapat pada tabel 5.19 responden menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang atau 16%, responden menyatakan setuju sebanyak 54 orang atau 54 %, responden menyatakan cukup sebanyak 19 orang atau 19%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4 %. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan informasi yang dihasilkan oleh sikad jelas dan cepat.

Selanjutnya penilaian responden mengenai pelayanan dari staf akademik cepat dan tanggap. Hal ini sangat dibutuhkan oleh mahasiswa dengan cepat dan tanggapnya pelayanan yang diberikan menjadi penilaian tersendiri terhadap kesigapan staf dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan rasa puas mahasiswa, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.20

Tanggapan responden mengenai pelayanan dari staf akademik cepat dan tanggap

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	12	12%
Setuju	44	44%
Cukup	33	33%
Tidak setuju	9	9%
Sangat tidak setuju	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai pelayanan dari staf akademik cepat dan tanggap terdapat pada tabel 5.20, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12%, responden menyatakan setuju sebanyak 44 orang atau 44 %, responden menyatakan cukup sebanyak 33 orang atau 33%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2 %. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan cepat dan tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh staf akademik.

Selanjutnya penilaian responden mengenai tampilan menu sikad mudah dipahami. Dengan tampilan yang mudah untuk dipahami dapat membuat mahasiswa mudah untuk mengakses sikad UIR , dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.21

Tanggapan responden mengenai tampilan menu sikad mudah dipahami

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	31	31%
Setuju	57	57%
Cukup	8	8%
Tidak setuju	3	3%
Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai tampilan menu sikad mudah dipahami terdapat pada tabel 5.21, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang atau 31%, responden menyatakan setuju sebanyak 57 orang atau 57 %, responden menyatakan cukup sebanyak 8 orang atau 8%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1 %. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan tampilan menu sikad mudah dipahami

Selanjutnya penilaian responden mengenai tidak ada menu bantuan disikad online. Menu bantuan dapat membantu pengguna sikad jika terjadi kebingungan atau ketidak tahuan pengguna dalam menggunakan sikad , dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.22

Tanggapan responden mengenai tidak ada menu bantuan disikad online

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	7	7%
Setuju	42	42%
Cukup	23	23%
Tidak setuju	23	23%
Sangat tidak setuju	5	5%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai tidak ada menu bantuan disikad online terdapat pada tabel 5.22, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7%, responden menyatakan setuju sebanyak 42 orang atau 42 %, responden menyatakan cukup sebanyak 23 orang atau 23%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 23 orang atau 23 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5 %. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan tidak ada menu bantuan disikad online, dengan demikian perlu adanya perbaikan kembali dengan ditambahkan menu bantuan atau tampilkan dengan jelas tersedianya menu bantuan pada sikad UIR guna membantu pengguna saat kesulitan dalam menggunakan sikad UIR.

Selanjutnya penilaian responden mengenai kesalahan input data di sikad online diberitahukan dengan jelas . Dengan pemberitahuan kesalahan saat input dapat meminimalisir kesalahan dalam pengisian data pada sikad UIR , dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.23

**Tanggapan responden mengenai kesalahan input data di sikad online
diberitahukan dengan jelas**

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	12	12%
Setuju	51	51%
Cukup	28	28%
Tidak setuju	8	8%
Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai kesalahan input data di sikad online diberitahukan dengan jelas terdapat pada tabel 5.23, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang atau 12%, responden menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 51 %, responden menyatakan cukup sebanyak 28 orang atau 28%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1 %. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan kesalahan input data di sikad online diberitahukan dengan jelas, dengan demikian pengguna sikad dapat meminimalisir kesalahan dalam input data pada sikad UIR.

Selanjutnya penilaian responden mengenai pengguna merasa senang dengan adanya sikad. Senangnya mahasiswa dengan adanya sikad dapat menciptakan rasa puas pada mahasiswa , dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.24

Tanggapan responden mengenai saya merasa senang dengan adanya sikad

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	23	23%
Setuju	51	51%
Cukup	18	18%
Tidak setuju	5	5%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai saya merasa senang dengan adanya sikad terdapat pada tabel 5.24, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang atau 23%, responden menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 51 %, responden menyatakan cukup sebanyak 18 orang atau 18%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan pernyataan saya senang dengan adanya sikad, dengan demikian sikad dapat membantu mahasiswa dalam melakukan administrasi dan informasi perkuliahan.

Selanjutnya penilaian responden mengenai informasi dalam sikad online mudah ditemukan. Ini dapat membantu mahasiswa dalam hal informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa , dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.25

Tanggapan responden mengenai informasi dalam sikad online mudah ditemukan

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	17	17%
Setuju	51	51%
Cukup	22	22%
Tidak setuju	7	7%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai informasi dalam sikad online mudah ditemukan terdapat pada tabel 5.25, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang atau 17%, responden menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 51 %, responden menyatakan cukup sebanyak 22 orang atau 22%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7 %, dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan pernyataan informasi dalam sikad online mudah ditemukan, dengan demikian dapat terpenuhinya kebutuhan informasi mahasiswa tentang perkuliahan.

Selanjutnya penilaian responden mengenai kelengkapan isi dari modul sikad. Lengkapnya isi modul membuat mahasiswa mudah dalam pengisian data dan administrasi perkuliahan , dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.26

Tanggapan responden mengenai kelengkapan isi dari modul sikad

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	9	9%
Setuju	63	63%
Cukup	25	25%
Tidak setuju	3	3%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai kelengkapan isi dari modul sikad terdapat pada tabel 5.26, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9%, responden menyatakan setuju sebanyak 63 orang atau 63%, responden menyatakan cukup sebanyak 25 orang atau 25%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3 %, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan pernyataan kelengkapan isi dari modul sikad, dengan demikian dapat membuat mahasiswa mudah dalam pengisian data dan administrasi perkuliahan.

Selanjutnya penilaian responden mengenai tampilan menu sikad menarik. Tampilan menarik sangat diperlukan untuk membuat pengguna nyaman dan enak untuk memandang tampilan sikad, dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 5.27

Tanggapan responden mengenai tampilan menu sikad menarik

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	14	14%
Setuju	45	45%
Cukup	32	32%
Tidak setuju	9	9%
Sangat tidak setuju		
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai kelengkapan isi dari modul sikad terdapat pada tabel 5.27, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14%, responden menyatakan setuju sebanyak 45 orang atau 45%, responden menyatakan cukup sebanyak 32 orang atau 32%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9 %, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata menyatakan perasaan setuju dengan pernyataan tampilan menu sikad menarik, dengan demikian mahasiswa merasa senang dengan tampilan sikad yang tersedia saat ini.

Selanjutnya penilaian responden mengenai kemudahan untuk masuk sikad UIR dalam menggunakan sikad. Jika bicara soal web maka kemudahan dalam mengakses itu hal yang paling penting bagi penggunaanya, penilaian responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.28

Tanggapan responden mengenai kemudahan untuk masuk sikad IUR dalam menggunakan sikad

Tanggapan responden	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	10	10%
Setuju	20	20%
Cukup	29	29%
Tidak setuju	26	26%
Sangat tidak setuju	15	15%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan penilaian responden mengenai kemudahan untuk masuk sikad UIR dalam menggunakan sikad terdapat pada tabel 5.28, responden menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10%, responden menyatakan setuju sebanyak 20 orang atau 20%, responden menyatakan cukup sebanyak 29 orang atau 29%, responden menyatakan tidak setuju sebanyak 26 orang atau 26 %, dan sangat tidak setuju sebanyak 15 orang atau 15 %. Dari hasil penilaian banyak responden yang menyatakan perasaan cukup dan tidak puas, dengan demikian perlu adanya perbaikan dan pengembangan yang dilakukan oleh IT UIR dan staf akademik untuk kemudahan dalam mengakses sikad UIR

Tabel 5.29

Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kepuasan Konsumen

No	Variabel	SS	S	C	TS	STS	Skor
1	Sistem pengambilan mata kuliah yang tersedia oleh sikad terstruktur	20	61	10	6	3	
Bobot nilai		100	244	30	12	3	389
2	Informasi yang	16	54	19	7	4	

No	Variabel	SS	S	C	TS	STS	Skor
	dihasilkan oleh sikad jelas dan cepat						
	Bobot nilai	80	216	57	14	4	371
3	Pelayanan staf akademik cepat dan tanggap	12	44	33	9	2	
	Bobot nilai	60	176	99	18	2	355
4	Tampilan menu sikad mudah dipahami	31	57	8	3	1	
	Bobot nilai	155	228	24	6	1	414
5	Tidak ada menu bantuan disikad	7	42	23	23	5	
	Bobot nilai	35	168	69	46	5	323
6	Kesalahan input data di sikad diberitahukan dengan jelas	12	51	28	8	1	
	Bobot nilai	60	204	84	16	1	365
7	Saya merasa senang dengan adanya sikad	23	51	18	5	3	
	Bobot nilai	115	204	54	10	3	426
8	Informasi dalam sikad online mudah di temukan	17	51	22	7	3	
	Bobot nilai	85	204	66	14	3	372
9	Kelengkapan isi dari modul sikad	9	63	25	3	-	
	Bobot nilai	45	252	75	6	-	378
10	Tampilan menu sikad menarik	14	45	32	9	-	
	Bobot nilai	70	180	96	18	-	364
11	Kemudahan untuk masuk sikad UIR dalam menggunakan sikad	10	20	29	26	15	
	Bobot nilai	50	80	87	52	15	284
	Total						4.041

Sumber : Data Olahan2019

Dari tabel 5.29 diatas mengenai rekapitulasi Kepuasan Konsumen. Dapat dilihat jumlah skor total sebesar 4.041 bahwa ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Maksimal} = 11 \times 5 \times 100 = 5.500$$

$$\text{Nilai Minimal} = 11 \times 1 \times 100 = 1.100$$

$$\frac{\text{Sekor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{5.500 - 1.100}{5} = \frac{4.400}{5} = 880$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi kepuasan konsumen atau mahasiswa sebagai pengguna sikad, maka dapat ditentukan sebagai berikut :

$$\text{Sangat Baik} = 4.620 - 5.500$$

$$\text{Baik} = 3.740 - 4.620$$

$$\text{Cukup Baik} = 2.860 - 3.740$$

$$\text{Kurang baik} = 1.980 - 2.860$$

$$\text{Tidak Baik} = 1.100 - 1.980$$

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat bahwa Kepuasan Konsumenkriteria penilaian berada dalam katagori “sangat baik” berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh Mahasiswa fakultas ekonomi.

5.5 Analisis Kualitas Pelayanan Sikad Uir Terhadap Kepuasan Mahasiswa

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau)

5.5.1 Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Sikad Uir Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, dalam penelitian ini dapat digunakan analisis regresi statistik dengan uji regresi liner sederhana yang melibatkan 1 variabel indenpenden (variabel bebas) yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen fakultas ekonomi

universitas islam riau sebagai variabel dependen. Hasil regresi dapat dilihat pada persamaan berikut ini yaitu :

Tabel 5.30
Hasil uji regresi linier sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.686	3.489		1.917
	Total_X	.862	.089	.698	9.638

a. Dependent Variable: Total_Y
Sumber : Data Olahan SPSS

$$Y = a + bx + \epsilon$$

$$Y = 6.686 + 0,862X$$

Dimana ;

1. Nilai 6.686. artinya jika X (Kualitas Pelayanan) = 0 maka Variabel Y (Kepuasan konsumen) sebesar 6.686.
2. setiap kenaikan variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) sebesar satu, maka variabel terikat akan bertambah 0,862

Dari persamaan tersebut diperoleh suatu gambaran bahwa koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu b berada positif. Hal ini berarti variabel X berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa X mewakili Kualitas Pelayanan memberikan angka koefisien regresi sebesar 0,862 terhadap kepuasan konsumen.

5.5.2 Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi (R) bertujuan untuk melihat kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) angka R pada tabel summary 0,698 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah tinggi. Karena berada pada interval 0,60 – 0,799. Arah hubungan yang positif pada angka 0,698 menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menjadi lebih baik, demikian sebaliknya. Untuk melihat nilai koefisien (R), maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.31
Hasil uji korelasi (R)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.487	.481	4.637

- a. Predictors: (Constant), kualitas Pelayanan
b. dependent variable : Kepuasan konsumen
Sumber : Data Olahan SPSS

5.5.3 koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Untuk melihat nilai koefisien determinasi, maka dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel 5.38

Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.487	.481	4.637

a. Predictors: (Constant), kualitas Pelayanan

b. dependent variabele : Kepuasan konsumen

Sumber : Data Olahan SPSS

Tabel diatas menjelaskan bahwa nilai Adjusted R square (R^2) adalah 0,487 hal ini bahwa variabel indenpenden yaitu Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan sebesar 48.7% , sedangkan sisanya sebesar 50.3% dapat dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa berdasarkan kriteria interprestasi koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan yang baik terhadap kepuasan konsumenpada fakultas ekonomi, Universitas Islam Riau.

5.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan diatas, maka untuk pembahasan hasil penelitian (Daud dan Auldry) menunjukkan bahwa hasil penelitia yang sama kualitas pelayanan sikad berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau mahasiswa.

Berdasarkan hasil R^2 dalam uji korelasi, maka 0,487 dijelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Dari data diatas maka dapat diuraikan indikator-indikator responden yang terdapat “Baik” “Cukup Baik” “kurang Baik” dan “tidak baik”. yang Terdapat indikator-indikator dari kualitas pelayanan yaitu indikator tersebut ada kelemahan pada variabel terkait yaitu Ruang komputerisasi yang digunakan fill Ac dan memadai menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “Tidak baik’ satu orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kualitas pelayanan, indikator Mahasiswa menggunakan komputer saat penyusunan Krs dan Khs menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ lima orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kualitas pelayanan, indikator Mata kuliah yang diterakan di sikad sudah sesuai dengan yang akan diambil mahasiswa menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ tiga orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kualitas pelayanan, indikator Sikad memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputaran perkuliahan secara tepat, menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ tiga orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kualitas pelayanan, indikator Sikad memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputaran perkuliahan secara tepat menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ tiga orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kualitas pelayanan, indikator Staf akademik UIR bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian sikad, menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ tiga orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kualitas pelayanan, dan indikator Staf akademik UIR melayani semua

mahasiswa tanpa melihat status sosialnya, menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “Sangat Tidak baik’ tiga orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kualitas pelayanan.

indikator-indikator responden yang terdapat “Baik” “Cukup Baik” “kurang Baik” dan “tidak baik”. yang Terdapat indikator-indikator dari kepuasan konsumen yaitu indikator tersebut ada kelemahan pada variabel terkait yaitu Sistem pengambilan mata kuliah yang tersedia oleh sikad terstruktur menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ tiga orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kepuasan konsumen, dan indikator Informasi yang dihasilkan oleh sikad jelas dan cepat menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ empat orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kepuasan konsumen, dan indikator Pelayanan staf akademik cepat dan tanggap menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ dua orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kepuasan konsumen, dan indikator Kesalahan input data di sikad diberitahukan dengan jelas menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ satu orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kepuasan konsumen, dan indikator Kemudahan untuk masuk sikad UIR dalam menggunakan sikad menunjukan bahwa tanggapan responden ada yang “ Sangat Tidak baik’ lima belas orang artinya indikator tersebut memiliki kelemahan pada variabel kepuasan konsumen, dan indikator.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat bahwa kepuasan konsumen pada fakultas ekonomi, (UIR), kriteria penilaian berada

dalam katagori “Sangat Baik” sesuai harapan Mahasiswa. Dan Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat bahwa kualitas Pelayanan sikad UIR berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh mahasiswa fakultas ekonomi,

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan konsumen atau mahasiswa ekonomi yang menggunakan aplikasi sikad belum sepenuhnya berkerja dengan baik, artinya masih ada kelemahan dalam hal kualitas kinerja sikad yang belum sempurna. Oleh karena itu diharapkan dengan adanya sikad, pihak akademik terkusus IT UIR dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen atau mahasiswa yang sesuai dengan kemampuan dan kapasitas sikad yang lebih baik lagi ke depannya.

Berdasarkan hasil uji analisis data, diperoleh bahwa setiap item pernyataan dalam setiap vaeiabel dikatakan valid. Dengan demikian kualitas pelayanan sikad menjadi salah satu krakteria penting dalam memberikan kepuasan mahasiswa, itu hasil analisis dalam penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Islam Riau dapat diterima kebenarannya, yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan baik pula tingkat kepuasan mahasiswa, semakin membaik hal tersebut terbukti dalam penelitian sebelumnya bahwa pengaruh kualitas pelayanan memberikan kepuasan pelanggan dan dapat memberikan manfaat terutama dalam membantu mahasiswa memperoleh informasi dan administrasi perkulihan secara online.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah dikemukakan, maka secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pada fakultas ekonomi, universitas islam riau, yang meliputi Ruang komputerisasi yang digunakan fill Ac, Mahasiswa menggunakan komputer saat penyusunan Krs dan Khs, dan indikator-indikator yang terkait berjumlah 10 item, dapat dilihat dari kepuasan konsumen, bobot nilai yang lain dalam kategori baik dan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen untuk kualitas pelayanan Sikad keseluruhan yang diberikan.
2. berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pelanggan pada fakultas ekonomi universitas islam riau, yaitu Sistem pengambilan mata kuliah yang tersedia oleh sikad terstruktur, Informasi yang dihasilkan oleh sikad jelas dan cepat dan terdapat indikator-indikator yang terkait berjumlah 11 item, dapat dilihat dari kepuasan pelayanan yang diberikan baik. hal ini berarti bahwa sikad sudah berada dikategori cukup baik dalam menerapkan aplikasi sikad serta staf akademik dan universitas islam riau dapat menerapkan sikad dengan baik kepada mahasiswa dan mahasiswi.
3. berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, kualitas pelayanan 0,862% yang artinya apabila kepuasan konsumen naik sebesar 1% maka

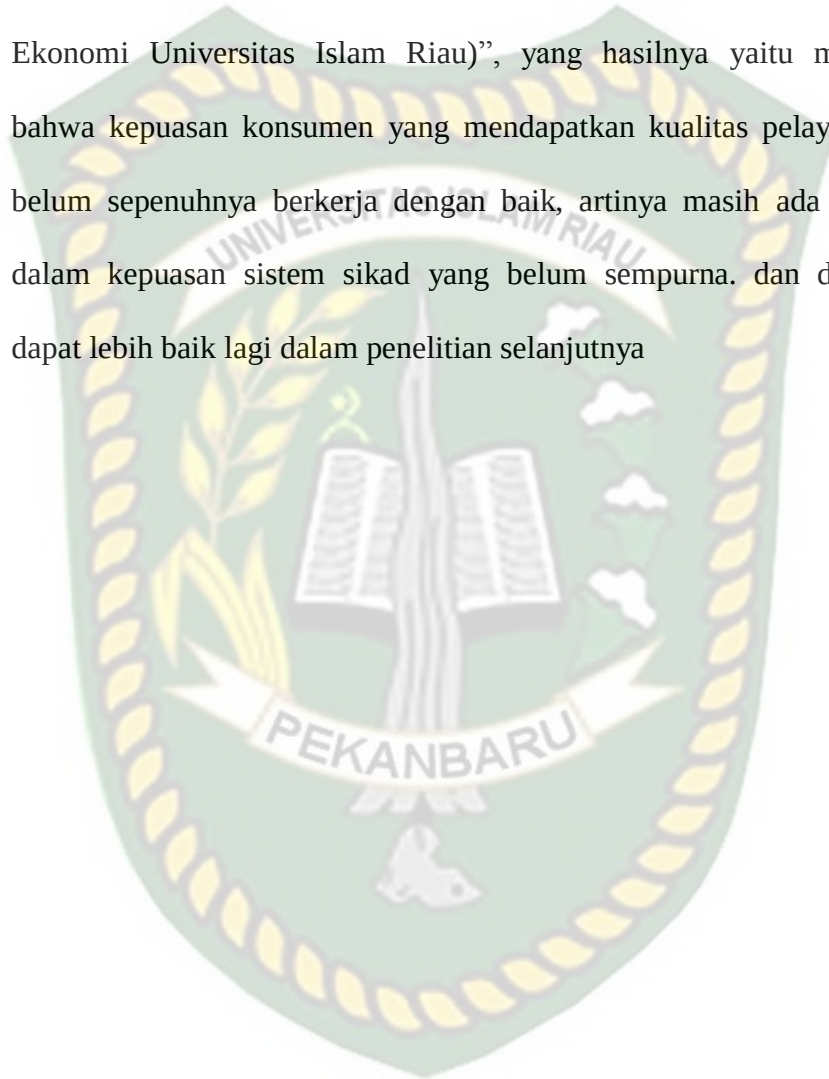
kualitas pelayanan naik sebesar $0,862 \times 100 = 86.2\%$ artinya semakin baik kualitas pelayanan sikaad yang diberi maka baik pula kepuasan konsumen atau mahasiswa. Berdasarkan hasil koefisien korelasi R menunjukkan nilai sebesar 0.698. ini berarti bahwa koefisien korelasi atau hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah tinggi. Arah hubungan yang positif pada angka 0,698 menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan menjadi lebih baik, demikian sebaliknya dari ke dua variabel tersebut.

6.2 saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka beberapa saran yang perlu diberikan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini yaitu :

1. Staf akademik harus mempertahankan kualitas pelayanan fasilitas yang baik seperti ruang komputerisasi yang memiliki AC
2. Peningkatan pelayanan dengan cara mengeluarkan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seperti jadwal dan nilai mata kuliah tepat pada waktunya, dan dapat merespon dengan baik keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa
3. Staf akademik melalui IT UIR dapat memperbaiki kelancaran dalam mengakses SIKAD UIR dengan menambah kuota akses sehingga trafik jammed dapat diminimalisir.

4. Untuk Penelitian Selanjutnya Diharapkan Penelitian Ini Menjadi Referensi, Terkait Dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan Sikad Uir Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau)”, yang hasilnya yaitu menjelaskan bahwa kepuasan konsumen yang mendapatkan kualitas pelayanan sikad belum sepenuhnya berkerja dengan baik, artinya masih ada kelemahan dalam kepuasan sistem sikad yang belum sempurna. dan diharapkan dapat lebih baik lagi dalam penelitian selanjutnya



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Sampurna Jaya Arengka Pekanbaru)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Riau. Pekanbaru.
- Astuti, Endang Siti, dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)*. Malang: Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 23 No 2.
- Engel, J.F dan Miniard. 1995. *Prilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Ermasyah, Eka Kurnia. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Kopmil Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Riau. Pekanbaru.
- Kotler, Philip. 2000. *prinsip-prinsip pemasaran manajemen*. Prenhalindo. Jakarta.
- Lopiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Selemba Empat. Jakarta.
- Prima Suci, Nurul. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bukopin Cabang Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Riau. Pekanbaru.
- Purwati, Astri Ayu, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi*. Pekanbaru: Jurnal Of Economic, Business And Accounting (COSTING) Volume 2 Nomor 1.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Medan: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi Vol.1,No.1, Juni 2005.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tijptono, Fandy. 2010. *Pemasaran Jasa*. Erlangga. Jakarta Timur.
- Tijptono, Fandy. 2012. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Andi. Yogyakarta.
- Tijptono,F., dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality Dan Satisfacti*. Andi. Yogyakarta.
- Tijptono, Fandy, dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.