

# **PENGARUH KINERJA LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG PENGGUNA SIAM)

## **SKRIPSI**

**Ditujukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**PUTERA DESA ANUGERAH**

**125030207111120**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
MALANG  
2018**



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kinerja Layanan Sistem Informasi Terhadap  
Kepuasan Pengguna (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya Malang Pengguna  
SIAM)

Disusun oleh : Putera Desa Anugerah

NIM : 125030207111120

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : SIM

Malang, 29 Januari 2019

Komisi Pembimbing  
Ketua

**Rizky Yudhi Dewantara, S.Sos,MPA.**  
**NIP. 197705022002121003**

## MOTTO

*“Doesn’t matter if everyone is telling you that something wrong is right. Even if the world is telling you to move, it is your duty to plant yourself like a tree beside the river of truth, look them in the eye, and say ‘No, YOU move!’” – Captain America*

*“Live doesn’t get easier, you just get stronger”*

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur diplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 29 Januari 2019

**Putera Desa Anugerah**  
**Nim. 125030207111120**

## ABSTRACT

Desa, A. Putera. 2019. *Pengaruh Kinerja Layanan Sistem Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna*. Essay. Department of Business Administration. Faculty of Administrative Sciences. Brawijaya University. Mentor: Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA

Along with advances in computer technology and information today, management information systems are media that can be used by organizations to manage management functions, including technology and are useful for assisting the decision making process. One component of management information systems is information technology. Information technology is a component of management information systems that provide many benefits in the process of getting information quickly and accurately. With technology-based information, an organization is expected to be able to process data into information needed so that the information is more useful in improving quality and supporting decision making.

The purpose of this study is to analyze and obtain empirical evidence of the influence of service quality and system performance on the level of satisfaction of information system users. To analyze and obtain empirical evidence the influence of service quality and system performance on the level of user satisfaction. The population in this study was a student of the service of SIAM Universitas Brawijaya Malang, while the sample was 108 respondents. The sampling technique is purposive sampling. The type of data used is primary data with a questionnaire data collection method.

The results of this study show that the quality of services and systems have a positive influence on the level of user satisfaction of the SIAM's service on Brawijaya University Students both partially and simultaneously. The results of the study show that the level of user satisfaction with SIAM services is quite satisfactory, but there are several factors that have caused the level of user satisfaction can be improvized. According to users, the factor that has a low quality of service quality variable is that SIAM does not yet provide facilities in accepting suggestions and complaints from users. From the variable system performance is a disturbance and slow repairs when SIAM get interrupts.

Keywords: Service Quality, System Performance and Information System User Satisfaction Level.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telat melimpahkan rahmat, hidayat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Layanan Sistem Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, M.AB., Ph.D selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Mohammad Iqbal, M.AB., Ph.D selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos. MPA selaku ketua pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran selama penulisan skripsi

5. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, beserta seluruh staff Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
6. Untuk Ayah dan Ibu ku yang telah memberikan dorongan, motivasi, materi, dan doa kepada saya selama ini
7. Untuk teman-teman memberikan saya semangat, dan membantu saya menyelesaikan skripsi ini
8. Dan untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 29 Januari 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kontribusi Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Empiris .....	9
B. Tinjauan Teoritis.....	14
1. Sistem Informasi .....	15
2. Teknologi Informasi .....	16
3. Sistem Informasi Berbasis Komputer .....	17
4. Kinerja Layanan .....	20
5. Kualitas Layanan .....	21
6. Kinerja Sistem .....	23
7. Kepuasan Pengguna.....	24
8. Hipotesis Model.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian .....	31

C. Variabel dan Pengukuran.....	31
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Uji Instrumen .....	42
G. Analisis Data.....	45

#### **BAB IV PEMBAHASAN.....51**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
B. Sistem Informasi Akademik Mahasiswa .....	53
C. Gambaran Variabel yang Diteliti.....	58
1. Distribusi Variabel Kualitas Layanan .....	58
2. Distribusi Variabel Kinerja Sistem .....	62
3. Distribusi Variabel Kepuasan Pengguna.....	66
D. Uji Asumsi Klasik .....	70
1. Uji Normalitas .....	70
2. Uji Multikolinearitas.....	72
3. Uji Heterokedastisitas .....	73
E. Analisis Linier Berganda .....	74
F. Pengujian Hipotesis .....	77
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79

#### **BAB V PENUTUP.....84**

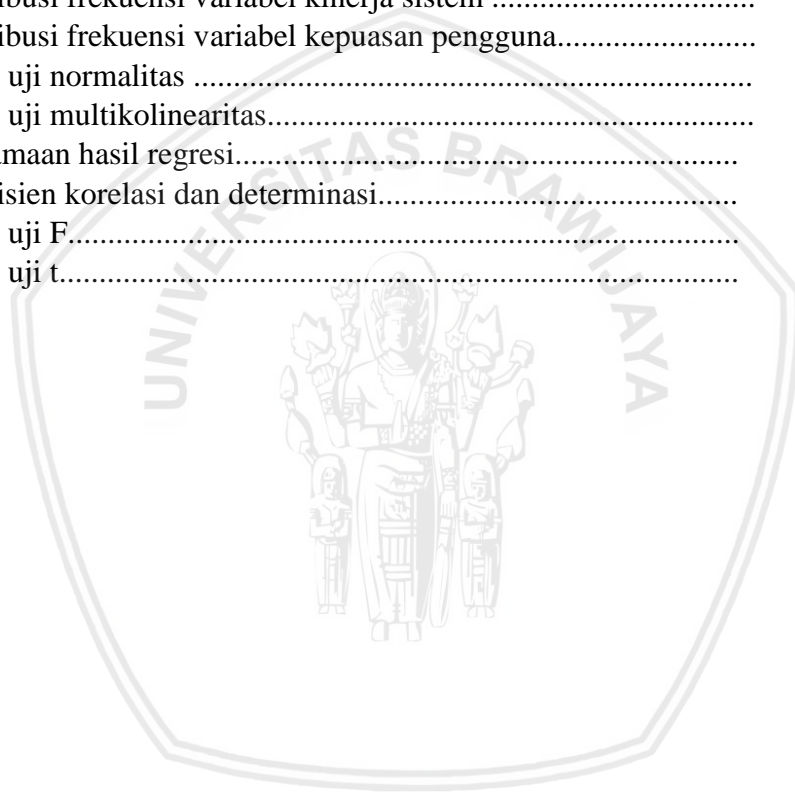
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
2.1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini.....	13
3.1 Variabel, Indikator, Item dan Sumber.....	35
3.2 Penilaian kuesioner.....	38
3.3 Uji Validitas Variabel .....	43
3.4 Uji Reliabilitas Variabel .....	45
4.1 Distribusi frekuensi variabel kualitas layanan.....	58
4.2 Distribusi frekuensi variabel kinerja sistem .....	62
4.3 Distribusi frekuensi variabel kepuasan pengguna.....	66
4.4 Hasil uji normalitas .....	71
4.5 Hasil uji multikolinearitas.....	72
4.6 Persamaan hasil regresi.....	75
4.7 Koefisien korelasi dan determinasi.....	76
4.8 Hasil uji F.....	77
4.9 Hasil uji t.....	78



**DAFTAR GAMBAR / BAGAN**

<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
2.1 Model Konsep Penelitian.....	28
2.1 Model Hipotesis.....	28
4.1 Halaman Utama SIAM.....	54
4.2 Halaman Utama SIAM (2).....	54
4.3 Diagram Normal Probability Plot.....	72
4.4 Diagram Scatterplot.....	74



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Teknologi telah mempengaruhi manusia dan sekelilingnya dengan banyak cara. Perkembangan teknologi yang sangat pesat pada era modern seperti mesin cetak, telepon, internet telah memperkecil hambatan fisik terhadap komunikasi sehingga memungkinkan manusia untuk berinteraksi secara bebas dalam skala global. Pemanfaatan teknologi pada suatu organisasi harus dilakukan secara efektif supaya proses pemanfaatan bisa berjalan secara efektif dan terstruktur. Teknologi diciptakan untuk membantu proses pengambilan keputusan dan mempermudah perputaran informasi pada suatu organisasi. Teknologi yang digunakan untuk membantu, mengolah, menyebarkan dan menyimpan data atau informasi dari suatu organisasi disebut Teknologi Informasi.

Teknologi informasi merupakan salah satu sarana memberikan banyak manfaat pada berbagai aspek sosial di dunia tak terkecuali dalam proses untuk mendapatkan informasi secara cepat dan akurat. Dewasa ini, teknologi informasi sudah diterapkan dalam hampir semua sisi kehidupan manusia. Dengan berbasiskan teknologi informasi, suatu organisasi diharapkan dapat mengolah data menjadi suatu informasi yang diperlukan sehingga informasi tersebut lebih bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan mendukung pengambilan keputusan. Salah satu komponen teknologi informasi yang sering digunakan pada organisasi adalah teknologi informasi berbasis *software*.

Teknologi informasi berbasis *software* merupakan salah satu dari berbagai komponen penting dalam membangun teknologi informasi yang berkualitas. O'Brien & Marakas (2013: 131) mengatakan sumber daya *software* mencakup semua rangkaian instruksi pemrosesan informasi pada organisasi. Rangkaian instruksi tersebut dinamakan program, yang mengendalikan dan mengarahkan perangkat keras. Selain program, komponen ini juga mengatur serangkaian instruksi pemrosesan informasi yang dijalankan oleh semua individu di dalam organisasi, instruksi tersebut dinamakan prosedur. Prosedur berfungsi untuk memberikan tatanan sistem agar tertata rapi dan efisien dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna. Kualitas teknologi informasi pada suatu organisasi akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam organisasi. Kepuasan pengguna akan berpengaruh terhadap performa organisasi, yaitu performa individu dan hasil dari keputusan organisasi.

Kepuasan pengguna secara umum dianggap sebagai hasil perbandingan antara pengharapan atau kebutuhan pengguna atas layanan sistem informasi dan kinerja sistem yang diterima. Kepuasan pengguna dalam pemakaian sistem atau sering merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai suatu layanan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem yang disediakan merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (penelitian Livari pada tahun 2005).

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi sistem informasi. Evaluasi dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah satu cara yang efektif melakukan evaluasi yaitu dengan cara survei. Menggunakan

survei, peneliti bisa mengetahui hal apa saja yang menjadi hambatan dan bagaimana harapan pengguna untuk penyedia layanan. Hal tersebut bisa menjadi masukan dan saran dalam meningkatkan kualitas layanan.

Menurut data dari *Top Universities* periode Juni 2018, Universitas Brawijaya Malang merupakan universitas dengan jumlah mahasiswa terbanyak di Indonesia sebanyak 59,839. Besarnya jumlah mahasiswa pada Universitas Brawijaya, hal ini menjadikan Universitas Brawijaya Malang sebagai pengguna teknologi informasi dengan pengguna terbanyak. Penerapan teknologi informasi pada Universitas Brawijaya Malang yaitu dengan diciptakannya layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa atau yang sering disebut SIAM. Fungsi SIAM antara lain yaitu menyelesaikan masalah administrasi akademik, misalnya pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan jadwal perkuliahan. Dengan adanya sistem informasi ini, diharapkan mampu memberikan layanan proses pertukaran informasi secara cepat dan akurat dan pada akhirnya mampu membantu para pengguna dalam mendapatkan informasi dan membantu menyelesaikan tugas mahasiswa secara efisien.

Sejarah SIAM menurut buku pedoman tahunan Universitas Brawijaya 2010, SIAM pertama kali dikembangkan oleh Unit Pengkaji dan Penerapan Teknologi Informasi (UPPTI) Universitas Brawijaya sejak tahun ajaran 2005/2006 dan hanya beberapa fakultas yang ikut menggunakan layanan ini. Program ini juga disebut sebagai *IT Service Management (ITSM)*, berfungsi untuk memantau kualitas sistem informasi dan meningkatkan kepuasan pengguna di

Universitas Brawijaya. Melalui SIAM, pengguna bisa mendapatkan informasi yang berhubungan dengan proses akademis seperti mengetahui hasil studi melalui KHS, penyusunan jadwal mahasiswa melalui KRS, serta untuk mengetahui jadwal kegiatan perkuliahan dan juga berbagai macam informasi akademis. SIAM merupakan aplikasi *software* yang diharapkan bisa memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih dijalankan secara manual. SIAM diharapkan bisa memberikan keselarasan dan kemudahan bagi penggunanya yaitu mahasiswa dalam mendapatkan informasi secara cepat dan efisien. Penggunaan sistem informasi yang sangat berkualitas dan termutakhir tidak akan bisa terlepas dari masalah teknis yang menyebabkan terganggunya proses pertukaran informasi. Entah dari sistem itu sendiri atau faktor lainnya. Evaluasi pengukuran tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu cara untuk mengetahui kekurangan pada sistem supaya mampu meningkatkan kualitas sistem tersebut.

Sejak pertama kali diterapkan pada tahun ajaran 2005/2006, SIAM memberikan banyak sekali manfaat bagi para Mahasiswa. Terbukti setiap awal semester dan pergantian semester mahasiswa bisa mendapatkan informasi mengenai jadwal perkuliahan, rincian biaya perkuliahan, rekap nilai selama masa perkuliahan tanpa harus melihat dikampus karena informasi tersebut dapat diakses secara online dimana pun dan kapanpun.

Layanan teknologi informasi sistem informasi akademik, seperti layaknya layanan-layanan lain difokuskan untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen atau pengguna, dalam hal ini adalah mahasiswa Universitas Brawijaya Malang.



Fasilitas yang diberikan SIAM meliputi informasi jadwal ujian dan perkuliahan mahasiswa, pengisian jadwal KRS, informasi nilai mahasiswa, informasi mengenai biaya administrasi, dan masih banyak lagi. SIAM merupakan satu-satunya fasilitas teknologi informasi berbasis web yang disediakan oleh Universitas Brawijaya, sehingga mau tidak mau mahasiswa harus menggunakan fasilitas tersebut dalam masa studinya di Universitas Brawijaya. Sampai sejauh yang penulis mampu telusuri, tingkat kepuasan dari pengguna terhadap kinerja SIAM masih belum bisa disebut memuaskan.

Hasil observasi yang penulis lakukan, didapatkan beberapa informasi terkait keluhan yang berupa hasil wawancara terhadap beberapa kelompok perwakilan mahasiswa pada Universitas Brawijaya, keluhan terhadap kinerja layanan SIAM masih banyak terjadi. Misalnya saja menurut Ibnu Sanggar Watasa selaku anggota dari himpunan mahasiswa Universitas Brawijaya mengatakan jadwal ujian yang tidak muncul pada SIAM merupakan salah satu masalah yang selalu ada pada setiap semester. Jadwal ujian dimunculkan di web lain, sehingga mahasiswa harus mengakses web lain hanya untuk melihat jadwal ujian. Hal tersebut menyebabkan layanan SIAM menjadi tidak efisien karena salah satu fitur yang seharusnya bisa diakses untuk mendapatkan informasi jadwal ujian menjadi tidak berfungsi.

Keluhan lain juga diungkapkan oleh perwakilan Setya Saga Perwira Eksekutif Mahasiswa Universitas Brawijaya mengatakan masih seringnya gangguan server saat pengisian Kartu Rencana Studi pada tiap semester menjadi masalah utama, sehingga menyebabkan banyaknya waktu mahasiswa yang

terbuang. Salah satu kekurangan SIAM yaitu tidak adanya opsi fasilitas keluhan untuk komplain, sehingga saat terjadi masalah dengan SIAM mahasiswa harus mengurus sendiri ke pusat bantuan Universitas Brawijaya. Tampilan fasilitas web SIAM juga kurang menarik karena tidak rapi dan desain yang ketinggalan zaman dan seharusnya bisa diperbaiki. Hasil beberapa wawancara diatas menjadi salah satu faktor berkurangnya minat mahasiswa untuk mengakses web SIAM jika tidak ada keperluan tertentu.

Contoh kasus ketidakpuasan pengguna tersebut merupakan bukti bahwa fasilitas SIAM pada Universitas Brawijaya Malang belum sepenuhnya memenuhi harapan atau keinginan para mahasiswa. Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kinerja Layanan Sistem Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut

1. Apakah kualitas layanan SIAM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?
2. Apakah kinerja sistem SIAM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?
3. Apakah kualitas layanan dan kinerja sistem SIAM berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka uraian secara rinci tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan SIAM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kinerja sistem SIAM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan, dan kinerja SIAM berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan kontribusi akademis maupun praktis :

##### **1. Kontribusi Praktis**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dan sumber informasi bagi pihak yang akan melakukan penelitian mendatang, terutama yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen khususnya mengenai penerapan layanan teknologi informasi.

##### **2. Kontribusi Akademis**

Memberikan masukan dan solusi bagi Universitas Brawijaya Malang dalam meningkatkan layanan fasilitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan untuk mendapatkan pemahama secara

menyeluruh, dijelaskan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan teknologi informasi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisi tentang hasil penelitian terdahulu serta teori-teori yang relevan dan mendukung dalam proses penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan teknologi informasi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab III penjelasan terhadap metode yang digunakan dan bagaimana penelitian akan dilakukan. Berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang diperoleh dari pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi mengenai gambaran umum serta pembahasan data hasil analisis.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir berisi tentang kesimpulan serta saran-saran berdasarkan dari hasil penelitian dan analisa yang dilakukan oleh penulis. Saran ditujukan

kepada pihak terkait yaitu Universitas Brawijaya Malang khususnya Fakultas Ilmu Administrasi dan juga kepada penelitian selanjutnya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Empiris**

Tinjauan empiris sering juga disebut dengan penelitian sebelumnya merupakan penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep dan hasil penelitian yang relevan dan berfungsi sebagai acuan dalam penulisan penelitian selanjutnya. Tinjauan empiris yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini ada dua, antara lain :

#### **1. Kadek Rilly Widhi Antari, Putu Gede Diatmika, Made Pradana Adiputra (2015)**

Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Kadek Rilly Widhi Antari, Putu Gede Diatmika, Made Pradana Adiputra dengan judul “Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Kabupaten Buleleng.”. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan pemakai, formalisasi pengembangan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan pada BPR di Kabupaten Buleleng. Teknik penelitiannya menggunakan pengambilan sampel pada 70 pegawai yang menggunakan sistem informasi akuntansi dalam menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi

akuntansi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, 3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, 4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara formalisasi pengembangan SIA terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, 5) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA, pelatihan dan pendidikan pemakai, dukungan manajemen puncak, dan formalisasi pengembangan SIA terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Buleleng.

## **2. Muhammad Tamam Mubarak (2014)**

Penelitian terdahulu oleh Muhammad Tamam Mubarak yang berjudul “Manfaat – Manfaat Bersih Sistem Informasi Akademik di Universitas Brawijaya”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat – manfaat bersih Sistem Informasi Mahasiswa di Universitas Brawijaya dengan cara meneliti dan menganalisa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap pemakaian dan tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, pemakaian, dan manfaat – manfaat bersih menggunakan metode sistem informasi DeLone & McLean yang diperbarui.

Hasil penelitian yang dilakukan pada 118 responden ini menyebutkan

bahwa satu dari sembilan hipotesis ditolak. Maka dapat diartikan bahwa efektivitas sistem informasi DeLone & McLean yang telah diperbarui tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam sistem informasi akademik Universitas Brawijaya, hipotesis yang ditolak adalah variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian.

### **3. Ardi Mardiana (2011)**

Penelitian terdahulu selanjutnya oleh Ardi Mardiana dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik dan Keuangan” dilakukan kepada 378 mahasiswa pengguna layanan sistem informasi akademik dan keuangan di Universitas Majalengka. Terdapat tiga variabel bebas penyusun kinerja sistem yaitu lain kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna, fleksibilitas, dan penggunaan sistem.

Penelitian ini memiliki delapan hipotesis, antara lain : 1) Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan. 2) Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. 3) Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan. 4) Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. 5) Fleksibilitas berpengaruh terhadap kemudahan. 6) Fleksibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. 7) Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. 8) Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

Penelitian dilakukan menggunakan alat bantu kuesioner AMOS 21 dan



alat bantu statistik SPSS 20. Berdasarkan hasil uji kesesuaian model, disimpulkan bahwa model yang diajukan sudah cukup untuk bisa kemudian dilanjutkan pada pengujian hipotesis. Dari delapan hipotesis yang diajukan, hanya enam hipotesis yang bisa diterima. Hipotesis yang ditolak antara lain hipotesis kedua dan keempat.

Tiga dari enam hipotesis diterima menyatakan semua variabel penyusun kinerja sistem memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja sistem informasi akademik dan keuangan Universitas Majalengka memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

#### **4. Andi Marlinah (2014)**

Penelitian sebelumnya keempat merupakan hasil penelitian dari Andi Marlinah dengan judul “Pengaruh Kinerja Sistem terhadap Kepuasan Pengguna pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.”. Penelitian ini menggunakan metode survey terhadap 110 karyawan Bank Muamalat cabang Makassar pengguna sistem komputerisasi T2KR (*Tier 2 Qiblah/Kiblat Reengineering*). Variabel bebas penyusun kinerja sistem pada penelitian ini yaitu keterlibatan pemakai, kemampuan personal, ukuran organisasi, dukungan manajemen atas, formalisasi pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan, keberadaan dewan pengarah, dan lokasi departemen sistem informasi. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini menemukan hanya tiga hipotesis yang diterima, yaitu

pada variabel kemampuan personal, dukungan manajemen puncak, dan keberadaan dewan pengarah yang memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kesimpulan hasil penelitian ini menunjukkan masih banyak faktor yang tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem komputerisasi T2KR, sehingga kinerja sistem belum sepenuhnya berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT Bank Muamalat Tbk. Cabang Makassar.

**Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini.**

No.	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Metode Analisis
1	Kadek Rilly Widhi Antari, Putu Gede Diatmika, Made Pradana Adiputra	2015	Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Kabupaten Buleleng	Variabel bebas : Keterlibatan Pemakai, Pelatihan Dan Pendidikan Pemakai, Dukungan Penyedia Layanan, Pengembangan SIA  Variabel terikat : Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Kuesioner dan Analisis Linier Berganda
2	Muhammad Tamam Mubarak	2014	Manfaat - Manfaat Bersih Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Di Universitas Brawijaya	Variabel bebas : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan  Variabel terikat : Kepuasan mahasiswa, Pemakaian , Manfaat – manfaat bersih	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> )
4	Ardi Mardiana	2011	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja	Variabel bebas: Kualitas sistem Kualitas informasi	Kuesioner, Observasi literatur,

			Sistem Informasi Akademik dan Keuangan	Kemudahan penggunaan. Variabel terikat : Kepuasan pengguna Fleksibilitas Penggunaan sistem.	Analisis Regresi Linier berganda
5	Andi Marlinah	2014	Pengaruh Kinerja Sistem terhadap Kepuasan Pengguna pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.	Variabel bebas : Keterlibatan pemakai Kemampuan personal Ukuran organisasi Dukungan manajemen atas Formalisasi pengembangan sistem Program pelatihan dan pendidikan Keberadaan dewan pengarah Lokasi departemen sistem informasi Variabel terikat : Kepuasan Pengguna	Kuesioner dan Analisis Regresi Linier Berganda
6	Penelitian sekarang	2017	Pengaruh Kinerja Layanan Sistem Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (SIAM)	Variabel bebas : Kinerja sistem, Kualitas layanan  Variabel terikat : Kepuasan pengguna (Mahasiswa)	Analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda

## B. Tinjauan Teoritis

Teori menurut F.M Kerlinger (dalam Rakhmat, 2004: 6) merupakan himpunan konstruk (konsep), definisi, dan preposisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi di antara variabel, untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut.

Teori merupakan abstraksi dari pengertian atau hubungan dari proposisi atau dalil. Dalam penelitian, peran teori adalah untuk memandu peneliti untuk menyatakan hubungan sistematis dalam gejala sosial maupun natural yang dijadikan pencermatan.

### **1. Sistem Informasi**

Pada awalnya sistem informasi tidak harus dikaitkan dengan teknologi seperti komputer dan sebagainya, namun dalam masa modern ini sistem informasi tidak dapat lepas dari teknologi. Sistem informasi berbasis teknologi dikembangkan mulai tahun 1960an. Pada masa tersebut, teknologi yang digunakan oleh sistem informasi seperti perangkat keras maupun perangkat lunak masih sangat terbatas dibandingkan dengan masa sekarang. Tujuan utama sistem informasi pada masa itu adalah untuk melakukan otomatisasi proses organisasi maupun bisnis.

Menurut dokumentasi dari CNN, pada tahun 2000 sistem informasi berkembang semakin pesat. Hal ini disebabkan karena berkembangnya teknologi terutama internet. Dan pada masa mendatang, diramalkan bahwa sistem informasi akan semakin berkembang lagi. Perkembangan teknologi dan perubahan dunia usaha yang sangat cepat mendorong organisasi untuk berlomba-lomba untuk menerapkan sistem informasi yang mampu beradaptasi dengan cepat dalam menghadapi perubahan tersebut. Sistem informasi tersebut juga harus mampu diintegrasikan dengan bermacam-macam sistem dan teknologi lain agar kinerja organisasi menjadi lebih efisien.

Terdapat dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu

menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Menurut Jogiyanto (2009: 34), sistem dapat diartikan sebagai kumpulan dari beberapa komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu.

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data (fakta) menjadi sesuatu yang memiliki nilai untuk membantu proses pengambilan keputusan. Menurut Soeherman dan Pinontoan (2008: 4), informasi tidak dapat terlepas dari aspek kehidupan manusia. Siapa, kapan, dan di manapun seseorang akan membutuhkan informasi.

Menurut Soeherman dan Pinontoan (2008: 5), mengatakan bahwa sistem informasi merupakan serangkaian komponen berupa manusia, prosedur, data, dan teknologi (seperti komputer) yang digunakan untuk melakukan sebuah proses untuk pengambilan keputusan guna penunjang keberhasilan bagi setiap organisasi dalam pencapaian tujuannya.

Berdasarkan teori-teori diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kerangka kerja yang diciptakan untuk mengkoordinasikan sumber daya yang ada pada organisasi dan dirangkai menjadi berbagai bentuk *database* informasi lalu digunakan untuk mempermudah manusia guna mencapai tujuan organisasi.

## 2. Teknologi Informasi

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Hingga saat ini manusia berupaya mencari dan menciptakan sistem dan alat untuk berkomunikasi secara efisien. Mulai

dari gambar, isyarat, kalimat, tulisan, hingga teknologi yang mampu digunakan untuk bertukar informasi.

Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak maupun perangkat keras komputer (Sutarman, 2012: 13).

Williams dan Sawyer (2007: 4) mendefinisikan teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video.

Menurut teori-teori diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa teknologi informasi adalah salah satu sarana penemuan manusia yang digunakan untuk mengolah data sisalnya menyimpan, memproses, mendistribusi, dan memanipulasi data dan mengolahnya menjadi informasi secara cepat dan efisien. Informasi tersebut kemudian digunakan untuk membantu pengguna untuk menyelesaikan tugasnya dalam organisasi.

### **3. Sistem Informasi Berbasis Komputer**

*Computer Based Information System* (CBIS) atau Sistem informasi berbasis komputer merupakan sistem pengolah data menjadi sebuah informasi yang aktual dan berguna sebagai salah satu alat pengambilan keputusan. Sistem informasi yang akurat dan efektif dalam kenyataannya selalu berhubungan dengan istilah *computer based* atau pengolahan informasi yang berbasis pada komputer. Sistem informasi berbasis komputer mengandung arti bahwa

komputer memainkan peranan penting dalam sebuah sistem informasi (Laudon dan Laudon, 2008: 48).

Sedangkan menurut Turban *et al.* (2001: 8) teknologi informasi adalah kumpulan dari komponen teknologi yang di organisir kedalam suatu sistem informasi berbasis komputer. Komponen sistem informasi terdiri dari :

- a. *Hardware* : is a set of device such as the processor, monitor, keyboard, and printer. Together, these devices accept data and information, process them, and display them.
- b. *Software* : is a set or programs that enable the hardware to process data.
- c. *Database* : is a collection of related files, tables, and so on that stores data and the associations among them.
- d. *Network* : is a connecting system (wire line or wireless) that permits the sharing of resources by different computers.
- e. *Procedures* : are the set of instructions of how to combine the above components in order to process information and generate the desired output.
- f. *People* : the people are those individuals that work with the system or use its output. This components is the most intelligent part of the system. In addition, all system have a purpose and social context.
- g. *Purpose* : like any other system, a CBIS has purpose. A most common purpose is to provide a solution a business problem.
- h. *Social context* : the social context of the system, which involves an understanding of the values and beliefs that determine what admishable and possible the culture of the people and groups involved.

Oetomo (2002:44) menerangkan bahwa komputer yang digunakan dalam sistem informasi harus memiliki kemampuan yaitu :

- a. Kecepatan
- b. Keakuratan
- c. Operasi otomatis
- d. Kapasitas pengingat komputer
- e. Kemampuan mengikuti perintah

f. Daya tahan dalam memproses

Sedangkan menurut Kumorotomo *et al.* (2004: 17) menyebutkan ada dua alasan utama mengapa penggunaan komputer sangat penting dalam sistem informasi modern. Alasan yang pertama, berkenaan dengan kemampuan komputer untuk mengolah data. Perangkat otomatis ini dalam beberapa hal ternyata lebih unggul sebagai penyerap dan pencatat data jika dibandingkan dengan daya ingat manusia, sekalipun inisiatif dan tindakan pengambilan keputusan tetap dilakukan manusia, ciri-ciri kemampuan komputer dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Pengolahan yang cepat
- b. Akurasi yang tinggi
- c. Kapasitas penyimpanan yang besar
- d. Efektif untuk tugas yang berulang
- e. Berfungsi secara terus menerus
- f. Teliti dalam mendeteksi situasi yang menyimpang
- g. Dapat memperbaiki dan ditingkatkan (*upgrade*)

Alasan kedua adalah bahwa teknologi otomatisasi melalui komputer sudah tersedia dimana dapat diperoleh dengan biaya yang relatif murah, sangat disayangkan apabila kemampuan finansial organisasi yang sudah memungkinkan untuk menyelenggarakan sistem informasi berbasis komputer tersebut tidak menyesuaikan diri dengan tuntutan kebutuhan yang mengharuskan pengolahan data yang cepat, tepat, dan efisien.



Banyaknya keunggulan komputer dalam mengolah data secara cepat dan efisien maka saat ini komputer dapat dipakai sebagai sarana dalam menjalankan sistem informasi berbasis komputer di berbagai organisasi.

#### **4. Kinerja Layanan**

Kinerja layanan adalah sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Cronin Taylor (1994) dalam Dhamayanti (2006), kinerja layanan adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen atau pengguna dan menilai kualitas dari layanan yang benar – benar mereka rasakan. Penilaian menyeluruh konsumen terhadap hasil pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga kualitas jasa atau pelayanan lebih tepat dan spesifik. Semakin perusahaan tersebut mampu menunjukkan kinerja layanan, maka akan semakin tingkat loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Apabila konsumen merasa kecewa dengan hasil produk, karena produk atau jasa tersebut tidak memenuhi kebutuhan atau tidak memuaskan, maka konsumen kemungkinan akan melampiaskan ketidakpuasannya pada jasa penyedia layanan. Pelampiasan terjadi karena konsumen berpendapat bahwa penyedia jasa harus bertanggung jawab karena pembeli sudah mengorbankan biaya dan harta tetapi hasil yang didapatnya tidak sepadan.

Variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja layanan sistem informasi pada penelitian ini adalah kualitas layanan dan kinerja sistem dengan kuesioner menggunakan model *WEBQUAL*. Model *WEBQUAL* digunakan untuk mengetahui bagaimana kinerja suatu situs web. Model ini menekankan

arti penting mengenai harapan pelanggan sebelum membeli atau mengkonsumsi atau menggunakan suatu jasa sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja jasa yang bersangkutan.

## 5. Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012: 152). Sehingga definisi kualitas layanan atau *service quality* dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengguna serta ketepatan penyempaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas layanan dapat diketahui melalui perbandingan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan dari suatu penyedia layanan. Jika pelayanan yang mereka sesuai dengan yang konsumen harapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan baik atau memuaskan. Sebaliknya jika layanan yang mereka terima jauh dari harapan maka dapat dikatakan suatu kualitas layanan yang diberikan dapat dikatakan buruk.

Menurut buku *The Official MIM academy Coursebook "Service Operation"* yang diterbitkan pada tahun 2009, *service quality (ServQual)* merupakan salah satu konsep layanan perusahaan yang bisa diandalkan untuk bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat. *ServQual* memiliki lima elemen utama, yakni *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsivenes* (RATER). Bila lima elemen ini terpenuhi, pelanggan atau pengguna akan mendapatkan apa yang dinamakan *user satisfaction*. Lima

elemen tersebut antara lain :

1. *Reliability*

Elemen ini merujuk pada kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat terhadap pengguna. Pada tahap ini, produk dan layanan perusahaan bisa diakses oleh pengguna kapan saja dan dimana saja. Perusahaan menyediakan diri setiap saat untuk pelanggan. Misalnya, perusahaan operator seluler menyediakan sinyal di berbagai area di mana pelanggannya berada.

2. *Assurance*

Elemen ini mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani.

3. *Tangible*

Elemen ini mengacu pada segala sesuatu yang bersifat memengaruhi kualitas layanan kepada pengguna. Seperti tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, maupun kelengkapan sarana yang diberikan.

4. *Emphaty*

Elemen ini mengacu pada perhatian penyedia layanan pada pelanggan. Praktik ini bisa diwujudkan dengan cara mendengarkan pelanggan, memahami apa yang menjadi keluhan dan kecemasan pelanggan, dan lain sebagainya.

5. *Responsiveness*

Elemen ini mengacu pada bentuk tindakan perusahaan dalam merespon

pelanggan secara tepat waktu. Tingkat kecepatan respon ini dapat diuji dengan pertanyaan, seperti seberapa besar keingintahuan perusahaan pada tingkat kesulitan yang dialami pelanggannya, seberapa tanggap perusahaan pada keluhan dan komplain pelanggan, dan sebagainya.

## 6. Kinerja Sistem

Pengertian kinerja menurut Simanjuntak dalam Septianingrum (2014) ialah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan suatu tugas tertentu dalam suatu instansi maupun organisasi.

Pengertian sistem menurut Jogiyanto (2005: 2), sistem adalah kumpulan dari elemen – elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian – kejadian dan kesatuan yang nyata, seperti tempat, benda dan orang – orang yang ada dan terjadi. Sedangkan menurut Murdick, R. G (1991: 27) mengatakan bahwa sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau prosedur – prosedur atau bagan – bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan bagian atau tujuan bersama dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi dan/atau energi dan/atau barang.

Kinerja sistem merupakan tolak ukur keberhasilan suatu sistem dalam mencapai tujuan dari suatu hasil. Baik atau tidaknya kinerja suatu sistem akan menentukan tinggi rendahnya kualitas sistem. Menurut Nelson *et al.*, (2005: 206) menyatakan bahwa kinerja sistem dapat diukur melalui lima dimensi di bawah ini :

- a. *Reliability*, keandalan suatu sistem informasi.
- b. *Flexibility*, tingkat kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan pengguna maupun keadaan teknologi saat ini.
- c. *Integrated*, kemampuan sistem untuk menggabungkan dan mengolah data dari berbagai sumber dan membantu dalam pengambilan keputusan.
- d. *Accessibility*, tingkat kemudahan akses suatu sistem untuk mendapatkan informasi saat digunakan.
- e. *Time response*, seberapa cepat kinerja suatu sistem dalam memberikan informasi.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator *reliability*, *flexibility*, *integrated*, *accessibility*, dan *time response*.

## 7. Kepuasan Pengguna

Menurut jurnal online Gedhe Agung Ary Wisudyawan (2013: 1) Definisi kepuasan tidak bisa lepas dari kata *chameleon effects* yang berarti definisi dari kepuasan bervariasi antar individu dan antar situasi tertentu. Hal tersebut menyebabkan tidak adanya definisi yang baku bagi istilah kepuasan, terdapat berbagai macam variabel atau dimensi yang mempengaruhi untuk menentukan tingkat kepuasan bagi pengguna.

Walker, *et al.* (2001:35), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan

dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai dengan atau tidak dengan harapannya.

Kandampully (2002: 86) mengatakan, kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi, baik sektor barang ataupun sektor jasa, oleh karena itu tidak setiap waktu produsen dapat memuaskan pelanggan. Karena ada begitu banyak pelanggan menggunakan produk dengan cara yang berbeda, sikap yang berbeda, serta merekomendasikan produk dengan cara yang berbeda pula. Terkadang ketika sudah memberikan yang terbaik bagi pelanggan, pelanggan masih suka membicarakan kekurangan produk kita.

Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai tolak ukur kesuksesan suatu kesuksesan dari sistem informasi. Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004: 101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi : produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

berminat untuk berkunjung kembali kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah setelah mengkonsumsi produk, berminat berkunjung kembali karena pelayanan oleh karyawan memuaskan, berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi : menyarankan teman atau kerabat untk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan, menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai, menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Ada beberapa metode yang biasa digunakan perusahaan atau organisasi untuk mengukur kepuasan pengguna (Kotler, 2005:102), yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan akses yang mudah serta nyaman bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

b. Pembeli bayangan (*Ghost Shopping*)

Yaitu dengan mempekerjakan beberapa *ghost shopper* yang berperan

atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan kemudian menilai tata perusahaan melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

c. Analisis pelanggan beralih (*Lost Customer Analysis*)

Sedapat mungkin perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah beralih ke perusahaan lain agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah batu penjurur bagi hubungan antara pemasaran dan manajemen dan sumber keunggulan kompetitif bagi organisasi (Claycomb, *et al.* 2002:99). Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan.

Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pengguna memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu. Nilai ekspektasi tersebut memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari pelayanan yang pernah dirasakannya. Secara langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian pelanggan terhadap organisasi yang memberikan layanan.



Indikator pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas layanan dan kinerja sistem.

## 8. Hipotesis Model

### a. Model Konsep

Menurut Sugiyono (2010: 47), model konsep yang baik akan menjelaskan secara teoritis petautan antar variabel yang akan diteliti. Secara

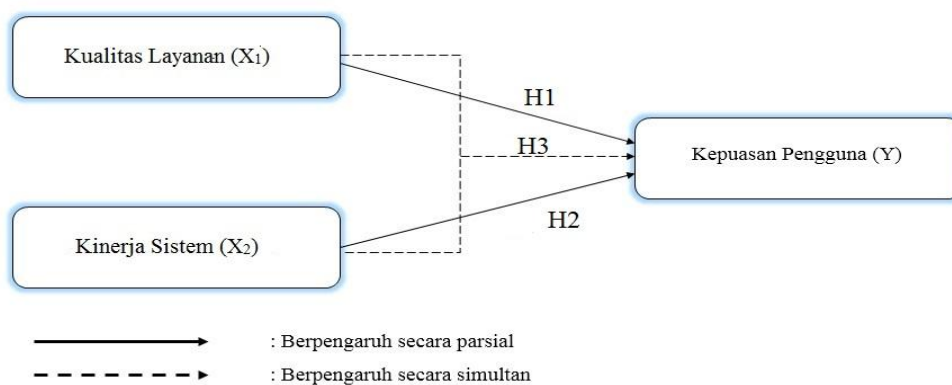


teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

**Gambar 2.1. Model Konsep Penelitian**

### b. Model Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010: 64), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis dikatakan sebagai jawaban sementara karena hasil dari penelitian belum bisa disebut



fakta sebelum dilakukannya pengumpulan data lebih lanjut.

### **Gambar 2.2 Model Hipotesis**

Jadi hipotesis merupakan dugaan sementara hubungan dua variabel atau lebih atas permasalahan penelitian yang harus diuji. Dalam penelitian ini, variabel bebas adalah kualitas layanan ( $X_1$ ), dan kinerja sistem ( $X_2$ ), sementara variable terikat adalah kepuasan pengguna ( $Y$ ). Adapun gambar model hipotesis penelitian yaitu gambar 2.2.

Berdasarkan Gambar 5, dapat disimpulkan beberapa hipotesis untuk diteliti lebih lanjut, yaitu :

H1 : Di duga kualitas layanan ( $X_1$ ) SIAM, berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ )

H2 : Di duga kinerja sistem ( $X_2$ ) SIAM, berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ )

H3 : Di duga kualitas layanan ( $X_1$ ), kinerja sistem ( $X_2$ ) SIAM berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Seperti penjelasan yang dikemukakan oleh Umar (1999: 36), penelitian eksplanatori adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2010: 13) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan metode penelitian ini menggunakan metode survei. Survei menurut Sugiyono (2010: 11) metode survei adalah suatu metode pengumpulan data yang menggunakan instrumen kuisisioner atau wawancara terstruktur untuk mendapatkan tanggapan dari responden yang menjadi sampel.

Sugiyono (2010: 34) juga mengatakan bahwa waktu yang tepat untuk menggunakan metode kuantitatif adalah ketika masalah yang menjadi titik tolak penelitian sudah jelas. Masalah adalah penyimpangan yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, atau perencanaan dengan pelaksanaan.

Hal ini menjelaskan tentang bagaimana pengaruh kualitas penyelenggaraan TI terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Brawijaya Malang.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan kegiatan penelitian. Peneliti melakukan kegiatan penelitian di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang beralamat di Jalan Mayjen Haryono no. 163 Kota Malang, Jawa Timur. Pemilihan lokasi penelitian atas pertimbangan bahwa Universitas Brawijaya Malang merupakan lokasi dimana SIAM digunakan dalam membantu jalannya proses perkuliahan. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang dipilih karena memiliki jumlah mahasiswa terbanyak dibandingkan dengan fakultas lain..

## **C. Variabel Dan Pengukuran**

### **1. Variabel**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010: 61). Ada dua jenis variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas atau variabel independen, menurut Sugiyono (2011: 61) variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas pada penelitian kali ini adalah Kualitas Layanan ( $X_1$ ), Kinerja

Sistem ( $X_2$ ).

Sedangkan variabel terikat (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011: 61). Variabel terikat pada penelitian ini yaitu Kepuasan Pengguna (Y).

## 2. Definisi Variabel

Menurut Sarwono (2006: 27) definisi operasional adalah penjelasan terhadap variabel yang sedang diteliti sehingga bisa dimengerti hubungan antara variabel - variabel tersebut. Variabel dan indikator dalam penelitian ini meliputi :

### a. Kualitas Layanan ( $X_1$ )

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengguna serta ketepatan penyempaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2012: 52). Kualitas layanan dapat diketahui melalui perbandingan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan dari suatu penyedia layanan. Jika pelayanan yang mereka sesuai dengan yang konsumen harapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan baik atau memuaskan. Sebaliknya jika layanan yang mereka terima jauh dari harapan maka dapat dikatakan suatu kualitas layanan yang diberikan dapat dikatakan buruk. Dimensi kualitas layanan meliputi :

1. *Reliability*, Elemen ini merujuk pada kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat terhadap pengguna. Pada tahap

ini, produk dan layanan perusahaan bisa diakses oleh pengguna kapan saja dan dimana saja. Perusahaan menyediakan diri setiap saat untuk pelanggan. Misalnya, perusahaan operator seluler menyediakan sinyal di berbagai area di mana pelanggannya berada.

2. *Assurance*, Elemen ini mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani.
  3. *Tangible*, Elemen ini mengacu pada segala sesuatu yang bersifat memengaruhi kualitas layanan kepada pengguna. Seperti tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, maupun kelengkapan sarana yang diberikan.
  4. *Empathy*, Elemen ini mengacu pada perhatian penyedia layanan pada pelanggan. Praktik ini bisa diwujudkan dengan cara mendengarkan pelanggan, memahami apa yang menjadi keluhan dan kecemasan pelanggan, dan lain sebagainya
  5. *Responsiveness*, Elemen ini mengacu pada bentuk tindakan perusahaan dalam merespon pelanggan secara tepat waktu. Tingkat kecepatan respon ini dapat diuji dengan pertanyaan, seperti seberapa besar keingintahuan perusahaan pada tingkat kesulitan yang dialami pelanggannya, seberapa tanggap perusahaan pada keluhan dan komplain pelanggan, dan sebagainya.
- b. Kinerja Sistem ( $X_2$ )
- Kinerja sistem merupakan bagaimana tingkat kemampuan sistem

dalam membantu kinerja organisasi dan fokus terhadap interaksi antara sistem dan penggunanya. Kinerja sistem yang baik menandakan sistem tersebut berkualitas. Dalam mengukur kualitas sistem ada lima indikator, antara lain :

1. *Reliability System*, pengukuran terhadap keandalan sistem informasi saat digunakan oleh pengguna. Misalnya kemampuan sistem dipercaya pengguna untuk berjalan secara lancar, kemampuan perbaikan sistem jika terjadi kerusakan, dan kemampuan sistem dikoreksi untuk menghindari kerusakan yang sama.
2. *Flexibility System*, bagaimana kemampuan sistem untuk beradaptasi dan berkembang di era modern ini. Misalnya : kemampuan sistem beradaptasi sesuai dengan berbagai macam pengguna, kemampuan sistem untuk diperbarui mengikuti perkembangan teknologi
3. *Integration System*, sistem memiliki kemampuan untuk mengkombinasikan data dari berbagai sumber dan membantu proses pengambilan keputusan. Misalnya : kemampuan sistem untuk menghubungkan data dari area atau bagian organisasi yang berbeda.
4. *Accessibility System*, kemudahan akses penggunaan sistem. Misalnya : kemudahan prosedur penggunaan sistem dan ketersediaan sistem dibuka kapan saja.
5. *The Time Response of System*, kemampuan sistem untuk menampilkan informasi secara cepat saat digunakan. Misalnya : kecepatan penamilan informasi dan tidak adanya hambatan saat pengguna meminta informasi dari suatu sistem.

c. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna adalah berhubungan dengan bagaimana interaksi pelayanan yang diharapkan pengguna dengan output yang diberikan oleh sistem sehingga sistem bisa digunakan secara efisien. Indikator dari variabel kepuasan pengguna, antara lain :

1. *Content*, atau muatan yang ada pada suatu sistem. Konten yang menarik, minim gangguan, dan mudah digunakan merupakan salah satu faktor yang membuat pengguna menjadi tertarik dan merasa puas terhadap sistem.
2. *Accuracy*, keakuratan sistem yang bisa didapat pengguna. Sistem yang kredibel dan bisa dipercaya merupakan hal penting bagi pengguna. Karena seharusnya suatu sistem tidak memberikan informasi yang asal-asalan.
3. *Format*, kejelasan saat penyampaian informasi kepada pengguna. Teknik penyampaian informasi yang mudah dimengerti dan tidak bertele-tele bagi para pengguna merupakan salah satu hal penting dan membuat pengguna merasa puas.
4. *Timeliness*, penyampaian informasi yang tepat waktu. Informasi yang sudah kadaluarsa tidak akan memiliki kegunaan lagi bagi pengguna.
5. *Ease to use*, kemudahan penggunaan sistem. Kemudahan dalam mengakses sistem merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pengguna.

**Tabel 3.1. Variabel, Indikator, item dan Sumber.**



Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kualitas Layanan (Service Quality) (X <sub>1</sub> )	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memberikan panduan penggunaan (X<sub>1.1</sub>)</li> <li>2. Mampu menerima keluhan dan memberikan solusi secara cepat (X<sub>1.2</sub>)</li> </ol>	Parasuraman <i>et al.</i> , (1996: 116)
	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memberikan informasi yang bisa dipercaya (X<sub>1.3</sub>)</li> <li>2. Mampu menjaga data pribadi pengguna (X<sub>1.4</sub>)</li> </ol>	
	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tampilan web yang menarik (X<sub>1.5</sub>)</li> <li>2. Penyajian informasi yang menarik (X<sub>1.6</sub>)</li> </ol>	
	<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memberikan kemudahan akses bagi pengguna (X<sub>1.7</sub>)</li> <li>2. Mampu mendengarkan saran dari pengguna (X<sub>1.8</sub>)</li> <li>3. Menarik minat pengguna untuk menggunakan kembali (X<sub>1.9</sub>)</li> </ol>	
	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggap dalam memberikan informasi (X<sub>1.10</sub>)</li> <li>2. Cepat dalam menampilkan informasi (X<sub>1.11</sub>)</li> </ol>	
Kinerja Sistem (System Performance) (X <sub>2</sub> )	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aman dari mengalami gangguan virus (X<sub>2.1</sub>)</li> <li>2. Tidak pernah error (X<sub>2.2</sub>)</li> <li>3. Mampu melakukan perbaikan dengan cepat (X<sub>2.3</sub>)</li> </ol>	Nelson <i>et al.</i> , (2005: 206)
	<i>Flexibility</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kualitas mengikuti perkembangan teknologi (X<sub>2.4</sub>)</li> <li>2. Mampu beradaptasi sesuai keinginan <i>user</i> (X<sub>2.5</sub>)</li> </ol>	
	<i>Integration</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memberikan informasi secara jelas (X<sub>2.6</sub>)</li> <li>2. Mampu memberikan berbagai macam data secara lengkap (X<sub>2.7</sub>)</li> </ol>	
	<i>Accessibility</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Halaman web mudah diakses (X<sub>2.8</sub>)</li> <li>2. Dapat diakses setiap saat (X<sub>2.9</sub>)</li> </ol>	
	<i>Time</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menyampaikan informasi tanpa kendala (X<sub>2.10</sub>)</li> </ol>	

	<i>Response</i>	2. Tidak terjadi gangguan saat <i>user</i> mengunggah data ( $X_{2.11}$ )	
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) (Y)	<i>Content</i>	1. Menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna ( $Y_1$ ) 2. Memberikan konten yang berkualitas ( $Y_2$ ) 3. Informasi yang mudah dimengerti ( $Y_3$ )	Somers <i>et al.</i> , (2005: 577)
	<i>Accuracy</i>	1. Informasi sesuai yang diberikan oleh akademik ( $Y_4$ ) 2. Informasi disajikan secara akurat ( $Y_5$ )	
	<i>Format</i>	1. Format keseluruhan berkualitas ( $Y_6$ ) 2. Tampilan keseluruhan menarik ( $Y_7$ )	
	<i>Timeliness</i>	1. Penyediaan informasi tepat waktu dan sesuai jadwal akademik ( $Y_8$ ) 2. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> ( $Y_9$ )	
	<i>Ease to Use</i>	1. Mudah saat digunakan ( $Y_{10}$ ) 2. Proses memperoleh informasi bersifat mudah ( $Y_{11}$ )	

### 3. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini, skala pengukuran menggunakan skala *likert*. Sugiyono (2010: 92) menyatakan bahwa skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari seseorang, grup atau fenomena sosial. Keunggulan skala *likert* dalam proses pengukuran variabel akan diukur dan dikonversi menggunakan indikator, indikator digunakan sebagai titik mulai untuk membangun instrumen *item* yang mana akan dijadikan sebagai pernyataan atau pertanyaan.

Penggunaan skala *likert* pada penelitian ini menggunakan 5 alternatif

pilihan jawaban yang bisa dipilih oleh responden dan juga disediakan jawaban alternatif pada pertanyaan tertentu. Penjelasan skor dari questioner akan diterangkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2. Tabel Penilaian Kuesioner**

**Sumber : Sugiyono (2009: 133)**

No	Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	ST	1

Dengan pengukuran kepuasan menurut Sarwono (2006: 96), pengukuran rentang skor diatas

- a. 1,00 – 1,800 = sangat tidak memuaskan
- b. >1,80 – 2,60 = kurang memuaskan
- c. >2,60 – 3,40 = cukup memuaskan
- d. >3,40 – 4,20 = memuaskan
- e. >4,20 – 5,00 = sangat memuaskan

## **D. Populasi Dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi berasal dari kata bahasa inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai,

peristiwa, sikap hidup dan lain sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Bungin, 2004: 101).

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2010: 117) diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek, subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna layanan SIAM yaitu mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang angkatan 2015 yang berjumlah 1.152 mahasiswa. Dasar pemilihan mahasiswa angkatan 2015 dikarenakan mahasiswa angkatan ini sudah 4 tahun menggunakan layanan SIAM.

## 2. Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2010: 118) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang diambil dari populasi itu.

Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* atau teknik acak sederhana. Menurut Kellringer (2006: 188) teknik acak sederhana adalah teknik acak yang paling dasar. Prinsip sampel acak sederhana adalah setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk bisa dipilih sebagai sampel. Rumus yang digunakan untuk menghitung besaran sampel menggunakan rumus slovin (Umar 2007: 78) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Banyaknya sampel

N = Populasi

e = presisi (untuk penelitian sosial biasanya 0,1)

$$n = \frac{1152}{1 + 1152 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{1152}{12,52} = 92,012$$

Sehingga dapat dikatakan jumlah sampel minimum pada penelitian ini adalah 92 mahasiswa. Sejalan dengan proses pengambilan kuesioner, terdapat kelebihan jumlah responden sebanyak 16 mahasiswa, maka penulis putuskan untuk memasukkan kelebihan jumlah responden tersebut sehingga didapatkan sampel sebanyak 108 mahasiswa.

## E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

### 1. Sumber Data

Penelitian ini memiliki dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

Sumber data primer adalah data yang didapatkan langsung dari kuesioner yang disebarakan kepada para sampel yang mewakili populasi. Sumber data primer bisa digunakan untuk menjawab hipotesis.

Yang kedua adalah sumber data sekunder. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian dari instansi terkait.

## 2. Instrumen penelitian

### a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2010: 142) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Pengumpulan data dengan pembagian kuesioner kepada mahasiswa Universitas Brawijaya Malang. Jenis kuesioner menggunakan pertanyaan tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban berskala 5.

Kuesioner yang diberikan kepada sampel berupa kuesioner secara langsung atau print out.

### b. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010: 231), dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi memiliki beberapa kebaikan dibandingkan metode lain, seperti

- a. Menghemat waktu, karena dapat dilihat secara langsung sekaligus mencatatnya.
- b. Tidak perlu pengantar orang lain.
- c. Tidak menimbulkan kecurigaan.
- d. Dapat mengetahui data yang berlaku.

Adapun kelemahan dari dokumentasi adalah kurang dapat dipercaya atau dipertahankan, karena dokumen yang ada tergantung pada orang yang

membuatnya. Untuk mengatasi kelemahan tersebut maka diperlukan adanya suatu tuntutan untuk berfikir kritis yaitu menanyakan hal-hal penting yang berkaitan dengan data yang ada dalam dokumen yang bersangkutan.

## F. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu derajat ketepatan atau kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur (Zainal Arifin, 2012: 54). Menurut Saifuddin Azwar (2011: 222) bahwa validitas mengacu sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Dari pendapat diatas, validitas adalah derajat ketepatan instrumen yang digunakan untuk mengukur sesuatu yang akan diukur serta sejauh mana instrumen tersebut dapat diandalkan dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Rumus yang digunakan untuk menguji tingkat validitas adalah rumus teknik korelasi

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

*pearson's product moment* (Hasan 2013, 103) :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$  = Jumlah dari nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah dari nilai Y kemudian dikuadratkan

N = Jumlah sampel

Menurut Sugiyono (2010: 181), Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak, dapat dilakukan dengan :

$H_0$  :  $r = 0$ , tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 5%

$H_1$  :  $r \neq 0$ , terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 5%

Hipotesa nol ( $H_0$ ) diterima apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , demikian sebaliknya hipotesa alternatif ( $H_1$ ) diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver 20.0 dengan menggunakan korelasi *product moment* menghasilkan nilai masing – masing item pernyataan dengan skor item pernyataan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.3. Uji Validitas Variabel**

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.454	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.552	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.422	0.000	0.3	Valid
X1.4	0.332	0.000	0.3	Valid
X1.5	0.580	0.000	0.3	Valid
X1.6	0.598	0.000	0.3	Valid
X1.7	0.484	0.000	0.3	Valid
X1.8	0.606	0.000	0.3	Valid
X1.9	0.593	0.000	0.3	Valid
X1.10	0.457	0.000	0.3	Valid
X1.11	0.451	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.383	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.642	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.603	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.557	0.000	0.3	Valid
X2.5	0.581	0.000	0.3	Valid



X2.6	0.328	0.001	0.3	Valid
X2.7	0.634	0.000	0.3	Valid
X2.8	0.320	0.001	0.3	Valid
X2.9	0.504	0.000	0.3	Valid
X2.10	0.491	0.000	0.3	Valid
X2.11	0.602	0.000	0.3	Valid
Y1	0.561	0.000	0.3	Valid
Y2	0.635	0.000	0.3	Valid
Y3	0.618	0.000	0.3	Valid
Y4	0.642	0.000	0.3	Valid
Y5	0.642	0.000	0.3	Valid
Y6	0.535	0.000	0.3	Valid
Y7	0.425	0.000	0.3	Valid
Y8	0.644	0.000	0.3	Valid
Y9	0.662	0.000	0.3	Valid
Y10	0.482	0.000	0.3	Valid
Y11	0.621	0.000	0.3	Valid

**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai  $r$  item pernyataan lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ) yang berarti tiap – tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item – item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian..

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* adalah keajegan atau sesuatu yang dapat dipercaya dari hasil suatu pengukuran (Walizer, 1987: 25). Walizer menyatakan bahwa reabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu menangkap informasi yang sebenarnya dilapangan.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_c^2} \right)$$

$r_{11}$  = Reliabilitas yang dicari

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \alpha t^2$  = Jumlah varians skor tiap item

$A t^2$  = Varians total

Teknik pengujian reliabilitas menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel.

**Tabel 3.4. Uji Reliabilitas Variabel**

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X1)	0,704	Reliabel
2	Kinerja Sistem (X2)	0,727	Reliabel
3	Kepuasan Pengguna (Y)	0,788	Reliabel

**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

## **G. Analisis Data**

### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah bagian dari statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data tanpa bermaksud menganalisis atau membuat kesimpulan tapi hanya menjelaskan kelompok data itu saja. Menurut Sugiyono (2010: 29) statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa

melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Tujuan dari uji asumsi klasik adalah untuk memastikan koefisien regresi pada persamaan regresi tidak terjadi penyimpangan yang berarti sehingga hasilnya bisa akurat dan memenuhi syarat untuk melakukan uji regresi linier berganda, uji F dan uji t. Ada beberapa teknik uji asumsi klasik, yaitu :

### a. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2010: 108), uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi, variabel dependen maupun variabel independen memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk memudahkan program hitungan SPSS, dimana  $N$  adalah jumlah sampel, jika  $N > Z$  tabel, maka distribusi dinyatakan tidak normal.

### b. Uji Heterokedastisitas

Tujuan heterokedastisitas menurut Gozali (2001: 70) adalah untuk menguji apakah dalam model regresi yang ditemukan terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui ada atau tidaknya heterokedastisitas pada model regresi adalah dengan melihat grafik antara nilai variabel (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y (Y yang telah diprediksi), dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Terdapat pola titik-

titik tertentu seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit atau membentuk bentuk lain, maka heterokedastisitas telah terjadi. Titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola-pola tertentu, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara semua variabel yang terdapat dalam model regresi. Menurut Gozali (2001: 56), untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas dalam suatu model regresi dapat dilihat dari beberapa kondisi :

1. Multikolinearitas terjadi bila nilai VIF (*Varian Inflating Factor*) lebih besar dari 10.
2. Multikolinearitas terjadi bila nilai tolerance yang diperoleh dari hasil perhitungan kurang dari 0,1.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

. Menurut Sugiyono (2010: 277) analisis regresi akan dilakukan jika jumlah variabel independennya minimal dua variabel. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk meramalkan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent dengan variabel dependen.

Penggunaan metode analisis regresi linier berganda memerlukan uji asumsi klasik yang secara statistik harus dipenuhi. Uji asumsi klasik yang digunakan untuk memenuhi persyaratan penelitian ini adalah uji normalitas,

multikolinearitas dan heterokedastisitas.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> = Variabel independen

a = konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji F

Untuk menguji hipotesis secara simultan digunakan rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010: 257), yaitu :

$$f_h = \frac{R^2/k}{1-R^2/(n-k-1)}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

$f_n = f_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$

Pengambilan kesimpulan hipotesis menggunakan kriteria dari Rangkuti (2001:150), adalah :

1. Apabila sig.  $t \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Apabila  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya variabel independen yang diuji secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila sig.  $t \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Apabila  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel independen yang diuji secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

**b. Uji t**

Disebut juga dengan *T-test*. *T-test* umumnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh dari variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen (Sarjono & Julianita, 2011: 111). *Test* ini meneliti pengaruh antara variabel secara parsial atau terpisah dengan menggunakan rumus dari Rangkuti :

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

$t$  : Koefisien penentu

$b_i$  : Korelasi regresi

$S_{b_i}$  : Standard error koefisien regresi

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan taraf signifikan (sig)  $t$  pada penelitian dengan  $\alpha 0,05$ , yaitu :

Sig.  $t \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya variabel independen yang diuji secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Sig.  $t \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.  $H_0$  ditolak maka  $H_1$  diterima, artinya variabel independen yang diuji secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.



## BAB IV

### PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Organisasi

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya didirikan pada 15 September 1960 yang menjadikannya Fakultas Ilmu Administrasi tertua di Indonesia. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya beralamat di Jalan Mayjen Haryono No. 163, Ketawanggede, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.

Awal didirikannya, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya diberi nama Fakultas Administrasi Niaga (FAN) yang masih dalam naungan Universitas Kotapraja Malang. Universitas Kotapraja Malang kemudian diganti menjadi Universitas Brawijaya pada tanggal 11 Juli 1961. Pada 30 September 1962, berdasarkan Undang – Undang Perguruan Tinggi No. 22 Tahun 1961 FAN diubah namanya menjadi Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK). Perubahan nama menjadi FKK mempunyai dua jurusan yakni administrasi negara dan administrasi niaga. Pada akhirnya tanggal 30 September 1962 dijadikan hari lahirnya jurusan administrasi negara.

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 196 tahun 1963. Universitas Brawijaya memperoleh status sebagai Universitas Negeri yang berlaku sejak tanggal 5 Januari 1963. Pada tanggal itu juga FKK Universitas Brawijaya serta fakultas lainnya berstatus negeri dengan keputusan Menteri PTIP



No. 1 tahun 1963 yang kemudian dikukuhkan dengan keputusan Presiden Republik Indonesia No. 196 tahun 1963. Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah RI nomor 27 pada tahun 1982, FKK diubah menjadi Fakultas Ilmu Administrasi (FIA). Perubahan tersebut tidak lepas dari saran hasil Simposium Ilmu Administrasi yang diselenggarakan oleh Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya pada tahun 1974 dan hasil rapat Konsorsium Ilmu – Ilmu Sosial pada Februari 1982 di Jakarta.

Hingga saat ini, FIA memiliki Program Sarjana Ilmu Administrasi (S1), Program Magister Ilmu Administrasi (S2), dan Program Doktor Ilmu Administrasi (S3). Pada Program Sarjana Ilmu Administrasi (S1) memiliki dua jurusan yaitu ilmu administrasi bisnis dan ilmu administrasi negara. Jurusan ilmu administrasi memiliki dua program studi yaitu prodi bisnis dan prodi publik. Program Magister Ilmu Administrasi (S2) memiliki tiga program studi yaitu; prodi magister administrasi bisnis, prodi magister administrasi publik, dan prodi magister manajemen pendidikan tinggi (MMPT) atau *Master of Art Higher Education* (MAHE). Program Doktor Ilmu Administrasi (S3) memiliki Program studi Doktor Ilmu Administrasi.

Visi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya adalah menjadi lembaga pendidikan ilmu administrasi yang bermutu dan diakui oleh masyarakat luas di dalam dan di luar negeri. Sedangkan misi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya adalah :

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan

pengabdian kepada masyarakat.

- b. Menciptakan etos Ilmu Administrasi di tengah masyarakat dan memperkuat posisi alumni di tengah pasar kerja.
- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen dan pengelolaan fakultas.

### **B. Sistem Informasi Akademik**

Di era teknologi, penggunaan sistem merupakan hal wajib di dalam sebuah organisasi. Instansi pendidikan khususnya perguruan tinggi di Indonesia saat ini pasti memiliki sistem informasi yang terintegrasi. Penggunaan sistem informasi juga merupakan kewajiban yang diberikan oleh pemerintah pusat. Salah satu sistem terintegrasi yang digunakan perguruan tinggi saat ini adalah Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) yang diciptakan untuk membantu kegiatan akademik para mahasiswa.

Menurut Sprange & Carlson (1982) dalam Indrayani (2011: 53), berdasarkan entitas dan propertiesnya, sistem informasi akademik merujuk pada seperangkat sistem dan aktivitas yang digunakan untuk menata, memproses, dan menggunakan informasi sebagai sumber dalam organisasi. Sedangkan menurut Ariyani (2012), Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dirancang untuk keperluan pengolahan data-data akademik dengan penerapan teknologi komputer baik hardware maupun software sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat dikelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi dan pengambilan keputusan-keputusan bagi pengambil

keputusan atau top manajemen di lingkungan perguruan tinggi.

Berikut ini adalah beberapa gambar sistem informasi akademik mahasiswa yang digunakan Universitas Brawijaya Malang :



Gambar 4.1 : Gambar halaman utama sebelum log in SIAM (siam.ub.ac.id)



Gambar 4.2 : Gambar halaman utama setelah log in SIAM (siam.ub.ac.id)

Menurut beberapa pengertian diatas, sistem informasi akademik adalah sistem informasi yang digunakan oleh pihak akademik di perguruan tinggi sebagai

penunjang kegiatan akademik di dalam kampus untuk mengelola dan menampilkan informasi yang bisa diakses oleh mahasiswa serta sebagai acuan pengambilan keputusan bagi staff perguruan tinggi.

Sistem informasi akademik mempunyai komponen-komponen yang sama dengan sistem informasi secara umum menurut Dewin (2010) melalui websitenya, antara lain :

a. Komponen Input Akademik

Sistem informasi akademik mengumpulkan data yang berkaitan dengan pengelolaan data misalnya nilai mahasiswa, jadwal mata kuliah, data staf pengajar (dosen) serta administrasi fakultas, dan lain-lain.

b. Komponen Model Akademik

Model digunakan untuk menghasilkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan pemakai sistemnya. Model merupakan cetakan yang merubah bentuk input menjadi output. Model di sistem informasi akademik banyak digunakan untuk menghasilkan informasi-informasi tentang pengelolaan data mahasiswa, dosen, dan lain-lain.

c. Komponen Basis Data Akademik

Data yang digunakan untuk output berasal dari database

d. Komponen Output Akademik

Tiap subsistem output menyediakan informasi tentang subsistem itu sebagai bagian dari bauran. Subsistem jurusan menyediakan informasi mengenai jurusan. Subsistem fakultas menyediakan informasi tentang

fakultasnya.

Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (DITJEN DIKTI) telah mengembangkan sistem informasi akademik. sistem informasi yang dikembangkan oleh DITJEN DIKTI selalu mengikuti standard aturan ITSM yang dipantau oleh EPSBED (Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri) dan PDPT (pangkalan Data Perguruan Tinggi). Sistem informasi akademik berbasis web diakses melalui jaringan internet atau intranet pada masing-masing perguruan tinggi.

Menurut Sutabri (2012: 67), sistem informasi akademik memiliki beberapa model yang berintegrasi antara lain :

a. Modul Biro Administrasi Akademik

Model ini meliputi manajemen data, referensi, manajemen data akademik, manajemen pelaporan, manajemen dokumen cetak, manajemen konvensi atau import data, dan manajemen user atau pengguna.

b. Modul KRS Online

Model KRS online meliputi anjungan KRS online mahasiswa dan anjungan alumni.

c. Modul Anjungan Dosen

Model anjungan dosen yang meliputi menu-menu sebagai berikut : penilaian dosen secara online, informasi nilai ujian atau IP (Indeks Prestasi) dan IPK (Indeks Prestasi Kumulatif), mahasiswa bimbingan, informasi jadwal kuliah dan ujian, dan lain-lain.

d. Modul Penerimaan Mahasiswa Baru

Modul ini meliputi fitur-fitur sebagai berikut : pendaftaran calon mahasiswa, informasi pendaftar, peserta lulus ujian, manajemen penilaian dan hasil cetak ujian, dan lain-lain.

e. Modul Pembayaran SPP (Sumbangan Penyelenggaraan Pendidikan) Dan Honor Dosen

Modul pembayaran SPP dan honor dosen yang meliputi, manajemen data referensi, manajemen data pembayaran, manajemen user atau pengguna.

f. Modul Informasi Eksekutif

Modul ini hanya biasa diakses oleh petinggi atau pimpinan kampus, meliputi laporan-laporan : laporan data umum (informasi fakultas, program studi, mahasiswa, dosen, kurikulum, aturan bobot nilai, predikat indeks), laporan statistik mahasiswa (jumlah total mahasiswa, mahasiswa per angkatan, jumlah mahasiswa perangkatan per prodi, dan lain-lain).

Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) dikembangkan oleh Unit Pengkaji dan Penerapan Teknologi Informasi (UPPTI) Universitas Brawijaya sejak tahun ajaran 2005/2006. Adanya SIAM diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing – masing fakultas yang sebelumnya manual menjadi otomatis.

Layanan sistem informasi akademik harus sesuai dengan tujuan penerapannya. Penggunaan sistem informasi akademik di berbagai perguruan tinggi di Indonesia untuk saat ini menjadi salah satu tolak ukur kualitas dari

perguruan tinggi. Sehingga semakin berkualitas sistem informasi akademik suatu perguruan tinggi bisa disimpulkan semakin tinggi kualitas perguruan tinggi tersebut.

### C. Gambaran Variabel Yang Diteliti

#### 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X1)

Variabel kualitas layanan terdapat sebelas item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.3 :

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Variabel Kualitas Layanan**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	40	37.04	56	51.85	7	6.48	5	4.63	0	0.00	108	100	4.21
X1.2	6	5.56	18	16.67	34	31.48	43	39.81	7	6.48	108	100	2.75
X1.3	39	36.11	60	55.56	6	5.56	3	2.78	0	0.00	108	100	4.25
X1.4	48	44.44	44	40.74	12	11.11	4	3.70	0	0.00	108	100	4.26
X1.5	4	3.70	19	17.59	27	25.00	47	43.52	11	10.19	108	100	2.61
X1.6	4	3.70	39	36.11	44	40.74	18	16.67	3	2.78	108	100	3.21
X1.7	21	19.44	79	73.15	7	6.48	1	0.93	0	0.00	108	100	4.11
X1.8	1	0.93	12	11.11	20	18.52	48	44.44	27	25.00	108	100	2.19
X1.9	10	9.26	19	17.59	39	36.11	32	29.63	8	7.41	108	100	2.92
X1.10	8	7.41	78	72.22	20	18.52	2	1.85	0	0.00	108	100	3.85
X1.11	23	21.30	69	63.89	14	12.96	2	1.85	0	0.00	108	100	4.05
													3.49

**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Keterangan :

X1.1 : SIAM mampu memberikan panduan penggunaa

X1.2 : Mampu menerima keluhan dan memberi solusi dengan cepat

X1.3 : Mampu memberikan informasi yang dapat dipercaya

X1.4 : Mampu menjaga data pribadi pengguna

X1.5 : Tampilan web yang menarik

X1.6 : Penyajian informasi yang menarik

X1.7 : Memberikan kemudahan akses bagi pengguna

X1.8 : Mampu mendengarkan saran dari pengguna

X1.9 : Menarik minat pengguna untuk menggunakan layanan kembali

X1.10 : Tanggap dalam memberikan informasi

X1.11 : Cepat dalam menampilkan informasi

Pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 108 responden terdapat 40

responden atau 37,04% yang menyatakan sangat setuju tentang mampu memberikan panduan penggunaan, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 51,85%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 6,48%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 4,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu mampu menerima keluhan dan memberikan solusi secara cepat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 5,56%, yang menyatakan setuju sebanyak 18 responden atau 16,67%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 34 responden atau 31,48%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 43 responden atau 39,81%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau 6,48%.

Untuk item ketiga yaitu mampu memberikan informasi yang bisa dipercaya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 36,11%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 55,56%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 6 responden atau 5,56%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 2,78%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu mampu menjaga data pribadi pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 48 responden atau 44,44%, yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 40,74%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 12 responden atau 11,11%,



yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 3,70%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu tampilan web yang menarik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 3,70%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 responden atau 17,59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 27 responden atau 25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 47 responden atau 43,52%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 11 responden atau 10,19%.

Untuk item keenam yaitu penyajian informasi yang menarik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 3,70%, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 36,11%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 44 responden atau 40,74%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden atau 16,67%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 2,78%.

Untuk item ketujuh yaitu mampu memberikan kemudahan akses bagi pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 19,44%, yang menyatakan setuju sebanyak 79 responden atau 73,15%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 6,48%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,93%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedelapan yaitu mampu mendengarkan saran dari pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1

responden atau 0,93%, yang menyatakan setuju sebanyak 12 responden atau 11,11%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 20 responden atau 18,52%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 48 responden atau 44,44%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 27 responden atau 25%.

Untuk item kesembilan yaitu menarik minat untuk menggunakan kembali pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 9,26%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 responden atau 7,59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 39 responden atau 36,11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 32 responden atau 29,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 8 responden atau 7,41%.

Untuk item kesepuluh yaitu kecepatan respon ketika diakses dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 7,41%, yang menyatakan setuju sebanyak 78 responden atau 72,22%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 20 responden atau 18,52%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1,85%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesebelas yaitu kecepatan dalam menyampaikan informasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 21,30%, yang menyatakan setuju sebanyak 69 responden atau 63,89%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 14 responden atau 12,96%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1,85%, dan yang

menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Dilihat dari tabel 4.3 dapat diketahui variabel kualitas layanan memiliki nilai rata-rata 3.49 pada interval 3,40 – 4,20 yang berarti pengguna setuju bahwa variabel kualitas layanan sudah memuaskan. Akan tetapi, terdapat beberapa item yang mendapatkan nilai rata-rata rendah. Item yang mendapat nilai rata-rata rendah antara lain SIAM mampu menerima saran dari pengguna mendapatkan nilai rata-rata 2.19 dan SIAM mampu menerima keluhan dan memberikan solusi dengan cepat yang mendapatkan nilai rata-rata 2.75 yang berarti masuk dalam interval tidak memuaskan.

## 2. Distribusi Variabel Kinerja Sistem (X2)

Variabel kinerja sistem terdapat sebelas item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.4 :

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Sistem**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	53	49.07	29	26.85	21	19.44	5	4.63	0	0.00	108	100	4.20
X2.2	3	2.78	13	12.04	13	12.04	43	39.81	36	33.33	108	100	2.11
X2.3	2	1.85	8	7.41	50	46.30	41	37.96	7	6.48	108	100	2.60
X2.4	6	5.56	36	33.33	50	46.30	16	14.81	0	0.00	108	100	3.30
X2.5	3	2.78	23	21.30	39	36.11	35	32.41	8	7.41	108	100	2.80
X2.6	22	20.37	78	72.22	5	4.63	3	2.78	0	0.00	108	100	4.10
X2.7	12	11.11	52	48.15	35	32.41	9	8.33	0	0.00	108	100	3.62
X2.8	57	52.78	47	43.52	1	0.93	3	2.78	0	0.00	108	100	4.46
X2.9	45	41.67	36	33.33	19	17.59	7	6.48	1	0.93	108	100	4.08
X2.10	5	4.63	43	39.81	34	31.48	25	23.15	1	0.93	108	100	3.24
X2.11	7	6.48	26	24.07	39	36.11	32	29.63	4	3.70	108	100	3.00
													3.41

Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0

Keterangan :

- X2.1 : SIAM aman dari gangguan virus
- X2.2 : SIAM tidak pernah mengalami gangguan
- X2.3 : Mampu melakukan perbaikan dengan cepat
- X2.4 : Kualitas SIAM mengikuti perkembangan teknologi
- X2.5 : Mampu beradaptasi sesuai keinginan pengguna
- X2.6 : Mampu memberikan informasi secara jelas
- X2.7 : Mampu memberikan data secara lengkap
- X2.8 : Halaman web mudah diakses atau dibuka
- X2.9 : Bisa diakses setiap saat
- X2.10 : Mampu menyampaikan informasi tanpa kendala
- X2.11 : Tidak terjadi gangguan saat pengguna mengunggah data

Pada tabel 4,4 dapat diketahui bahwa dari 108 responden, terdapat 53 responden atau 49,07% yang menyatakan sangat setuju tentang SIAM aman dari gangguan virus, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 26,85%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 21 responden atau 19,44%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 4,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu SIAM tidak pernah mengalami gangguan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 2,78%, yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden atau 12,04%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 12,04%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 43 responden atau 39,81%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 36 responden atau 33,33%.

Untuk item ketiga yaitu mampu melakukan perbaikan dengan cepat saat terjadi gangguan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 1,85%, yang menyatakan setuju sebanyak 8 responden atau 7,41%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 50 responden

atau 46,30%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 41 responden atau 37,96%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau 6,48%.

Untuk item keempat yaitu memiliki kualitas sesuai dengan perkembangan teknologi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 5,56%, yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 33,33%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 50 responden atau 46,30%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 responden atau 14,81%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu mampu beradaptasi sesuai dengan keinginan pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 2,78%, yang menyatakan setuju sebanyak 23 responden atau 21,30%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 39 responden atau 36,11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 35 responden atau 32,41%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 8 responden atau 7,41%.

Untuk item keenam yaitu mampu menampilkan informasi secara jelas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 20,37%, yang menyatakan setuju sebanyak 78 responden atau 72,22%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 responden atau 4,63%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 2,37%, dan yang

menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketujuh yaitu mampu memberikan informasi secara lengkap dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 11,11%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 48,15%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 35 responden atau 32,41%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 8,33%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedelapan yaitu kemudahahan untuk mengakses situs dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57 responden atau 52,78%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 43,52%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 1 responden atau 0,93%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 2,78%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesembilan yaitu situs dapat diakses setiap saat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 41,67%, yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 33,33%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 19 responden atau 17,59%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 6,48%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,93%.

Untuk item kesepuluh yaitu mampu menampilkan informasi tanpa adanya gangguan atau kendala dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 4,63%, yang

menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 39,81%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 34 responden atau 31,48%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 25 responden atau 23,15%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,93%.

Untuk item kesebelas yaitu tidak ada gangguan saat pengguna mengupload data dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 6,48%, yang menyatakan setuju sebanyak 26 responden atau 24,07%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 39 responden atau 36,11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 39 responden atau 29,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Dilihat dari tabel 4.4 dapat diketahui variabel kinerja sistem memiliki nilai rata-rata 3.41 pada interval 3,40 - 4,20 yang berarti pengguna setuju bahwa variabel kinerja sistem sudah memuaskan. Akan tetapi, terdapat beberapa item yang mendapatkan nilai rata-rata rendah. Item yang mendapat nilai rata-rata rendah antara lain item ada gangguan pada SIAM sebesar 2.11 dan mampu melakukan perbaikan dengan cepat yang mendapatkan nilai rata-rata 2.60 yang berarti masuk dalam interval tidak memuaskan.

### **3. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)**

Dalam variabel kepuasan pengguna terdapat sebelas item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat dari tabel 4.5 :

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	29	26.85	64	59.26	13	12.04	1	0.93	1	0.93	108	100	4.10
Y2	23	21.30	67	62.04	13	12.04	5	4.63	0	0.00	108	100	4.00
Y3	29	26.85	70	64.81	6	5.56	3	2.78	0	0.00	108	100	4.16
Y4	21	19.44	75	69.44	11	10.19	1	0.93	0	0.00	108	100	4.07
Y5	20	18.52	78	72.22	8	7.41	2	1.85	0	0.00	108	100	4.07
Y6	8	7.41	48	44.44	36	33.33	16	14.81	0	0.00	108	100	3.44
Y7	4	3.70	23	21.30	29	26.85	38	35.19	14	12.96	108	100	2.68
Y8	10	9.26	71	65.74	22	20.37	4	3.70	1	0.93	108	100	3.79
Y9	14	12.96	73	67.59	18	16.67	3	2.78	0	0.00	108	100	3.91
Y10	37	34.26	66	61.11	4	3.70	1	0.93	0	0.00	108	100	4.29
Y11	42	38.89	59	54.63	7	6.48	0	0.00	0	0.00	108	100	4.32
													3.89

**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Keterangan :

Y1 : Mampu menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna

Y2 : Memberikan konten yang berkualitas

Y3 : Memberikan Informasi yang mudah dimengerti

Y4 : Memberikan informasi sesuai yang diberikan akademik

Y5 : Memberikan informasi yang akurat

Y6 : Format keseluruhan menarik

Y7 : Tampilan keseluruhan menarik

Y8 : Penyediaan informasi tepat waktu sesuai jadwal dari akademik

Y9 : Menyediakan informasi yang *up to date*

Y10 : Mudah saat digunakan

Y11 : Proses memperoleh informasi bersifat mudah

Pada tabel 4,5 dapat diketahui bahwa dari 108 responden, terdapat 29 responden atau 26,85% yang menyatakan sangat setuju tentang SIAM menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden atau 59,26%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 12,04%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,93%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,93%.

Untuk item kedua yaitu SIAM mampu memberikan konten yang



berkualitas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 21,30%, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 62,04%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 12,04%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 4,63%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu menampilkan informasi yang mudah dimengerti dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 26,85%, yang menyatakan setuju sebanyak 70 responden atau 64,81%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 6 responden atau 5,56%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 2,78%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu memberikan informasi sesuai dengan akademik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 19,44%, yang menyatakan setuju sebanyak 75 responden atau 69,44%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 10,19%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,93%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu menampilkan informasi secara akurat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 18,52%, yang menyatakan setuju sebanyak 78 responden atau 72,22%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 7,41%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1,85%, dan yang

menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu memiliki format keseluruhan yang berkualitas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 7,41%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 44,44%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 36 responden atau 33,33%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 responden atau 14,81%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketujuh yaitu memiliki tampilan keseluruhan yang menarik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 3,70%, yang menyatakan setuju sebanyak 23 responden atau 21,30%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 29 responden atau 26,85%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 38 responden atau 35,19%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 14 responden atau 12,96%.

Untuk item kedelapan yaitu mampu menyediakan informasi tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 9,26%, yang menyatakan setuju sebanyak 71 responden atau 65,74%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 22 responden atau 20,37%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 3,70%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,93%.

Untuk item kesembilan yaitu mampu menyajikan informasi yang *up to date* dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 12,96%, yang menyatakan setuju sebanyak 73 responden atau 67,59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 18 responden

atau 16,67%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 2,78%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesepuluh yaitu kemudahan saat digunakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 34,26%, yang menyatakan setuju sebanyak 66 responden atau 61,11%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 4 responden atau 3,70%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,93%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesebelas yaitu kemudahan proses memperoleh informasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 38,89%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 54,63%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 6,48%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Dilihat dari tabel 4.5 dapat diketahui variabel kepuasan pengguna memiliki nilai rata-rata 3.89 pada interval 3,40 - 4,20 yang berarti pengguna setuju bahwa variabel kepuasan pengguna sudah memuaskan.

#### **D. Uji Asumsi Klasik**

Beberapa asumsi klasik harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linear berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi

berganda melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian sebagai berikut :

### 1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji kolmogrov – Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

$H_0$  : residual tersebar normal

$H_1$  : residual tidak tersebar normal

Jika nilai sig. (*p-value*) > maka  $H_0$  diterima, yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.8

**Tabel 4.4.**

#### Hasil Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.96540064
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.043
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.607
Asymp. Sig. (2-tailed)		.855

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

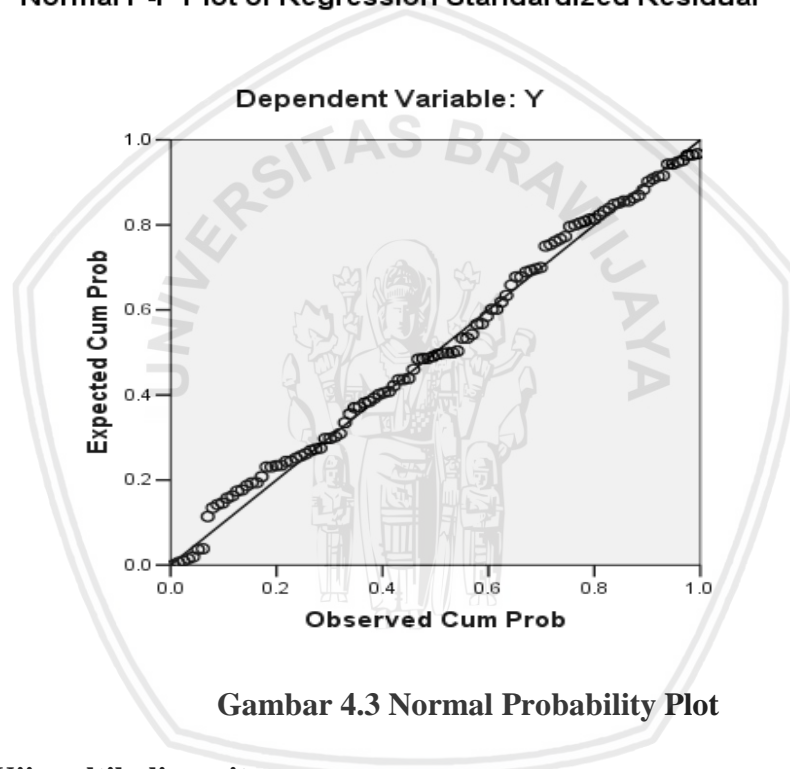
**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0,855 (dapat dilihat pada

tabel 4.8) atau lebih besar dari 0,5; maka ketentuan  $H_0$  diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

Berdasarkan pada uji P-P Plot didapatkan bahwa titik – titik data sudah menyebar mengikuti garis diagonal, sehingga dikatakan bahwa residual sudah menyebar secara distribusi normal.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



## 2. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance  $< 0,1$  maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.9.

**Tabel 4.5.**  
**Hasil uji multikolinearitas**

Variabel bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0,499	2,003
X2	0,499	2,003

**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Berdasarkan tabel 4.9, berikut hasil pengujian dari masing – masing variabel bebas :

1. Tolerance untuk Kualitas Layanan adalah 0,499
2. Tolerance untuk Kinerja Sistem adalah 0,499

Pada hasil pengujian dikatakan bahwa keseluruhan nilai tolerance  $> 0,1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat juga dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing – masing variabel bebas :

1. VIF untuk Kualitas Layanan adalah 2,003
2. VIF untuk Kinerja Sistem 2,003

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

### **3. Uji heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu

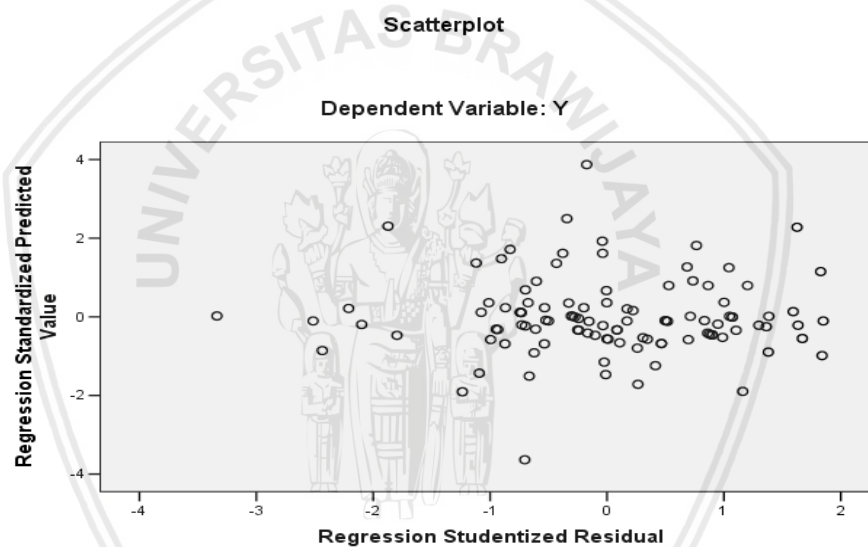
variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan uji *Scatter Plot*. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis :

$H_0$  : ragam sisaan homogen

$H_1$  : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut

**Gambar 4.4 Scatter Plot**



Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heterokedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil intepretasi dari hasil analisis regresi

linier berganda yang telah dilakukan.

### E. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kualitas Layanan (X1) dan Kinerja Sistem (X2) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna (Y).

#### 1. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan aplikasi *SPSS for Windows ver. 20.00* didapat model regresi seperti pada tabel 4.10 :

**Tabel 4.6. Persamaan Hasil Regresi**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14,610	2,534		5,765	0,000
X1	0,387	0,089	0,402	4,328	0,000
X2	0,356	0,083	0,400	4,304	0,000

**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Berdasarkan tabel 4.10 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 14,610 + 0,387 X_1 + 0,356 X_2$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 14,610 menunjukkan bahwa rata – rata variabel kepuasan pengguna jika tidak ada variabel bebas hanya akan bernilai 14,610
2.  $b_1 = 0,387$ , artinya variabel kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,387 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_1$  (kualitas



layanan). Jadi, apabila kualitas layanan akan mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,387 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

3.  $b_2 = 0,356$ , variabel kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,356 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_2$  (kinerja sistem). Jadi apabila kinerja sistem mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,356 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan

Berdasarkan interpretasi diatas, dapat diketahui bahwa Kualitas Layanan dan Kinerja Sistem meningkat maka akan diikuti peningkatan Kepuasan Pengguna.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kinerja sistem ( $X_2$ )) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna) digunakan nilai  $R^2$ , nilai  $R^2$  seperti dalam tabel 4.11 dibawah ini :

**Tabel 4.7. Koefisien Korelasi dan Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
0,740	0,548	0,540

**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis tabel 4.11 diperoleh hasil adjusted  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,540. Artinya 54% variabel kepuasan pengguna akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kinerja sistem ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya yaitu 46% variabel kepuasan pengguna akan dipengaruhi oleh

variabel – variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi, juga terdapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kinerja sistem ( $X_2$ ) dengan variabel kepuasan pengguna (Y), nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,740, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kinerja sistem ( $X_2$ ) dengan kepuasan pengguna (Y) termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

## F. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Fungsi dari pengujian hipotesis adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

### 1. Uji F (Simultan)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini bisa juga dikatakan sebagai berikut :

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

**Tabel 4.8. Uji F / Simultan**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1142,085	2	571,042	63,725	0,000
Residual	940,915	105	8,961		

Total	2083,000	107			
-------	----------	-----	--	--	--

**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Berdasarkan Tabel 4.12 nilai F hitung sebesar 63,725. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0,05$  ; db regresi = 2 : db residual = 52) adalah sebesar 3,083. Karena F hitung > F tabel yaitu  $63,725 > 3,083$  atau nilai sig. F (0,000) <  $\alpha = 0,05$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (kepuasan pengguna) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (kualitas layanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Sistem ( $X_2$ )).

## 2. Uji t (Parsial)

T test digunakan untuk mengetahui apakah masing – masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel maka hasilnya signifikan dan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika t hitung < t tabel atau -t hitung > -1 tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti  $H_0$  dan  $H_1$  ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 4.13 dibawah

**Tabel 4.9. Hasil Uji t / Parsial**

Variabel Terikat	Variabel bebas	t hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y)	X1	4,328	1,983	0,000	Signifikan
	X2	4,304	1,983	0,000	Signifikan

**Sumber : Data primer diolah SPSS ver 20.0**

Berdasarkan Tabel 4.13 diperoleh hasil sebagai Berikut :

1. T test antara  $X_1$  (kualitas layanan) dengan Y (kepuasan pengguna) menunjukkan t hitung = 4,328. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0,05$  ; db residual = 105) adalah sebesar 1,983. Karena t hitung > t tabel yaitu

4,328 > 1,983 atau nilai sig. t (0,000) <  $\alpha = 0,05$  maka pengaruh  $X_1$  (kualitas layanan) terhadap kepuasan pengguna adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan atau dengan meningkatkan kualitas layanan maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan secara nyata.

2. T test antara  $X_2$  (kinerja sistem) dengan Y (kepuasan pengguna) menunjukkan t hitung = 4,304. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0,05$  ; db residual = 105) adalah sebesar 1,983. Karena t hitung > t tabel yaitu 4,304 > 1,983 atau nilai sig. t (0,000) <  $\alpha = 0,05$  maka pengaruh  $X_2$  (kinerja sistem) terhadap kepuasan pengguna adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi secara signifikan oleh kinerja sistem atau dengan meningkatkan kinerja sistem maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa masing – masing variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna baik secara simultan dan parsial. Dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna adalah kinerja sistem karena memiliki koefisien beta dan t hitung paling besar.

## G. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna.

Dari hasil analisis variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, tinggi atau rendahnya tingkat kualitas layanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian ini memberikan hasil yang sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Muhammad Thoriq Mubarak (2014) dimana variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode *path analysis*.

Kemampuan SIAM dalam menjaga privasi menjadi item yang memiliki nilai rata-rata kepuasan yang paling tinggi. Kemampuan penyedia layanan SIAM dalam menjaga keamanan privasi data pengguna merupakan hal yang sangat penting mengingat pengguna harus memberikan semua informasi yang diperlukan kepada pihak penyedia layanan untuk dikelola. Dapat dikatakan SIAM mampu menjaga data pribadi pengguna dan menghindarkan data pengguna dipakai untuk kepentingan lain yang biasanya akan diperjual belikan dan dibagikan kepada perusahaan lain untuk kepentingan tertentu.

Item kedua yang mendapatkan nilai rata-rata yang tinggi adalah SIAM mampu memberikan informasi yang dapat dipercaya. Sebagai salah satu penyedia layanan yang membantu mahasiswa dalam mendapatkan informasi terkait proses perkuliahan, memberikan informasi yang akurat merupakan hal wajib yang harus dilakukan. Dapat dikatakan SIAM mampu memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya kepada mahasiswa.

Temuan selanjutnya dari hasil penelitian ini, didapati Item yang mendapatkan nilai rata-rata rendah diantaranya adalah SIAM belum menyediakan fasilitas untuk menampung keluhan dari pengguna dan fasilitas penerimaan saran. Menurut Philip dan Kotler (2005: 102), mampu mendengarkan saran dan keluhan dari pengguna merupakan hal yang penting dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Penyediaan kotak saran atau *help desk* pada website SIAM pasti akan sangat membantu untuk mengetahui saran dan keluhan dari para pengguna supaya penyedia layanan sistem informasi bisa membenahi masalah yang ada pada SIAM, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dari para penggunanya.

Hasil penelitian variabel kualitas layanan dapat penulis simpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sudah memuaskan, tetapi masih perlu adanya peningkatan kualitas pada item yang memiliki nilai rata-rata masih sangat rendah.

## **2. Kinerja Sistem Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna.**

Dari hasil analisis variabel kinerja sistem ( $X_2$ ) dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja sistem memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, tinggi atau rendahnya tingkat kinerja sistem akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ardi Mardiana (2011). Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja sistem memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna layanan sistem informasi akademik Universitas Majalengka. Berbeda dengan

penelitian yang dilakukan oleh Andi Marlinah (2014) yang menyatakan bahwa kinerja sistem tidak sepenuhnya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang dilakukan pada karyawan pengguna sistem komputerisasi T2KR pada PT Bank Muamalat Tbk. Cabang Makassar. Menurut penelitian dari Nelson *et al.*, (2005: 206) Kinerja sistem merupakan tolak ukur keberhasilan suatu sistem dalam mencapai tujuan dari suatu hasil. Baik atau tidaknya kinerja suatu sistem akan menentukan tinggi rendahnya tingkat kepuasan pengguna.

Kemudahan akses dan kecepatan umpan balik dari halaman web SIAM merupakan item yang memiliki nilai rata-rata terbesar dalam variabel kinerja sistem. Dapat dikatakan, situs web SIAM mudah diakses dan memiliki umpan balik cepat dari server saat diakses. Sebagai salah satu penyedia layanan yang memberikan informasi untuk mahasiswa, SIAM harus mampu memberikan akses yang mudah dan umpan balik situs yang cepat agar pengguna bisa menghemat waktu mendapatkan informasi secara cepat.

SIAM mampu menyampaikan informasi secara jelas merupakan item yang juga mendapatkan nilai tinggi. Kemampuan suatu situs untuk menyajikan informasi secara jelas berguna untuk membantu pengguna dalam memahami informasi yang mereka butuhkan. Hasil dari keusioner menunjukkan bahwa SIAM sudah mampu menyampaikan informasi secara jelas kepada pengguna.

Temuan lain dari penelitian variabel kinerja sistem yaitu masih terdapat Item yang memiliki nilai rata – rata yang sangat rendah, antara lain masih ada gangguan dan lambatnya proses perbaikan saat terjadi gangguan. Gangguan atau *trouble* memang tidak bisa dipisahkan dari suatu sistem berbasis komputer.

Semakin tinggi kualitas suatu sistem maka akan tinggi pula resiko gangguan yang akan terjadi. Dari rendahnya nilai rata-rata item dari kuesioner, dapat dikatakan SIAM masih mengalami gangguan dan masih lambat dalam menangani gangguan. Adanya gangguan dan lambatnya penanganan dari penyedia layanan dapat menghambat pengguna dalam memperoleh informasi.

Hasil penelitian variabel kinerja sistem dapat penulis simpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem sudah memuaskan, tetapi masih perlu adanya peningkatan kualitas pada item yang memiliki nilai rata-rata masih sangat rendah.

### **3. Kualitas layanan dan kinerja sistem berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna.**

Dari hasil analisis uji F ditemukan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen yaitu kualitas layanan dan kinerja sistem terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna pada mahasiswa pengguna SIAM. Terbukti dengan ditemukan tingkat signifikan sebesar 0,000 dibawah nilai kepercayaan 0,05. Kesimpulan dari hasil uji F, jika nilai signifikan lebih rendah dari nilai kepercayaan, dapat diartikan bahwa model regresi linear berganda layak sebagai model penelitian ini.

Dalam pengaruh secara simultan ditemukan hasil koefisien korelasi (R) sebesar 0,740 atau sebesar 74%. Nilai 0,740 berada pada selang 0,6 – 0,8 dimana masuk dalam kategori kuat. Hasil korelasi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja sistem memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan



pengguna yaitu mahasiswa Universitas Brawijaya Malang pengguna SIAM.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan hasil sebesar 0,54 atau 54%. Artinya kualitas layanan dan kinerja sistem mampu mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu mahasiswa Universitas Brawijaya Malang pengguna SIAM sebesar 54%, sedangkan 46% variabel kepuasan pengguna akan dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.





## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Penelitian diatas mengkaji tentang pengaruh kualitas layanan dan kinerja sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Universitas Brawijaya. Penelitian dilakukan untuk mengetahui item mana yang memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah menurut responden sehingga bisa dijadikan acuan untuk mencari solusi peningkatan kualitas. Penelitian dilakukan kepada 108 responden mahasiswa Universitas Brawijaya dari berbagai angkatan dan fakultas secara random. Berdasarkan hasil dari pengujian dan pembahasan, dapat disimpulkan :

1. Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan tingginya nilai rata-rata sejumlah item, tingkat kepuasan pengguna diukur dari kualitas layanan SIAM dapat dikatakan sudah memuaskan. Kekurangan dari variabel kualitas layanan yaitu SIAM belum menyediakan fasilitas dalam menerima saran atau keluhan dari pengguna.
2. Kinerja sistem berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan tingginya nilai rata-rata sejumlah item, tingkat kepuasan pengguna diukur dari kinerja sistem SIAM dapat dikatakan sudah memuaskan. Kekurangan dari variabel kinerja sistem yaitu adanya gangguan dan lamanya proses perbaikan saat terjadi gangguan sehingga dapat menghambat proses mahasiswa dalam mencari informasi
3. Hasil penelitian yang dilakukan, kualitas layanan dan kinerja sistem memiliki

pengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Brawijaya Malang selaku pihak memengang tanggung jawab dalam memberikan layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa maupun bagi pihak – pihak lain yang terkait. Adapun saran sebagai berikut :

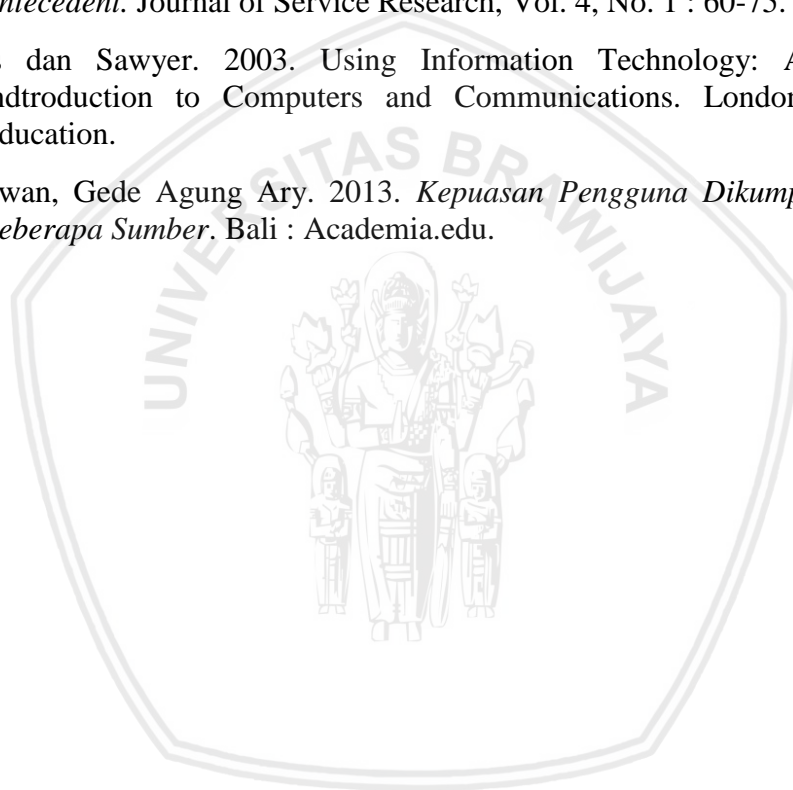
1. Diharapkan pihak penyedia layanan sistem informasi akademik Universitas Brawijaya bisa lebih meningkatkan mutu SIAM dengan cara menambahkan opsi *help desk* dan kotak saran pada halaman web. Hal ini bertujuan untuk menerima saran dari mahasiswa dan mengetahui apa saja keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa.
2. Memberikan kajian untuk diadakannya bagian pengelola gangguan. Pengelola gangguan ditujukan untuk memantau dan menganalisis saat gangguan terjadi dan mencari solusi untuk meminimalisir dan mencegah gangguan terjadi di masa mendatang.
3. Mengkaji kembali tampilan SIAM salah satunya dengan memperbaiki desain website supaya lebih menarik. Opsi pengumuman yang muncul pada halaman setelah log in seharusnya bisa dirapikan, karena letak dari opsi ini berantakan dan membuat tampilan halaman menjadi tidak rapi dan elegan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. 2012. *Evaluasi Pembelajaran*. Jakarta : Dirjen Pendidikan.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi Ketiga. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Prenada Media.
- Claycomb, C & Martin, C. L. 2002. *Building Customer Relationship : An Inventory of Service Providers, Objectives and Practices*. The Journal of Services Marketing. Vol. 16. No. 7 : 615-635 .
- Dewin. 2010. *Sistem Informasi Akademik*. <http://dewin221106.blogspot.co.id/2010/03/sistem-informasi-akademik.html>. Diakses pada 24 Nopember 2017
- Eunike, A. S.. 2012. *Sistem Informasi Akademik*. Salatiga : Universitas Kristen Satya Wacana.
- Ghozali. 2001. *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Haag dan Keen. 1996. *Information Technology : Tomorrow's Advantage Today*. Hammond : McGraw-Hill College.
- Hair, Joseph F *et. al* . 2006. *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, M. Iqbal. 2013. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 1999. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Indrayani. 2011. *Perancangan Bash Data dalam All in 1*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. 2009. *Analisis dan Desain*. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Kandampully, J dan Suhartanto, D. 2000. *Customer Loyalty in The Hotel Industry : The Rule of Customer Satisfaction and Image International*. Journal Contamporary Hospitality Management. Vol. 12 No. 6.
- Kertahadi. 1995. *Sistem Informasi Manajemen*. Malang : IKIP Malang.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaram*, Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Kumorotomo, *et al.* 2004. *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, C. Jane. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Ke-10, Cetakan Ke-1. Jakarta : Salemba Empat.
- Livari, J. 2005, *An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success*, Database for Advances in Information Systems. Spring, 36, 2. Hal 8
- Mardiana, Ardi. 2011. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik dan Keuangan*. Jurnal Universitas Majalengka.
- Marlinah, Andi 2014. *Pengaruh Kinerja Sistem terhadap Kepuasan Pengguna pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk*. Jurnal STIE Nobel Makassar.
- Menken, I. 2009. *A Complete Guide to Cloud Computing*. Queensland :Art of Service.
- Mubarok, M Tamam. 2014. *Manfaat – Manfaat Bersih Sistem Informasi Akademik Di Universitas Brawijaya*. Skripsi Universitas Brawijaya.
- Mustikowati, D. A. 2013. *Pembangunan Sistem Informasi Pendataan Rumah Tangga Miskin Kecamatan Tulakan Kabupaten Pacitan, Jawa Timur*. Indonesian Jurnal on Computer Science Speed.
- O'Brien, James A. dan Marakas, George M. 2013. *Management Information System Tenth Edition*. New York : McGraw-Hill / Irwin.
- Oetomo, B. S. D. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi Edisi I*. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Parker, Charles S. 1989. *Management Information System, Strategy and Action*. Singapore : McGraw-Hill Publishing Company.
- Rangkuti, F. 2001. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rilly, Kadek, *et al.* 2015. *Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Kabupaten Buleleng*. Jurnal Universitas.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitati*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sutabri, T. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.

- Sutarman, 2012. *Buku Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Turban, Efrain dan Aronson, Jay E. 2001. *Decision Support System and Intellegent 6th Edition*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi.
- Walizer, Michael H. 1987. *Analisis Penelitian Mencari Hubungan, Jilid I*. Jakarta : Erlangga.
- Walker, *et al* . 2001. *The Measurement of Word-of-Mouth Communication and An Investigation of service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedent*. *Journal of Service Research*, Vol. 4, No. 1 : 60-75.
- Williams dan Sawyer. 2003. *Using Information Technology: A Practical Indtroduction to Computers and Communications*. London : Career Education.
- Wisudyawan, Gede Agung Ary. 2013. *Kepuasan Pengguna Dikumpulkan dari Beberapa Sumber*. Bali : Academia.edu.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner

#### Kuesioner

# Kuesioner Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dengan judul PENGARUH KINERJA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Survei pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang Yang Pernah atau Saat Ini sedang Menggunakan SIAM Dalam Kegiatan Perkuliahan).

Bersama ini saya selaku peneliti, mohon kesediaan anda untuk dapat membantu mengisi kuesioner yang telah disiapkan dengan maksud :

- 1) Membantu pengumpulan data dalam rangka evaluasi penggunaan web SIAM.
- 2) Mengevaluasi tingkat efektivitas implementasi web SIAM yang anda gunakan.

Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah. Semua jawaban dalam kuesioner ini merupakan persepsi anda sebagai pengguna web SIAM. Jawaban tersebut tentunya didasarkan pada pengalaman anda. Kerahasiaan jawaban anda akan dijamin sepenuhnya hanya untuk kebutuhan penelitian.

Hormat saya,

Putera Desa Anugerah  
NIM. 125030207111120  
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

REDIKUITNVA

# Kuesioner Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang

## Data Responden

Identitas Responden (Boleh Inisial)

Jawaban Anda

Angkatan

Jawaban Anda

Fakultas

Jawaban Anda

KEMBALI

BERIKUTNYA

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir



# Kuesioner Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang

## Petunjuk Pengisian

Untuk menjawab penelitian dalam kuesioner ini, anda cukup memberikan centang pada kolom jawaban yang sesuai dengan pernyataan yang sesuai menurut pendapat Anda. Adapun pilihan tersebut diantaranya :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- R : Ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

[KEMBALI](#)[BERIKUTNYA](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

# Malang

## 1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengguna serta ketepatan penyempaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007)

### 1.1. SIAM memberikan panduan penggunaan

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

### 1.2. SIAM mampu menerima keluhan dan memberikan solusi secara cepat

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

1.3. SIAM menyampaikan informasi yang dapat dipercaya

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

1.4. SIAM menjaga kerahasiaan data pribadi user

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

1.5. SIAM memiliki tampilan web yang menarik

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

1.6. SIAM menyajikan informasi dengan format yang menarik

- Sangat Setuju



1.6. SIAM menyajikan informasi dengan format yang menarik

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

1.7. SIAM mempermudah User dalam mencari informasi

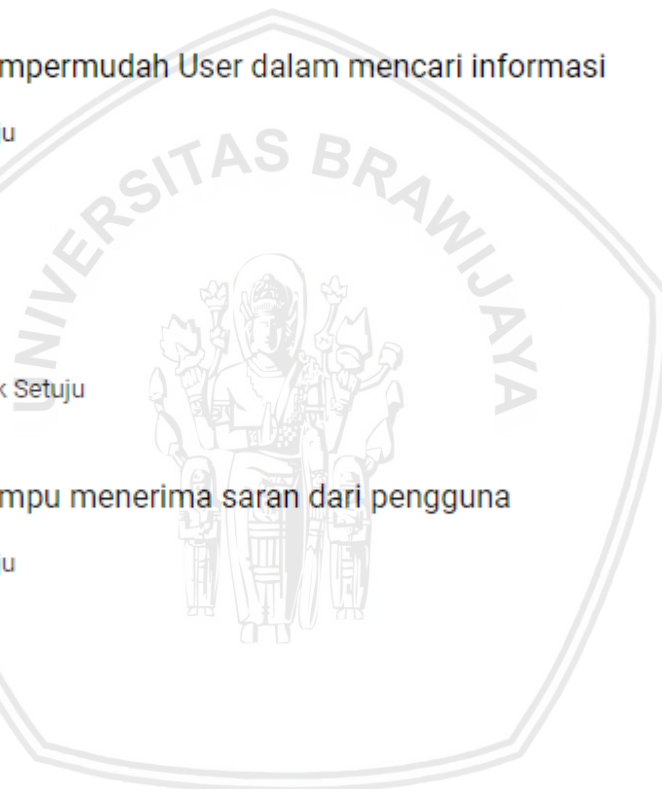
- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

1.8. SIAM mampu menerima saran dari pengguna

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

1.9. SIAM menarik minat saya untuk mengaksesnya kembali

- Sangat Setuju



1.9. SIAM menarik minat saya untuk mengaksesnya kembali

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

1.10. SIAM tanggap dalam memberikan informasi

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

1.11. SIAM cepat dalam menyediakan informasi

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

KEMBALI

BERIKUTNYA

## Kinerja Sistem

Kinerja sistem merupakan bagaimana tingkat kemampuan sistem dalam membantu kinerja organisasi dan fokus terhadap interaksi antara sistem dan penggunanya. Kinerja sistem yang baik menandakan sistem tersebut berkualitas

### 2.1. SIAM aman dari virus

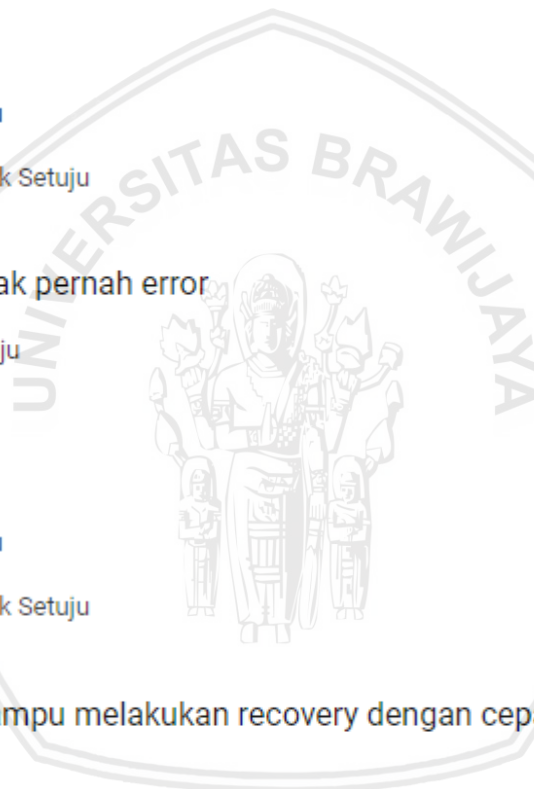
- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

### 2.2. SIAM tidak pernah error

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

### 2.3. SIAM mampu melakukan recovery dengan cepat setelah error

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu



2.4. kualitas dan tampilan SIAM mampu mengikuti perkembangan teknologi

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2.5. Kualitas SIAM sesuai dengan keinginan user

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2.6. SIAM menampilkan informasi secara jelas

- Sangat Setuju
  - Setuju
  - Ragu-Ragu
  - Tidak Setuju
  - Sangat Tidak Setuju
- 



2.7. SIAM memberikan data perkuliahan yang lengkap

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

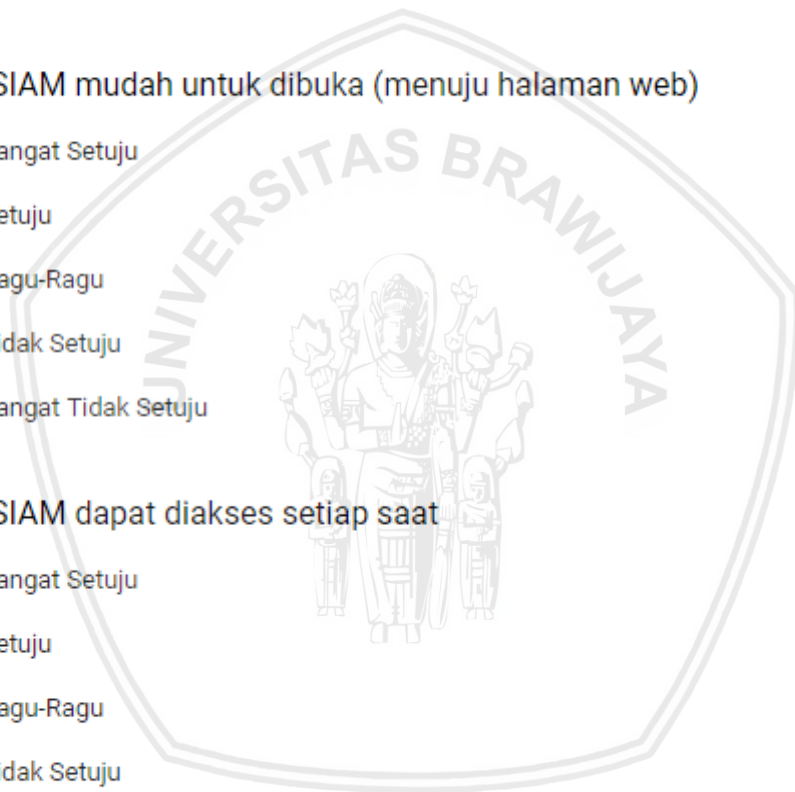
2.8. SIAM mudah untuk dibuka (menuju halaman web)

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2.9. SIAM dapat diakses setiap saat

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2.10. SIAM mampu menampilkan informasi tanpa kendala  
(server down atau adsense)





Sangat Tidak Setuju

2.10. SIAM mampu menampilkan informasi tanpa kendala (server down atau adsense)

Sangat Setuju

Setuju

Ragu-Ragu

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

2.11. SIAM tidak terjadi gangguan saat user mengunggah data (mengisi KRS)

Sangat Setuju

Setuju

Ragu-Ragu

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

KEMBALI

BERIKUTNYA

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporkan Penyalahgunaan - Persyaratan Layanan

## Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah berhubungan dengan bagaimana interaksi pelayanan yang diharapkan pengguna dengan output yang diberikan oleh sistem sehingga sistem bisa digunakan secara efisien

### 3.1. SIAM menyediakan informasi sesuai kebutuhan user

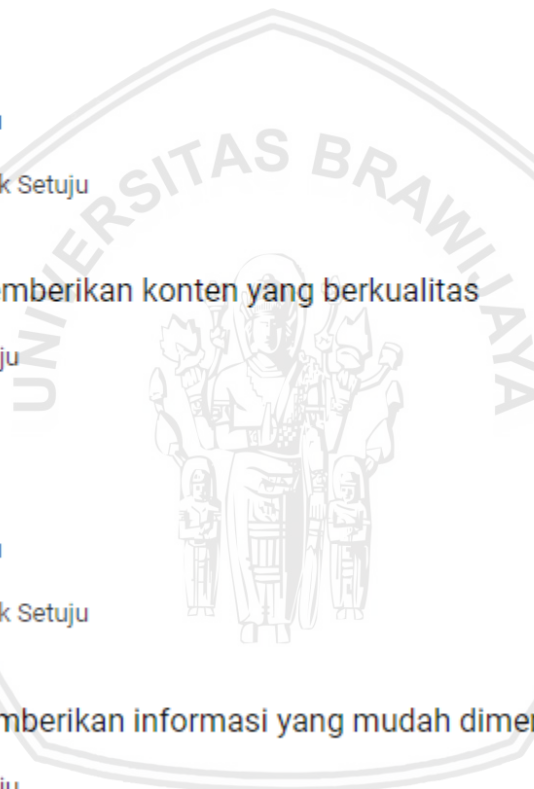
- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

### 3.2. SIAM memberikan konten yang berkualitas

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

### 3.3 SIAM memberikan informasi yang mudah dimengerti

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju



3.4. SIAM memberikan informasi sesuai yang diberikan oleh akademik

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3.5. SIAM menyediakan informasi yang akurat

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3.6. SIAM memiliki format yang berkulaitas

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



3.7. SIAM memiliki tampilan keseluruhan yang menarik

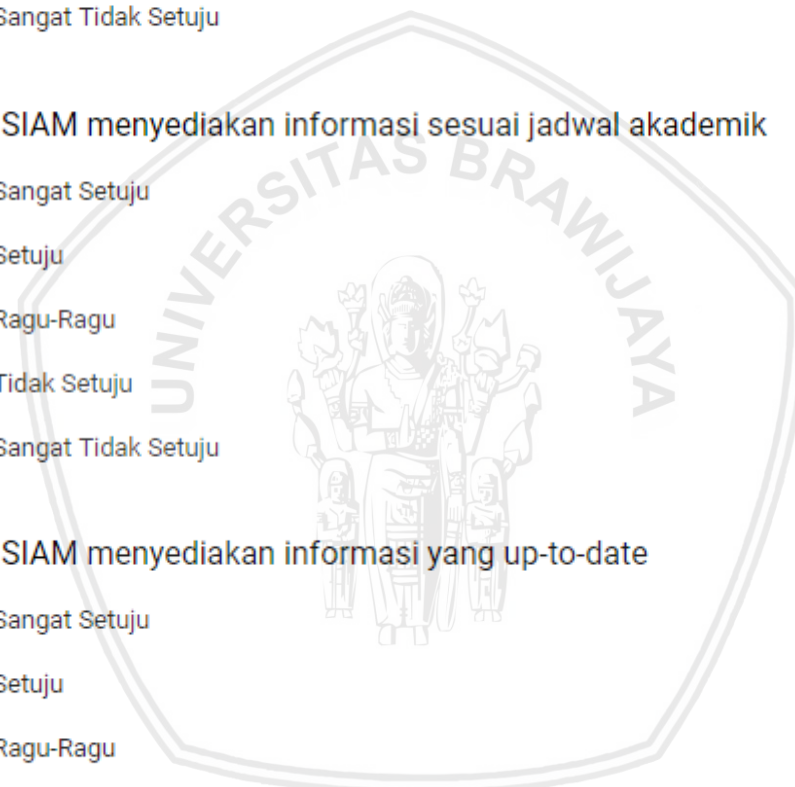
- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3.8. SIAM menyediakan informasi sesuai jadwal akademik

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3.9. SIAM menyediakan informasi yang up-to-date

- Sangat Setuju
- Setuju
- Ragu-Ragu
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



Sangat Tidak Setuju

### 3.10. SIAM mudah saat digunakan

Sangat Setuju

Setuju

Ragu-Ragu

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

### 3.11. Proses memperoleh informasi bersifat mudah

Sangat Setuju

Setuju

Ragu-Ragu

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

KEMBALI

KIRIM

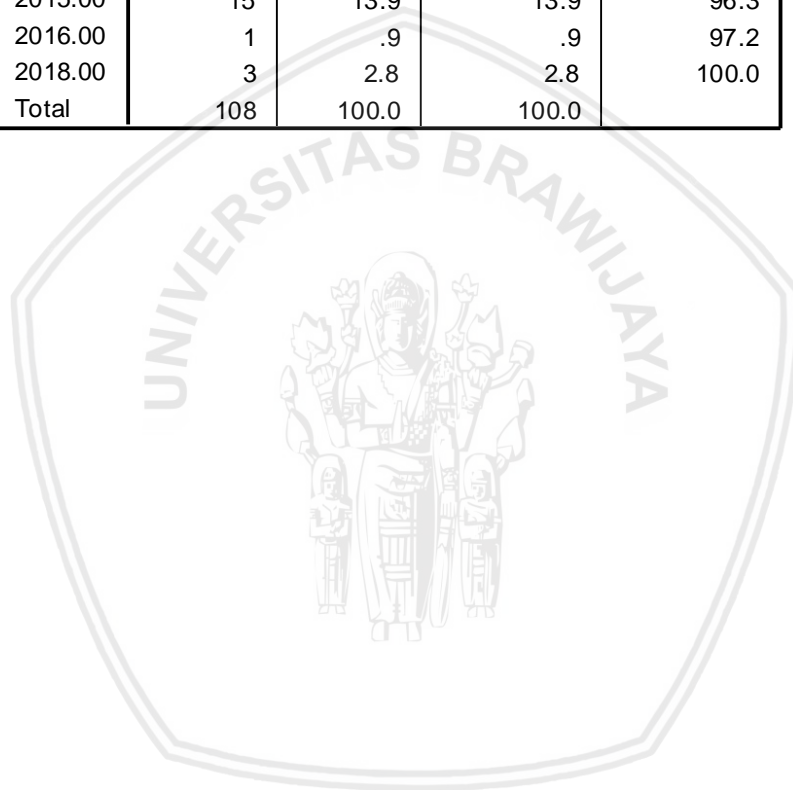
Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporkan Penyalahgunaan - Persyaratan Layanan

Google Formulir

**Lampiran 2. Frekuensi Pengisian Kuesioner****Angkatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2010.00	1	.9	.9	.9
	2011.00	7	6.5	6.5	7.4
	2012.00	31	28.7	28.7	36.1
	2013.00	13	12.0	12.0	48.1
	2014.00	37	34.3	34.3	82.4
	2015.00	15	13.9	13.9	96.3
	2016.00	1	.9	.9	97.2
	2018.00	3	2.8	2.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	



## Fakultas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Culinary	1	.9	.9	.9
Ekonomi Bisnis	1	.9	.9	1.9
Ekonomi dan Bisnis	3	2.8	2.8	4.6
Ekonomi san Bisnis	1	.9	.9	5.6
Fakultas Ekonomi	1	.9	.9	6.5
Fakultas Ekonomi & Bisnis	1	.9	.9	7.4
Fakultas Ekonomi Bisnis	1	.9	.9	8.3
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	6	5.6	5.6	13.9
Fakultas EKonomi dan Bisnis	1	.9	.9	14.8
Fakultas Hukum	11	10.2	10.2	25.0
fakultas ilmu administrasi	1	.9	.9	25.9
Fakultas ilmu administrasi	1	.9	.9	26.9
Fakultas Ilmu Administrasi	15	13.9	13.9	40.7
Fakultas Ilmu Administrasi (FIA)	1	.9	.9	41.7
Fakultas Ilmu Budaya	8	7.4	7.4	49.1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	1	.9	.9	50.0
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	2	1.9	1.9	51.9
Fakultas MIPA	2	1.9	1.9	53.7
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	1	.9	.9	54.6
Fakultas Pertanian	1	.9	.9	55.6
Fakultas Peternakan	1	.9	.9	56.5
Fakultas Teknik	2	1.9	1.9	58.3
Fakultas Teknik Pertanian	4	3.7	3.7	62.0
FE	1	.9	.9	63.0
FEB	2	1.9	1.9	64.8
fia	2	1.9	1.9	66.7
Fia	4	3.7	3.7	70.4
FIA	12	11.1	11.1	81.5
Filkom	1	.9	.9	82.4
FISIP	3	2.8	2.8	85.2
FPIK	1	.9	.9	86.1
FTP	1	.9	.9	87.0
Hukum	1	.9	.9	88.0
Ilmu administrasi	1	.9	.9	88.9
Ilmu Administrasi	5	4.6	4.6	93.5
Ilmu administrasi bisnis	1	.9	.9	94.4
Ilmu Administrasi Bisnis	1	.9	.9	95.4
Ilmu Budaya	2	1.9	1.9	97.2
Ilmu Komputer	1	.9	.9	98.1
Ilmu Perikanan dan Kelautan	1	.9	.9	99.1
Ilmu Sosial dan Politik	1	.9	.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	4.6	4.6	4.6
	3.00	7	6.5	6.5	11.1
	4.00	56	51.9	51.9	63.0
	5.00	40	37.0	37.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	6.5	6.5	6.5
	2.00	43	39.8	39.8	46.3
	3.00	34	31.5	31.5	77.8
	4.00	18	16.7	16.7	94.4
	5.00	6	5.6	5.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	6	5.6	5.6	8.3
	4.00	60	55.6	55.6	63.9
	5.00	39	36.1	36.1	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	3.7	3.7	3.7
	3.00	12	11.1	11.1	14.8
	4.00	44	40.7	40.7	55.6
	5.00	48	44.4	44.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	



**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	11	10.2	10.2	10.2
	2.00	47	43.5	43.5	53.7
	3.00	27	25.0	25.0	78.7
	4.00	19	17.6	17.6	96.3
	5.00	4	3.7	3.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.8	2.8	2.8
	2.00	18	16.7	16.7	19.4
	3.00	44	40.7	40.7	60.2
	4.00	39	36.1	36.1	96.3
	5.00	4	3.7	3.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	7	6.5	6.5	7.4
	4.00	79	73.1	73.1	80.6
	5.00	21	19.4	19.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	27	25.0	25.0	25.0
	2.00	48	44.4	44.4	69.4
	3.00	20	18.5	18.5	88.0
	4.00	12	11.1	11.1	99.1
	5.00	1	.9	.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X1.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	7.4	7.4	7.4
	2.00	32	29.6	29.6	37.0
	3.00	39	36.1	36.1	73.1
	4.00	19	17.6	17.6	90.7
	5.00	10	9.3	9.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X1.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	20	18.5	18.5	20.4
	4.00	78	72.2	72.2	92.6
	5.00	8	7.4	7.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X1.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	14	13.0	13.0	14.8
	4.00	69	63.9	63.9	78.7
	5.00	23	21.3	21.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	4.6	4.6	4.6
	3.00	21	19.4	19.4	24.1
	4.00	29	26.9	26.9	50.9
	5.00	53	49.1	49.1	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	36	33.3	33.3	33.3
	2.00	43	39.8	39.8	73.1
	3.00	13	12.0	12.0	85.2
	4.00	13	12.0	12.0	97.2
	5.00	3	2.8	2.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	6.5	6.5	6.5
	2.00	41	38.0	38.0	44.4
	3.00	50	46.3	46.3	90.7
	4.00	8	7.4	7.4	98.1
	5.00	2	1.9	1.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	16	14.8	14.8	14.8
	3.00	50	46.3	46.3	61.1
	4.00	36	33.3	33.3	94.4
	5.00	6	5.6	5.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	7.4	7.4	7.4
	2.00	35	32.4	32.4	39.8
	3.00	39	36.1	36.1	75.9
	4.00	23	21.3	21.3	97.2
	5.00	3	2.8	2.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	5	4.6	4.6	7.4
	4.00	78	72.2	72.2	79.6
	5.00	22	20.4	20.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	8.3	8.3	8.3
	3.00	35	32.4	32.4	40.7
	4.00	52	48.1	48.1	88.9
	5.00	12	11.1	11.1	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	1	.9	.9	3.7
	4.00	47	43.5	43.5	47.2
	5.00	57	52.8	52.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	7	6.5	6.5	7.4
	3.00	19	17.6	17.6	25.0
	4.00	36	33.3	33.3	58.3
	5.00	45	41.7	41.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	25	23.1	23.1	24.1
	3.00	34	31.5	31.5	55.6
	4.00	43	39.8	39.8	95.4
	5.00	5	4.6	4.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**X2.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	3.7	3.7	3.7
	2.00	32	29.6	29.6	33.3
	3.00	39	36.1	36.1	69.4
	4.00	26	24.1	24.1	93.5
	5.00	7	6.5	6.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	1	.9	.9	1.9
	3.00	13	12.0	12.0	13.9
	4.00	64	59.3	59.3	73.1
	5.00	29	26.9	26.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	4.6	4.6	4.6
	3.00	13	12.0	12.0	16.7
	4.00	67	62.0	62.0	78.7
	5.00	23	21.3	21.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	6	5.6	5.6	8.3
	4.00	70	64.8	64.8	73.1
	5.00	29	26.9	26.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	11	10.2	10.2	11.1
	4.00	75	69.4	69.4	80.6
	5.00	21	19.4	19.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	8	7.4	7.4	9.3
	4.00	78	72.2	72.2	81.5
	5.00	20	18.5	18.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**Y6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	16	14.8	14.8	14.8
	3.00	36	33.3	33.3	48.1
	4.00	48	44.4	44.4	92.6
	5.00	8	7.4	7.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

## Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	14	13.0	13.0	13.0
	2.00	38	35.2	35.2	48.1
	3.00	29	26.9	26.9	75.0
	4.00	23	21.3	21.3	96.3
	5.00	4	3.7	3.7	100.0
Total		108	100.0	100.0	

## Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	4	3.7	3.7	4.6
	3.00	22	20.4	20.4	25.0
	4.00	71	65.7	65.7	90.7
	5.00	10	9.3	9.3	100.0
Total		108	100.0	100.0	

## Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	18	16.7	16.7	19.4
	4.00	73	67.6	67.6	87.0
	5.00	14	13.0	13.0	100.0
Total		108	100.0	100.0	

**Y10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	4	3.7	3.7	4.6
	4.00	66	61.1	61.1	65.7
	5.00	37	34.3	34.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

**Y11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	6.5	6.5	6.5
	4.00	59	54.6	54.6	61.1
	5.00	42	38.9	38.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	





### Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Reliabilitas $X_1$

##### Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.454**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.2	Pearson Correlation	.552**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.3	Pearson Correlation	.422**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.4	Pearson Correlation	.332**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.5	Pearson Correlation	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.6	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.7	Pearson Correlation	.484**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.8	Pearson Correlation	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.9	Pearson Correlation	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.10	Pearson Correlation	.457**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X1.11	Pearson Correlation	.451**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	108	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	11

Reliabilitas  $X_2$

### Correlations

		$X_2$
X2.1	Pearson Correlation	.383**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X2.2	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X2.3	Pearson Correlation	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X2.4	Pearson Correlation	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X2.5	Pearson Correlation	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X2.6	Pearson Correlation	.328**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	108
X2.7	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X2.8	Pearson Correlation	.320**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	108
X2.9	Pearson Correlation	.504**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X2.10	Pearson Correlation	.491**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
X2.11	Pearson Correlation	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	108	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	11



## Reliabilitas Y

## Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y2	Pearson Correlation	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y3	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y4	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y5	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y6	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y7	Pearson Correlation	.425**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y8	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y9	Pearson Correlation	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y10	Pearson Correlation	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108
Y11	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	108	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	11

**Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.740 <sup>a</sup>	.548	.540	2.99351	1.852

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>c</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.499	2.003
	X2	.499	2.003

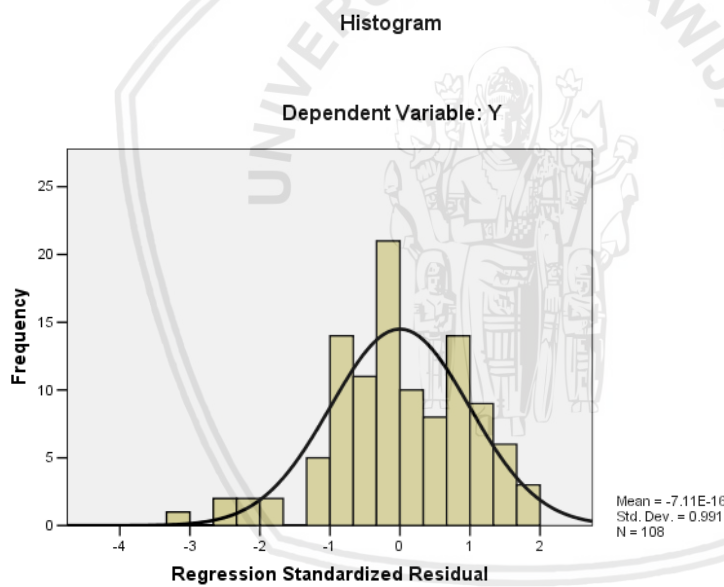
a. Dependent Variable: Y

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

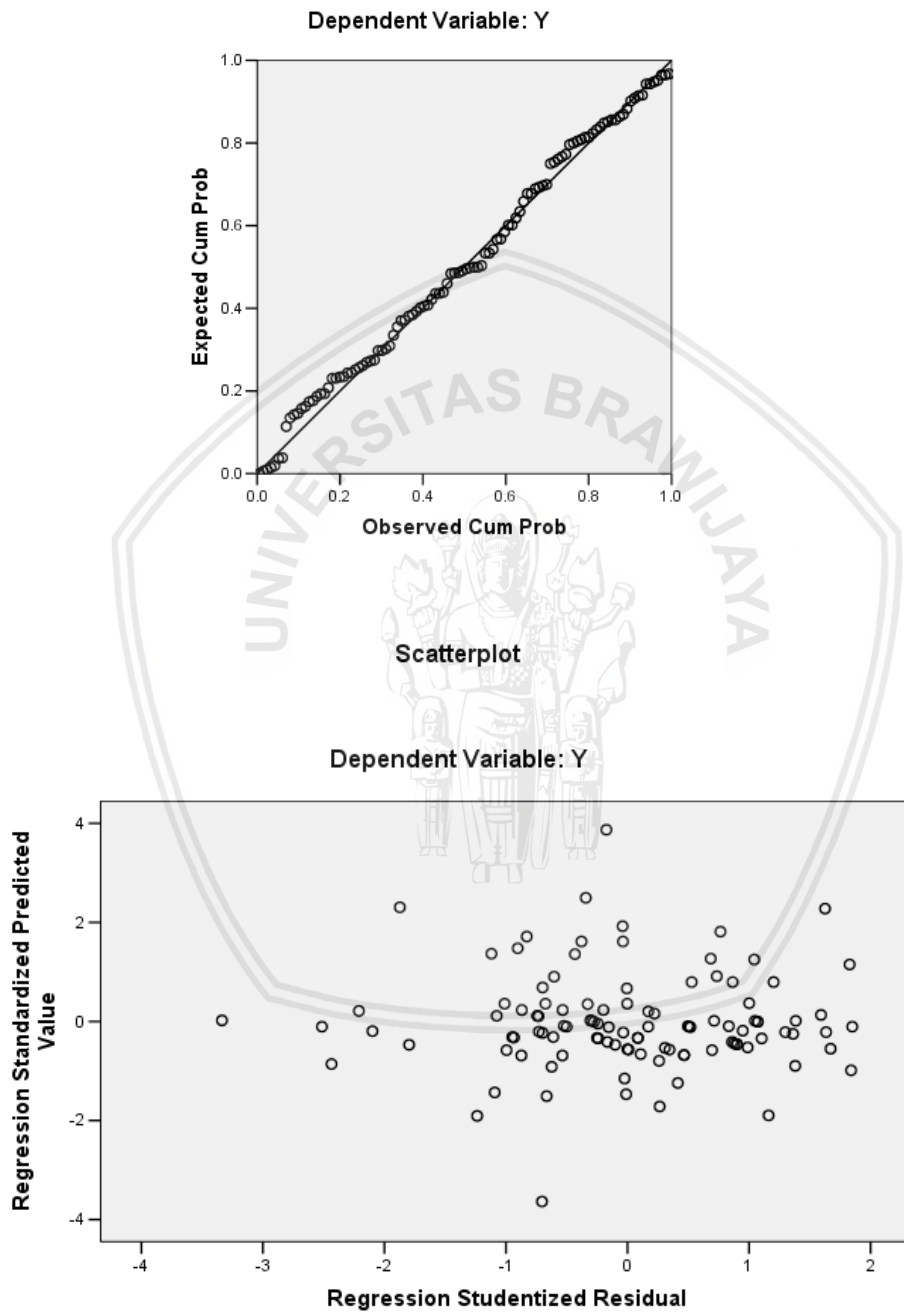
		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.96540064
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.043
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.607
Asymp. Sig. (2-tailed)		.855

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	42.8333	4.41218	108
X1	38.4074	4.58367	108
X2	37.5185	4.94735	108

### Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.685	.684
	X1	.685	1.000	.708
	X2	.684	.708	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.000
	X2	.000	.000	.
N	Y	108	108	108
	X1	108	108	108
	X2	108	108	108

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.740 <sup>a</sup>	.548	.540	2.99351	1.852

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y



**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1142.085	2	571.042	63.725	.000 <sup>a</sup>
	Residual	940.915	105	8.961		
	Total	2083.000	107			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.610	2.534		5.765	.000
	X1	.387	.089	.402	4.328	.000
	X2	.356	.083	.400	4.304	.000

a. Dependent Variable: Y

