

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK (SIKAD) DIMENSI (*RESPONSIVENESS*,
ASSURANCE DAN *EMPATHY*) TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM INFORMASI
(STUDI PADA SIKAD UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

RHADITYA TRI ANUGRAH

NIM: 1711130021

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO (UINFAS) BENGKULU
BENGKULU, 2022 M / 1443 H**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dimensi (*Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada SIKAD UINFAS Bengkulu)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali dari arahan tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah tertulis ataupun dipublikasi orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2022
Yang menyatakan



Rhaditya Tri Anugrah
NIM. 1711130021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Pagar Gunung Damar Kota Bengkulu 38214
Telepon (07 86) 51276-51171-51172-51173-51174-51175-51176
Website: www.uin-fatmawati-bengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor: 0237/SKBP-FEBU/2/2022

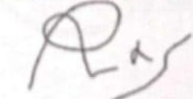
Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Rhaditya Tri Anugrah
NIM : 1711130021
Program Studi : Ekonomi Syariah
Jenis Tugas Akhir : Artikel Jurnal
Judul Tugas Akhri :
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI**
(Studi Pada SIAKAD UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)

Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 20%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 7 Februari 2022
Ketua/Wakil Dekan I


Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh: **Rhaditya Tri Anugrah, NIM.**

1711130021 dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dimensi (*Responsiveness, Assurance dan Empathy*)

Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)”, Program Studi Ekonomi Syariah


Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.


Bengkulu, 25 Januari 2022 M

23 Jumadil Akhir 1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002


Aan Shar, S.E., M.M.
NIP. 198908062019031008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dimensi (Responsiveness, Assurance dan Empathy) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada SIKAD UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)” oleh Rhaditya Tri Anugrah NIM : 1711130021 Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Februari 2022 M / 15 Rajab 1443 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 25 Februari 2022 M
24 Rajab 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Eka Sri Wahyuni, M.M
NIP. 197795092008012014

Penguji I

Eka Sri Wahyuni, M.M
NIP. 197795092008012014

Sekretaris

Aan Shar, S.E., M.M
NIP. 198908062019031008

Penguji II

Debby Arisandi, MBA
NIP. 1986091192019032012

**Mengetahui,
Dekan**



Dr. H. Supardi, M.A
NIP. 196504101993031007

Motto

“Sukses berjalan dari satu kegagalan ke kegagalan yang lain, tanpa kita kehilangan semangat”

(Abraham Lincoln)

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya”

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa kepada Allah SWT, terimakasih atas segala kekuatan, kesabaran dalam menjalani kehidupan serta telah memberikan banyak jalan keluar dari rintangan dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Kupersembahkan karya ini kepada :

1. kedua Orang Tuaku tercinta, terimakasih Ibuku Sudirah dan Ayahku Rusli Yusuf yang selalu memberikan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan motivasi serta selalu mendoakanku untuk tercapainya keberhasilanku.
2. Kedua Pembimbing Skripsiku, Pembimbing I Bapak Andang Sunarto, Ph.D dan Pembimbing II Bapak Aan Shar, S.E., M.M yang telah membimbingku.
3. Pembimbing Akademikku Ibu Dr. Asnaini, M.A yang selalu sabar memberikan arahan dan membimbingku selama perkuliahan.
4. Teman-teman seperjuanganku Keluarga Besar Ekonomi Syariah Kls.A akt 2017.
5. Sahabat-sahabatku Bang Deby Afriansyah, M. Zaki Yasir, Fikri Aulia, Aldo Arnoldi Arera dan Simba Corporation, yang memberikanku dukungan, motivasi dan nasehat.
6. Kampus Hijauku tercinta UINFAS Bengkulu dan FEBI yang telah memberiku banyak pengetahuan.
7. Almamater Hijau yang tercinta

ABSTRAK

**Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD)
Dimensi (*Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) Terhadap Kepuasan
Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad UIN Fatmawati
Sukarno Bengkulu)
Oleh Rhaditya Tri Anugrah, NIM: 1711130021**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh antara variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SIAKAD UINFAS Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan *servqual methode* yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang diteliti. Jenis data menggunakan primer yang dapat dari kuesioner dan sekunder yang didapat melalui buku-buku, jurnal, dan artikel. Responden penelitian ini adalah pengguna sistem informasi SIAKAD UINFAS Bengkulu sebanyak 118 orang yang diambil dengan teknik penilaian (*purposive sampling*). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, uji linear dan uji linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, secara simultan variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi siakad. Selanjutnya, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

ABSTRACT

Analysis of Academic Information System Service Quality (SIAKAD) Dimensions (*Responsiveness, Assurance and Empathy*) Towards Information System User Satisfaction (Study at Siakad UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)

By Rhaditya Tri Anugrah, NIM: 1711130021

The purpose of this study was to examine the effect of *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* on user satisfaction of the SIAKAD UINFAS Bengkulu information system. This research is a quantitative research that uses *servqual method* that aims to see the effect between the independent and dependent variables studied. This type of data uses primary which can be obtained from questionnaires and secondary obtained through books, journals, and articles. Respondents of this study were users of the SIAKAD UINFAS Bengkulu information system as many as 118 people who were taken with an assessment technique (*purposive sampling*). The data analysis technique used is validity test, reliability test, normality test, homogeneity test, linear test and multiple linear test. Based on the results of the study, the variables of *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* significant effect on user satisfaction of the Siakad information system. Furthermore, partially significant effect on user satisfaction.

Keywords: *Responsiveness, Assurance, Empathy* and Information System User Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dimensi (*Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad Iain Bengkulu)” shalawat dan salam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Rektor UINFAS Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
3. Dr. Asnaini, M.A Selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA), yang telah memberikan arahan dengan penuh kesabaran.
4. Andang Sunarto, Ph.D selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Aan Shar, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

6. Kedua orang tuaku, Ibuku Sudirah dan Ayahku Rusli Yusuf, yang selalu mendoakan kesuksesanku.
7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberi berbagai pengetahuannya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan.

Bengkulu, Februari 2022

Rhaditya Tri Anugrah
NIM. 1711130021

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu	6
B. Kepuasan	7
a. Definisi Kepuasan	7
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	7
c. Indikator kepuasan.....	9
d. Kepuasan Dalam Perspektif Islam	10
C. Kualitas Layanan	11
a. Definisi Kualitas Layanan.....	11
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	12
c. Indikator Kualitas Layanan	13
d. Kualitas Layanan Menurut Islam	14
e. Karakteristik Pelayanan Dalam Islam.....	14
D. Sistem Informasi Akademik.....	19
a. Definisi Sistem Informasi Akademik	19
b. Manfaat Sistem Informasi Akademik	20
E. Kerangka Berpikir.....	21
F. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	23
--	-----------

1. Jenis Penelitian	23
2. Pendekatan Penelitian.....	23
B. Definisi Operasional.....	23
C. Populasi Dan Sampel	24
D. Metode Pengumpulan Data.....	25
E. Teknik Analisis Data.....	26
a. Uji Kualitas Data	26
1) Uji Validitas	26
2) Uji Reliabilitas	26
b. Uji Asumsi Dasar	27
1) Uji Normalitas Data	27
2) Uji Homogenitas Data	27
3) Uji Linearitas Data.....	28
c. Uji Asumsi Klasik	28
1) Uji Multikolinearitas.....	28
d. Uji Hipotesis	29
1. Regresi Linier Berganda.....	29
2. Uji-t.....	29
3. Uji-F.....	30
e. Uji Koefisien Determinan.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	31
1. Uji Kualitas Data	31
a. Uji Validitas.....	31
b. Uji Reliabilitas.....	33
2. Uji Asumsi Dasar.....	34
a. Uji Normalitas Data.....	34
b. Uji Homogenitas data	35
c. Uji Linearitas.....	36
3. Uji Asumsi Klasik	37
a. Uji Multikolinearitas	37
4. Uji Hipotesis.....	38
a. Analisis Regresi Berganda	38
b. Uji-t	40
c. Uji-F	42
5. Koefisien Determinasi	42

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Operasional Variabel	23
Tabel 2.1	Pedoman Untuk Memberikan Interperstasi Koefisien Determinasi.....	30
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles	31
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Reliabilitas	32
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	32
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Assurance	33
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Empathy	33
Tabel 4.1	Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 5.1	Hasil Uji Normalitas Data.....	35
Tabel 5.2	Hasil Uji Homogenitas.....	36
Tabel 5.3	Hasil Uji Linearitas	37
Tabel 6.1	Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 7.1	Hasil Regresi Linear Berganda	39
Tabel 7.2	Hasil Uji t.....	41
Tabel 7.3	Hasil Uji F.....	42
Tabel 8.1	Hasil Koefisien Determinasi	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	21
Gambar 2.1 P-P Plot	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, segala aktivitas didasarkan pada pemenuhan kebutuhan yang dapat memudahkan konsumen. Melalui konvergensi antara teknologi komputer, telekomunikasi, media dan informasi telah mendorong pertumbuhan bisnis yang pesat, karena berbagai informasi dapat disajikan dengan canggih dan mudah. Ketersediaan teknologi informasi saat ini telah banyak di manfaatkan oleh instansi- instansi masyarakat baik pemerintah ataupun swasta. Bahkan secara perseorangan pemanfaatan teknologi informasi dapat digunakan untuk membantu individu dalam menjalankan usahanya.¹

implementasi sistem informasi dalam lingkungan perguruan tinggi digunakan untuk pengolahan data akademik yang sering dikenal dengan sebutan sistem informasi akademik (SIKAD). Kegagalan implementasi sistem informasi dan fenomena tambal sulam aplikasi sistem informasi ternyata juga dapat terjadi dalam SIKAD, hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya perguruan tinggi yang telah melakukan pengembangan dan implementasi SIKAD lebih dari satu dekade lamanya, namun hasilnya belum memuaskan hingga saat ini.²

¹ Mulyadi Rusli dan Firman “Sistem Informatika Data Administrasi pada PT.Wanamukti Wisesa Tebo”, *Senatika*, hal.2.

²Hariyanto, Tri, dkk “ Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan”, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, No.3, Vol.4, hal.141

David Gravin memperkenalkan subyek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari: kinerja, features, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemudahan perbaikan, keindahan, dan persepsi terhadap kualitas. Sedangkan subyek kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar dimensi-dimensi kualitas terdiri dari: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*).³

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *service quality* (*servqual methode*). Metode *servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi.⁴ Menurut Brysland kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan, yaitu: 1) Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi; 2) Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas; 3).Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.⁵

Penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan sistem informasi menggunakan *servqual methode* juga pernah dilakukan oleh Vivi Sahfitri, 2014. Penelitian tersebut dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel kualitas layanan sistem informasi

³ Zeithaml dkk, "Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing", *Journal of Marketing*, hal. 35-48

⁴ Arasli dkk, "Customer Service Quality in the Greek Cypriot Banking Industry", *International Journal Managing Service Quality*, No. 1, Vol. 15, hal. 41

⁵ Vivi Sahfitri "Pengukuran Kualitas Menggunakan *SERVQUAL METHODE*", *Jurnal Ilmiah MATRIK*, No.2, Vol.16, hal.106

dengan *servqual methode* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (SIKAD) perguruan tinggi swasta yang ada di kota Palembang.⁶

Penelitian yang serupa juga pernah dilakukan oleh Handoko. Pada penelitian tersebut dilakukan untuk mengukur mutu layanan Sistem Informasi Akademik di sekolah STMIK Amikom Surakarta menggunakan metode *webqual 4.0*.⁷

UINFAS Bengkulu merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah memanfaatkan sistem informasi dalam bidang akademik (SIKAD), meskipun demikian pada penerapannya masih ada permasalahan seperti masih adanya error sistem ketika memprogram KRS, nilai pada KHS yang tidak sesuai, dan lain sebagainya. Fenomena ini juga terjadi di perguruan tinggi Universitas Pancasakti Tegal (UPS) dimana sering terjadi eror pada sistem akademik pada saat di akhir semester terutama dalam penginputan nilai mahasiswa.⁸

Berdasarkan fenomena di atas hubungan antara etika bisnis islam terdapat salah satu prinsip etika bisnis islam yaitu *responsibility* (tanggung jawab). Menurut Imaddudin, kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggung jawaban dan akuntabilitas. untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggung jawabkan tindakanya secara logis prinsip ini

⁶ Vivi Sahfitri “Pengukuran Kualitas Menggunakan *SERVQUAL METHODE*”, *Jurnal Ilmiah Matrik*, No.2, Vol.16, hal.107

⁷ Handoko, “Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di STMIK AMIKOM Surakarta”, *Majalah Ilmiah UNIKOM*, No.2, Vol.18, hal.90

⁸ Berlian Noor Permadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (Siap) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fkip Universitas Pancasakti Tegal”, (Skripsi: Universitas Pancasakti Tegal, 2021), hal.6

berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya.⁹

Adapun juga kaitannya dengan pemasaran syariah yaitu menurut Rivai, dkk, Memberikan pelayanan (*service*) yang memuaskan konsumen sehingga membuat konsumen loyal, serta mampu menjalankan process sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.¹⁰ Dalam hal pelayanan, setiap perusahaan harus dapat menjamin kepuasan konsumen dengan menekankan sikap penuh kasih sayang, sopan, lembut, dan simpatik. Dimana niai pemasaran syariah juga menekankan merek (*brand*) yaitu nama baik yang menjadi ientitas seseorang atau perusahaan. Sebagai panutan pemasaran syariah, Rasullulah SAW dikenal sebagai seorang yang dapat dipercaya (*Al-Amin*).

Berdasarkan uraian sebelumnya maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran untuk menganalisis kualitas layanan Sistem Informasi dengan menggunakan *metode service quality (servqual methode)*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dimensi (*Responsiveness, Assurance dan Empathy*) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)”**.

⁹ Darmawati, “Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam : Eksplorasi Prinsip Etis Al Qur’an dan Sunnah”, *Jurnal Pemikiran Hukum Islam* , No.1, Vol.11, Hal.64

¹⁰Rivai Zainal dkk, “*Islamic Marketing Management*”, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2017), hal.179

B. Batasan masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas di dalam penelitian ini adalah pengaruh dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Dan peneliti mengambil data mahasiswa ekonomi syariah angkatan 2018.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kualitas layanan sistem informasi dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna SIKAD UINFAS Bengkulu ?
2. Apakah pengaruh kualitas layanan sistem informasi dimensi *assurance* terhadap kepuasan pengguna SIKAD UINFAS Bengkulu?
3. Apakah pengaruh kualitas layanan sistem informasi dimensi *empathy* terhadap kepuasan pengguna SIKAD UINFAS Bengkulu ?
4. Apakah dimensi *responsiveness*, *assruance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIKAD UINFAS Bengkulu ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem informasi dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna SIKAD UINFAS Bengkulu.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem informasi dimensi *assurance* terhadap kepuasan pengguna SIAKAD UINFAS Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem informasi dimensi *empathy* terhadap kepuasan pengguna SIAKAD UINFAS Bengkulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SIAKAD UINFAS Bengkulu.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai landasan penyusunan penelitian, penulis melakukan *review literatur* terhadap artikel – artikel yang sudah ditulis terdahulu oleh peneliti, yaitu berupa hasil penelitian yang berhubungan dengan peneliti yang akan ditulis.

1. Jurnal Nasional

Dalam jurnal yang ditulis oleh saudari Vivi Sahfitri dosen Universitas Bina Dharma yang berjudul “*Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Methode*” menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara ke-5 variabel bebas yakni, *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (SIKAD) yang digunakan mahasiswa dalam kegiatan akademik pada beberapa Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang. Baik secara parsial maupun cara simultan.¹¹

2. Jurnal Nasional

Sedangkan jurnal yang ditulis oleh saudara Handoko & M.Nur Junaidi dengan judul “*Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 di STMIK AMIKOM Surakarta*” mengatakan variabel *Usability*,

¹¹ Vivi Sahfitri “Pengukuran Kualitas Menggunakan *SERVQUAL METHODE*”, *Jurnal Ilmiah Matrik*, No.2, Vol.16, hal.107

Serviceinteraction dan *Information Quality* secara simultan berdampak pada variabel *Satisfaction*.¹²

B. Kepuasan

a. Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang dengan cara membandingkan antara harapan pengguna pada suatu produk dengan hasil sesuai harapan pengguna. Kepuasan pengguna didefinisikan dengan seberapa tinggi suatu sistem dalam memenuhi dan melebihi harapan penggunanya.¹³ Ketersediaan informasi yang terdiri dari integrasi data, keakuratan data, waktu, hambatan informasi, serta perbaikan pada sistem informasi secara berkelanjutan merupakan kategori dalam kepuasan pengguna.¹⁴ Berdasarkan Doll & Torkzadeh kepuasan pengguna akhir merupakan suatu sifat efektif pada aplikasi komputer spesifik dari orang yang berhubungan dengan aplikasi tersebut secara langsung.¹⁵

b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Harun, berpendapat bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna meliputi tiga hal yaitu: ketepatan janji (komitmen), kedekatan dengan tempat pelanggan dan kemampuan untuk membantu pengguna. Sedangkan menurut

¹² Handoko, “Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di STMIK AMIKOM Surakarta”, *Majalah Ilmiah UNIKOM*, No.2, Vol.18, hal.90

¹³ Jiménez-Zarco dkk, “The co-learning process in healthcare professionals: Assessing user satisfaction in virtual communities of practice”, *Computers In Human Behavior*, No. 51, Vol. 1, Hal. 1303-1313.

¹⁴ F. Sarigan & H. J. Z. Tarigan, “Ketersediaan Sistem Informasi Terintegrasi terhadap Kepuasan Pengguna”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, No. 13, Vol. 2, Hal. 325-336

¹⁵ Sugiyanto & Tojib, “Modelling User Satisfaction With an Employee Portal”, *International Journal of Business and Information*, No. 1, Vol. 2, hal. 1-27

Yuliarmi & Riyasa, faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jika dikaitkan dengan pelayanan ada lima faktor yaitu: faktor keandalan *reliability*, faktor ketanggapan *responsiveness*, faktor keyakinan *assurance*, faktor empati *empathy*, dan faktor berwujud *tangibles*. Dalam konteks teori pemasaran Widhianto, menyusun tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Ketiga faktor tersebut adalah harga, fasilitas dan pelayanan.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dapat dilihat dari sudut pandang kebutuhan pengguna, sudut pandang pelayanan dan sudut pandang teori pemasaran. Masing-masing sudut pandang memiliki argumen dan penjelasan logis sendiri-sendiri.¹⁶

c. Indikator Kepuasan

- a) Kesesuaian harapan, Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- b) Minat berkunjung kembali, Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- c) Kesiediaan merekomendasikan, Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.¹⁷

¹⁶Diana Rahmawati, “Analisis Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa”, *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, No.1, Vol.9, Hal.55.

¹⁷ Ade Tri Putri, “*Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT. Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu*”, (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2019), hal. 13.

d. Kepuasan Dalam Perspektif Islam

Lahirnya teori kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi konvensional akan melahirkan manusia serakah dan mementingkan diri sendiri. Hal ini karena asumsi rasional konsumsi dibangun atas dasar utility (kepuasan). Secara sederhana setidaknya ada dua hal yang perlu untuk kritis dari perilaku konsumsi yang beroriental pada utility yakni pertama tujuan konsumsi hanyalah untuk mencapai kepuasan dan kedua batasan konsumsi hanyalah kemampuan anggaran. Artinya sepanjang dia mempunyai pendapat maka tidak ada yang bisa membatasinya untuk melakukan konsumsi. Tentunya sikap ini akan menafikan kepentingan orang lain dan menafikan zat dan jenis barang (halal dan berkahnya barang).

Dalam menentukan kepuasan konsumsi bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam rasionalitas islam menganggap prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik (*the more isn't always the better*). Masalah akan terwujud ketika nilai berkah optimum dapat terpenuhi. Oleh karena itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen pada saat akan mengonsumsi barang. Hal ini menjadikan konsumen akan selalu mengoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan masalah.

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qona'ah. Kepuasan dalam Islam (qona'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara batiniah maupun lahiriah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut: Barang atau jasa

yang dikonsumsi harus halal, dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebih - lebih dan Tidak mengandung riba.¹⁸

C. Kualitas Layanan

a. Definisi Kualitas Layanan

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan kualitas menurut Kotler adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹⁹

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai sesuatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka – rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²⁰

Sedangkan menurut Wyckof dalam Tjiptono adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen.

¹⁸Ade Tri Putri, “*Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT. Konsuil Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu*”, (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2019), hal. 13.

¹⁹Fendi Tjiptono, “*Service Manajement layanan prima*”, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012)

²⁰Moenir, “*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”, (Jakarta, Bumi Aksara, 2010)

Dengan kata lain terdapat 2 faktor utama yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.²¹

b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut nangoi, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu:²²

1) Kepemimpinan

Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.

2) Semangat Kerja Tim

Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

3) Teknologi

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.

²¹ Novi Yanti, “*Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar*”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019), hal.14

²² Dewi Panuntun, “*Hubungan Kemampuan Kerja*”, Diakses dari BAB II.pdf (ump.ac.id), 15 Januari 2022

4) Kepuasan Kerja Operator Siakad

Pelayanan dapat optimal jika para operator merasakan kepuasan kerja. Saat operator merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja operator dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna sistem informasi akademik (SIKAD).

c. Indikator Kualitas Layanan

Ada lima indikator kualitas layanan, yaitu:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam mewujudkan eksistensinya ke pihak eksternal berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, seperti gedung, gudang, perlengkapan, pegawai, dll.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para karyawan membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) Empati (*empathy*), yaitu kemampuan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada para pelanggan.²³

d. Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam

Menurut pandangan islam kualitas pelayanan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai – nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata sebagai bagian dari nilai ibadah.²⁴

Kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan mahasiswa, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila pelayanan tidak memenuhi harapan mahasiswa.²⁵

e. Karakteristik Pelayanan Dalam Islam

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan , antara lain :²⁶

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu,tidak mengadaadakan fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah

²³ Pekerja Data, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang*”, Diakses dari http://www.pekerjadata.com/2014/01/Pengaruh-Faktor-Internal-Pasien-Terhadap-Keputusan-Memilih-Jasa-Kesehatan-RSU-Dr-Wahidin-Sudiro-Husodo-Mojokerto_25.htm,13 Januari 2022.

²⁴ Rika Mayasari, “*Analisis pengaruh kualitas pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa UIN Raden Intang Lampung*”, (Skripsi: UIN Raden Intang Lampung, 2017) hal. 39

²⁵ Fendi Tjiptono, “*Pemasaran Jasa*”, (Yogyakarta: Bayumedia, 2014) hal. 433

²⁶ M. yunus, “*pengaruh pelayanan islami karyawan terhadap minat nasabah menabung dengan akad syariah di bmt mitra muamalat kudu*”, (Jakarta, Raja Grafindo Husada, 2012) hal. 11

ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat Asy-Syu'ara (26) : (181-183) :

الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا
النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾ لَا تَعْتُوا فِي

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus, Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan”.

2. Bertanggung jawab dan tepercaya (al-amanah) suatu sikap dalam menjalankan usahanya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
3. Tidak menipu (al-kazib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menyalankan usahanya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang dalam I perkatekkan rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (kidmah) yaitu sikap ramah tamah, Sopan santun murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika menjalani bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari

keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu sholat mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap mahasiswa yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu agar terikat dalam hukum syara' dalam menjalankan setiap aktifitas atau pun memecahkan setiap permasalahan. di dalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka wajib baginya untuk terikat dengan seluruh syariah islam dan wajib untuk menyembah allah SWT sesuai dengan cara yang di tetapkan.²⁷

Dalam Perspektif Islam , lima dimensi yang dianggap penting dan menjadi faktor utama dalam mengukur kualitas pelayanan dalam Al-Qur'an dan Hadits yaitu :²⁸

- 1) Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruang yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Sarana dan prasarana hendaklah yang berkualitas agar mudah digunakan dan tidak mudah rusak. memang penting. Namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an Surat At-Takkasur (102) : (1-5) :

²⁷ Rika Mayasari, "*Analisis pengaruh kualitas pelayanan SLAKAD terhadap kepuasan mahasiswa UIN Raden Intang Lampung*", (Skripsi: UIN Raden Intang Lampung, 2017) hal. 41

²⁸ Ridwan, "Kualitas Pelayanan Dalam Islam", Diakses dari <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, 21 Desember 2021

أَلْهَنُكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾
 ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur, Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui dan Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa jika memberikan prasaran yang sederhana tapi berkualitas tidak bermewah-mewahan ya tidak perlu yang bermewahmewahan asalkan berkualitas dan bisa dimanfaatkan.

- 2) Dimensi *reliable* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepercaya dan akurat. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan/pegawai sopan dan ramah. Dari definisi tersebut pelayanan dapat dikatakan *reliable* apabila dalam perjanjian yang telah di ungkapkan dicapai secara akurat. ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap akademik. dalam konteks ini Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl (16) : (91) :

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ
 عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: *“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”*

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa jika memberikan pelayanan harus sesuai dengan yang dijanjikan, karena hal tersebut akan menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap akademik.

- 3) Dimensi *responsivess* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai akademik dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa. ketepatan dan kecepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang staff akademik yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. profesionalitas ini yang ditunjukan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan propesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Kepercayaan yang diberikan mahasiswa merupakan suatu amanat. apabila amanat tersebut disisa-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Untuk itu kepercayaan mahasiswa sebagai suatu amanat hendaknya tidak

disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai akademik yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

- 4) Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan didiri dari pemberi layanan serta respek terhadap mahasiswa. Apabila pemeberi layanan menunjukkan sikap respek sopan santun,dan kelemah lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi mahasiswa terhadap lembaga penyedia jasa/akademik.
- 5) Dimensi *empaty* (empati) berkenaan dengan kemauan Staf Akademik untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada mahasiswa kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian erhadap kebutuhan serta keluhan mahasiswa. perwujudan dari sikap empati ini akan membuat mahasiswa merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini melalui pemberian layanan informasi dan keluhan mahasiswa, melayani registrasi mahasiswa dengan senang hati, membantu mahasiswa ketika dirinya mengalami kesulitan dalam System Informasi Akademik. kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif mahasiswa terhadap layanan akademik.

D. Sistem Informasi Akademik

a. Definisi Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis

pendidikan ke dalam sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini. Dengan penerapan SIA akan mempengaruhi mutu layanan secara keseluruhan, yaitu layanan yang berhubungan dengan pihak-pihak di luar lembaga pendidikan dan satu lagi tentunya layanan yang berhubungan dengan intern lembaga pendidikan itu sendiri.²⁹

b. Manfaat Sistem Informasi Akademik

Selain memberikan manfaat banyak untuk bagian internal perguruan tinggi, keberadaan sistem informasi akademik juga menawarkan banyak manfaat untuk mahasiswa yang terlibat langsung dalam sistem tersebut. Ada beberapa manfaat yang bisa diperoleh mahasiswa dengan kehadiran sistem informasi akademik, antara lain:³⁰

- a) Mempermudah setiap mahasiswa dalam hal pengisian maupun perbaikan KRS online
- b) Keberadaan sistem tersebut juga mempermudah sekaligus mempercepat proses registrasi, her-registrasi hingga proses pembayaran yang dilakukan mahasiswa.
- c) Mempermudah mahasiswa memperoleh data IP maupun IPK per semester, mengetahui informasi jadwal mata kuliah, nilai

²⁹ E Campuz, “*Mengenal Lebih Dekat Apa Itu Sistem Informasi Akademik*”, Diakses dari <https://blog.ecampuz.com/mengenal-sistem-informasi-akademik/>, 21 Desember 2021

³⁰ Sevima, “*Manfaat Sistem Informasi Akademik Bagi Perguruan Tinggi & Mahasiswa*”, Diakses dari <https://sevima.com/manfaat-sistem-informasi-akademik-bagi-perguruan-tinggi-mahasiswa/>, 21 Desember 2021.

UTS, nilai tugas, nilai UAS, nilai remedial dan berbagai informasi terkini yang dimuat jurusan atau fakultas.

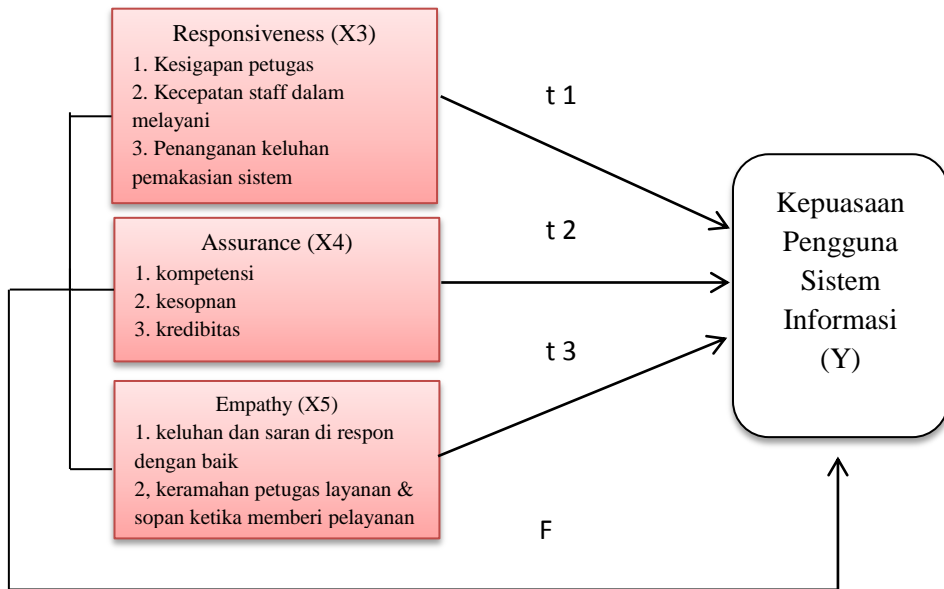
- d) Mahasiswa dengan mudah bisa melihat dan memeriksa nilainya melalui *SIKAD mobile*.
- e) Mahasiswa dengan mudah dan cepat mengetahui berbagai informasi akademik kapan saja dan dimana saja dengan mengakses sistem informasi akademik mahasiswa.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisa secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.³¹ Kerangka berfikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

³¹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung, Alfabeta, 2014) hal. 60

Gambar 1.1



F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ha_1 : Terdapat pengaruh antara *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu.
2. Ha_2 : Terdapat pengaruh antara *assurance* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu.
3. Ha_3 : Terdapat pengaruh antara *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu.
4. Ha_4 : Terdapat pengaruh antara *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan

pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS
Bengkulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *servqual methode* yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang bersifat menganalisa dan membuktikan pengaruh *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu.

B. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono, definisi operasional variabel 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. Definisi operasional akan mampu menjelaskan suatu fenomena secara tepat. Tabel berikut menjelaskan tentang operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini.³²

Tabel 1.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi
<i>Tangibles(X1)</i>	a. Fasilitas

³² Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung, Alfabeta, 2013) hal. 59

	<ul style="list-style-type: none"> b. Pegawai c. Perlengkapan d. Peralatan
<i>Reliability (X2)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Konsisten b. Akurat c. Handal
<i>Responsiveness(X3)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesigapan staff dalam melayani b. Kecepatan staff dalam menangani transaksi c. Penanganan keluhan pemakaian system
<i>Assurance(X4)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kompetensi b. Kesopanan c. Kredibilitas
<i>Empathy (X5)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi dan petunjuk tata cara pengoperasian sistem yang dijabarkan secara jelas b. keluhan dan saran direspon dengan baik c. Pemahaman pada pemakai system
Kepuasan pengguna sistem informasi (Y)	<ul style="list-style-type: none"> a. Keramahan petugas layanan dan sopan ketika memberi pelayanan b. Keinginan ingin menggunakan kembali aplikasi siakad c. Melaksanakan perkuliahan mellaui aplikasi siakad

Sumber: Vivi Sahvitri, 2014³³

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah UINFAS Bengkulu yang merupakan bagian dari pengguna sistem akademik (SIKAD). Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non - probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* yaitu menurut Sugiyono teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu yaitu,³⁴ mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Ekonomi

³³ Vivi Sahvitri “Pengukuran Kualitas Menggunakan *SERVQUAL METHODE*”, *Jurnal Ilmiah Matrik*, No.2, Vol.16, hal.108

³⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2008) hal. 80

Syariah semester 7, hal ini dikarenakan mahasiswa semester 7 lebih berpengalaman dan lebih dulu menggunakan SIAKAD dari pada semester yang dibawah.

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yang berjumlah 168 dalam sebuah populasi, *margin of error* yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05.

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

$$n = \frac{167}{1 + 167 \times 0,5^2}$$

$$n = \frac{167}{1 + 167 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{167}{1 + 0,4175}$$

$$n = \frac{167}{1,4175}$$

$$n = 118$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = populasi

e = presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena pengambilan sampel yang masih diinginkan (5%).

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang didapat dari hasil kuesioner dengan responden kemudian data yang terkumpul diolah menggunakan SPSS *for windows*. Sedangkan data sekunder didapat melalui media perantara, yang meliputi: buku-buku, jurnal dan artikel. Referensi

atau rujukan berupa skripsi atau laporan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.³⁵

E. Teknik Analisis Data

Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu:

a. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas merujuk kepada sejauh mana suatu uji dapat mengukur apa yang sebenarnya diukur, keabsahan berkaitan dengan ketepatan dari prosedur pengukuran. Kriteria uji validitas menggunakan derajat kebebasan $(n-2)$ dan $\alpha = 0.05$, maka apabila $r - \text{hitung} > r - \text{tabel}$, berarti item tersebut valid. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,1793 dengan jumlah responden sebanyak 118 orang.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan di penelitian ini adalah teknik *Cronchbach's Alpha*, yang mana nilainya harus lebih dari 0.6 (> 0.6) yang menunjukkan data yang konsisten dan layak untuk diproses lebih lanjut.³⁶

³⁵Rika Mayasari, “Analisis Pengaruh Kualitas Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam”, (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2017), hal. 45.

³⁶ Novrianda Herry, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Journal of performance*, No. 2, Vol. 25, hal. 28-35

b. Uji Asumsi Dasar

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*, dengan kriteria kenormalan sebagai berikut:³⁷

- 1) Signifikansi uji (α) = 0.05
- 2) Jika Sig. > 0,05, maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 3) Jika Sig. < 0,05, maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

2) Uji Homogenitas Data

Uji homogenitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki varian yang sama. Metode yang digunakan untuk uji homogenitas data dalam penelitian ini adalah *levene test yaitu test of homogeneity of variance*. Untuk menentukan homogenitas digunakan kriteria sebagai berikut:

- 1) Signifikansi uji (α) = 0.05
- 2) Jika Sig. > 0,05, maka variansi setiap sampel sama (homogen).
- 3) Jika Sig. < 0,05, maka varian setiap sampel tidak sama (tidak homogen).³⁸

³⁷Juliansyah, “*Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*”, (Jakarta: Gramedia, 2014), hal. 47.

³⁸Getut Pramesti, “*Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22*”, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), hal. 24.

3) Uji Linearitas Data

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian ini melihat bagaimana variable (X) mempengaruhi variable (Y), baik itu pengaruh berbanding lurus maupun berbanding terbalik. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.³⁹

1) Rumusan Hipotesis :

H_0 = Model regresi berbentuk linear.

H_1 = Model regresi tidak berbentuk linear.

2) Kriteria Pengujian :

Jika probabilitas (Sig) < 0,05 maka H_0 ditolak.

Jika probabilitas (Sig) > 0,05 maka H_0 diterima

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi yang digunakan. Semakin kecil korelasi diantara variabel bebasnya maka semakin baik model regresi yang akan diperoleh. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas yaitu dengan menggunakan Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas.⁴⁰

³⁹ Lembaga Penelitian Mahasiswa Universitas Negeri Malang, “Uji Linearitas”, Diakses dari Uji Linearitas (penalaran-unm.org), 12 Januari 2022.

⁴⁰ Muhammad Firdaus, “*Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikasi*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hal. 101.

d. Uji Hipotesis

1. Regresi Linier Berganda

Menurut Umi Narimawati, Analisis regresi linier berganda adalah suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval.⁴¹

Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta x_1 + \beta x_2 + \beta x_3 + \beta x_4 + \beta x_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengguna sistem informasi

X₁ = *Tangibles*

X₂ = *Reliability*

X₃ = *Reponsiveness*

X₄ = *Assurance*

X₅ = *Emphaty*

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

2. Uji t

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji t dengan taraf signifikansi 5% atau dengan tingkat keyakinan 95%.

⁴¹ C. Umam, "Analisis Regresi Berganda", Diakses dari http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1287/6/138320041_file6.pdf, 21 Desember 2021

3. Uji F

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.⁴²

e. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisiensi determinasi R^2 merupakan ukuran yang menyatakan seberapa baik garis regresi sampel cocok atau sesuai dengan datanya.⁴³

Tabel 2.1
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien
Determinasi

Proposi/Internal Koefisien	Keterangan
0%-19,99%	Sangat Rendah
20%-39,99%	Rendah
40%-59,99%	Sedang
60%-79,99%	Kuat

Sumber: Sugiyono⁴⁴

⁴² Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2014) hal. 64.

⁴³ Andi Supangat, “*Statistik*”, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 65.

⁴⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2014) hal. 184.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} maka item valid
- 2) Jika nilai $r_{hitung} <$ nilai r_{tabel} maka item tidak valid

Maka cara mencari nilai r_{tabel} dengan $N=118$ pada signifikan 5%. Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, akan dilakukan terlebih dahulu dengan menggunakan program SPSS versi. 22 dengan hasil output sebagai berikut:

Tabel 3.1
Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X1)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
soal 1	0,735	0,179	Valid
soal 2	0,662	0,179	Valid
soal 3	0,741	0,179	Valid
soal 4	0,697	0,179	Valid

sumber: Data primer yang diolah, November 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat secara keseluruhan item variabel *responsiveness* dapat dinyatakan valid karena item pertanyaan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,179.

Tabel 3.2
Uji Validitas variabel Assurance (X2)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
soal 1	0,774	0,179	Valid
soal 2	0,719	0,179	Valid
soal 3	0,792	0,179	Valid
soal 4	0,691	0,179	Valid

sumber: Data primer yang diolah, November 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat secara keseluruhan item variabel *assurance* dapat dinyatakan valid karena item pertanyaan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,179.

Tabel 3.3
Uji Validitas variabel Empathy (X3)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
soal 1	0,67	0,179	Valid
soal 2	0,726	0,179	Valid
soal 3	0,755	0,179	Valid
soal 4	0,651	0,179	Valid

sumber: Data primer yang diolah, November 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat secara keseluruhan item variabel *empathy* dapat dinyatakan valid karena item pertanyaan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,179.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukurannya diulang. Dalam hal ini

uji reliabilitas yang digunakan menggunakan metode *cronbach's alpha*. Dengan kriteria tingkat *alpha* hitung lebih besar dari koefisien *cronbach's alpha* sebesar 0,60 maka data yang di ujikan memiliki tingkat reliabel yang baik⁴⁵

Tabel 4.1
Uji Reliabilitas

No.	variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Responsiveness</i>	0,671	Reliabel
2	<i>Assurance</i>	0,731	Reliabel
3	<i>Empathy</i>	0,650	Reliabel
4	Kepuasan	0,609	Reliabel

sumber: Data primer yang diolah, Januari 2022

Berdasarkan tabel diatas uji reliabilitias dilakukan pada item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji variabel dinyatakan reliabel atau handal jika pertanyaan dan jawaban selalu konsisten. Jadi hasil reliabilitas variabel *responsiveness* sebesar 0,671, variabel *assurance* sebesar 0,731, variabel *empathy* sebesar 0,650 dan variabel kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu sebesar 0,609. Semua variabel diatas memiliki nilai *cronch bach's alpha* lebih besar dari 0,600, yang berarti semua variabel dinyatakan reliabel atau memenuhi syarat.

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berasal dari populasi yang sama atau berdistribusi normal. Metode yang digunakan untuk melakukan

⁴⁵ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2014), hal 90.

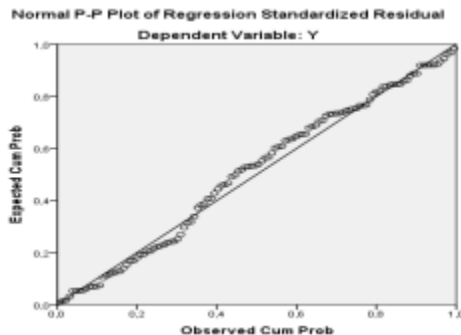
uji normalitas data dalam penelitian ini dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov

Tabel 5.1
Hasil Uji Normalitas Data

Tests of Normality			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	Df	Sig.
Responsiveness	,118	118	,080
Assurance	,107	118	,060
Empathy	,116	118	,070

Sumber: Data primer yang diolah, Januari 2022

Gambar 2.1
P-P Plot



Berdasarkan tabel 5.1 hasil dari uji normalitas dengan *kolmogorov-sirminov* dapat diketahui bahwa data dalam penelitian berdistribusi normal, karena nilai sig dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* lebih dari 0,05. Sedangkan dalam model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P Plot, dimana titik yang menyebar disekitar diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal sehingga dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas Data

Uji homogenitas dilakukan untuk mengambil apakah sampel memiliki varian yang sama atau tidak. Hasil pengujian homogenitas data dengan menggunakan teknik Levene Test. Dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah ini.

Tabel 5.2
Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Responsiveness	1,498	12	105	,136
Assurance	1,512	12	105	,131
Empathy	1,526	12	105	,126

Sumber : Data primer yang diolah, Januari 2022

Berdasarkan hasil pada tabel 5.2 uji homogenitas diatas variabel *responsiveness* memiliki nilai sig sebesar 0,136 lebih besar dari alpha 0,05, variabel *assurance* memiliki nilai sig 0,131 lebih besar dari alpha 0,05, variabel *emphaty* memiliki nilai sig sebesar 0,126 lebih besar dari alpha 0,05, sehingga dikatakan bahwa semua variabel tersebut secara bersama – sama dinyatakan homogen terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (SIKAD) UINFAS Bengkulu.

c. Uji Linearitas Data

Uji linearitas jika nilai signifikan $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linier antar variabel dan sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linier antar variabel. Untuk melihat hasil uji linieritas data dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.3
Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
Responsiveness	0,451	0,05	Linear
Assurance	0,277	0,05	Linear
Empathy	0,839	0,05	Linear

Sumber: Data primer yang diolah, Januari 2022

Berdasarkan hasil pada tabel 5.3 uji linearitas diatas variabel *responsiveness* memiliki nilai sig sebesar 0,451 lebih besar dari alpha 0,05, variabel *assurance* memiliki nilai sig 0,427 lebih besar dari alpha 0,05, variabel *emphaty* memiliki nilai sig sebesar 0,839 lebih besar dari alpha 0,05, sehingga dikatakan bahwa semua variabel tersebut secara bersama – sama dinyatakan terdapat hubungan yang linear terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi yang digunakan. Metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu dengan menggunakan *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10, maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas. Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas.

Tabel 6.1
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Responsivness	,979	1,022
Assurance	,934	1,071
Empathy	,881	1,135

Sumber: Data primer yang diolah, Januari 2022

Berdasarkan hasil tabel 6.1 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari masing-masing variabel idependen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah mulkolinearitas dalam model regresi.

4. Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk meramalkan besarnya pengaruh variabel X1, X2 & X3 terhadap Y. Dari perhitungan diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,193 + 0,137 + 0,218 + 0,279$$

Tabel 7.1
Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,193	,613		,256	,011
	Responsivness	,162	,070	,179	2,304	,023

Assurance	,185	,078	,190	2,385	,019
Empathy	,392	,070	,444	5,573	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data primer yang diolah, Januari 2022

Berdasarkan tabel 7.1 hasil pengujian regresi linear berganda diatas, maka dibuat suatu persamaan regresi linear seperti berikut ini : $Y = 0,193 + (0,162X_1) + (0,185X_2) + (0,392X_3)$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Konstanta atau (b_0) dari persamaan regresi linear adalah sebesar 0,193 yang berarti tanpa adanya *responsiveness* (X_1), *assurance* (X_2), dan *emphaty* (X_3), maka kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIAKAD) UINFAS Bengkulu (Y) masih akan meningkat sebesar 0,193. Hal ini dikarenakan masih adanya faktor lain diluar faktor *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIAKAD) UINFAS Bengkulu.
- b) Nilai koefisien regresi (b_2) variabel *responsiveness* (X_1) adalah sebesar 0,162 yang berarti jika nilai *responsiveness* semakin baik maka semakin puas pengguna sistem informasi akademik (SIAKAD) UINFAS Bengkulu sebesar 0,137 dan variabel lain dianggap tetap.
- c) Nilai koefisien regresi (b_3) variabel *assurance* (X_2) adalah sebesar 0,185 yang berarti jika nilai *assurance* semakin baik maka semakin puas pengguna sistem informasi akademik (SIAKAD) UINFAS Bengkulu sebesar 0,185 dan variabel lain dianggap tetap.

d) Nilai koefisien regresi (b_3) variabel *emphaty* (X_3) adalah sebesar 0,392 yang berarti jika nilai *emphaty* semakin baik maka semakin puas pengguna sistem informasi akademik (SIAKAD) UINFAS Bengkulu sebesar 0,392 dan variabel lain dianggap tetap.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak.

Tabel 7.1

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,193	,613		,256	,011
	Responsiveness	,162	,070	,179	2,304	,023
	Assurance	,185	,078	,190	2,385	,019
	Empathy	,392	,070	,444	5,573	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data primer yang diolah, Januari 2022

Dari hasil tabel uji t (parsial) di atas variabel : *responsiveness* memiliki nilai probabilitas signifikansi (P-value) = 0,023 atau 2,3% lebih kecil dari 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian *assurance* memiliki nilai probabilitas signifikansi (P-value) = 0,019 atau 1,9% lebih kecil dari 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang terakhir *empathy* memiliki nilai probabilitas signifikansi (P-value) =

0,000 atau 0% lebih kecil dari 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel tersebut secara simultan terdapat pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu.

c. Uji F

Uji F secara bersama-sama dilakukan untuk menguji apakah *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama memberikan pengaruh pertumbuhan perusahaan secara signifikan atau tidak.

Tabel 7.3
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	308,594	3	102,865	17,376	,000 ^b
	Residual	674,872	114	5,920		
	Total	983,466	117			

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, Tangibles

Sumber: Data primer yang diolah, Januari 2022

Dari tabel diatas nilai probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,000 atau 0% lebih kecil dari 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Dengan demikian hasil koefisien regresi dari semua variabel merupakan nilai yang sebenarnya.

5. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, dari hasil pengolahan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 8.1
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,560 ^a	,314	,296	2,4331

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, Tangibles

b. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

sumber: Data primer yang diolah, November 2021

Dari tabel di atas diketahui nilai koefisien korelasi berganda (R) = 0,560 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki hubungan dengan variabel kepuasan pengguna layanan sistem informasi (SIKAD) di UINFAS Bengkulu sebesar 0,560. Sedangkan nilai koefisien determinasi berganda (R^2) = 0,314. Hal ini bahwa kelima variabel yang digunakan dalam persamaan regresi ini dikatakan berpengaruh sebesar 31,4% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (SIKAD), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian sebesar 68,6%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat beberapa kesimpulan:

1. *Resvonsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD). Hal tersebut dibuktikan melalui uji F yang nilai sig lebih kecil dari (0,05) yaitu sebsar 0,000.
2. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (SIKAD). Hal tersebut dibuktikan melalui uji F yang nilai sig lebih kecil dari (0,05) yaitu sebsar 0,000.
3. *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (SIKAD). Hal tersebut dibuktikan melalui uji F yang nilai sig lebih kecil dari (0,05) yaitu sebsar 0,000.
4. Secara simultan (bersama-sama) variabel *responsiveness* (X1), *assurance* (X2) & *empathy* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD). Hal tersebut dibuktikan melalui uji F yang nilai sig lebih kecil dari (0,05) yaitu sebsar 0,000.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yg dapat dipertimbangkan berkaitan hasil penelitian, yakni *resvonsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* merupakan faktor yang menentukan kepuasan pengguna. Ada beberapa hal yang diharapkan untuk dapat dilakukan pihak sistem informasi akademik

(SIAKAD) UINFAS Bengkulu dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan penggunanya yaitu:

1. Petugas administrasi SIAKAD harus lebih maksimal dalam membantu pengguna SIAKAD dan menanggapi keluhan pengguna SIAKAD
2. Dalam hal jaminan, petugas administrasi diharapkan mempertahankan tingkat keamanan pengguna dan lebih profesional dalam melayani mahasiswa.
3. Kepada petugas administrasi SIAKAD agar mempertahankan kualitas layanan dalam menerima mahasiswa dengan sapa, senyum, ramah.
4. Pihak petugas administrasi SIAKAD UINFAS Bengkulu harus menerima semua keluhan dan saran-saran dari pengguna yang berguna untuk peningkatan kualitas yang diberikan kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arasli, Huseyin, Mehtap - Smadi, Salime dan Katircioglu. Customer Service Quality In The Greek Cypriot Banking Industry. *internasional journal managing service quality*, 15(1) 2005.
- Campuz, E. t.thn. <https://blog.ecampuz.com/mengenal-sistem-informasi-akademik/> (diakses desember 21, 2021).
- Carolina, Fransiska Arita. *Analisis penerimaan pengguna sistem informasi akuntansi dalam perspektif technology acceptance model*. Semarang: Universitas Soegijpranata, 2017.
- Darmawati. Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam: Eksplorasi Prinsip Etis Al Qur'an dan Sunnah. *jurnal pemikiran hukum islam*, 11(1), 2013.
- Djunaidi. Much, Setiawan Eko, Hariyanto tri,. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *jurnal ilmiah teknik industri*, 4 (3), 2006.
- Handoko. Mengukur kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 di STMIK AMIKOM Surakarta. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 18 (1), 2020.
- Jiménez-Zarco, A. I., González-González, I., Saigí-Rubió, F., & Torrent-Sellens, J. The co-learning process in healthcare professionals: Assessing user satisfaction in virtual communities of practice. *Computers in human behavior*, 1 (1), 2015.
- Mayasari, Rika. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung*. UIN Raden Intan Lampung, Lampung: 2017

- Mulyadi Rusli, Firman dan. Sistem Informasi Data Administrasi Pada PT.Wanamukti Wisesa Tebo. *Senatika*, 18 (5), 2021.
- Novrianda Herry. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Performance*, 25 (2), 2018.
- Permadi, Berlian Noor. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (Siap) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fkip Universitas Pancasakti Tegal. Universitas Pancasakti, Tegal, 2021.
- Ridwan. 11 2 2013. <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, (diakses 12 21, 2021).
- Rusli, Mulyadi. Sistem Informasi Data Administrasi Pada Pt. Wanamuki Wisesa Tebo. *Senatika*, 2021.
- Rivai Zainal, Djaelani Firdaus, Basalama Salim, Yusran Leila Husna, Permata Andria. *Islamic Marketing Management*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2017.
- Sahfitri Vivi. Pengukuran Kualitas Menggunakan Servqual Methode. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 16 (2), 2014
- Sebayang, F., & Tarigan, Z. J. H. Ketersediaan Sistem Informasi Terintegrasi terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*,13 (2), 2009.
- Sevima. dari <https://sevima.com/manfaat-sistem-informasi-akademik-bagi-perguruan-tinggi-mahasiswa/>, (diakses desember 21, 2021).

- Siregar, Sofyan. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- Sugiyono. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugianto, L. F., & Tojib, D. R. Modelling User Satisfaction With an Employee Portal. *International Journal of Business and Information*, 1(2).
- Tjiptono, Fendi. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: 2011.
- Umam ,Chaerul.
http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1287/6/138320041_file6.pdf (diakses Desember 21, 2021).
- Yanti, Novi. *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2019.
- Yunus, M. *Pengaruh Pelayanan Islam Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syariah Di Bmt Mitra Muamalat Kudus*. Jakarta: Raja Grafindo Husada, 2012.
- Zeithaml. Problem and Strategis In Service In Strategis In Service Marketing. *journal of marketing*.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Raden Fatah-Pagar Dewa Bengkulu
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 51171

FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR
 JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT,
 PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Rhaditya Tri Anugrah
 NIM : 1711130021
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Anggota : Muhammad Iqbal Falevi (NIM: 1711130034)

Pilihan Tugas Akhir:

- Jurnal Ilmiah
 Buku
 Pengabdian Kepada Masyarakat
 Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir:

ANALISIS KEPuasan PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
 TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB-BIKE (STUDY PADA MAHASISWA JURUSAN
 EKONOMI SYARIAH IAIN BENGKULU)

II. Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan:

Surat dan studi perlu done
di fokus perlu atikel

Bengkulu, 3 Maret 2021

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

[Signature]
 Andang Sunarto, M.Kom., Ph.D
 NIP.1976112442006041002

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

.....

Perunjukkan Dosen Pembimbing:

.....

Mengajukan

 NIM. 1711130021

Bengkulu, 3 Maret 2021

Ketua Tim
 Mahasiswa

[Signature]
 Rhaditya Tri Anugrah
 NIM.1711130021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0577/In.11/ F.IV/PP.00.9/04/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Andang Sunarto, Ph.D
N I P. : 196112442006041002
TUGAS : Pembimbing I
2. N A M A : Aan Shar, MM
N I P. : 198908062019031008
TUGAS : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan karya ilmiah, kegiatan penelitian ini dilakukan sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

1. N a m a : Rhaditya Tri Anugrah
Nim : 1711130021
Prodi : Ekonomi Syariah

2. N a m a : Muhammad Iqbal Falevi
Nim : 1711130034
Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE GRAB-BIKE (STUDY PADA MAHASISWA JURUSAN EKONOMI SYARIAH IAIN BENGKULU).

Keterangan : JURNAL ILMIAH

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Zembanan :

1. Wakil Rektor I;
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SEOKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatbengkulu.ac.id


**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM INFORMASI
(STUDI PADA SIKAD UIN FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU)**

Assalamualaikum, Wr. Wb
Dengan hormat,

Sehubung dengan maksud diatas, kami mengharapkan bantuan saudara/i untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Kuesioner ini dirancang sedemikian rupa sehingga tidak seorang pun dapat menelusuri sumber informasinya. Oleh karena itu, saudara/i diharapkan dapat memberikan jawaban dengan keadaan sesungguhnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pikiran terhadap Ekonomi Syariah.

Bantuan ini dan partisipasi saudara/i merupakan kerjasama dan dukungan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ilmiah ini. Dan untuk itu semua, saya ucapkan terima kasih.


Bengkulu, 20 Januari 2022

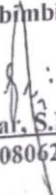

Rhaditva Tri Anugrah
NIM 1711130021

Menyetujui

Pembimbing II

Pembimbing I


Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041000


Aan Shar, S.E., M.M.
NIP. 198908062019031008

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
3. Program studi : a. Ekonomi Syariah

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Isilah kolom identitas yang sudah disediakan dengan benar
2. Berikan tanda checklist (✓) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban saudara/i
3. Setiap pertanyaan dibutuhkan hanya satu jawaban saja
4. Mohon saudara/i memberikan jawaban yang sebenar-benarnya
5. Terdapat empat pilihan alternatif jawaban, yaitu:

Simbol	Kategori	Nilai/Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

No	DAFTAR PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
TANGIBLES (BUKTI FISIK)						
1.	Jaringan pada Web SIAKAD tidak mudah mengalami eror.					
2.	Kotak dialog SIAKAD online cukup menarik.					
3.	Bentuk SIAKAD online mudah diapahami mahasiswa.					
4.	SIAKAD online dapat dengan mudah diakses melalui smartphone					

Adopsi : Eko Hertanto "Kuesioner Kualitas Pelayanan (Model Servqual)"

RELIABILITY (KEHANDALAN)		SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas administrasi memberikan pelayanan tepat pada waktunya.					
2.	Petugas administrasi dapat diandalkan dalam menangani kendala SIAKAD mahasiswa.					

3.	Pelayanan pengaduan cepat dan handal.					
4.	Jenis layanan yang diberikan memudahkan mahasiswa untuk mengakses SIAKAD.					

Adopsi : Eko Hertanto "Kuesioner Kualitas Pelayanan (Model Servqual)"

RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)		SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas administrasi merespon permintaan mahasiswa dengan efisien.					
2.	Petugas administrasi selalu merespon keluhan mahasiswa dengan cepat					
3.	Menu bantuan dalam SIAKAD online tersedia dengan jelas.					
4.	Web SIAKAD online dapat diakses dengan cepat					

Adopsi : Eko Hertanto "Kuesioner Kualitas Pelayanan (Model Servqual)"

ASSURANCE (JAMINAN)		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pengetahuan operator tentang sistem informasi SIAKAD.					
2.	Operator memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani mahasiswa.					
3.	SIAKAD dapat menjaga kerahasiaan data pengguna.					
4.	Kesalahan input data dalam SIAKAD diberitahukan dengan jelas.					

Adopsi : Eko Hertanto "Kuesioner Kualitas Pelayanan (Model Servqual)"

EMPATHY (EMPATI)		SS	S	CS	TS	STS
1.	Keramahan petugas administrasi dalam melayani mahasiswa.					
2.	Pelayanan operator tidak membedakan status sosial.					
3.	Jam operasional dimulai pada tepat waktu.					
4.	Operator memberikan masukan / pengertian tentang masalah yang dihadapi mahasiswa dalam web link SIAKAD.					

Adopsi : Eko Hertanto "Kuesioner Kualitas Pelayanan (Model Servqual)"



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

Nomor
Lampiran
Perihal

: 0192/Un.23/F.IV/PP.00.9/02/2022

Bengkulu, 03 Februari 2022

: -
: Permohonan Izin Penelitian.

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UINFAS Bengkulu.

di-

Bengkulu

Assalamu'alaikumWr .Wb

Sehubungan dengan penyelesaian Studi Sarjana S.I pada Program Studi
Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun
Akademik 2021/2022 atas nama :

Nama : Rhaditiya Tri Anugrah
NIM : 1711130021

Nama : Muhammad Iqbal Falevi
NIM : 1711130034

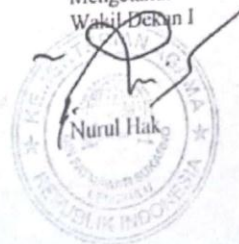
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi
data penulisan skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan Sistem
Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem
Informasi,

Tempat Penelitian : Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UINFAS Bengkulu.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui
Wakil Dekan I





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51226-51171-51172-53379 Faksimil (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN JURNAL

Nama Mahasiswa

1. Rhaditya Tri Anugrah
2. M.Iqbal Falevi

Program Studi : Ekonomi Syariah

NIM

1. 1711130021
2. 1711130031

Pembimbing I : Andang Sunarto, Ph.D

JUDUL JURNAL

: Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	3/1/22	Metode pemer	pemer	SA
2.	9/1/22	bab 1, 2, 3	pemer	SA
3.	11/1/22	bab 1, 2	pemer	SA
4.	13/1/22	bab 2	pemer	SA
5.	14/1/22	bab 2	pemer	SA


6	20/1/22	Be		7
7				
8				

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001

Bengkulu, 20 Januari 2022

Pembimbing I


Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Paksi Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp: (0706) 51226, 51223, 51117, 53870 Faksimil: (0736) 51574, 51122
Website: www.iainbengkulu.ac.id

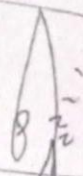
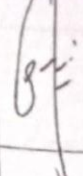
LEMBAR BIMBINGAN JURNAL

Nama Mahasiswa : 1. Rhaditya Tri Anugrah
2. M Iqbal Falevi Program Studi : Ekonomi Syariah

NIM : 1. 1711130021
2. 1711130031 Pembimbing II : Aan Shur, S.E., M.M.

JUDUL JURNAL : Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan
Servqual Methode

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Senin 17 mei 2021 2021	Bimbingan Judul	Revisi judul	
2.	Selasa 18 mei 2021 2021	Bimbingan Pendahuluan	Tambahkan Sumber Referensi	
3.	Senin 31 mei 2021	Bimbingan latar belakang	Tambahkan Fenomena yang terjadi dan Peristiwa terdahulu hubungannya dengan etika bisnis Islam	
4.	Rabu 2 Juni 2021	Pendahuluan	Tambahkan Perbandingan Fenomena dan tambahkan indikator Servqual metode dan materi Penalaran Syariah	
5.	Senin 7 Juni 2021	Pendahuluan	Conjict	

6	13 Desember 2021 Seminar	Bab II, III, IV	Beasiswa Footrace dan Bab II, III dan IV	
7	Jum'at, 14 Januari 2022	Bab IV dan Bab V	Beasiswa natri pemrosesan dan doctor postula	
8	Kamis, 20 Januari 2022	Acc		


Mengetahui,

Ketua Jurusan

Bengkulu, 2 Juni 2021

Pembimbing II

Desi Isnaini, MA
NIP. 19741202200604200


Aan Shar, S.E., M.M.
NIP. 198908042019031008



Yayasan Riset & Pengembangan Intelektual (YRPI)
MSEJ : Management Studies and Entrepreneurship Journal

Online ISSN (2715-792X); Print ISSN (2715-7911)

MSEJ



Terakreditasi SINTA 4 berdasarkan SK 164/E/KPT/2021 Tentang Peringkat Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode II Tahun 2021

No Perihal : 007/MSEJ/YRPI/2022
: Letter of Acceptance (LoA)

Kepada Yth,
Penulis : Rhaditya Tri Anugrah, Muhammad Iqbal Falevi, Andang Sunarto, Aan Sher
Judul Naskah : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada SIKAD Ulin Fatmawati
Sukarno Bengkulu)
Afiliasi : Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

Berdasarkan hasil penilaian tim editorial jurnal MSEJ : Management Studies and Entrepreneurship Journal terhadap naskah bapak/ibu yang telah disubmit, Maka bersama surat ini kami putuskan bahwa naskah anda telah **diterima**. Sebagai informasi bahwa naskah bapak/ibu akan di terbitkan pada Jurnal MSEJ Volume 3 No 1 Januari tahun 2022.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Pekanbaru, 4 Januari 2022

Chief Editor


Dr. Astri Ayu Purwati, B.Sc., M.Sc

Quality Analysis of Academic Information System (SIKAD) Services Onuser Satisfaction Information System

Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu)

Rhaditya Tri Anugrah¹, Muhammad Iqbal Falevi², Andang Sunarto³, Aan Shar⁴

Institut Agama Islam Negeri Bengkulu^{1,2,3,4}

rhadityatrianugrah@gmail.com¹, Iqbalfalevi25@gmail.com², aan.shar@iainbengkulu.ac.id³, andang99@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana wujud nyata, ketergantungan, daya tanggap, kepastian, dan empati mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan sistem informasi SIKAD IAIN Bengkulu. Pendekatan servqual digunakan dalam penelitian ini, yang bersifat kuantitatif dan berusaha untuk menentukan hubungan antara variabel independen dan dependen. Data primer berasal dari survei, sedangkan data sekunder berasal dari buku, jurnal, dan artikel. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 118 orang yang menggunakan sistem informasi SIKAD IAIN Bengkulu dan dinilai (purposive sampling). Validitas, reliabilitas, dan uji linier berganda digunakan untuk analisis data. Kepuasan pengguna dengan sistem informasi Siakad dipengaruhi oleh kombinasi faktor termasuk bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan pengguna terbukti memiliki dampak yang agak signifikan juga.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

ABSTRACT

The purpose of this study is to see the influence of variable tangibles, reability, responsiveness, assurance, and empathy towards user satisfaction information system SIKAD IAIN Bengkulu. This research is a quantitative research that uses servqual method that aims to see the effect of the independent and dependent variables under study. This type of data uses primary which can be obtained from questionnaires and secondary obtained through books, journals, and articles. Respondents of this study were users of the SIKAD IAIN Bengkulu information system as many as 118 people who were taken with an assessment technique (purposive) sampling. The data analysis technique used is validity test, reliability test, multiple linear test. Based on the results of the study, the variables simultaneously tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant effect on user satisfaction of the Siakad information system. Furthermore, partially significant effect on user satisfaction.

Keywords : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* and *Information System User satisfactio*

1. Pendahuluan

Semua upaya dipusatkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan mengingat kemajuan teknologi saat ini. Konvergensi komputer, telekomunikasi, media, dan teknologi informasi telah mendorong ekspansi perusahaan yang cepat dengan membuat berbagai data dapat diakses dengan gaya yang elegan dan ramah pengguna (Rusli, 2021).

Telah terjadi peningkatan dramatis dalam penggunaan teknologi informasi di sektor publik sebagai akibat dari ketersediaannya yang tersebar luas. Individu dapat mengambil

manfaat dari penggunaan teknologi informasi dalam mengoperasikan perusahaan mereka sendiri bahkan dalam skala kecil (Sahvitri, 2014).

Di lingkungan universitas, S. Riza dan Sutopo (2017) melaporkan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIA) digunakan untuk pengolahan data akademik (SIKAD). Masih ada perguruan tinggi yang telah membuat dan mengimplementasikan SIAKAD selama lebih dari satu dekade, namun hasilnya belum memuaskan, membuktikan bahwa kegagalan untuk menyebarkan sistem informasi dan fenomena tambal sulam aplikasi sistem informasi dapat terjadi di SIAKAD.

Buat produk sistem data, David Gravin sudah mengenali 8 karakter mutu yang terpisah (Raymond, 2007). Nilai suatu produk ditentukan oleh berbagai faktor termasuk seberapa baik kinerjanya, seberapa mudah dapat diperbaiki, seberapa menarik untuk dilihat, dan bagaimana orang lain memandang kualitasnya. Layanan sistem data wajib bisa mengenali format mutu selanjutnya kala menanggulangi permasalahan mutu produk ataupun layanan. Berbentuk (tangibles), keandalan (reliability), responsif (responsiveness), kejelasan (assurance) serta empati (empathy) (Zeithaml dkk, 2005).

Pendekatan Mutu Layanan dipakai dalam riset ini (Tata cara Servqual). Sebab penggunaannya yang besar, metode servqual merupakan perlengkapan yang sangat kerap dipakai buat memperhitungkan mutu layanan klien. (Arasli dkk, 2005).

Setidaknya ada tiga alasan mengapa kualitas layanan harus dinilai (Bryland, et al., 2001) Data pengukuran bisa dipakai buat menyamakan saat sebelum serta setelah pergantian dalam sesuatu organisasi; 2) Pengukuran dibutuhkan buat menentukan lokasi masalah terkait kualitas; dan 3). Untuk menetapkan kriteria kualitas untuk layanan pelanggan, pengukuran harus akurat.

Hal ini juga menunjukkan bahwa pendekatan servqual dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan sistem informasi dalam studi Vivi Sahfitri tahun 2014. Investigasi terhadap hubungan antara karakteristik kualitas layanan dan teknik servqual terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perguruan tinggi swasta Indonesia (SIAKAD) telah dilakukan. kota Palembang.

Penelitian yang serupa juga pernah dilakukan oleh Handoko (Handoko, M.Nur Juniadi, 2020). Pada penelitian tersebut dilakukan untuk mengukur mutu layanan Sistem Informasi Akademik di sekolah STMIK Amikom Surakarta menggunakan metode *webqual* 4.0.

Memang benar UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu telah menggunakan sistem informasi bidang akademik (SIAKAD), namun masih terdapat permasalahan seperti nilai KRS yang salah dan kesalahan sistem lainnya. Fenomena ini juga terjadi di perguruan tinggi Universitas Pancasakti Tegal (UPS) dimana sering terjadi error pada sistem akademik pada saat di akhir semester terutama dalam penginputan nilai mahasiswa (Permadi, 2021)

Jelas bahwa etika bisnis Islam dan tanggung jawab perusahaan berjalan beriringan berkat kejadian yang dijelaskan di atas. Bagi manusia, menurut Imaddudin (2007), kebebasan total tidak dapat diraih karena tidak menuntut akuntabilitas atau tanggung jawab. Manusia harus bertanggung jawab secara rasional atas aktivitasnya dalam rangka memenuhi tuntutan keadilan dan kerukunan. Konsep kehendak bebas terkait erat dengan gagasan ini. Ini membatasi kebebasan manusia dengan membuat setiap orang bertanggung jawab atas tindakan mereka.

Pelanggan yang puas dan mampu melakukan operasi sesuai dengan keinginan atau persyaratannya lebih loyal dan dapat melakukan proses yang sejalan dengan pemasaran syariah, menurut Rivai, dkk (2017). Sikap peduli, menyenangkan, penuh kasih, dan empati sangat penting bagi kemampuan perusahaan mana pun untuk memastikan kesenangan klien. Dalam pemasaran Islam, nama merek perusahaan atau seseorang berfungsi sebagai pengenalan perusahaan atau seseorang. Rasulullah SAW dianggap sebagai sosok yang dapat dipercaya dalam bidang pemasaran syariah karena keteladanannya (Al-Amin).

2. Tinjauan Pustaka

Penulisan penelitian ini akan coba penulis kaitkan dengan beberapa karya ilmiah terdahulu, sehingga akan didapatkan keterkaitan dengan karya ilmiah di atas. Adapun karya ilmiah yang penulis maksud adalah sebagai berikut :

Jurnal Handoko, M. Nur Juniadi dengan judul : Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di STMIK AMIKOM Surakarta. Jurnal ini membahas tentang kualitas layanan sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi akademik.

Jurnal Hj. Darmawati dengan judul : Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam : eksplorasi Prinsip Etis Al-Quran Dan Sunnah. Jurnal ini membahas tentang etika bisnis dalam Islam, prinsip – Prinsip Etika Bisnis Dalam Al-Quran dan panduan Rasulullah dalam etika bisnis.

Buku Khozin Zaki dengan judul : Manajemen Syariah, Viral Marketing Dalam Perspektif Pemasaran Syariah. Buku ini membahas tentang taktik pemasaran syariah, strategi pemasaran syariah, nilai – nilai pemasaran syariah.

Jadi dari tinjauan pustaka tersebut dapat ditemukan titik persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang diteliti. Adapun titik persamaan adalah sama-sama membahas tentang kualitas layanan. Perbedaannya terletak di aspek pemasaran dan taktik pemasaran syariah.

3. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik penelitian kuantitatif servqual, yang mencoba menguji pengaruh faktor-faktor independen terhadap variabel dependen. Istilah "kuantitatif" didefinisikan oleh (Sugiyono 2015) sebagai "angka" atau "data kuantitatif" (satu orang). Istilah "data kuantitatif" mengacu pada informasi yang dapat dipelajari melalui penggunaan metode statistik. Dimungkinkan untuk mengumpulkan data dalam bentuk angka atau skor, dan tanggapan sering diberikan dalam bentuk rentang skor atau pertanyaan berbobot.

Populasi dan Sampel

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu termasuk dalam kelompok peserta sistem akademik (SIKAD) studi ini. Menurut Sugiyono (2008), penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan jenis purposive sampling yaitu mahasiswa semester 7 program studi Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis Fakultas Ekonomi Islam, karena mahasiswa semester 7 lebih berpengalaman dan pertama menggunakan SIKAD daripada pada semester di bawah ini.

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel, yaitu 168 dalam kasus ini, dengan margin kesalahan 5% (atau 0,05).

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

$$n = \frac{167}{1 + 167 \times 0,5^2}$$

$$n = \frac{167}{1 + 167 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{167}{1 + 0,4175}$$

$$n = \frac{167}{1,4175}$$

$$n = 118$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = populasi

e = pengujian kelonggaran ketidakterikatan sebab pengumpulan sampel yang sedang di idamkan (5%).

Metode Pengumpulan Data

Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Hasil survei dengan responden dan SPSS for windows digunakan untuk mengolah informasi yang diperoleh menjadi data primer. Data sekunder, di sisi lain, diperoleh dari sumber-sumber seperti buku, jurnal, dan artikel majalah. Studi ini didukung oleh makalah penelitian sebelumnya dan tesis dalam bentuk kutipan.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Ketepatan teknik pengukuran memiliki pengaruh pada sejauh mana tes dapat mengukur apa yang benar-benar diukur. Derajat kebebasan ($n-2$) dan $\alpha = 0,05$ digunakan dalam kriteria uji validitas, sehingga jika r - hitung $> r$ - tabel, item tersebut sah. Uji validitas penelitian ini memiliki p -value 0,1793 dan melibatkan 118 partisipan.

Uji Reabilitas

Selama nilai Cronchbach's Alpha lebih dari 0,6 (lebih tinggi dari 0,6), data dianggap andal dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. (hair et al 2010).

Uji Normalitas Data

Bagi Juliansyah(2014), percobaan normalitas informasi dimaksudkan buat menampilkan kalau informasi sampel berawal dari populasi yang berdistribusi wajar. Dalam riset ini dengan memakai percobaan kolmogorov- smirnov, dengan patokan kenormalan selaku selanjutnya:

- 1) Signifikansi uji (α) = 0,05
- 2) Jika Sig. > 0,05, maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 3) Jika Sig. < 0,05, maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Uji Homogenitas Data

Bagi Getut Pramesti(2014), percobaan homogenitas dimaksudkan buat menampilkan kalau 2 ataupun lebih golongan informasi sampel berawal dari populasi yang mempunyai versi yang serupa. Tata cara yang dipakai buat percobaan homogenitas informasi dalam riset ini merupakan levene test ialah test of homogeneity of variance. Buat memastikan homogenitas dipakai patokan selaku selanjutnya:

- 1) Signifikansi uji (α) = 0,05
- 2) Jika Sig. > 0,05, maka variansi setiap sampel sama (homogen).
- 3) Jika Sig. < 0,05, maka varian setiap sampel tidak sama (tidak homogen).

Uji Linearitas Data

Percobaan Linearitas bermaksud buat mengenali apakah 2 variable memiliki ikatan yang linear ataupun tidak dengan cara penting. Pengetesan ini memandang gimana variable(X) pengaruhi variable(Y), baik itu akibat berbanding lurus ataupun berbanding kontradiktif. Percobaan ini umumnya dipakai selaku prasyarat dalam analisa hubungan ataupun regresi linear (LPM Universitas Negeri Malang, 2010).

- 1) Rumusan Hipotesis
 H_0 = Model regresi berbentuk linear.
 H_1 = Model regresi tidak berbentuk linear.
- 2) Kriteria Pengujian
Jika probabilitas (Sig) < 0,05 maka H_0 ditolak.
Jika probabilitas (Sig) > 0,05 maka H_0 diterima

Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk melihat apakah variabel-variabel independen dalam model regresi memiliki hubungan satu sama lain. Semakin baik model regresi, semakin rendah korelasi antara variabel independen. Model regresi dapat dianggap bebas dari masalah multikolinearitas jika Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai Tolerance keduanya tidak lebih dari 10 dan tidak kurang dari 0,1. (M. Firdaus, 2004).

Uji Hipotesis

Seperti yang dikemukakan Sugiyono (2014), hipotesis merupakan solusi jangka pendek dari rumusan masalah penelitian, sehingga rumusan masalah penelitian sering disajikan dalam bentuk frase pertanyaan. Bersifat sementara karena fakta bahwa solusi teoritis untuk perumusan masalah belum ditangani secara eksperimental.

Regresi Linier Berganda

Bagi (Umi Narimawati 2008), Analisa regresi linier berganda merupakan sesuatu analisa perhimpunan yang dipakai dengan cara beriringan buat meriset akibat 2 ataupun lebih variabel bebas kepada satu variabel terpaud dengan rasio interval. metode yang dipakai selaku berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengguna sistem informasi

X₁ = *Tangibles*

X₂ = *Reliability*

X₃ = *Reponsiveness*

X₄ = *Assurance*

X₅ = *Emphaty*

a = Nilai kostanta

b = Nilai koefisien regresi

Uji t

Percobaan t (t-test) melaksanakan pengetestan kepada koefisien regresi dengan cara parsial, pengetestan ini dicoba buat mengenali signifikansi kedudukan dengan cara parsial antara variabel bebas kepada variabel dependen dengan memperhitungkan kalau variabel bebas lain dikira konsisten (Sugiyono, 2014).

Setelah itu dicoba pengetestan dengan memakai metode Percobaan t dengan derajat signifikansi 5% ataupun dengan tingkatan agama 95%.

Uji F

Percobaan F merupakan pengetestan kepada koefisien regresi dengan cara simultan. Pengetestan ini dicoba buat mengenali akibat seluruh variabel bebas yang ada di dalam bentuk dengan cara bersama-sama (simultan) kepada variabel dependen (Sugiyono, 2014).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisiensi pemastian R² ialah dimensi yang melaporkan seberapa positif garis regresi sampel sesuai ataupun cocok dengan informasinya (Sugiyono, 2014).

4. Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Dimungkinkan untuk menilai validitas tes hanya sejauh proses pengukuran dapat diandalkan untuk menjadi akurat. Menurut kriteria uji validitas, jika r-hitung item melebihi r-

hitung tabel, maka sah. Koefisien korelasi yang dihitung dari semua item pertanyaan pada setiap variabel penelitian memiliki nilai r-hitung lebih besar atau sama dengan 0,1793. Setiap pernyataan yang dibuat dalam variabel penelitian ini dianggap akurat.

Uji Reabilitas

Konsistensi alat ukur ditentukan dengan uji reliabilitas. Apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan ditentukan dengan pengukuran berulang. Uji reliabilitas alpha Cronbach digunakan dalam contoh ini. Ketika tingkat alpha yang ditentukan lebih besar dari koefisien alpha Cronbach sebesar 0,60, data yang diperiksa memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi. (Sofyan Siregar, 2014).

Tabel 1. Hasil uji reabilitas

No.	Variabel	Cronch bach's Alpha	Ket
1.	Tangibles	0,711	Reliabel
2.	Reliability	0,675	Reliabel
3.	Responsiveness	0,671	Reliabel
4.	Assurance	0,731	Reliabel
5.	Emphaty	0,650	Reliabel
6.	Kepuasan	0,609	Reliabel

Percobaan reliabilitas dicoba pada item persoalan yang diklaim sah. Percobaan variabel diklaim reliabel ataupun profesional bila persoalan serta balasan senantiasa tidak berubah-ubah. Jadi hasil reliabilitas elastis tangibles merupakan sebesar 0,711, variabel reliability sebesar 0,675, elastis responsiveness sebesar 0,671, variabel assurance sebesar 0,731, variabel emphaty sebesar 0,650, serta variabel kebahagiaan 0,609. Keenam variabel diatas mempunyai nilai cronch bach' s alpha lebih besar dari 0,600, yang berarti keenam variabel diklaim reliabel ataupun penuh ketentuan.

Uji Normalitas Data

Percobaan normalitas dicoba buat mengenali apakah sampel yang didapat berasal dari populasi yang serupa ataupun berdistribusi wajar. Tata cara yang dipakai buat melaksanakan percobaan normalitas informasi dalam riset ini dengan memakai Kolmogorov- Smirnov.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	Df	Sig.
Tangibles	0,105	118	0,055
Reliability	0,101	118	0,053
Responsiveness	0,118	118	0,080
Assurance	0,107	118	0,060
Empathy	0,116	118	0,070

Hasil dari percobaan normalitas dengan kolmogorov- sirminov bisa dikenal kalau informasi dalam riset berdistribus wajar, sebab nilai sig dari variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance serta empathy lebih dari 0,05.

Uji Homogenitas Data

Percobaan homogenitas dicoba buat mengutip apakah sampel mempunyai versi yang serupa ataupun tidak. Hasil pengtesan homogenitas informasi dengan memakai metode Levene Test. Bisa diamati pada Tabel 3 dibawah ini.

**Tabel 3. Hasil Uji Homogenitas
Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Tangibles	0,696	12	105	0,753
Reliability	0,689	12	105	0,758
Responsiveness	1,498	12	105	0,136
Assurance	1,512	12	105	0,131
Empathy	1,526	12	105	0,126

Bersumber pada hasil pada bagan 4 percobaan homogenitas diatas kalau variabel tangibles mempunyai nilai sig sebesar 0,753 lebih besar dari alpha 0,05, variabel reliability mempunyai nilai sig sebesar 0,758 lebih besar dari alpha 0,05, variabel responsiveness mempunyai nilai sig sebesar 0,136 lebih besar dari alpha 0,05, variabel assurance mempunyai nilai sig 0,131 lebih besar dari alpha 0,05, variabel empathy mempunyai nilai sig sebesar 0,126 lebih besar dari alpha 0,05, alhasil dibilang kalau seluruh variabel itu dengan cara bersama-serupa diklaim sama kepada kebahagiaan konsumen sistem data(SIAKAD) UINFAS Bengkulu.

Uji Linearitas Data

Percobaan linearitas bila nilai relevan 0,05 hingga ada ikatan yang linier dampingi variabel serta kebalikannya bila nilai penting < 0,05 hingga tidak ada ikatan yang linier dampingi variabel. Buat memandang hasil percobaan linieritas informasi bisa diamati pada bagan dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
Tangibles	0,544	0,05	Linear
Reliability	0,421	0,05	Linear
Responsiveness	0,451	0,05	Linear
Assurance	0,277	0,05	Linear
Empathy	0,839	0,05	Linear

Seperti terlihat pada Tabel 4, uji linieritas menunjukkan bahwa nilai sig untuk tangibles lebih dari alpha sebesar 0,544, nilai sig untuk dependability sebesar 0,421, dan nilai sig untuk responsiveness sebesar 0,451, yang semuanya lebih tinggi dari alpha 0,05. Nilai sig yang lebih besar dari alfa 0,05 ditemukan untuk variabel jaminan, sedangkan nilai sig yang lebih besar dari alfa 0,05 ditemukan untuk variabel empati. Bersama-sama, nilai-nilai sig ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki hubungan linier dengan jaminan, empati, dan alfa. Himpunan Pengguna Sistem Informasi UINFAS Bengkulu.

Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk melihat apakah variabel-variabel independen model regresi tersebut berhubungan satu sama lain. Tolerance and variance inflation factor merupakan metode yang digunakan untuk menentukan ada tidaknya multikolinearitas (VIF). Model regresi bebas dari multikolinearitas jika nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 dan variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10. Uji multikolinearitas menghasilkan temuan sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Tangibles	0,873	1,145
Reliability	0,948	1,055
Responsivness	0,979	1,022
Assurance	0,934	1,071
Empathy	0,881	1,135

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Bersumber pada hasil bagan 6 diatas, bisa dikenal kalau nilai tolerance dari tiap- tiap variabel idenden lebih dari 0, 1 serta nilai VIF kurang dari 10, hingga bisa disimpulkan kalau tidak terjaln permasalahan mulkolinearitas dalam bentuk regresi.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa linear berganda dipakai buat meramalkan besarnya akibat variabel X1, X2, X3, X4 serta X5 kepada Y. Dari kalkulasi didapat persamaan selaku selanjutnya:

$$Y = 0,796 + 0,374 + 0,183 + 0,137 + 0,218 + 0,279$$

Uji t

Percobaan t dicoba buat mengenali akibat variabel bebas dengan cara parsial kepada variabel terbatas, apakah mempengaruhi penting ataupun tidak.

Tabel 6. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
	Beta				
1 (Constant)	0,796	0,697		0,256	0,789
Tangibles	0,374	0,067	0,390	5,575	0,000
Reliability	0,183	0,059	0,208	3,116	0,002
Responsiveness	0,137	0,060	0,151	2,284	0,024
Assurance	0,218	0,066	0,224	3,306	0,001
Empathy	0,279	0,062	0,316	4,522	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari hasil bagan percobaan t(parsial) di atas variabel: tangibles mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi(P- value)= 0, 000 atau 0% lebih kecil dari 5% hingga H0 ditolak serta Ha diperoleh, reliability mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi(P- value)= 0, 002 atau 0, 2

5. Penutup Kesimpulan

Bersumber pada hasil yang sudah dijabarkan diatas, hingga bisa terbuat sebagian kesimpulan:

1. *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Perihal itu dibuktikan pada percobaan t (parsial) yang nilai sig kurang dari (0, 05) ialah sebesar 0,000. Dimana terus menjadi baik bentuk yang diserahkan sistem informasi (SIKAD) hingga terus menjadi puas pula pengguna (SIKAD) UINFAS Bengkulu
2. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Uji-t (parsial) dengan nilai sig kurang dari (0,05), atau 0,002, menunjukkan hal ini. Pengguna UINFAS Bengkulu (SIKAD) akan lebih senang jika sistem informasi (SIKAD) memberikan pelayanan yang lebih baik.
3. *Responsiveness* dampak yang cukup besar terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD). Misalnya, nilai sig dari uji-F lebih kecil dari (0,05), yaitu (0,000). Pengguna UINFAS Bengkulu (SIKAD) akan lebih senang jika sistem informasi (SIKAD) lebih responsif.
4. *Assurance* mempengaruhi berarti kepada kebahagiaan konsumen sistem data (SIKAD). Perihal itu dibuktikan lewat percobaan F yang nilai sig lebih kecil dari (0,05) ialah sebesar 0, 000. Dimana semakin baik jaminan yang diberikan sistem informasi (SIKAD) maka semakin puas pula pengguna (SIKAD) UINFAS Bengkulu.
5. *Empathy* mempengaruhi berarti kepada kebahagiaan konsumen sistem data (SIKAD). Perihal itu dibuktikan lewat percobaan F yang nilai sig lebih kecil dari (0, 05) ialah sebesar 0, 000. Dimana semakin baik perhatian yang diberikan sistem informasi (SIKAD) maka semakin puas pula pengguna (SIKAD) UINFAS Bengkulu.
6. Variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SIKAD IAIN Bengkulu.

Saran

Menurut temuan penelitian di atas, bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah semua elemen yang berkontribusi pada kebahagiaan pelanggan, yang menurut peneliti dapat dipertimbangkan. Sistem Informasi (SIKAD) UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu seharusnya melakukan beberapa hal untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna, antara lain: Tampilan SIKAD dimaksudkan untuk ditingkatkan agar pengguna tidak cepat bosan dengan bukti fisik SIKAD. Kedua, penyedia layanan diharuskan untuk menepati janji mereka dan memenuhi janji mereka setiap saat. Untuk itu, pengelola SIKAD harus sedapat mungkin membantu dan responsif terhadap pelanggan SIKAD. Hal ini dimaksudkan agar petugas administrasi lebih profesional dalam melayani mahasiswa, serta menjaga tingkat keamanan pengguna yang tinggi. Petugas administrasi SIKAD, demi menjaga kualitas pelayanan dalam menyambut mahasiswa dengan senyuman dan kehangatan. Demi melayani mahasiswa dengan lebih baik, Admin SIKAD UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu harus menerima segala keluhan dan masukan.

Daftar Pustaka

- Darmawati. (2013). Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam : Eksplorasi Prinsip Etis Al Qur'an dan Sunnah. *Jurnal Pemikiran Hukum Islam* 11(1): 64.
- Djunaidi, Setiawan Eko, & Hariyanto Tri (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 4(3): 141.
- Handoko. (2020). Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di STMIK AMIKOM Surakarta. *Majalah Ilmiah UNIKOM* 18 (2): 90.

- Juliandah (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Gramedia
- LPM Universitas Negeri Malang. Dari [uii Linieritas \(penalaran.unm.org\)](http://uii.linieritas.penalaran.unm.org/) diakses pada 12 Januari 2022
- Mulyadi Rusli, and Firman. (2021). *Sistem Informatika Data Administrasi pada PT. Wanamuki Wisata Tebo*. Seminar Nasional Informatika (SENATIKA).
- Novrianda Herry. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of performance* 25(2): 28-35.
- Novrianda Herry, Shar Aan, & Arisandi Debby (2021). Pengembangan Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pemasaran Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Al-Intaj* 7(1): 54.
- Rahayu, A, Putri, Heribertus, S, Budi, & Rahayuningsih Sri (2018). Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual. *Jurnal ilmiah Teknik dan Manajemen Industri Universitas Kediri*. 2(01): 56.
- Sahfitri Vivi. (2014). Pengukuran Kualitas Menggunakan SERVQUAL METHODE. *Jurnal ilmiah Matrik* 16 (2): 105-108.
- Sahfitri Vivi and Evi Yulianingsih. (2015). Kualitas Layanan Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano. *Jurnal ilmiah Matrik* 17(2): 152.
- Shar, Aan and Novrianda Herry. (2017). Analisis Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Esteem Sebagai Variabel Intervening. *Management Insight* 12(2): 123.
- Ulfa Rafika. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman* 1(1): 343 – 344.

lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh, responsiveness mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi (P-value) = 0,024 atau 2,4% lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh, assurance mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi (P-value) = 0,001 ataupun 0,1% lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh, serta empathy mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi (P-value) = 0,000 ataupun 0% lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh.

Akhirnya bisa dibayangkan kalau seluruh variabel itu dengan cara simultan terdapat pengaruh signifikansi kepada kepuasan konsumen Sistem Data (SIKAD) UINFAS Bengkulu.

Uji F

Uji F secara bersama-sama dilakukan untuk menguji apakah responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama memberikan pengaruh pertumbuhan perusahaan secara signifikan atau tidak.

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	514,662	5	102,932	24,59	,000 ^b
1 Residual	468,804	112	4,186		
Total	983,466	117			

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, Tangibles

Dari bagan diatas nilai kebolehjadian signifikansinya (P-value) = 0,000 ataupun 0% lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh. Akhirnya bisa dibayangkan bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance serta empathy dengan cara simultan mempunyai akibat signifikansi kepada kepuasan konsumen Sistem Data (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Dengan begitu hasil koefisien regresi dari seluruh variabel ialah nilai yang sesungguhnya.

Koefisien determinasi

Koefisien pemastian dipakai buat membagi partisipasi variabel independent kepada variabel terbatas, dari hasil pengolahan SPSS didapat hasil selaku selanjutnya:

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,723 ^a	,523	,502	2,0459

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, Tangibles

Dari bagan diatas dikenal nilai koefisien hubungan berganda (R) = 0,723, dari hasil itu membuktikan kalau variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy mempunyai ikatan dengan variabel kebahagiaan konsumen layanan sistem data (SIKAD) di UINFAS Bengkulu sebesar 0,723. Sebaliknya nilai koefisien pemastian berganda (R²) = 0,523. Perihal ini kalau kelima variabel yang dipakai dalam pertemuan regresi ini dibayangkan mempengaruhi sebesar 52,3% kepada kebahagiaan konsumen sistem data (SIKAD), sebaliknya lebihnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar riset sebesar 47,7%.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pager Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0738) 81276-81171-81172-83879 Faksimili (0738) 81171-81172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMEAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

: Khadiyah Tri Anugrah
: 1711150021
: _____

NO	Tanggal	Masalah	Saran
			masukkan gambar PP plots Footnote hal. 24

Bengkulu, 16 Februari 2022
Penguji III

Dobby Ari Sandi, MBA
NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Kader Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 36211
Telpun (0736) 51275-51171-51172-53679 Faksimil (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENYUSUN

Nama Mahasiswa :
NIM :
Jumlah Skripsi :

No	Tanggal	Masalah	Saran
		usi ulang 1/11	

Bengkulu, 10 Februari 2022
Pengusul

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP