



ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK SISFO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* (*ELECTRONIK-SERVICE QUALITY*) (Studi Kasus: Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau).

SADRA WILIS
NIM: 11353200566

Tanggal Sidang: 14 Juni 2017
 Periode Wisuda: Oktober 2017

Program Studi Sistem Informasi
 Fakultas Sains dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jl. HR. Soebrantas No.155 Pekanbaru

ABSTRAK

Sistem Informasi (SISFO) Universitas Tuanku Tambusai Riau adalah suatu sistem informasi terintegrasi yang digunakan oleh Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau untuk mendukung proses penyelenggaraan pendidikan tinggi berbasis (TIK). Dalam penerapan sistem informasi SISFO masih terdapat permasalahan diantaranya yaitu, lamanya proses administrasi pendaftaran wisuda, tidak sinkronnya matakuliah yang ada pada sistem dengan yang diberikan oleh prodi, data sistem informasi SISFO tidak sesuai dengan data yang ada di PDDIKTI, nilai yang telah diinputkan kedalam sistem tidak dapat diubah lagi, tidak adanya layanan pengaduan ketika sistem dalam masalah. Untuk mengatasi masalah yang dialami tersebut maka perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan sistem informasi SISFO menggunakan metode *e-service quality* yang berfokus pada 5 dimensi yaitu *eficiency*, *reliabilitas*, *responsives*, *fulfillment*, dan *contact*. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan SISFO terhadap kepuasan pengguna dan mengetahui atribut mana yang mendapat prioritas utama dalam perbaikan. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 197 orang Mahasiswa dan 50 orang Dosen. Penelitian ini bersifat kuantitatif yang mana ada perhitungan menggunakan metode *e-servqual*. Hasil analisis dengan membandingkan kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi adalah tingkat kepuasan pengguna dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dikatakan memuaskan dengan nilai 0,59 (59%) dan tidak memuaskan dengan nilai 0,115 (11,5%). Pengukuran nilai perhitungan *Total Electronic Service Quality* (TESQ) diperoleh hasil bahwa kualitas layanan sistem informasi SISFO dikatakan belum memuaskan dengan nilai -0,5 dan -0,08.

Kata Kunci: *e-Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Sistem Informasi (SISFO), *Total Electronic Service Quality* (TESQ), Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau.