

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK (SIAK) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

LAILATUL IZZATI

11353201935



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**



LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
 AKADEMIK (SIAK) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
 MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA
 UNIVERSITAS LANCANG KUNING

TUGAS AKHIR

Oleh:

LAILATUL IZZATI

11353201935

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
 di Pekanbaru, pada tanggal 18 Februari 2021

Ketua Program Studi

Ida Meika, S.Kom., M.Sc.
 NIP. 197905132007102005

Pembimbing

Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.
 NIP. 197305292001122001

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif



LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAK) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA UNIVERSITAS LANCANG KUNING

TUGAS AKHIR

Oleh:

LAILATUL IZZATI

11353201935

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 16 Februari 2021

Pekanbaru, 16 Februari 2021
Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

Dekan
KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU

Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.
NIP. 196606041992031004

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marshal, Lc., MA.

Sekretaris : Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.

Anggota 1 : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal peminjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diuraikan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 16 Februari 2021
Yang membuat pernyataan,

LAILATUL IZZATI
NIM. 11353201935



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN



“Barang siapa yang bertawakal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.” (QS. Ath-Thalaq:3)

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan karya ini kepada ayah dan ibuku tercinta yang senantiasa ada ada saat suka dan duka selalu mendampingi. Terimakasih atas kasih sayang yang telah diberikan kepada ku.

Terima kasih saya ucapkan kepada , ayah, ibu, adik-adik serta keluarga atas dukungan dan doanya.

Terimakasih kupersembahkan untuk dosen-dosen ku, terutama pembimbingku yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada ku.

Terimakasih kepada sahabatku yang senantiasa menjadi penyemangat dan menemani disetiap hariku dan terimakasih untuk teman-teman angkatanku yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah.

“Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu”

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin penulis ucapkan sebagai rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia dan rahmat-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SI AK) terhadap Kepuasan Penggunaan Menggunakan Metode *Servqual*” dengan Studi Kasus di Universitas Lancang Kuning.

Shalawat serta salam terucap buat junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Sayyidina Muhammad*.

Dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi. Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik berupa materi, moril dan motivasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

Ucapan terima kasih wajib diucapkan pada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Penguji I Proposal dan Tugas Akhir yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, masukan dan arahan demi kelancaran Tugas Akhir ini.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., Selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus Penasehat Akademik yang membantu memberikan motivasi dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes., sebagai dosen pembimbing tugas akhir dan meluangkan waktu dalam memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Arif Marsal, Lc,M.A., sebagai ketua sidang yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam memberikan nasihan dan arahan demi kelancaran tugas akhir.

7. Ibu Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom., Penguji II Proposal dan Tugas Akhir yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, masukan dan arahan demi kelancaran Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informassi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Abang Ahmad Ade irawanda S.T., Admin SIAK Universitas Lancang kuning yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam memberikan motivasi dan berbagi informasi dalam penelitian ini.
10. Kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda dan Ibunda sebagai motivator utama dalam penyelesaian Tugas Akhir ini karena telah memberikan dukungan berupa moril maupun materil, do'a, perhatian, kasih sayang dan semangat yang tiada henti.
11. Terimakasih tak terhingga untuk sahabat-sahabat tersayang, Donna Febriani S.Kom., Dwi Widiastuti S.Kom., Rizkie Hafizzah S.Kom., dan Tripuspita Darmayuli. yang memberikan inspirasi dalam penulisan laporan.
12. Tidak lupa juga buat teman-teman kelas H dan teman-teman Sistem Informasi, khususnya angkatan 2013 yang telah mewarnai hari-hari penulis yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.
- Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini sehingga lebih baik dan bermanfaat bagi yang membutuhkannya. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, 18 Februari 2021
Penulis,

LAILATUL IZZATI
NIM. 11353201935

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAK) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA UNIVERSITAS LANCANG KUNING

LAILATUL IZZATI
NIM: 11353201935

Tanggal Sidang: 16 Februari 2021
Periode Wisuda:

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

ABSTRAK

Universitas Lancang Kuning, yang disingkat UNILAK berdiri dibawah naungan Yayasan Raja Ali Haji ini merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi swasta yang bergerak di bidang jasa pelayanan pendidikan, yang telah menggunakan sistem informasi untuk membantu proses akademisnya. Salah satunya ialah Sistem Informasi Akademik (SIAK). Sistem ini merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integritas informasi akademik yang ada diberbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sarana komunikasi antara civitas akademik. Adapun layanan yang diberikan SIAK ini yaitu edit data mahasiswa, jadwal kuliah, informasi dosen, kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), transkrip nilai sementara, informasi data keuangan, dan informasi pengajuan cuti. Penelitian ini mencoba mengukur kualitas sistem dari sisi kepuasan pengguna akhir dan juga menitikberatkan sejauh mana persepsi tentang mutu layanan sistem yang dirasakan sesuai dengan harapan ideal sehingga dapat diketahui atribut atau fitur sistem apa saja yang sudah baik atau masih memerlukan perbaikan dengan menggunakan Service Quality (Servqual). Model Service Quality terdiri dari lima variabel yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Lalu hasil pencapaian masing-masing variabel servqual yang bernilai negatif (-0,78). Nilai kesenjangan tertinggi berada pada variabel Responsiveness, yaitu dengan nilai GAP sebesar 0,86. Adapun nilai kesenjangan terendah berada pada variabel empathy sebesar -0,61

Kata Kunci: *Servqual, Service Quality*, Sistem Informasi, Universitas Lancang Kuning.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF THE QUALITY OF SIAK ACADEMIC INFORMATION SYSTEM SERVICES TO USER SATISFACTION USING SERVQUAL METHOD

LAILATUL IZZATI
NIM: 11353201935

Date of Final Exam: February 4th 2021
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Lancang Kuning University, which is abbreviated as UNILAK, is established under the auspices of the Raja Ali Haji Foundation, which is one of the private higher education institutions engaged in educational services, which has used information systems to help its academic processes. One of them is the Academic Information System (SIAK). This system is an information system that functions as the integrity of academic information in various academic units (study programs / faculties) as well as a means of communication between the academic community. The services provided by SIAK include editing student data, class schedules, lecturer information, study plan cards (KRS), study results cards (KHS), transcripts of temporary grades, financial data information, and information on leave requests. This study tries to measure the quality of the system in terms of end user satisfaction and also focuses on the extent to which perceptions of the perceived quality of system services are in accordance with ideal expectations so that it can be seen which attributes or features of the system are good or still need improvement by using Service Quality (Servqual). The Service Quality model consists of five variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Then the results of the achievement of each servqual variable are negative (-0.78). The highest gap value is in the Responsiveness variable, with a GAP value of -0.86. The lowest gap value is in the empathy variable of -0.61.

Keywords: Information Systems, Service Quality, Servqual, Universitas Lancang Kuning.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
LANDASAN TEORI	7
2.1 Sistem Informasi	7
2.1.1 Pengertian Sistem Informasi	7
2.1.2 Konsep Sistem	7
2.1.3 Konsep Informasi	9
2.1.4 Konsep Sistem Informasi	9
2.1.5 Manfaat Sistem Informasi	10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2	Konsep Kualitas Layanan	10
2.2.1	Pengertian Kualitas	10
2.2.2	Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.2.3	Kualitas layanan Sistem Informasi	12
2.3	Defenisi Pelayanan/Jasa	13
2.4	Kepuasan Pelanggan/Pengguna	15
2.4.1	Mengukur Kepuasan Pelanggan/Pengguna	16
2.4.2	Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan/Pengguna	17
2.5	<i>Service Quality (title)</i>	17
2.5.1	Pengertian <i>Servqual</i>	17
2.5.2	Sejarah <i>Servqual</i>	18
2.5.3	Kegunaan dan Keterbatasan <i>Servqual</i>	20
2.5.4	Dimensi <i>Servqual</i>	20
2.5.5	Penggunaan <i>Servqual</i> pada Sistem Informasi	22
2.5.6	Perhitungan <i>Servqual</i>	23
2.6	Populasi dan Sampel	25
2.6.1	Teknik Sampling	26
2.6.2	Metode Deskriptif Kuantitatif	26
2.7	Teknik Pengumpulan Data	27
2.7.1	Kuesioner	27
2.7.2	Wawancara	28
2.7.3	Observasi	28
2.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
2.8.1	Uji Validitas	28
2.8.2	Uji Reliabilitas	29
2.9	Aplikasi SPSS	29
2.10	Profil Instansi	31
2.10.1	Sejarah Singkat Universitas Lancang Kuning	31
2.10.2	Visi dan Misi	31
2.11	SIAK UNILAK	32
2.11.1	Aktifitas Mahasiswa yang Dilakukan pada SIAK	32
2.11.2	Tampilan SIAK UNILAK	33
2.12	Penelitian Terdahulu	38
	METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1	Proses Alur Penelitian	39
3.2	Tahap Perencanaan	39

3.3	Tahap Pengumpulan Data	41
3.4	Tahap Analisa	42
3.5	Tahap Dokumentasi Hasil Penelitian	42
	ANALISIS DAN HASIL	43
4.1	Sistem Informasi Akademik (SIAK)	43
4.2	Analisis Kesuksesan SIAK	44
4.2.1	Alur Proses Bisnis SIAK	44
4.2.2	Alur KRS <i>Online</i> pada SIAK	47
4.3	Analisis Kualitas Layanan SIAK	48
4.3.1	Identifikasi Masalah	49
4.3.2	Analisis Variabel / Indikator <i>Servqual</i>	51
4.4	Penentuan Sampel	54
4.5	Deskripsi Analisis Responden	55
4.6	Identifikasi Responden	55
4.6.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelain	56
4.6.2	Responden Berdasarkan Fakultas	57
4.6.3	Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Pelayanan SIAK	57
4.7	Pengolahan Data	58
4.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	58
4.7.2	Rata-rata Persentase Jawaban Per Variabel	60
4.7.3	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	62
4.8	Analisis Masalah Layanan SIAK	66
4.8.1	Nilai <i>Servqual Per Variabel</i>	67
4.8.2	Nilai <i>Servqual Per Dimensi</i>	70
4.8.3	Analisis Nilai <i>Total Service Quality (TSQ)</i>	70
4.8.4	Hasil Perolehan Layanan SIAK dari Variabel <i>Servqual</i>	71
4.8.5	Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan	72
4.9	Solusi Alternatif Perhitungan Kesenjangan (Gap)	75
	PENUTUP	79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	79
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA	A - 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

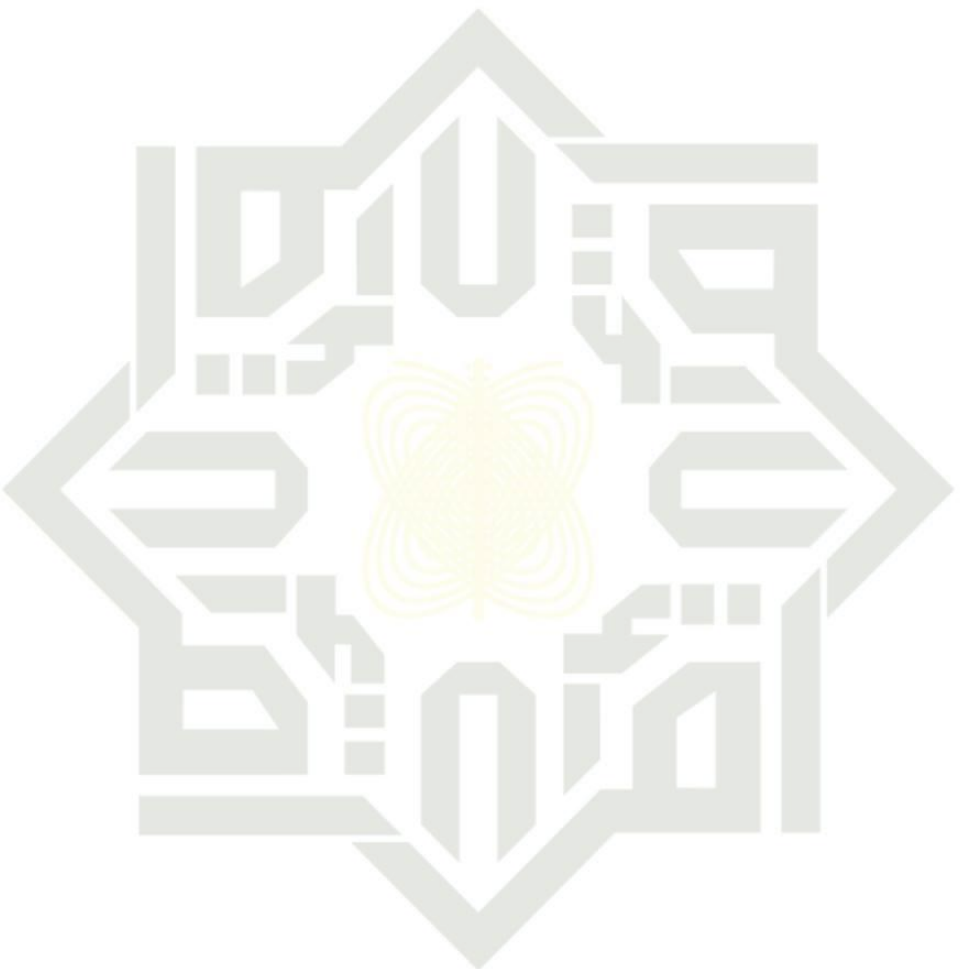
B - 1

LAMPIRAN B KUESIONER

C - 1

LAMPIRAN C TABULASI JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN D UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER D - 1



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang	
1.	Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a.	Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b.	Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2.	Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2.1	Model Dasar Sistem 7
2.2	Diagram Kartesius 14
2.3	Model Konseptual <i>Servqual</i> 19
2.4	Tampilan <i>Home</i> SIAK 33
2.5	Tampilan <i>Login</i> SIAK 34
2.6	Tampilan Halaman Utama SIAK 34
2.7	Tampilan KRS 35
2.8	Tampilan KHS 35
2.9	Tampilan Pembayaran Keuangan Mahasiswa 36
2.10	Tampilan Fitur Akademik Mahasiswa 36
2.11	Tampilan Ganti Password 37
3.1	Proses Alur Penelitian 39
4.1	Tampilan Utama SIAK 44
4.2	Tampilan Login SIAK 45
4.3	Tampilan Home SIAK 45
4.4	Tampilan KRS Mahasiswa 46
4.5	Tampilan KHS Mahasiswa 46
4.6	Tampilan Data Keuangan Mahasiswa 47
4.7	Alur KRS Online 47
4.8	Gap (Kesenjangan) Per Pernyataan 67
4.9	Gap (Kesenjangan) Per Dimensi 70
4.10	Diagram Kartesius Perbaikan Layanan SIAK 73

DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	
2.1	Dimensi dan Atribut Model <i>Servqual</i> 21
2.2	Hubungan 5 Dimensi <i>Servqual</i> Dengan 10 Dimensi Original Kualitas 22
2.3	Penelitian Terdahulu 38
4.1	Identifikasi Masalah per Dimensi <i>Servqual</i> 50
4.2	Variabel <i>Tangible</i> 52
4.3	Variabel <i>Reliability</i> 52
4.4	Variabel <i>Reliability</i> 52
4.5	Variabel <i>Assurance</i> 53
4.6	Variabel <i>Empathy</i> 54
4.7	Keterangan Kuesioner 56
4.8	Keterangan Validitas Kuesioner 56
4.9	karakteristik Responden Keseluruhan 56
4.10	Karakteristik Responden Keseluruhan 56
4.11	Statistik Responden Berdasarkan Fakultas 57
4.12	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan SIAK 57
4.13	Uji Validitas 58
4.14	Uji Reliabilitas Keseluruhan 60
4.15	Uji Reliabilitas per variabel 60
4.16	Persentase Dimensi <i>Tangible</i> 61
4.17	Persentase Dimensi <i>Reliability</i> 61
4.18	Persentase Dimensi <i>Responsiveness</i> 61
4.19	Persentase Dimensi <i>Assurance</i> 61
4.20	Persentase Dimensi <i>Emphaty</i> 62
4.21	Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Ekspektasi (P_{IJ}) dan Presepsi (E_{IJ}) . . 63
4.22	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Servqual</i> 64
4.23	Nilai Kesenjangan (<i>Gap</i>) Per Variabel /Pertanyaan 64
4.24	Kesenjangan (<i>Gap</i>) Berdasarkan Dimensi <i>Servqual</i> 65
4.25	Urutan Nilai Kesenjangan (<i>Gap</i>) Layanan SIAK 68
4.26	Hasil Perhitungan Dimensi <i>Servqual</i> 71
4.27	Solusi Alternatif Perhitungan Kesenjangan 75

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

DSS	:	<i>Decision Support Systems</i>
P	:	Puas
PUSKOM	:	Pusat Komputer
SERVQUAL	:	<i>Service Quality</i>
SIAK	:	Sistem Informasi Akademik
SIAK	:	Sistem Informasi Akademik
SOP	:	<i>Standard Operating Procedure</i>
SP	:	Sangat Puas
SPSS	:	<i>Statistical Product and Servicer Solutions</i>
STP	:	Sangat Tidak Puas
STP	:	<i>Segmentation, Targeting, Positioning.</i>
TP	:	TIDAK PUAS
TSQ	:	<i>Total Service Quality</i>
UNILAK	:	Universitas Lancang kuning
V	:	variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perguruan Tinggi memiliki peranan penting dalam pembangunan bangsa dalam bidang pendidikan, mutu pendidikan dalam perguruan tinggi terus ditingkatkan untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa dalam hal pelayanan yang maksimal. Pelayanan dan jasa yang dihasilkan dapat memberikan manfaat seperti informasi yang mudah dan cepat didapatkan serta mudah dibagi. Pelayanan yang baik merupakan aspek pendukung dalam memberikan jasa di semua bidang termasuk bidang pendidikan. Dalam proses pendidikan ini melibatkan berbagai unsur antara lain tenaga pengajar, mahasiswa, karyawan, orang tua, pemerintah, sarana dan prasarana, serta pihak-pihak lain yang semua itu akan menentukan keberhasilan lembaga pendidikan dalam menghasilkan generasi muda yang berkualitas yang sesuai dengan tuntutan dan kemajuan zaman.

Universitas Lancang Kuning, yang disingkat UNILAK berdiri dibawah naungan Yayasan Raja Ali Haji. UNILAK didirikan melalui Surat Keputusan Yayasan Raja Ali Haji No. 001/KEP-Yasrah/ 82 Tanggal 9 Juni 1982. Perguruan tinggi swasta kedua di Provinsi Riau setelah Universitas Islam Riau ini merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi swasta yang bergerak di bidang jasa pelayanan pendidikan, yang telah menggunakan sistem informasi untuk membantu proses akademisnya. Jumlah mahasiswa tahun 2012/2019 sebanyak 12.076 orang.

Salah satu sistem informasi yang digunakan UNILAK sebagai sarana untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh civitas akademik adalah Sistem Informasi Akademik (SIK). Sistem ini merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integritas informasi akademik yang ada diberbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sarana komunikasi antara civitas akademik. Pelayananan administrasi di UNILAK ini bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademik serta mempermudah proses operasional civitas akademik.

Sistem informasi akademik adalah sistem yang memberikan layanan informasi yang berupa data dalam hal yang berhubungan dengan akademik. Dimana dalam hal ini pelayanan yang diberikan yaitu penyimpanan data untuk mahasiswa baru, penentuan kelas, pengambilan mata kuliah, jadwal kuliah, pembagian dosen, dan proses penilaian. Layanan sistem informasi akademik ini dibangun untuk memfasilitasi dosen, mahasiswa dan para karyawan dalam proses administrasi dan kegiatan akademik selama masa studinya (Aris, 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan wawancara dengan kepala PDPT UNILAK, menjelaskan bahwa berdirinya UNILAK dari tahun 9 Juni 1982. Sedangkan sistem SIAK diterapkan pada tanggal 24 April 2008. Pada tahun 2009 UNILAK sudah memiliki sistem informasi akademik namun masih berbasis localhost dan di tahun 2010 UNILAK mengadakan kerjasama dengan PT. Telkom untuk meningkatkan jaringan komputer yang ada di Universitas. Selanjutnya pada awal tahun 2013 Pusat Komputer (Tuskom) UNILAK telah mengembangkan sistem jaringan dan mempublish SIAK yang beralamat *smart.unilak.ac.id* dari *localhost/internet* ke internet. Tujuan diterapkannya SIAK yaitu untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademik serta mempermudah proses operasional civitas akademik. meningkatkan berbagai olahan data akademik yang siap saji serta dapat dipilih dan diakses oleh pengguna di area universitas maupun diluar area.

Untuk menjaga kualitas layanan SIAK UNILAK sudah menggunakan *Standard operational procedure* (SOP). Pelayanan yang diberikan oleh SIAK meliputi layanan penerimaan mahasiswa baru, penentuan kelas, pengambilan mata kuliah, jadwal kuliah, pembagian dosen, pengisian KRS, KHS, transkrip nilai dan proses penginputan nilai. Layanan sistem informasi akademik ini dibangun untuk memfasilitasi dosen, mahasiswa dan para karyawan dalam proses administrasi dan kegiatan akademik. Adapun kendala yang sering dihadapi dari sistem ini adalah jika terjadi permasalahan pada *server*, maka semua kegiatan administrasi dihentikan sementara waktu, sampai SIAK normal kembali. Selain itu terjadi keluhan yang dialami dalam penerapan SIAK, yaitu dalam hal input nilai. Nilai yang ada di sistem tidak sesuai dengan nilai yang diberikan oleh dosen, hal ini disebabkan karena terjadi kesalahan proses input nilai oleh pegawai. Untuk dosen tidak tetap, proses input nilai mahasiswa dilakukan oleh pegawai. Masalah berikut yang terjadi adalah mahasiswa gagal *login*, padahal *password* dan *username* yang mereka masukkan sudah benar. Hal ini sering terjadi pada saat pengisian KRS. Ini dikarenakan jaringan yang kurang stabil.

Pengaruh dari penerapan SIAK ini tentunya banyak berpengaruh positif karena dapat memudahkan pekerjaan, juga menghemat waktu pelayanan ataupun lebih mudah dilakukan mulai dari penginputan data, proses layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Kualitas layanan pada SIAK ini sudah banyak memberikan kemudahan bagi Universitas terutama Mahasiswa. Ini cukup memuaskan karena pihak Universitas terus meningkatkan pelayanan yang baik kepada Mahasiswa. Namun pelayanan yang diberikan terkadang terhambat karena sebagian mahasiswa yang datang untuk mendapat pemberitahuan tentang penggunaan SIAK menjadikan pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal (Kepala PDPT UNILAK, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan wawancara dengan bagian PDPT UNILAK, selama sistem ini diimplementasikan belum pernah dilakukan penilaian mengenai kualitas dari sistem informasi akademik (SIAK) UNILAK ini, sehingga pihak pengelola (manajemen) belum pernah mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan pemahaman pengguna terhadap penggunaan sistem. Penelitian ini mencoba mengukur kualitas sistem dari sisi kepuasan pengguna akhir dan juga menitik beratkan sejauh mana persepsi tentang mutu layanan sistem yang dirasakan sesuai dengan harapan ideal sehingga dapat diketahui atribut atau fitur sistem apa saja yang sudah baik atau masih memerlukan perbaikan. Oleh karena itulah menjadi dasar dilakukannya analisa terhadap kualitas layanan sistem dalam bentuk pengukuran kepuasan mahasiswa yang dapat dijadikan dasar perbaikan layanan sistem pada UNILAK baik dalam segi perbaikan sistem maupun service terhadap pengguna.

Pengukuran kualitas layanan SIAK yang bertujuan untuk memberikan masukan untuk perbaikan pengembangan SIAK kedepannya dan dapat membantu dalam mengurangi risiko-risiko yang terjadi, sehingga SIAK ini dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Proses penggunaan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan (Dalimunthe, Mabru, dkk., 2017).

Ada banyak model yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi bagi pengguna, salah satunya adalah metode *Service Quality* (*servqual*). Model ini dikembangkan untuk menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Model *Service Quality* terdiri dari lima variabel yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan, yang merupakan alat untuk menganalisa penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat diperbaiki (Aris, 2014).

Penelitian sebelumnya Kamala (2014), dalam penelitiannya berjudul Analisa kualitas layanan Sistem Informasi Perbankan menggunakan Metode *Service Quality* yang mengukur kelima dimensi *servqual* yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Bank BPR Sarimadu Cab. Pekanbaru. Dalam penelitian ini menggunakan nasabah sebagai responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan *Total Service Quality* (TSQ) atau total kua-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

litas pelayanan secara keseluruhan bernilai negative (0,15), yaitu harapan nasabah BPR Sarimadu Cab. Pekanbaru lebih besar dibandingkan dengan pelayanan yang telah diberikan pihak Bank. Jadi pelayanan BPR Sarimadu Cab. Pekanbaru belum memuaskan. Sedangkan dari hasil perhitungan CSI nasabah telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru dengan nilai CSI sebesar 69,3% yang mana criteria CSI nilai antara 66-80% dikatakan puas.

Kemudian pada penelitian Marlindawati dkk. (n.d.) dalam penelitiannya berjudul Analisis kualitas layanan sistem informasi menggunakan servqual method yang akan menganalisa pengaruh *variable service quality (servqual)* yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di kota Palembang yang menggunakan sistem informasi akademik (SIKAD) dalam proses akademik atau pembelajaran yang dilakukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan dari hasil analisis regresi diperoleh fakta bahwa kontribusi kelima variabel tersebut adalah 65,9% terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode *Servqual (Service Quality)*. Metode *Servqual* ini menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyediaan jasa mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan, yang merupakan alat untuk menganalisis penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat diperbaiki. Menurut Ndendo dan Siringoringo (2007) *servqual* mempunyai kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Servqual*” (Studi Kasus Universitas Lancang Kuning).

1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka diambil rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas layanan SIKAD terhadap kepuasan pengguna dengan metode *Servqual*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah tugas akhir ini adalah:

1. Responden adalah seluruh mahasiswa Unilakangkatan tahun 2014-2018.
2. Jumlah responden sebanyak 99 mahasiswa dengan menggunakan rumus slovin.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual*, pengukuran dilakukan pada 5 dimensi *Servqual* yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*.
4. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.
5. Analisis statistik menggunakan alat bantu SPSS 16.0 *For Windows*.

1.4 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan Sistem Informasi akademik (SIK) terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Servqual*.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan SIAK berdasarkan variabel *servqual* dan mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan SIAK di Universitas Lancang kuning.

1.5 Manfaat

Manfaat tugas akhir ini adalah: Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak pengelola perpustakaan dalam mengembangkan penerapan Sistem Informasi Akademik (SIK) di UNILAK.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang masalah; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) sistem informasi; (2) konsep kualitas layanan; (3) definisi pelayanan/jasa; (4) kepuasan pelanggan/pengguna; (5) *service quality*; (6) populasi dan sampel; (7) teknik pengumpulan data; (8) uji validitas dan reliabilitas; (9) aplikasi spss; (10) profil instansi; (11) siak unilak; (12) penelitian terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) proses alur penelitian; (2)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

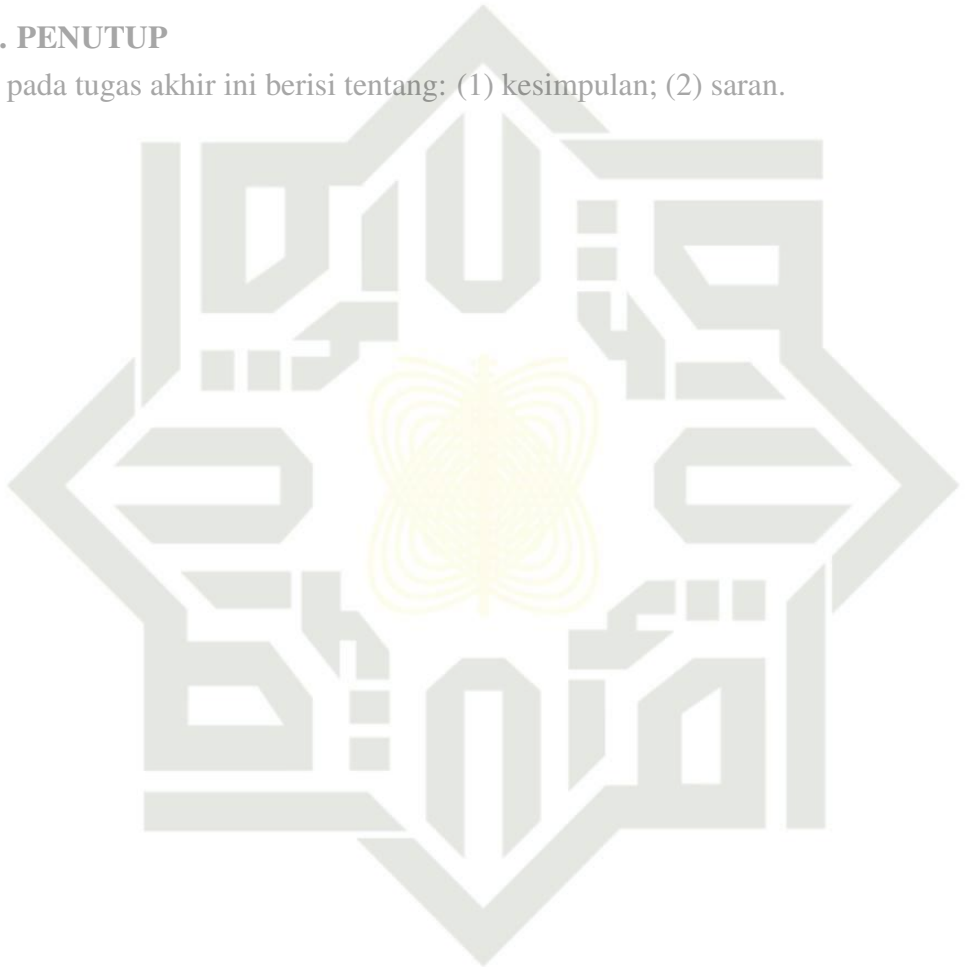
tahap perencanaan; (3) tahap pengumpulan data; (4) tahap analisa; (5) tahap dokumentasi hasil penelitian.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) sistem informasi akademik; (2) analisis kesuksesan siak; (3) analisis kualitas layanan siak; (4) penentuan sampel; (5) deskripsi analisis responden; (6) indentifikasi responden; (7) pengolahan data; (8) analisis masalah layanan siak; (9) solusi alternatif perhitungan kesenjangan (p).

BAB 5. PENUTUP

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) kesimpulan; (2) saran.



UIN SUSKA RIAU

BAB 2

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Sutabri, 2004).

Sistem informasi sebagai penggabungan dari sistem dan informasi, dengan demikian bisa didefinisikan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data dengan alat yang namanya komputer sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna (Taufiq, 2013).

2.1.2 Konsep Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, terkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk tujuan tertentu dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Model Dasar Sistem

Elemen-elemen pembentuk sistem antara lain:

1. Tujuan, Setiap sistem memiliki tujuan (*goal*) yang menjadi pemotivasi dalam mengarahkan sistem. Tanpa tujuan, sistem menjadi tak terarah dan tak terkendali.
2. Masukan (*input*), Masukan sistem adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan untuk diproses. Misalnya berupa data transaksi.
3. Proses, Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna.

4. Keluaran (*output*), Keluaran merupakan hasil dari pemrosesan. Keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.
5. Mekanisme Pengendalian (*Control Mechanism*), Tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan. Dalam bentuk yang sederhana, dilakukan perbandingan antara keluaran sistem dan keluaran yang dikehendaki (standar).
6. Umpan Balik (*Feedback*), Umpan balik digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses.

Selain itu, sistem juga didefinisikan sebagai sekumpulan objek-objek yang saling berelasi dan berinteraksi, serta hubungan antar objek bisa dilihat sebagai satu kesatuan yang dirancang untuk mencapai satu tujuan yang telah ditetapkan. Adapun karakteristik suatu sistem yaitu:

1. Komponen atau elemen (*Components*)
Suatu komponen terdiri dari komponen-komponen yang saling terkait dan berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan.
2. Batasan sistem (*Boundary*)
Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem yang satu dengan sistem yang lainnya atau sistem dengan lingkungan luarnya.
3. Lingkungan luar sistem (*Environment*)
Lingkungan luar sistem adalah segala sesuatu yang ada diluar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi suatu sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan atau merugikan.
4. Penghubung sistem (*Interface*)
Penghubung sistem merupakan suatu media (penghubung) antara satu sub-sistem dengan subsistem lainnya yang membentuk satu kesatuan, sehingga sumber-sumber daya mengalir dari subsistem yang satu ke subsistem lainnya.
5. Masukan (*Input*)
Input adalah energi atau sesuatu yang dimasukkan kedalam suatu sistem yang dapat berupa masukan yaitu energi yang dimasukkan supaya sistem dapat beroperasi atau masukan sinyal yang merupakan energi yang diproses untuk menghasilkan suatu keluaran.
6. Keluaran (*Output*) Merupakan hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi iuran yang berguna, juga merupakan tujuan akhir dari sistem.
7. Pengolah (*Process*)
Suatu sistem mempunyai bagian pengolah yang akan mengubah input men-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jadi output.

Sasaran sistem (*Objektif*)

Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang di butuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem.

2.3 Konsep Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimaannya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau tidak langsung pada saat mendatang.

Menurut Taufiq (2013) “Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah dan diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan”. Kualitas dari informasi tergantung dari 3 hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*) dan relevan (*relevance*).

1. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat dari sumber informasi sampai ke penerima informasi mungkin banyak mengalami gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut.

2. Tepat waktu (*timelines*) Informasi yang sampai ke penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat maka dapat berakibat fatal bagi organisasi.

3. Relevan (*relevance*) Informasi mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang, satu dengan lainnya adalah berbeda.

2.4 Konsep Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem dimana komponen-komponennya saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat dan berguna bagi pemakai melalui serangkaian prosedur baik menggunakan perangkat keras maupun perangkat lunak.

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Jogiyanto dan MBA, 2005).

2.1.5 Manfaat Sistem Informasi

Terdapat beberapa manfaat yang didapatkan dalam menggunakan sistem informasi, diantaranya:

1. Agar organisasi dapat beroperasi secara efisien
Sistem informasi mengerjakan pekerjaan rutin secara lebih cepat dan mudah. Efisiensi dicapai berkat prestasi sistem pengolahan transaksi.
2. Agar organisasi dapat beroperasi dengan efektif
Efektifitas merupakan target dari sistem pendukung keputusan. *Decision-Support System* (DSS). DSS merupakan informasi-informasi khusus yang tersaring dan model-model informasi tersebut dapat ditampilkan secara baik setiap kali dibutuhkan.
3. Agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik
Sistem informasi memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Agar organisasi dapat meningkatkan kreasi/improvisasi terhadap produk yang dihasilkan. Karena sistem informasi akan mengintegrasikan informasi dalam organisasi sehingga dapat membantu pengembangan usaha melalui kreasi produk.
5. Agar dapat meningkatkan usahanya
Sistem informasi yang baik mampu meningkatkan pangsa pasar terhadap produk yang dihasilkan.

2.2 Konsep Kualitas Layanan

2.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Davis dan Goetsch (2010) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain dikemukakan oleh Taroichi yang menekankan pada kerugian yang harus dibayar oleh konsumen akibat kegagalan suatu produk atau jasa. Kualitas merupakan fungsi dari biaya dimana biaya dapat diturunkan dengan proses perbaikan atau pengurangan variasi dalam produk atau variasi dalam proses.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja yang berbeda-beda. Banyaknya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pengguna.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kata kualitas seperti dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

artikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Pengertian kualitas menurut beberapa pakar (Tjiptono dan Chandra, 2011):

1. Gryna dan Juran (1998) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), yang menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
2. Scherkenbach (1991) kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut.
3. Gale, Gale, dan Wood (1994), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) Kualitas pelayanan/jasa didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan/pengguna. Berdasarkan definisi lain kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan/pengguna. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*Expected service*) dan jasa yang diharapkan/dipersepsikan (*perceived service*).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dalam menilai kualitas layanan Parasuraman, Zeithaml dan Berry menyebutkan ada lima dimensi pokok *servqual* (*service quality*) yang berkaitan dengan kualitas layanan untuk membentuk fokus pengguna. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung/ nyata), berkenaan dengan penampilan fisik/fasil-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi.

2. *Reliability* (keandalan), yakni berkaitan dengan kemampuan perusahaan/instansi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pengguna dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. *Empaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pengguna dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kualitas pelayanan perlu diukur karena 3 (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.

2.2.3 Kualitas layanan Sistem Informasi

Layanan sistem informasi mempunyai karakteristik yang berbeda dengan jenis layanan yang lain. Keterikatan antara teknologi yang berkembang pesat, metodologi dan kemampuan penyerapan pengetahuan bagi pelaksana penyerahan pelayanan sangat erat. Kesulitan mengidentifikasi kebutuhan pemakai, beragamnya tipe dan karakteristik pemakai layanan sistem informasi yang tidak mungkin dilakukan generalisasi, menambah kompleksnya layanan ini.

Subyek kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar dimensi-dimensi kualitas, seperti (Lathoni, 2009):

1. Berwujud (*Tangibles*), ini adalah bukti terukur hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan, seperti fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, peralatan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. Keandalan (*Reliability*), suatu sistem dan personil harus merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan sehingga dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengerjakan pelayanan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat karena pelanggan tidak ingin harus menunggu untuk dilayani.

4. Jaminan/Kepastian (*Assurance*), yaitu pelanggan mengharapkan personil jasa/karyawan yang sopan dan terpelajar. Melalui tindakan dan penampilannya, orang yang menyediakan jasa menampilkan kepercayaan dan keyakinan.

5. Empathy (*Empathy*), yaitu personil jasa/karyawan harus menunjukkan perhatian yang tulus pada para pelanggan dan kebutuhan mereka

Defenisi Pelayanan/Jasa

Pelayanan adalah suatu aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai lebih (*value*) dan memberikan manfaat kepada para pelanggan/pengguna pada tempat dan waktu yang spesifik, dengan keinginan untuk merubah atau berdasarkan kesadaran si penerima layanan tersebut (Diana dan Tjiptono, 2007).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan salah satu cara untuk menciptakan nilai lebih (*value*) bagi para pelanggan/pengguna, dan jika dilihat dari situs saat ini hampir semua perusahaan menekankan untuk memberikan pelayanan untuk memberikan nilai lebih (*value*) bagi para pelanggan/pengguna.

Pelayanan/jasa adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik (Lasution, 2010). Pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang didapat oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Payne juga mengatakan bahwa pelayanan pelanggan pengguna mengandung pengertian:

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan/pengguna untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
2. Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan/pengguna sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan prodek-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan/pengguna dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelang-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gan/pengguna.

5. Penyampaian produk kepada pelanggan/pengguna tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

Dalam berbagai jenis layanan, partisipasi pelanggan/pengguna dalam proses pelayanan sangat diperlukan. Bahkan tanpa kehadiran pelanggan/pengguna, proses layanan tidak bisa berlangsung. Ditinjau dari sudut pandang penyedia layanan, peningkatan partisipasi pelanggan/pengguna berpotensi meningkatkan efisiensi dan juga berkaitan positif dengan persepsi pelanggan/pengguna terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan/pengguna. Dengan terlibat langsung dalam proses penciptaan layanan, pelanggan/pengguna menerima sebagian tanggung jawab atas kualitas hasil layanan yang tercipta.

Prioritas Perbaikan Layanan

Menurut Aritonang, ada beberapa untuk dijadikan dasar dalam menentukan atribut atau dimensi yang diprioritaskan untuk diperbaiki di waktu mendatang berdasarkan data kepuasan pelanggan/pengguna yang diperoleh. Cara itu diantaranya penggunaan skor kesenjangan dan kuadran. Menurut Huein Umar, diagram kartesius merupakan alat analisis yang digunakan untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan dengan melihat hubungan kinerja atau tingkat pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pihak perusahaan dengan kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan/pengguna. Diagram kartesius merupakan bangunan yang terdiri dari 4 bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik x rata-rata dan y rata-rata (Ndendo dan Siringoringo, 2007).



Gambar 2.2. Diagram Kartesius

Penjelasan pada Gambar 2.2:

1. Titik X rata-rata merupakan nilai Skor rata-rata dari tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan/pengguna seluruh faktor atau atribut.
2. Titik Y rata-rata merupakan nilai skor rata-rata dari tingkat kepentingan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/pengguna.

Kuadran A, B, C dan D menunjukkan tingkat prioritas atribut.

- (a) Kuadran A= Prioritas atribut yang dianggap penting dan perlu perbaiki
- (b) Kuadran B= Prioritas atribut yang dianggap penting dan perlu dipertahankan karena pelanggan/pengguna dianggap telah terpuaskan.
- (c) Kuadran C= prioritas atribut yang dianggap kurang penting tetapi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna cukup baik.
- (d) Kuadran D= Prioritas atribut yang kurang dianggap penting tetapi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna sangat puas.

Kepuasan Pelanggan/Pengguna

Menurut Tjiptono (2008) kepuasan pelanggan/pengguna merupakan ukuran kinerja 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Kepuasan pelanggan/pengguna secara keseluruhan mempunyai tiga *antecedent* yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan dan harapan pelanggan/pengguna. Pada umumnya harapan pelanggan/pengguna merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan/pengguna tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk/jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan/pengguna terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang diteliti.

Menurut Tjiptono (2008) terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan/instansi dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna yaitu:

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah dibenak pelanggan/pengguna.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan/pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan pengguna yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan pengguna yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan.

Emosional

Pelanggan/pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan/pengguna menjadi puas terhadap merek tertentu.

Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya

Biaya

Pelanggan/pengguna tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

2.4.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan/Pengguna

Mengukur kepuasan pelanggan/pengguna sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Menurut Tjiptono (2008) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pengguna ada dua metode pengukuran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan/instansi, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran
pelanggan/pengguna Setiap perusahaan yang berorientasi terhadap pelanggan/pengguna memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan/pengguna untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Adapun metode yang digunakan bisa berupa kotak saran ataupun dengan menyediakan saluran telepon khusus.
2. Survei kepuasan pelanggan/pengguna
Untuk mengukur kepuasan pelanggan/pengguna dapat dilakukan dengan cara:
 - (a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan.
 - (b) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga dimintai

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

- (c) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mengharapkan atribut tertentu dan seberapa besar mereka rasakan.
- (d) Responden dapat meranking berbagai elemen dan penawaran berdasarkan derajat penting setiap elemen seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

2.4.2 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan/Pengguna

Kepuasan pelanggan/pengguna dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan/pengguna terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk yang bersangkutan (Tjiptono, 2008). Definisi lain tentang kepuasan pelanggan/pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan/pengguna yaitu:

1. “Kebutuhan dan keinginan” yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan/pengguna ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan).
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan memceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini akan mempengaruhi persepsi pelanggan/pengguna terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.

2.4.3 Service Quality (title)

2.4.3.1 Pengertian Servqual

Metode *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dan dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan (Tjiptono, 2008).

Metode ini dikembangkan oleh Zeithaml (1990 dikutip oleh Tjiptono (2008)), menggunakan pendekatan user-based approach, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles, reability, responsiveness, assurance and empathy*.

Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Bagian ekspektasi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari pelanggan/pengguna terhadap sebuah jasa.

2. Bagian persepsi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi pelanggan/pengguna tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu.

2.2 Sejarah *Servqual*

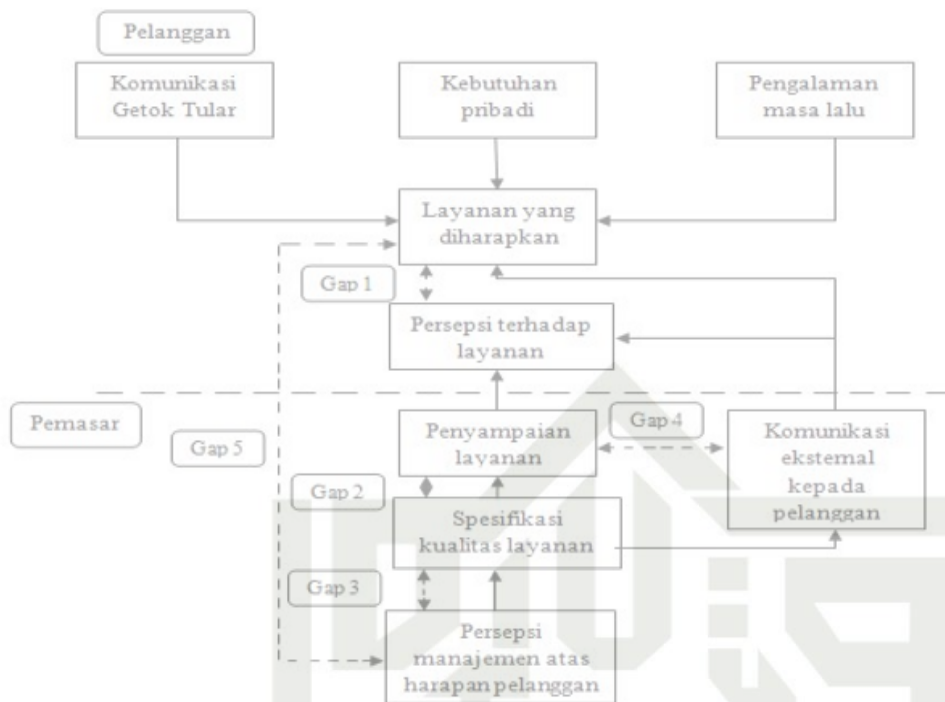
Kolaborasi antara tiga pakar terkemuka kualitas layanan Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1985) Reputasi dan kontribusi ketiga pakar ini dimulai dari paper konseptual yang berjudul "A conceptual model of service quality and its implications for future Research" yang dipublikasikan di *Journal of marketing*. Dalam paper tersebut, mereka memaparkan secara rinci lima Gap kualitas layanan yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas layanan. *Servqual (service quality)* ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan.

Persepsi pelanggan/pengguna terhadap layanan yang diterima merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal suatu perusahaan atau organisasi. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan/pengguna memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas layanan yang harus diikuti perusahaan dan diimplementasikan dalam setiap aktivitas melayani pelanggan/pengguna (Tjiptono, 2008).

Model *Service Quality* didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan/pengguna membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standart ideal/ sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Penilaian kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan/pengguna untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi dapat dilihat konsep pada Gambar 2.3.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.3. Model Konseptual Servqual

Instrumen *servqual* bermanfaat dalam melakukan analisis *Gap*. Karena biasanya layanan/jasa bersifat intangible, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan/pengguna berdampak serius terhadap persepsi atas kualitas layanan. Gap-gap yang biasanya terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan (Tjiptono, 2008) meliputi:

1. Gap 1
Gap antara ekspektasi pelanggan/pengguna dan persepsi manajemen (*knowledge gap*), Gap ini terjadi karena ada perbedaan antara ekspektasi pelanggan/pengguna aktual dan pemahaman atau persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan/pengguna.
2. Gap 2
Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan/pengguna dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*).
3. Gap 3
Gap antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (*delivery gap*), Gap ini berarti spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian layanan.
4. Gap 4
Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communications gap*), Gap ini berarti janji-janji yang disampaikan melalui aktiviti-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan layanan yang diberikan kepada para pelanggan/pengguna.

Gap 5

Gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*), Gap ini berarti bahwa layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan.

2.3 Kegunaan dan Keterbatasan *Servqual*

Sejauh ini model *servqual* sudah diterapkan di beraneka ragam konteks, baik untuk sektor komersial, industrial, maupun nirlaba. Contohnya meliputi jasa dokter, hotel, sekolah bisnis, universitas, rumah sakit, bank, instansi pemerintah, industri perangkat lunak komputer dan sebagainya. Selain itu, instrumen survei *servqual* juga telah digunakan dan diterjemahkan untuk keperluan riset di banyak Negara (Diptono, 2008).

Terlepas dari popularitasnya, sejumlah kritik teoritikal dan operasional dilontarkan terhadap model *servqual*. Beberapa peneliti mengungkapkan kontroversi seputar isu-isu seperti dimensionalitas skala yang digunakan, kurangnya konstansi struktur faktor diantara berbagai studi yang dilakukan, aplikasi *universal* dalam berbagai industri yang berbeda, masalah *convoregent validity*, khususnya saat dinilai dengan faktor *loading* item-item skala pada faktor-faktor masalah yang diharapkan. Masalah pengukuran harapan dan persepsi sebagai determinan kualitas jasa, *servqual* lebih berfokus pada proses penyampaian jasa dan bukan pada hasil interaksi layanan, serta *servqual* lebih didasarkan pada paradigma di konfirmasi dari pada *paradigm attitudinal* (Buttle, 1996).

2.4 Dimensi *Servqual*

Setelah diketahui defenisi dari *servqual*, maka harus diketahui apa saja yang termasuk dalam dimensi *servqual*. Adapun dimensi *servqual* yaitu antara lain:

1. Performa (*performance*) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan/pengguna ketika ingin membeli suatu produk.
2. Keistimewaan (*features*) merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
3. Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu. Dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan suatu produk.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Konformasi (*conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan/pengguna.
5. Daya tahan (*durability*) merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari produk itu.
6. Kemampuan pelayanan (*service ability*) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
7. Estetika (*aesthetics*) merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat *subjektif* sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) bersifat *subjektif*, berkaitan dengan perasaan pelanggan/pengguna.

Berdasarkan penelitian terhadap beberapa jenis Pauna (2012) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan/pengguna dalam mengevaluasi kualitas jasa dan atribut pada:

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan/pengguna dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff seperti bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan/pengguna.

Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut Model *Servqual*

Dimensi	Atribut
Reliabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan 2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan 3. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama Kali 4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan 5. Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan
Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 6. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa 7. Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan 8. Ketersediaan untuk membantu pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model *Servqual* (Lanjutan..)

Dimensi	Atribut
Jaminan	9. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
	11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
Empati	12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
	13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
	14. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
	15. Karyawan yang melakukan pelayanan secara penuh perhatian
	16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
	17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
Bukti Fisik	18. Waktu beroperasi yang nyaman
	19. Peralatan Modern
	20. Fasilitas yang berdaya tarik visual
	21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
	22. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Pada Tabel 2.1 dan Adapun hubungan 5 dimensi *servqual* dengan 10 dimensi Original kualitas seperti pada Tabel 2.2 di bawah ini:

Tabel 2.2. Hubungan 5 Dimensi *Servqual* Dengan 10 Dimensi Original Kualitas

Dimensi	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
<i>Tangible</i>					
<i>Reliability</i>					
<i>Responsiveness</i>					
<i>Competence</i>					
<i>Courtesy</i>					
<i>Credibility</i>					
<i>Security</i>					
<i>Access</i>					
<i>Communication</i>					
<i>Understanding</i>					

2.1.5 Penggunaan *Servqual* pada Sistem Informasi

Pendapat yang mendukung penggunaan *Servqual* di bidang sistem informasi dikemukakan oleh Kettinger dan Lee, mereka mengatakan bahwa *servqual* memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi (Jiang, Klein, dan Carr,

2002).

Umumnya, divisi sistem informasi pada perusahaan memiliki tugas utama untuk membuat desain, mengkonstruksi dan mengimplementasi sistem untuk meningkatkan performa perusahaan. Evaluasi untuk divisi ini dilihat dari penggunaan sistem (*system usage*), analisa biaya dan keuntungan (*cost benefit analysis*), kualitas sistem, tingkat kepuasan pengguna, pemeliharaan, *troubleshooting* dan sebagainya termasuk pelatihan dalam pemakaian sistem. Beberapa dari peran di atas merupakan peran yang tergolong *service* atau pelayanan misalnya pemeliharaan, *troubleshooting* dan pelatihan. Oleh karena itu, untuk mengukur kesuksesan divisi sistem informasi, dibutuhkan perangkat yang dapat mengukur *service quality* atau kualitas pelayanan.

Masalah dari bisa atau tidaknya *Servqual* diaplikasikan dalam bidang sistem informasi salah satunya dikemukakan oleh Van Dyke bahwa penggunaan skor yang berbeda atau *difference score* berpotensi menimbulkan *flaws* atau cacat dalam pengukuran, validasi konvergensi yang buruk dan dimensi yang tidak stabil. Cronin dan Taylor mengatakan bahwa *Servqual* yang diadopsi untuk sistem informasi tidak konsisten dalam hal struktur, *reliability*, dan validitasnya.

Pendapat yang mendukung penggunaan *Servqual* dalam bidang sistem informasi dikemukakan oleh Kettinger dan Lee. Mereka mengatakan bahwa *Servqual* memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggikan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi. Untuk meneliti apakah pendapat sejauh mana pendapat – pendapat tersebut benar, diperlukan pembuktian yang empiris dengan menggunakan metode statistik.

2.6 Perhitungan *Servqual*

Untuk pengukuran kepuasan pelanggan dalam bidang jasa, salah satu konsep yang digunakan dalam dunia bisnis adalah mendapatkan indeks kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality (Servqual)*. Hasil survei diperoleh dengan cara membandingkan tingkat harapan pelanggan/pengguna (ekspektasi) dengan tingkat performa aktual (persepsi).

Nilai untuk kualitas jasa diukur dengan menghitung perbedaan antara penilaian yang dilakukan pelanggan/pengguna terhadap ekspektasi dan persepsi. Nilai ini disebut Gap. Nilai gap negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan.

Perhitungan kualitas jasa dalam model *servqual* ini didasarkan pada skala Likert. Langkah-langkah pada perhitungan terhadap nilai *servqual* adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menjumlahkan pertanyaan yang sama berdasarkan banyaknya responden dan dibagi dengan banyaknya responden tersebut dapat dilihat 2.1.

$$\overline{P_{ij}} = \frac{\sum P_{ij}}{n} = \frac{\sum E_{ij}}{n} \quad i = 1,2,3 \dots n \quad j = 1,2,3 \dots n \quad (2.1)$$

dimana:

$\overline{P_{ij}}$ = Rata – rata persepsi responden untuk pernyataan (variabel) ke – i

$\overline{E_{ij}}$ = Rata – rata ekspektasi responden untuk pernyataan (variabel) ke – i

P_{ij} = Persepsi responden ke – j terhadap pernyataan (variabel) ke – i

E_{ij} = Persepsi responden ke – j terhadap pernyataan (variabel) ke – i

i = 1,2,3 ... n (pernyataan)

j = 1,2,3 ... n (n = 100)

n = jumlah responden

2. Menghitung rata-rata per dimensi dengan 2.2 sebagai berikut:

$$\overline{Pd_r} = \frac{\sum P_i}{mr} \quad \overline{Ed_r} = \frac{\sum E_i}{mr} \quad (2.2)$$

dimana:

$\overline{Pd_r}$ = Rata – rata nilai persepsi dimensi servqual ke – r

$\overline{Ed_r}$ = Rata – rata nilai ekspektasi dimensi servqual ke – r

m = Jumlah pernyataan (variabel) pada dimensi servqual ke-r

r = 1,2,3,4,5

3. Menghitung nilai kesenjangan (Gap) atau Servqual per pertanyaan Servqual dicari dengan menggunakan 2.3:

Nilai Servqual = Nilai Persepsi – Nilai Ekspektasi

Maka perhitungan servqual per pertanyaan (variabel) yaitu:

$$Servqual = \overline{P_{ij}} - \overline{E_{ij}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

Servqual = Nilai servqual responden ke-j untuk pernyataan ke-i

$\overline{P_{ij}}$ = nilai persepsi responden ke – j untuk pernyataan ke – i

$\overline{E_{ij}}$ = nilai persepsi responden ke – j untuk pernyataan ke – i

nilai ekspektasi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Perhitungan servqual secara keseluruhan atau penilaian kualitas layanan secara menyeluruh yang disebut TSQ (*Total Service Quality*) dapat dilihat 2.4 yaitu:

$$Rumus = \overline{TSQ} = \frac{\sum P_{ij}}{n} - \frac{\sum E_{ij}}{n} \quad (2.4)$$

Keterangan:

Servqual= Nilai servqual responden ke-j untuk pernyataan ke-i

\overline{TSQ} = Nilaitotalservqual

$\overline{P_{ij}}$ = Nilaitotalservqual

$\overline{E_{ij}}$ = Nilaitotalservqual

n= Banyaknya pernyataan.

Nilai TSQ inilah yang mengidentifikasi memuaskan atau tidaknya kualitas jasa/produk yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan bisa dikatakan “memuaskan” jika nilai TSQ tersebut bernilai sama dengan nol (0) dan “sangat memuaskan” jika nilai TSQ bernilai positif (> 0) sedangkan bila nilai TSQ *negative* (< 0) dikatakan “tidak memuaskan”. Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan/pengguna, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing-masing variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala likert, dari 1 (sangat tidak puas) sampai 4 (sangat puas).

Skor Gap Kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan (Diana dan Tjiptono, 2007):

1. *Item-by-item analysis*, misal P1-H1,P2-H2, dst.
2. *Dimensi-by-dimensionalisys*, contoh $(P1+P2+P3+P4 / 4)-(H1+H2+H3+H4/ 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*Gap Servqual* yaitu $(P1+P2+P3.....+P22 / 22) - (H1+H2+H3+.+H22 / 22)$

2. Populasi dan Sampel

Polulasi adalah obyek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu dan berkaitan dengan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.20. Persentase Dimensi *Emphaty*

Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan	Jumlah nilai
99	3	951
	Rata-rata	951/3/99 = 3.21
	Persentase	3.21/4/99 = 80,25%

4.3 Perhitungan Nilai *Servqual*

Dari penyebaran kuisioner yang telah dilakukan, didapat 99 kuisioner yang layak untuk diolah dengan menggunakan metode *Servqual*. pada penelitian ini perhitungannya dibantu dengan menggunakan program *Microsoft Excel 2007*.

Langkah-langkah pada perhitungan hasil metode *servqual* adalah sebagai berikut:

1. Menjumlahkan pertanyaan yang sama berdasarkan banyaknya responden dan dibagi dengan banyaknya responden tersebut.

Rumus:

$$\bar{P}_{IJ} = \frac{\sum P_{IJ}}{n} \quad \bar{E}_{IJ} = \frac{\sum E_{IJ}}{n} \quad I = 1, 2, 3, \dots, nj = 1, 2, 3, \dots, n$$

Dimana:

\bar{P}_{IJ} = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

\bar{E}_{IJ} = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

P_{IJ} = Persepsi responden ke-j terhadap pernyataan (variabel) ke-i

E_{IJ} = Ekspektasi responden ke-j terhadap pernyataan (variabel) ke-i

i = 1,2,3,... n (pernyataan)

j = 1,2,3,... n (n=99)

n = jumlah responden

Berikut perhitungan untuk pertanyaan (variabel) ke-1

$$\bar{P}_{IJ} = \frac{\sum P_{IJ}}{n} \quad \bar{E}_{IJ} = \frac{\sum E_{IJ}}{n}$$

$$\bar{P}_{IJ} = \frac{3+4+4+2+4+1\dots z}{99} \quad \bar{E}_{IJ} = \frac{3+4+3+4+3+3\dots z}{99}$$

P_{IJ} =2,65

E_{IJ} =3,46

Perhitungan tersebut dilakukan hingga pertanyaan (variabel) ke-24 dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut:

Tabel 4.21. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Ekspektasi (P_{IJ}) dan Presepsi (E_{IJ})

Pernyataan	\bar{P}_{IJ}	\bar{E}_{IJ}
P1	2.65	3.46
P2	2.63	3.39
P3	2.66	3.41
P4	2.58	3.38
P5	2.49	3.32
P6	2.64	3.47
P7	2.69	3.37
P8	2.43	3.47
P9	2.60	3.35
P10	2.78	3.57
P11	2.69	3.58
P12	2.66	3.68
P13	2.56	3.37
P14	2.51	3.40
P15	2.59	3.34
P16	2.65	3.43
P17	2.60	3.28
P18	2.54	3.38
P19	2.61	3.36
P20	2.73	3.34
P21	2.66	3.38
P22	2.49	3.52
P23	2.65	2.65
P24	2.62	3.44

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui selisih antara nilai persepsi dan nilai ekspektasi untuk setiap variabel pertanyaan. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SIAK yang ada saat ini di Universitas Lancang Kuning belum memenuhi harapan atau ekspektasi dari pengguna (mahasiswa).

2. Menghitung rata-rata per dimensi dengan rumus sebagai berikut

$$\bar{P}_{d_r} = \frac{\sum P_{d_r}}{mr} \quad \bar{E}_{d_r} = \frac{\sum E_{d_r}}{mr}$$

Dimana:

\bar{P}_{d_r} = Rata-rata nilai persepsi dimensi servqual ke-r

\bar{E}_{d_r} = Rata-rata nilai ekspektasi dimensi Servqual ke-r

m = Jumlah pernyataan (variabel) pada dimensi Servqual ke-r

r = 1,2,3,4,5

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini perhitungan rata-rata persepsi dan ekspektasi per dimensi.

- (a) Perhitungan untuk dimensi tangible pada persepsi:

$$\overline{Pd_r} = \frac{\sum Pd_i}{mr}$$

$$\overline{Pd_r} = \frac{2,65+2,63+2,66+2,58+2,49+2,64}{6}$$

$$\overline{Pd_r} = 2,61$$

- (b) Perhitungan untuk dimensi tangible pada ekspektasi:

$$\overline{Ed_r} = \frac{\sum Ed_i}{mr}$$

$$\overline{Ed_r} = \frac{3,46+3,39+3,41+3,38+3,32+3,47}{6}$$

$$\overline{Ed_r} = 3,41$$

Tabel 4.22 Nilai rata-rata dimensi Servqual ekspektasi tiap dimensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22. Nilai Rata-rata Dimensi *Servqual*

No	Dimensi	$\overline{Pd_r}$	$\overline{Ed_r}$
1	Tangible	2,61	3,41
2	Reliability	2,64	3,47
3	Responsiveness	2,59	3,45
4	Assurance	2,62	3,35
5	Emphaty	2,59	3,20

3. Menghitung nilai kesenjangan (*Gap*) atau *Servqual* per pertanyaan *Servqual* dicari dengan menggunakan rumus:

Nilai *Servqual* = Nilai Persepsi – Nilai Ekspektasi

Maka perhitungan *servqual* per pertanyaan (variabel) yaitu:

Keterangan:

$$\text{Servqual} = \overline{P_{ij}} - \overline{E_{ij}}$$

$\overline{P_{ij}}$ = Nilai persepsi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

$\overline{E_{ij}}$ = Nilai ekspektasi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

Nilai *servqual* untuk pernyataan 1 yaitu:

$$\text{Servqual} = \overline{P_{1j}} - \overline{E_{1j}} = 2,65 - 3,46$$

$$= -0,82$$

Nilai *servqual* secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.23 berikut ini:

Tabel 4.23. Nilai Kesenjangan (*Gap*) Per Variabel /Pertanyaan

No	Pernyataan	$\overline{P_{ij}}$	$\overline{E_{ij}}$	GAP
1	P1	2.65	3.46	-0,82
2	P2	2.63	3.39	-0,77
3	P3	2.66	3.41	-0,76

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.23 Nilai Kesenjangan (*Gap*) Per Variabel /Pertanyaan (Lanjutan..)

No	Pernyataan	\bar{P}_{ij}	\bar{E}_{ij}	GAP
4	P4	2.58	3.38	-0,81
5	P5	2.49	3.32	-0,83
6	P6	2.64	3.47	-0,84
7	P7	2.69	3.37	-0,69
8	P8	2.43	3.47	-1,04
9	P9	2.60	3.35	-0,76
10	P10	2.78	3.57	-0,79
11	P11	2.69	3.58	-0,89
12	P12	2.66	3.68	-1,02
13	P13	2.56	3.37	-0,82
14	P14	2.51	3.40	-0,93
15	P15	2.59	3.34	-0,76
16	P16	2.65	3.43	-0,79
17	P17	2.60	3.28	-0,69
18	P18	2.54	3.38	-0,85
19	P19	2.61	3.36	-0,76
20	P20	2.73	3.34	-0,62
21	P21	2.66	3.38	-0,73
22	P22	2.49	3.52	-1,02
23	P23	2.65	2.65	0,00
24	P24	2.62	3.44	-0,83

Dari hasil pengolahan data terhadap kuesioner yang disebar maka hasilnya dapat dilihat dari tabel diatas. Tampak jelas nilai servqual yang bernilai negatif dan positif. Pertanyaan (variabel) yang telah memuaskan dan yang tidak memuaskan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIK).

4. Menghitung nilai kesenjangan (*Gap*) atau nilai servqual per dimensi Sama halnya dengan perhitungan Servqual per variabel (pernyataan), *Servqual* per dimensi juga demikian, hasil pengukuran dari rata-rata nilai persepsi dimensi dengan rata-rata ekspektasi dimensi yang telah didapat dari perhitungan nomor 3. Nilai Servqual per dimensi secara keseluruhan dijelaskan pada Tabel 4.24 berikut ini:

Tabel 4.24. Kesenjangan (*Gap*) Berdasarkan Dimensi *Servqual*

No	Dimensi	\bar{P}_{d_r}	\bar{E}_{d_j}	GAP
1	<i>Tangible</i>	2,61	3,41	-0,80
2	<i>Reliability</i>	2,64	3,47	-0,83
3	<i>Responsiveness</i>	2,59	3,45	-0,86
4	<i>Assurance</i>	2,62	3,35	-0,73

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.24 Kesenjangan (Gap) Berdasarkan Dimensi *Servqual* (Lanjutan..)

No	Dimensi	\overline{Pd}_r	\overline{Ed}_j	GAP
5	<i>Emphaty</i>	2,59	3,20	-0,61

Pada tabel diatas, dapat dilihat nilai kesenjangan (Gap) pada setiap Dimensi *Servqual* bernilai negatif, kesenjangan yang paling besar yaitu pada dimensi *Responsiveness*. Ini menandakan bahwa daya tanggap yang diberikan belum dapat memuaskan pengguna SIAK (mahasiswa). Hal ini berarti harapan dari pengguna (mahasiswa) mengenai penyediaan jasa pelayanan SIAK lebih besar dibandingkan pelayanan yang diterima saat ini di Universitas Lancang Kuning.

Perhitungan *servqual* secara keseluruhan atau penilaian kualitas layanan secara menyeluruh yang disebut \overline{TSQ} (*Total Service Quality*), yaitu:

$$\text{Rumus: } \overline{TSQ} = \frac{\sum P_{ij}}{n} - \frac{\sum E_{ij}}{n}$$

Ketaerangan:

\overline{TSQ} = Nilai total *Servqual*

P_{ij} = Rata-rata persepsi responden untuk pertanyaan (variabel) ke-i

E_{ij} = Rata-rata ekspektasi responden untuk pertanyaan (variabel) ke-i

n = Banyaknya pernyataan

$$\text{Perhitungan } \overline{TSQ} = \frac{\text{Total Service Quality (TSQ)}}{24} = \frac{2,65+2,63+2,66+2,58+2,49+\dots+2,62}{24} - \frac{3,46+3,39+3,41+3,38+3,32+3,47+\dots+3,44}{24}$$

$$\overline{TSQ} = 2,61 - 3,39$$

$$\overline{TSQ} = -0,78$$

Jadi nilai rata-rata *Servqual* secara keseluruhan adalah -0,78

Kualitas pelayanan bisa dikatakan “memuaskan” jika nilai \overline{TSQ} tersebut bernilai sama dengan nol (0) dan sangat memuaskan jika nilai \overline{TSQ} bernilai positif (>0). Sedangkan bila nilai \overline{TSQ} negatif (<0) dikatakan “tidak memuaskan”. Nilai \overline{TSQ} (*Total Service Quality*) yang dihasilkan dari pengolahan data yaitu sebesar -0,78, maka secara keseluruhan pelayanan yang diberikan Sistem Informasi Akademik (SIAK) belum memuaskan pengguna (mahasiswa). Hasil ini diperoleh dari persepsi (kenyataan) layanan sistem yang diberikan dengan ekspektasi (harapan) yang diinginkan pengguna (mahasiswa).

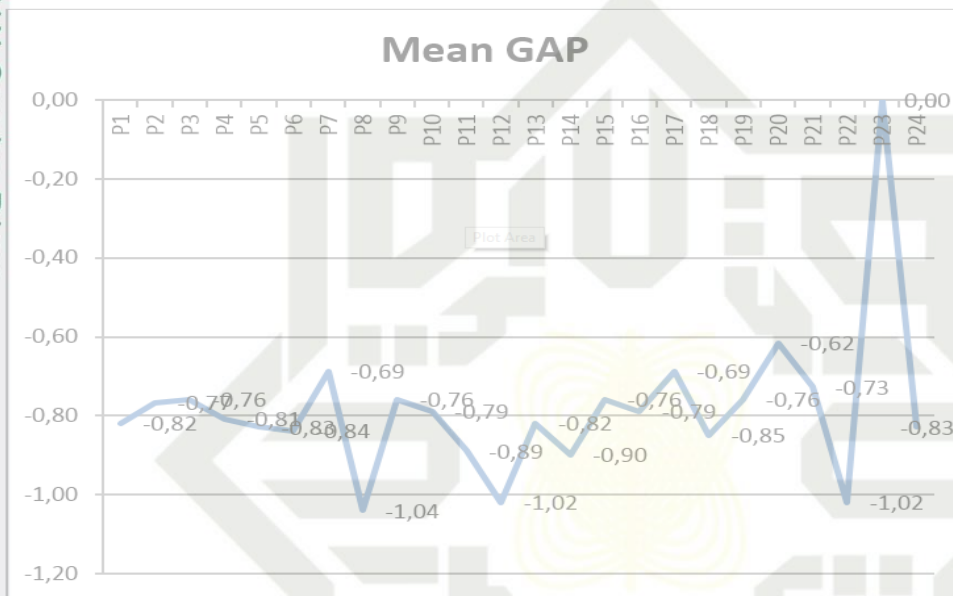
Analisis Masalah Layanan SIAK

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap nilai *Servqual* per pernyataan/variabel, nilai

Servqual per dimensi, nilai total Servqual, dan analisis perbaikan kualitas layanan SIAK.

4.8.1 Nilai Servqual Per Variabel

Gambar 4.8 dibawah ini adalah gambar yang menjelaskan hasil dari kuisioner yang telah disebar dan diolah. Berdasarkan gambar tersebut dapat terlihat jelas semua nilai Servqual yang telah dihasilkan bernilai negatif dan positif seperti gambar dibawah ini.



Gambar 4.8. Gap (Kesenjangan) Per Pernyataan

Keterangan:

- P1 (-0,82): Nyaman menggunakan SIAK
- P2 (-0,77): Mudah memahami kemampuan SIAK dalam memberikan pelayanan
- P3 (-0,76): Tampilan *Interface* SIAK menarik
- P4 (-0,81): SIAK bisa diakses setiap hari
- P5 (-0,83): Sistem informasi mudah dioperasikan
- P6 (-0,84): Sistem Informasi Tidak pernah terjadi error
- P7 (-0,69): Admin SIAK mampu dengan cepat dan akurat dalam memberikan informasi yang diminta oleh pengguna (mahasiswa)
- P8 (-1,04): Merasa percaya menggunakan SIAK
- P9 (-0,76): Merasa mudah dalam mengakses SIAK
- P10 (-0,79): Semua fitur yang ada pada SIAK dapat digunakan secara Maksimal
- P11 (-0,89): Admin SIAK memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan bagi pengguna

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- P12 (-1,02):Kecepatan respon staff/admin dalam memperbaiki masalah Pada SIAK
- P13 (-0,82):Kesigapan dan kecepatan staff/ admin dalam melayani keluhan pengguna (mahasiswa) terhadap SIAK
- P14 (-0,90):Staff/admin cepat tanggap dalam memberikan informasi yang diminta pengguna (mahasiswa)
- P15 (-0,76):Admin memberikan solusi atas kesalahan SIAK
- P16 (-0,79):Adanya kesesuaian data mahasiswa pada SIAK
- P17 (-0,69):Keamanan data yang ada pada SIAK terjamin
- P18 (-0,85):Ketidakstabilan SIAK Diinformasikan dengan jelas oleh Admin
- P19 (-0,76):Kelancaran pengguna (mahasiswa dalam mengakses SIAK
- P20 (-0,62):Staff/admin SIAK memberikan Pelayanan yang cepet dan akurat
- P21 (-0,73):Kesopanan dan keramahan Staff/admin dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna (mahasiswa)
- P22 (-1,02):Staff/admin SIAK sungguh- Sungguh dalam mengutamakan kepentingan pengguna (mahasiswa)
- P23 (0,00):Staff/admin SIAK menunjukkan rasa simpati dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna
- P24 (-0,83):Staff/admin SIAK mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengguna (mahasiswa)

Dari keterangan diatas, sudah jelas terlihat nilai servqual per variabel/pernyataan yang bernilai positif dan *negative*. Untuk melihat nilai kesenjangan paling tertinggi ke nilai kesenjangan paling terendah pada layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25. Urutan Nilai Kesenjangan (Gap) Layanan SIAK

No	Nilai Servqual	Pernyataan
1.	P8 (-1,04)	Merasa percaya menggunakan SIAK
2.	P12 (-1,02)	Kecepatan respon staff/admin dalam memperbaiki masalah Pada SIAK
3.	P22 (-1,02)	Staff/admin SIAK sungguh- Sungguh dalam mengutamakan kepentingan pengguna (mahasiswa)
4.	P14 (-0,90)	Staff/admin cepat tanggap dalam memberikan informasi yang diminta pengguna (mahasiswa)
5.	P11 (-0,89)	Admin SIAK memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna
6.	P18 (-0,85)	Ketidakstabilan SIAK Diinformasikan dengan jelas oleh Admin
7.	P6 (-0,84)	Sistem Informasi Tidakpernah terjadi error
8.	P5 (-0,83)	Sistem informasi mudah dioperasikan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.25 Urutan Nilai Kesenjangan (Gap) Layanan SIAK (Lanjutan..)

No	Nilai Servqual	Pernyataan
9.	P24 (-0,83)	Staff/admin SIAK mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengguna (mahasiswa)
10.	P1 (-0,82)	Nyaman menggunakan SIAK
11.	P13 (-0,82)	Kesigapan dan kecepatan staff/ admin dalam melayani keluhan pengguna (mahasiswa) terhadap SIAK
12.	P4 (-0,81)	SIAK bisa diakses setiap hari
13.	P16 (-0,79)	Adanya kesesuaian data mahasiswa pada SIAK
14.	P10 (-0,79)	Semua fitur yang ada pada SIAK dapat digunakan secara Maksimal
15.	P2 (-0,77)	Mudah memahami kemampuan SIAK dalam memberikan pelayanan
16.	P3 (-0,76)	Tampilan <i>Interface</i> SIAK menarik
17.	P9 (-0,76)	Merasa mudah dalam mengakses SIAK
18.	P15 (-0,76)	Admin memberikan solusi atas kesalahan SIAK
19.	P19 (-0,76)	Kelancaran pengguna (mahasiswa) dalam mengakses SIAK
20.	P21 (-0,73)	Kesopanan dan keramahan Staff/admin dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna (mahasiswa)
21.	P7 (-0,69)	Admin SIAK mampu dengan cepat dan akurat dalam memberikan informasi yang diminta oleh pengguna (mahasiswa)
22.	P17 (-0,69)	Keamanan data yang ada pada SIAK terjamin
23.	P20 (-0,62)	Staff/admin SIAK memberikan Pelayanan yang cepat dan akurat
24.	P23 (0,00)	Staff/admin SIAK menunjukkan rasa simpati dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Tabel 4.25 diatas, dapat diketahui nilai Gap servqual yang paling tertinggi ada di pernyataan P8, yaitu pada pernyataan merasa percaya menggunakan SIAK dengan nilai Gap (-1,04) yang artinya merasa percaya menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIAK) menurut pengguna (mahasiswa) belum maksimal dan belum jelas diberitahukan kepada pengguna (mahasiswa) Universitas Lancang Kuning. Sedangkan nilai gap servqual terendah terdapat pada pernyataan P17 dan P20 yaitu pada pernyataan keamanan data yang ada pada SIAK terjamin dengan nilai Gap (-0,69) dan pada pernyataan Staff/admin SIAK memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dengan nilai gap sebesar (-0,62). Melalui nilai kesenjangan per pernyataan ini akan memudahkan pihak Universitas Lancang Kuning dalam mengetahui layanan mana yang beradapada layanan tertinggi dan terendah. Setelah diketahui maka pihak Universitas Lancang Kuning dapat dengan mudah untuk melakukan perbaikan pada pernyataan/variabel yang rendah dan meningkatkan kualitas pada pernyataan/variabel yang sudah bernilai tinggi agar kualitas layanan dapat

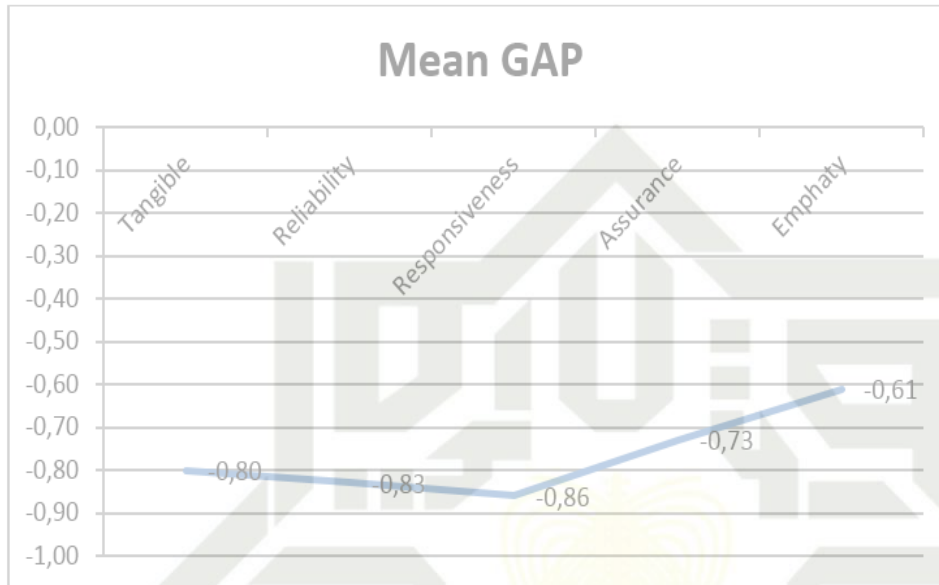
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditingkatkan lagi.

4.2 Nilai Servqual Per Dimensi

Sebagaimana hasil perhitungan nilai Servqual per dimensi yang telah dilakukan, dapat dilihat pada Gambar 4.9 berikut ini:



Gambar 4.9. Gap (Kesenjangan) Per Dimensi

Keterangan Gambar 4.9 diatas adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (-0,80): Pernyataan 1 sampai 6
2. Dimensi *Reliability* (-0,83): Pernyataan 7 sampai 11
3. Dimensi *Responsiveness* (-0,86): Pernyataan 12 sampai 16
4. Dimensi *Assurance* (-0,73): Pernyataan 17 sampai 21
5. Dimensi *Emphaty* (-0,61): Pernyataan 22 sampai 24

Berdasarkan keterangan diatas, diketahui bahwa semua nilai kesenjangan (Gap) per dimensi bernilai negatif. Dimensi *Responsiveness* memiliki nilai kesenjangan tertinggi sebesar (-0,86) dan dimensi yang memiliki nilai kesenjangan (Gap) terendah yaitu pada dimensi *Empathy* yaitu sebesar (-0,61). Semua layanan per dimensi yang diberikan Sistem Informasi Akademik (SIAK) saat ini masih belum bisa dikatakan baik, oleh karena itu perlu dimaksimalkan dan dilakukan perbaikan-perbaikan layanan SIAK agar kedepannya bisa lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada pengguna (mahasiswa) di Universitas Lancang Kuning.

4.3 Analisis Nilai Total Service Quality (TSQ)

Nilai *Total Service Quality* (TSQ) merupakan hasil dari penilaian kualitas layanan secara keseluruhan. Nilai *Total Service Quality* (TSQ) diperoleh dari jum-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lah rata-rata persepsi dibagi dengan jumlah pernyataan kemudian dikurangi dengan jumlah rata-rata ekspektasi dibagi dengan jumlah pernyataan. Pernyataan kuesioner persepsi dan ekspektasi masing-masing pada penelitian ini berjumlah 24 pernyataan. Jumlah rata-rata persepsi dibagi jumlah pernyataan adalah 2,61 Sedangkan jumlah rata-rata ekspektasi dibagi jumlah pernyataan adalah 3,39 jadi, nilai *servqual* secara keseluruhan atau TSQ yang didapat dari perhitungan tersebut adalah -0,78. Dengan hasil TSQ bernilai negatif, diketahui layanan yang diberikan Sistem Informasi Akademik (SIAK) saat ini belum memuaskan pengguna (mahasiswa). Hasil ini diperoleh dari persepsi (kenyataan) layanan sistem yang diberikan dengan ekspektasi (harapan) yang diinginkan pengguna.

Sebagaimana yang diterangkan pada metode *servqual*, bila nilai sama dengan nol (0) dikatakan “memuaskan”, besar dari nol (>0) “sangat memuaskan”. Sedangkan kecil dari nol (<0) “belum memuaskan”. Nilai *servqual* bernilai positif apabila nilai persepsi pengguna terhadap layanan SIAK sama besarnya dengan nilai ekspektasi atau nilai persepsi yang diterima lebih besar dari nilai ekspektasi.

4.8.4 Hasil Perolehan Layanan SIAK dari Variabel *Servqual*

Berikut merupakan hasil perhitungan kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) berdasarkan lima dimensi *Servqual* dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4.26. Hasil Perhitungan Dimensi *Servqual*

No	Dimensi	Persentase	Nilai GAP	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	85,25%	-0,80	Berdasarkan hasil perolehan Gap dimensi <i>Tangible</i> , dapat disimpulkan bahwa fasilitas, perlengkapan, pegawai, sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak Universitas terkait pelayanan akademik dengan mengakses <i>website</i> SIAK saat ini belum memuaskan pengguna (mahasiswa). Dengan demikian layanan yang diterima saat ini belum sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa.
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	86,75%	-0.83	Dimensi <i>Reliability</i> , kemampuan sistem dan kemampuan petugas/admin SIAK dalam memberikan pelayanan belum memuaskan dan belum sesuai dengan yang ditawarkan kepada mahasiswa sebagai pengguna SIAK

No	Dimensi	Persentase	Nilai GAP	Keterangan
1	<i>Responsiveness</i> (Cepat Tang-gap)	86,25%	-0,86	Respon/kesigapanpetugas/admin SIAK dalam memberikan pelayanan belum cepatdan tanggap, penanganan keluhan permasalahan mahasiswa belum memuaskan. Hal ini dapat terlihat dengan nilai gap yang tinggi -0,86%.
2	<i>Assurance</i> (jami-nan/kepastian)	83,75%	-0,73	Pada dimensi <i>Assurance</i> ,berdasarkan nilai kesenjangan (Gap) yang diperoleh diketahui bahwa tingkat kepastian atau jaminan yang diberikan kepada mahasiswa belum memuaskan. Dilihat daritingkat permasalahan, ketidakstabilan SIAK tidak diinformasikan dengan jelas kepada mahasiswa dan pernyataan ini mendapat nilai gap tertinggi.
3	<i>Emphaty</i> (Empati)	80,25%	-0,61	Perhatian secara individual yang diberikan petugas/admin SIAK dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa belum memuaskan. Hal ini meliputi kemudahan mahasiswa dalam berkomunikasi kepada admin SIAK, dankemudahan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan

4.8.5 Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan

Hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat dijadikan sebagai usulan perbaikan layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK). Untuk menentukan prioritas perbaikan layanan SIAK tersebut maka digunakan diagram kartesius. Dengan adanya diagram kartesius perbaikan layanan SIAK ini diharapkan pihak Universitas Lancang Kuning dapat mengetahui layanan mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki terlebih dahulu, agar lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada pengguna (mahasiswa) sehingga dapat berjalan lebih maksimal.

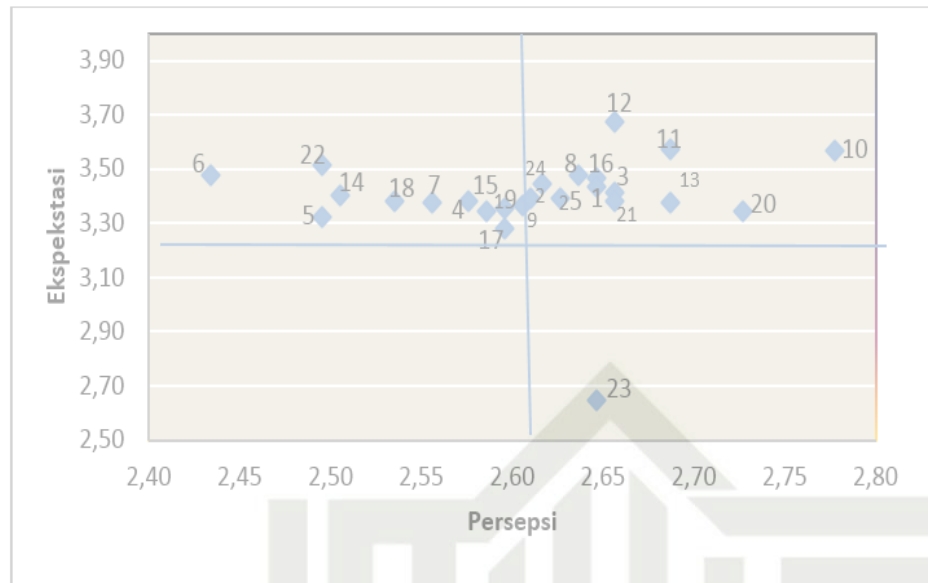
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.10. Diagram Kartesius Perbaikan Layanan SIAK

Dari Gambar 4.10 diatas terlihat bahwa:

1. Kuadran A: yaitu kuadran yang menunjukkan pernyataan/variabel yang dinilai sangat penting oleh pengguna sistem namun pada pelaksanaannya masih belum memuaskan. Kuadran A memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas layanan karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna sistem namun pelaksanaannya tidak memuaskan sehingga pihak Universitas Lancang Kuning harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut merupakan atribut / pernyataan yang terdapat pada kuadran A yaitu sebagai berikut:
 - P4: SIAK bisa diakses setiap hari
 - P5: Sistem informasi mudah dioperasikan
 - P6: Sistem Informasi Tidak pernah terjadi error
 - P7: Admin SIAK mampu dengan cepat dan akurat dalam memberikan informasi yang diminta oleh pengguna (mahasiswa)
 - P14: Staff/admin cepat tanggap dalam memberikan informasi yang diminta pengguna (mahasiswa)
 - P15: Admin memberikan solusi atas kesalahan SIAK
 - P17: Keamanan data yang ada pada SIAK terjamin
 - P18: Ketidakstabilan SIAK Diinformasikan dengan jelas oleh Admin
 - P19: Kelancaran pengguna (mahasiswa dalam mengakses SIAK
 - P22: Staff/admin SIAK sungguh- Sungguh dalam mengutamakan kepentingan pengguna (mahasiswa)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuadran B: Pernyataan yang berada pada kuadran B merupakan golongan pernyataan/variabel yang perlu diperbaiki dan perlu dipertahankan karena pengguna sistem telah puas dengan layanan tersebut tetapi pengguna menginginkan layanan yang diberikan sistem lebih baik lagi. Namun meskideikian masih terdapat nilai-nilai negatif pada kuadran ini. Pernyataan yang terdapat pada kuadran B adalah:

P1: Nyaman menggunakan SIAK

P2: Mudah memahami kemampuan SIAK dalam memberikan pelayanan

P3: Tampilan *Interface* SIAK menarik P8: Merasa percaya menggunakan SIAK

P9: Merasa mudah dalam mengakses SIAK

P10: Semua fitur yang ada pada SIAK dapat digunakan secara Maksimal

P11: Admin SIAK memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna

P12: Kecepatan respon staff/admin dalam memperbaiki masalah Pada SIAK

P13: Kesigapan dan kecepatan staff/ admin dalam melayani keluhan pengguna (mahasiswa) terhadap SIAK

P16: Adanya kesesuaian data mahasiswa pada SIAK

P20: Staff/admin SIAK memberikan Pelayanan yang cepet dan akurat

P21: Kesopanan dan keramahan Staff/admin dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna (mahasiswa)

P24: Staff/admin SIAK mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengguna (mahasiswa)

3. Kuadran C: Pernyataan yang berada pada kuadran C merupakan daerah prioritas rendah karena pernyataan/variabel yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pengguna dan pelayanannya kurang memuaskan. Akan tetapi bukan berarti pernyataan/variabel yang ada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan karena dimasa yang akan datang pernyataan atau atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi pihak Universitas Lancang Kuning dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

4. Kuadran D: Pernyataan yang berada pada kuadran D merupakan golongan pernyataan yang kurang dianggap penting namun memuaskan pengguna (mahasiswa). Adapun pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran D yaitu: P23: Staff/admin SIAK menunjukkan rasa simpati dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna

Solusi Alternatif Perhitungan Kesenjangan (Gap)

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIK) menurut pengguna belum memuaskan hal ini disebabkan harapan yang diinginkan pengguna mengenai layanan SIAK lebih besar dari persepsi (kenyataan) yang diterima saat ini. Pada tabel berikut ini merupakan solusi alternatif dari hasil perhitungan kesenjangan (Gap) tiap pernyataan dapat dilihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27. Solusi Alternatif Perhitungan Kesenjangan

No	Variabel/Pernyataan	Gap	Solusi Alternatif
1	Nyaman menggunakan SIAK	-0,82	Fasilitas yang disediakan harus lebih diperbaiki lagi seperti tempat duduk, ruang tunggu dan sebagainya
2	Mudah memahami kemampuan SIAK dalam memberikan pelayanan	-0,77	Sebaiknya sistem lebih memberikan layanan yang baik terhadap pengguna (mahasiswa) seperti waktu respon, kecepatan akses guna meningkatkan kinerja sistem kedepannya lebih baik lagi
3	Tampilan <i>Interface</i> SIAK menarik	-0,76	Tampilan <i>interface</i> Sistem Informasi Akademik (SIAK) diperbaiki dan dikembangkan agar lebih menarik
4	SIA K bisa diakses setiap hari	-0,81	Sebaiknya Sistem Informasi Akademik (SIAK) bisa diakses setiap harinya, dengan ditingkatkan layanan akses nya maka akan lebih meningkatkan layanan SIAK kepada mahasiswa dalam urusan administrasi perkuliahan.
5	Sistem informasi mudah dioperasikan	-0,83	Sistem yang mudah dioperasikan akan membuat pengguna/mahasiswa lebih banyak berinteraksi ke penggunaan SIAK
	Sistem Informasi Tidak pernah terjadi <i>error</i>	-0,84	Sebaiknya Sistem Informasi Akademik (SIAK) yang sudah ada dimaksimalkan dan diperbaiki lagi agar tidak terjadi <i>error</i> sehingga mempersulit pengguna SIAK seperti mahasiswa tidak mengalami masalah dalam mengisi dan mencetak KRS, mencetak KHS serta melakukan pembayaran SKS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.27 Solusi Alternatif Perhitungan Kesenjangan (Lanjutan..)

No	Variabel/Pernyataan	Gap	Solusi Alternatif
10	Admin SIAK mampu dengan cepat dan akurat dalam memberikan informasi yang diminta oleh pengguna (mahasiswa)	-0,69	Diharapkan Admin SIAK lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam menggunakan SIAK agar tidak ada kesalahan dalam bekerja seperti pengurusan KHS yang dikeluarkan oleh dosen tidak sesuai dengan nilai yang didapat pada SIAK sehingga merugikan mahasiswa
	Merasa percaya menggunakan SIAK	-1,04	Sebaiknya layanan SIAK diperbaiki dan ditingkatkan lagi untuk menambah kepercayaan pengguna (mahasiswa) terhadap SIAK.
	Merasa mudah dalam mengakses SIAK	-0,76	Sebaiknya pengguna (mahasiswa) lebih cermat dan teliti lagi dalam mengakses sistem SIAK dalam mengurus KRS, KHS dan lain sebagainya pada sistem sehingga mahasiswa merasa puas terhadap layanan sistem SIAK yang ada.
10	Semua fitur yang ada pada SIAK dapat digunakan secara Maksimal	-0,79	Memperbaiki SIAK dengan menghilangkan fitur yang tidak digunakan atau menambah fitur yang seharusnya ada dan digunakan pada sistem perlu diperbaiki lagi agar penggunaan sistem lebih maksimal.
11	Admin SIAK memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna	-0,89	Sebaiknya Admin SIAK memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna layanan SIAK ketika ada mahasiswa mengalami masalah dengan cepat membantunya
12	Kecepatan respon staff/admin dalam memperbaiki masalah Pada SIAK	-1,02	Sebaiknya staff/admin dalam memperbaiki masalah yang dialami oleh pengguna masih belum maksimal, perlunya kecepatan admin dalam menangani masalah agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan layanan terhadap pengguna.
13	Kesigapan dan kecepatan staff/ admin dalam melayani keluhan pengguna (mahasiswa) terhadap SIAK	-0,82	Pegawai lebih meningkatkan pelayanan kepada siswa dengan cepat ketika sistem SIAK mengalami masalah maka dengan segera memperbaiki dan mencari solusi atas permasalahan tersebut agar mahasiswa dapat mengakses sistem SIAK dan tidak tertinggal informasi baik mata kuliah, pengurusan KRS, KHS dan lain sebagainya
14	Staff/admin cepat tanggap dalam memberikan informasi yang diminta pengguna (mahasiswa)	-0,90	Sebaiknya pegawai cepat tanggap dalam memberikan informasi yang diminta oleh pengguna (mahasiswa) agar tidak terjadi kesenjangan (Gap)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.27 Solusi Alternatif Perhitungan Kesenjangan (Lanjutan..)

No	Variabel/Pernyataan	Gap	Solusi Alternatif
5	Admin memberikan solusi atas kesalahan SIAK	-0,76	Sebaiknya pegawai/admin SIAK lebih mengarahkan pengguna (mahasiswa) dalam mengakses sistem SIAK pada jam tertentu agar tidak terjadi masalah jaringan karena banyaknya mahasiswa yang mengakses sistem ini
6	Adanya kesesuaian data mahasiswa pada SIAK	-0,79	Sebaiknya sistem SIAK lebih ditingkatkan lagi agar tidak terjadi permasalahan tidak kesesuaian data antara mahasiswa dengan yang ada di sistem SIAK seperti nilai yang dikeluarkan dosen tidak sesuai dengan nilai yang diakses di sistem SIAK
7	Keamanan data yang ada pada SIAK terjamin	-0,69	Keamanan data pada SIAK sebaiknya dipertahankan agar terjamin kerahasiaan dari mahasiswa lain dan lebih memuaskan pengguna (mahasiswa) dan tidak terjadinya gap
8	Ketidakstabilan SIAK Diinformasikan dengan jelas oleh Admin	-0,85	Sebaiknya ketidakstabilan SIAK diinformasikan dengan jelas kepada pengguna (mahasiswa) sehingga tidak membuat mahasiswa menunggu lama untuk mengakses sistem SIAK dalam pengurusan nilai, melihat mata kuliah dan sebagainya
19	Kelancaran pengguna (mahasiswa) dalam mengakses SIAK	-0,76	Sebaiknya kelancaran dalam menginputkan data ke SIAK lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi agar tidak terjadi kesenjangan (Gap) yang lebih besar lagi dan mahasiswa tidak akan mengalami ketinggalan dalam pengurusan KHS karena sistem SIAK yang sering eror
20	Staff/admin SIAK memberikan Pelayanan yang cepat dan akurat	-0,62	Sebaiknya layanan ini dipertahankan agar lebih memuaskan dan diperbaiki agar tidak terjadi Gap sehingga mahasiswa tidak banyak yang mengeluh dan lancar dalam mengikuti perkuliahan
21	Kesopanan dan keramahan Staff/admin dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna (mahasiswa)	-0,73	Kesopanan dan keramahan pegawai/admin SIAK perlu ditingkatkan lagi agar pengguna(mahasiswa) merasa puas terhadap layanan yang diberikan ketika meminta bantuan karena masalah SIAK yang sering terjadi baik masalah jaringan, tidak sesuai data yang diinginkan mahasiswa dan lain sebagainya
22	Staff/admin SIAK sungguh-sungguh dalam mengutamakan kepentingan pengguna (mahasiswa)	-1,02	Sebaiknya pegawai SIAK mengutamakan kepentingan dan menanggapi semua permasalahan-pengguna (mahasiswa) terhadap layanan SIAK dan memberikan solusi atas apa yang disampaikan mereka

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.27 Solusi Alternatif Perhitungan Kesenjangan (Lanjutan..)

No	Variabel/Pernyataan	Gap	Solusi Alternatif
3	Staff/admin SIAK menunjukkan rasa simpati dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna	0,00	Sebaiknya setiap adanyamahasiswa yang mengakses sistem SIAK dan mengalami permasalahan maka dengan sukarela staff/admin SIAK memberikan solusi dari permasalahan tersebut agar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang ada.
4	Staff/admin SIAK mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengguna (mahasiswa)	-0,83	Sebaiknya pegawai yang bertugas dapat membangun komunikasi yang baik dengan pengguna (mahasiswa) untuk selalu menginformasikan sistem jaringan SIAK ketika bagus dan tidak mengalami masalah sehingga mahasiswa dengan cepat mengakses sistem SIAK tersebut

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 5

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAK) terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *servqual*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

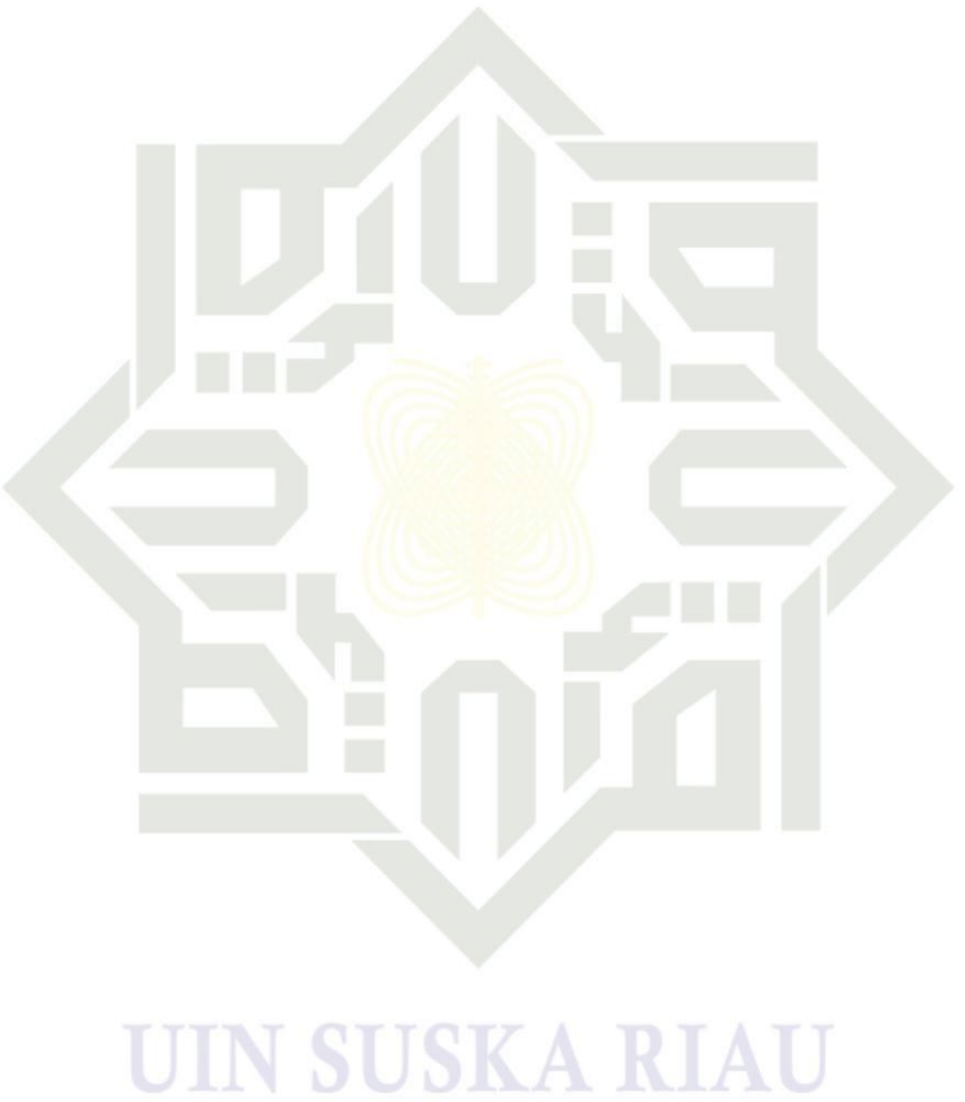
1. Secara keseluruhan hasil perhitungan kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAK) terhadap kepuasan pengguna masih belum memuaskan. Hal ini dilihat dari hasil pencapaian masing-masing variabel *servqual* yang bernilai negatif (-0,78).
2. Nilai kesenjangan tertinggi berada pada variabel *Responsiveness*, yaitu dengan nilai GAP sebesar -0,86. Artinya respon/kesigapan staff/admin SIAK dalam memberikan pelayanan belum cepat dan tanggap. penanganan dari keluhan permasalahan mahasiswa belum memuaskan. Adapun nilai kesenjangan terendah berada pada variabel *empathy* sebesar -0,61. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian staff/admin SIAK dalam memberikan layanan kepada mahasiswa sudah cukup baik berdasarkan perbandingan kelima variabel *servqual*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan layanan sistem informasi akademik dengan memaksimalkan seluruh pelayanan yang belum memuaskan terutama dalam hal sarana/prasarana IT, khususnya dalam hal ini adalah jaringan.
2. Berdasarkan perolehan nilai *servqual* layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK), yang perlu ditingkatkan dan diperhatikan adalah variabel *ansurance*, seperti masih ada beberapa staf yang kurang bisa menjelaskan permasalahan berkaitan dengan sistem SIAK ketika menjelaskan ragu-ragu kepada mahasiswa. Hal ini perlunya peningkatan layanan agar kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) lebih baik lagi.
3. Meski variabel *Emphaty* memperoleh nilai gap terendah, ini harus ditingkatkan agar dapat memberikan perhatian kepada mahasiswa agar merasa puas dengan sistem SIAK yang ada.
4. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya dilakukan juga pengukuran terhadap keamanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) dan dampaknya pada

organisasi dan kepuasan pemakai sistem pada Universitas Lancang Kuning.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Asis, A. R. (2014). *Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan portal akademik menggunakan metode servqual* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ali, D., Tjiptono, F., dan Porto, R. (2015). The impact of moral equity, relativism and attitude on individuals' digital piracy behaviour in a developing country. *Marketing Intelligence & Planning*.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., dan Parasuraman, A. (1985). Quality counts in services, too. *Business horizons*, 28(3), 44–52.
- Battle, F. (1996). Servqual: review, critique, research agenda. *European Journal of marketing*.
- Dalimunthe, N., Maburur, M., dkk. (2017). Analisa kualitas layanan sikda terhadap kepuasan pengguna dengan metode servqual (studi kasus: Dinas kesehatan kabupaten kampar). *SESINDO 9*, 2017.
- Davis, B., dan Goetsch, L. (2010). *Quality management for organizational excellence*. Upper Saddle River: Vernon R. Anthony.
- Diana, A., dan Tjiptono, F. (2007). E-business. *Andi, Yogyakarta*.
- Fathoni, F. (2009). Analisis kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode servqual.
- Gale, B., Gale, B. T., dan Wood, R. C. (1994). *Managing customer value: Creating quality and service that customers can see*. Simon and Schuster.
- Ghozali, I. (2006). *Statistik nonparametrik*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Cryna, F. M., dan Juran, J. M. (1998). *Juran's quality control handbook*. McGraw-Hill.
- Jang, J. J., Klein, G., dan Carr, C. L. (2002). Measuring information system service quality: Servqual from the other side. *MIS quarterly*, 145–166.
- Jogiyanto, H. M., dan MBA, A. (2005). *Analisa dan desain*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kamala, D. (2014). *Analisa kualitas layanan sistem informasi perbankan menggunakan metode service quality (studi kasus: Bpr pd. sarimadu cab. pekanbaru)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Marlindawati, M., dkk. (n.d.). Analisis kualitas layanan sistem informasi menggunakan servqual method. Dalam *Seminar nasional aplikasi teknologi informasi 2013*.
- Nasution, S. (2010). Analisis waktu pelayanan dan profil pemakai jalan tol di ger-



bang tol balmera (studi kasus: Jalan tol di gerbang tol belmera). *Universitas Sumatera Utara. Medan.*

- Nendo, R. T., dan Siringoringo, H. (2007). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap psma on-line pada universitas gundadarma. *Journal Processing PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek, dan Sipil)*, 2.
- Purna, D. (2012). Measuring quality satisfaction with servqual model. *EIRP Proceedings*, 7.
- Santosa, P. B. (2005). Ashari. 2005. *Analisis statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, 144–151.
- Serwono, J. (2014). *Path analysis dengan spss*. Elex Media Komputindo.
- Sherkenbach, W. W. (1991). *The deming route to quality and productivity: Road maps and roadblocks (rockville, md.* Mercury Press.
- Segar, S. (2013). Metode penelitian kuantitatif. *Jakarta: kencana.*
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV.*
- Sujarweni, V. W., dan Endrayanto, P. (2012). Statistika untuk penelitian. *Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Sutabri, T. (2004). Analisa sistem informasi, edisi 1. *Penerbit Andi: Yogyakarta.*
- Taufiq, R. (2013). Sistem informasi manajemen. *Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Tjiptono, F. (2008). Strategi pemasaran edisi 3. *Yogyakarta: Andi.*
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2011). Service, quality & satisfaction.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). Service, quality dan satisfaction edisi 4. *Yogyakarta: Andi Offset.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

Wawancara ini dilakukan kepada Kepala PDPT

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 22 Mei 2018

Tempat : Universitas Lancang Kuning (UNILAK)

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Lailatul Izzati

Nim : 11353201935

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisa Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAK)
Terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode
Servqual

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Zamzami, S.Kom, M.Kom

Jabatan : Kepala PDPT UNILAK

Pertanyaan dan Jawaban

1. Sejak tahun berapakah berdirinya Universitas Lancang Kuning (UNILAK)?

Jawab: Sejak tahun 9 Juni 1982

2. Sejak tahun berapakan Sistem Informasi Akademik (SIAK) diterapkan di Unilak?

Jawab: penerapan sistem informasi akademik ini tepatnya pada Tanggal 24 April 2008, Pada akhir Tahun 2009, UNILAK telah memiliki sistem informasi akademik namun, masih berbasis *localhost* Kemudian pada Tahun 2010, UNILAK mengadakan kerjasama dengan PT. Telkom untuk meningkatkan jaringan komputernya. Pada awal Tahun 2013, Pusat Komputer (Puskom) UNILAK telah mengembangkan sistem jaringannya dan mem-*publish* SIAK yang beralamat *smart.unilak.ac.id* dari *localhost/intranet* ke internet.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apa tujuan diterapkannya SIAK?

Jawab: untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademik serta mempermudah proses operasional civitas akademik. meningkatkan berbagai olahan data akademik yang siap saji serta dapat dipilih dan diakses oleh pengguna di area universitas maupun diluar area.

4. Untuk menjaga kualitas layanan SIAKAD apakah sudah menggunakan SOP (*Standar operasional procedure*)?

Jawab: Iya, sudah ada

5. Bagaimana kemampuan, keterampilan dan pengetahuan pengelola dalam melaksanakan tugasnya serta melayani keluhan dari pengguna?

Jawab: Pengelola melayani dengan baik

6. Bagaimana menurut bapak apakah penerapan SIAK berpengaruh terhadap UNILAK?

Jawab: Ya sangat berpengaruh sekali dalam semua kegiatan untuk mendukung proses bisnis, yaitu kegiatan utama yang meliputi proses belajar mengajar yang terdapat peran dari dosen dan mahasiswa, menginputkan nilai, dan ada kegiatan penerimaan mahasiswa baru yang semua kegiatan tersebut melibatkan peran dari SIAK.

7. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh SIAK tersebut dalam mendukung proses perkuliahan?

Jawab : Pelayanan yang diberikan oleh SIAK ini adalah data untuk penerimaan mahasiswa baru, penentuan kelas, pengambilan mata kuliah, jadwal kuliah, pembagian dosen, pengisian KRS, KHS, transkrip nilai dan proses penginputan nilai. Layanan sistem informasi akademik ini dibangun untuk memfasilitasi dosen, mahasiswa dan para karyawan dalam proses administrasi dan kegiatan akademik

8. Apa yang menjadi kendala dalam mengelola SIAK?

Jawab : kendala yang sering dihadapi dari sistem ini adalah jika terjadi permasalahan pada server, maka semua kegiatan administrasi dihentikan sementara waktu, sampai SIAK normal kembali.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Bagaimana pengaruh penerapan SIAK terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna (Mahasiswa)?

Jawab: Pengaruh dari penerapan SIAK ini tentunya banyak berpengaruh positif karena dapat memudahkan pekerjaan, juga menghemat waktu pelayanan ataupun lebih mudah dilakukan mulai dari pengimputan data, proses layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

10. Bagaimana menurut Bapak mengenai kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) yang sudah diterapkan sekarang, dan apa yang diharapkan kedepannya dengan adanya sistem ini?

Jawab: Kualitas layanan pada SIAK ini sudah banyak memberikan kemudahan bagi Universitas terutama Mahasiswa. Ini cukup memuaskan karena pihak Universitas terus meningkatkan pelayanan yang baik kepada Mahasiswa. Namun pelayanan yang diberikan terkadang terhambat karena sebagian mahasiswa yang datang untuk mendapat pemberitahuan tentang penggunaan SIAK menjadikan pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal.

Pekanbaru, 22 Mei 2018
Kepala PDPT UNILAK



(Zamzami, S.Kom., M.Kom)



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara ini dilakukan kepada Admin SIAK

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 20 Juli 2018

Tempat : Universitas Lancang Kuning (UNILAK)

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Lailatul Izzati

Nim : 11353201935

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Ahmad Ade Irwanda, ST

Jabatan : Admin SIAK

Pertanyaan dan Jawaban

1. Adakah keluhan-keluhan dari mahasiswa terhadap layanan SIAK yang diterapkan selama ini di Unilak? Dan apa yang menjadi penyebab dari permasalahan mereka?

Jawab: Ada.

1. Nilai yang di sistem tidak sesuai dengan nilai yang diberikan oleh dosen, hal ini disebabkan karena salah penginputan dari pegawai. Untuk dosen tidak tetap disini yang menginputkan nilai mahasiswa adalah pegawai, jadi kebiasaan dari beberapa dosen tidak tetap itu menyerahkan hasil olahan nilai mendekati waktu *deadline* yaitu hari dimana merupakan hari terakhir penginputan nilai, hal ini yang membuat pegawai salah menginputkan nilai.
2. Mahasiswa gagal *login*, padahal *password* dan *username* yang mereka masukkan sudah benar. Hal ini sering terjadi pada saat pengisian KRS. Ini dikarenakan jaringan yang kurang stabil, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cara penanganannya mahasiswa yang bersangkutan harus mengurus langsung ke PUSKOM.

2. Apa saja yang telah dilakukan untuk mengatasi keluhan-keluhan, kendala-kendala dan permasalahan yang pernah terjadi pada layanan SIAK tersebut?

Jawab: Kalau untuk keluhan mahasiswa penanganannya langsung bisa di atasi pengelola. Kalau untuk kendala/permasalahan pada SIAK sendiri penanganannya berupa merestore sistem kemudian mengembalikan data nilai

3. Berapa jumlah mahasiswa pengguna SIAK secara keseluruhan?

Jawab: kebiasaan mahasiswa yang mengurus cuti kuliah mendekati waktu registrasi administrasi berakhir, kebiasaan mahasiswa mengisi KRS mendekati waktu pengisian terakhir, kebiasaan dari beberapa dosen tidak tetap yang selalu ada tiap semester yang lambat memberikan nilainya kepada apegawai.

4. Bahasa pemrograman apa yang digunakan SIAK?

Jawab: PHP

5. Apakah komputer di labor PUSKOM ini sudah mencukupi untuk pengguna dalam mengakses SIAK?

Jawab: sudah, terlebih mahasiswa jarang yang menggunakan komputer labor untuk akses SIAK karena SIAK bisa diakses diluar area Unilak dan juga bisa diakses melalui android mereka masing-masing jadi mereka lebih memilih mengakses sendiri dengan perangkat mereka.

6. Jaringan apa yang digunakan pada Unilak?

Jawab: LAN

7. Data apa yang menurut bapak bersifat kritis?

Jawab: Nilai mahasiswa, KRS dan jadwal kuliah

Pekanbaru, 22 Mei 2018

Kepala PDPT UNILAK



Ahmad Ade Irwanda S.T.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara ini dilakukan kepada Mahasiswa Universitas Lancang Kuning

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 20 Juli 2018

Tempat : Universitas Lancang Kuning

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Lailatul Izzati

Nim : 11353201935

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir :Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Ella Tri Wulandari

NIM : 1755201007

Jurusan :Teknik Informatika

Pertanyaan dan Jawaban

1. Apakah saudara merasa puas terhadap layanan yang diberikan SIAK?
Jawab:Tidak terlalu puas
2. Apakah ada fitur yang kurang lengkap pada SIAK?
Jawab: Ada
3. Apakah ada fitur yang tidak dapat diakses/dibuka pada SIAK?
Jawab: Ada
4. Apakah pernah saudara mendapatkan permasalahan saat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan SIAK? Jika iya, apa permasalahannya?

Jawab: Pernah. Saya tidak dapat login pada hal sudah menggunakan *user name* dan *password* yang benar. Terjadi *Trafic jammed* sehingga menghabiskan waktu yang lama untuk dapat mengakses SIAK.

5. Bagaimana ruangan labor PUSKOM untuk mengakses SIAK apakah computer tersusun rapi dan nyaman?

Jawab: Iya

6. Apakah computer untuk mengakses SIAK sudah mencukupi kebutuhan pengguna?

Jawab: Belum

7. Apakah SIAK bias diakses diluar area UNILAK?

Jawab: Bisa

8. Bagaimana keamanan data saudara pada SIAK?

Jawab: Aman

9. Apakah SIAK mudah digunakan?

Jawab: Mudah sebelum diupdate

10. Bagaimana selama ini pelayanan dari pengelola/admin SIAK saat saudara mengalami masalah pada system tersebut?

Jawab: Kurang begitu memuaskan

Pekanbaru, 18 September 2018
Narasumber

(Ella Tri Wulandari)
NIM. 1755201007

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara ini dilakukan kepada Mahasiswa Universitas Lancang Kuning

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 20 Juli 2018

Tempat : Universitas Lancang Kuning

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Lailatul Izzati

Nim : 11353201935

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir :Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Dani Rifaldi

NIM : 1755201022

Jurusan : Teknik Informatika

Pertanyaan dan Jawaban

1. Apakah saudara merasa puas terhadap layanan yang diberikan SIAK?
Jawab: Tidak
2. Apakah ada fitur yang kurang lengkap pada SIAK?
Jawab: Ada
3. Apakah ada fitur yang tidak dapat diakses/dibuka pada SIAK?
Jawab: Ada
4. Apakah pernah saudara mendapatkan permasalahan saat menggunakan SIAK? Jika iya, apa permasalahannya?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawab: Pernah. Nilai yang di update d SIAK tidak sesuai dengan data yang diberikan dosen.

5. Bagaimana ruangan labor PUSKOM untuk mengakses SIAK apakah computer tersusun rapi dan nyaman?

Jawab: Iya

6. Apakah computer untuk mengakses SIAK sudah mencukupi kebutuhan pengguna?

Jawab: Belum

7. Apakah SIAK bias diakses diluar area UNILAK?

Jawab: Bisa

8. Bagaimana keamanan data saudara pada SIAK?

Jawab: Aman

9. Apakah SIAK mudah digunakan?

Jawab: Mudah

10. Bagaimana selama ini pelayanan dari pengelola/admin SIAK saat saudara mengalami masalah pada system tersebut?

Jawab: Kurang memuaskan

Pekanbaru, 18 September 2018
Narasumber

(Dani Rifaldi)
NIM. 1755201022

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara ini dilakukan kepada Mahasiswa Universitas Lancang Kuning

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 20 Juli 2018

Tempat : Universitas Lancang Kuning

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Lailatul Izzati

Nim : 11353201935

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir :Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual

IDENTITAS NARASUMBER

Nama :Putri Alicia

NIM :1755201105

Jurusan :Teknik Informatika

Pertanyaan dan Jawaban

1. Apakah saudara merasa puas terhadap layanan yang diberikan SIAK?
Jawab: Belum
2. Apakah ada fitur yang kurang lengkap pada SIAK?
Jawab: Ada
3. Apakah ada fitur yang tidak dapat diakses/dibuka pada SIAK?
Jawab: Ada
4. Apakah pernah saudara mendapatkan permasalahan saat menggunakan SIAK? Jika iya, apa permasalahannya?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawab: Pernah. Terdapat menu yang tidak dapat diakses.

5. Bagaimana ruangan labor PUSKOM untuk mengakses SIAK apakah computer tersusun rapi dan nyaman?

Jawab: Lumayan

6. Apakah computer untuk mengakses SIAK sudah mencukupi kebutuhan pengguna?

Jawab: Belum

7. Apakah SIAK bias diakses diluar area UNILAK?

Jawab: Bisa

8. Bagaimana keamanan data saudara pada SIAK?

Jawab: Aman

9. Apakah SIAK mudah digunakan?

Jawab: Tidak terlalu mudah

10. Bagaimana selama ini pelayanan dari pengelola/admin SIAK saat saudara mengalami masalah pada system tersebut?

Jawab: Tidak memuaskan

Pekanbaru, 18 September 2018

Narasumber

(Putri Alicia)

NIM.1755201105

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara ini dilakukan kepada Mahasiswa Universitas Lancang Kuning

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 20 Juli 2018

Tempat : Universitas Lancang Kuning

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Lailatul Izzati

Nim : 11353201935

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir :Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual

IDENTITAS NARASUMBER

Nama :Rendi Haryono. S

NIM :1755201147

Jurusan :Teknik Informatika

Pertanyaan dan Jawaban

1. Apakah saudara merasa puas terhadap layanan yang diberikan SIAK?
Jawab: Tidak puas
2. Apakah ada fitur yang kurang lengkap pada SIAK?
Jawab: Ada
3. Apakah ada fitur yang tidak dapat diakses/dibuka pada SIAK?
Jawab: Ada
4. Apakah pernah saudara mendapatkan permasalahan saat menggunakan SIAK? Jika iya, apa permasalahannya?
Jawab: Pernah.Website SIAK terkadang down saat di akses.
5. Bagaimana ruangan labor PUSKOM untuk mengakses SIAK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apakah computer tersusun rapi dan nyaman?

Jawab: Tidak

6. Apakah computer untuk mengakses SIAK sudah mencukupi kebutuhan pengguna?

Jawab: Belum

7. Apakah SIAK bias diakses diluar area UNILAK?

Jawab: Bisa

8. Bagaimana keamanan data saudara pada SIAK?

Jawab: Aman

9. Apakah SIAK mudah digunakan?

Jawab: Mudah

10. Bagaimana selama ini pelayanan dari pengelola/admin SIAK saat saudara mengalami masalah pada system tersebut?

Jawab: Tidak memuaskan

Pekanbaru, 18 September 2018

Narasumber

(Rendi Haryono. S)

NIM.1755201147

UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN B

KUESIONER

JURUSAN SISTEM INFORMASI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU PEKANBARU 2020

Kepada Yth.

Mahasiswa/I Universitas Lancang Kuning dalam Menggunakan SIAK

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang sedang saya lakukan tentang “Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAK) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Servqual*”. (Studi Kasus Universitas Lancang Kuning)”, saya mohon bantuan rekan-rekan untuk mengisi kuesioner terlampir.

Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat, rekan-rekan saya mohon untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Hasil kuesioner ini akan dijamin kerahasiaannya dan akan digunakan hanya untuk kepentingan ilmiah.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan, kesungguhan dan kerjasama

Mahasiswa/I dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Lailatul Izzati

Mahasiswa Sistem Informasi – Fakultas Sains dan teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER PENELITIAN

1. Identitas Responden

(Isilah titik-titik pada pertanyaan dan pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi Anda)

1. Nama/Inisial :
2. NIM :
3. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
4. Fakultas:
 - a. Ilmu Administrasi
 - b. Ekonomi
 - c. Teknik
 - d. Pertanian
 - e. Keguruan dan Ilmu Pendidikan
 - f. Hukum
 - g. Ilmu Budaya
 - h. Kehutanan
 - i. Ilmu Komputer
5. Frekuensi Menggunakan Pelayanan SIAK
 - a. 1 X / Semester
 - b. 2 X / Semester
 - c. 3 X / Semester
 - d. 4 X / Semester

Pekanbaru,2019
TTD Responden

NIM.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kuesioner Persepsi (Tanggapan) dan Ekspektasi (Harapan)

Petunjuk Kuesioner Persepsi (Tanggapan)

Bagaimana Persepsi (Tanggapan) Mahasiswa/I terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SI AK) yang berjalan saat ini:

(mohon diberi tanda silang "X" pada setiap kolom yang disediakan, dengan menggunakan nilai dari "1" sampai "4")

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Contoh: Kolom Persepsi: 1 2 3 4

Petunjuk Kuesioner Ekspektasi (Harapan)

Bagaimana Ekspektasi (Harapan) Mahasiswa/I terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SI AK) yang berjalan saat ini:

(mohon diberi tanda silang "X" pada setiap kolom yang disediakan, dengan menggunakan nilai dari "1" sampai "4")

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Contoh: Kolom Persepsi: 1 2 3 4

Indikator *Tangible* (berwujud fisik)

NO	PERNYATAAN	Persepsi (Tanggapan)				Ekspektasi (Harapan)			
		STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP
1.	Saya merasa nyaman menggunakan SIAK	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Saya mudah memahami kemampuan SIAK	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Tampilan <i>Interface</i> SIAK menarik.	1	2	3	4	1	2	3	4
4.	SIAK bisa diakses setiap	1	2	3	4	1	2	3	4
5.	Sistem informasi mudah di operasikan	1	2	3	4	1	2	3	4
6.	Sistem Informasi Tidak pernah terjadi error.	1	2	3	4	1	2	3	4

NO	Variabel Realibility (Keandalan)	Persepsi (Tanggapan)				Ekspektasi (Harapan)			
		STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP
7.	Admin SIAK mampu dengan cepat dan akurat dalam memberikan informasi yang diminta oleh pengguna (mahasiswa)	1	2	3	4	1	2	3	4
8.	Saya merasa percaya menggunakan SIAK	1	2	3	4	1	2	3	4
9.	Saya merasa mudah dalam mengakses SIAK	1	2	3	4	1	2	3	4
10.	Semua fitur yang ada pada SIAK dapat digunakan secara Maksimal	1	2	3	4	1	2	3	4
11.	Admin SIAK memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna	1	2	3	4	1	2	3	4

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)	Persepsi (Tanggapan)				Ekspektasi (Harapan)			
		STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP
12.	Kecepatan respon staff/admin dalam memperbaiki masalah Pada SIAK	1	2	3	4	1	2	3	4
13.	Kesigapan dan kecepatan staff/admin dalam melayani keluhan pengguna (mahasiswa) terhadap SIAK	1	2	3	4	1	2	3	4
14.	Staff/admin cepat tanggap dalam memberikan informasi yang diminta pengguna (mahasiswa)	1	2	3	4	1	2	3	4
15.	Admin memberikan solusi atas kesalahan SIAK	1	2	3	4	1	2	3	4
16.	Adanya kesesuaian data mahasiswa pada SIAK	1	2	3	4	1	2	3	4

NO	Variabel Assurance (Jaminan/Kepastian)	Persepsi (Tanggapan)				Ekspektasi (Harapan)			
		STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP
17.	Keamanan data yang ada pada SIAK terjamin	1	2	3	4	1	2	3	4
18.	Ketidakstabilan SIAK Diinformasikan dengan jelas oleh Admin	1	2	3	4	1	2	3	4
19.	Kelancaran pengguna (mahasiswa dalam mengakses SIAK)	1	2	3	4	1	2	3	4
20.	Staff/admin SIAK memberikan Pelayanan yang cepet dan akurat	1	2	3	4	1	2	3	4
21.	Kesopanan dan keramahan Staff/admin dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna (mahasiswa)	1	2	3	4	1	2	3	4

NO	Variabel Emphaty (Empati)	Persepsi (Tanggapan)				Ekspektasi (Harapan)			
		STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP
22.	Staff/admin SIAK sungguh-Sungguh dalam mengutamakan kepentingan pengguna (mahasiswa)	1	2	3	4	1	2	3	4
23.	Staff/admin SIAK menunjukkan rasa simpati dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna	1	2	3	4	1	2	3	4
24.	Staff/admin SIAK mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengguna (mahasiswa)	1	2	3	4	1	2	3	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABULASI JAWABAN RESPONDEN

C.1 Data Persepsi

No responden	Pernyataan																							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4	1	1	2	2	1	2	2	4	2	1	4	2
2	4	3	3	1	2	4	1	1	2	4	4	2	4	3	2	4	1	1	2	4	4	2	2	1
3	4	1	3	2	1	2	4	3	4	2	1	1	2	2	3	3	2	4	4	1	2	4	1	1
4	2	2	1	2	4	1	2	2	2	4	4	2	3	1	3	2	3	3	1	2	1	2	4	3
5	4	2	3	4	4	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	1	4	2
9	4	3	3	4	4	4	4	4	1	1	2	1	4	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	1
7	4	2	2	2	2	1	4	2	3	4	1	4	4	1	1	7	3	4	3	4	4	4	4	4
8	2	3	1	2	1	4	4	1	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	4	2
6	2	3	2	1	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	3	2	1	4	4	1
10	4	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	1	3	4	4	2	4	1	1	1	4	2	4	2
11	4	1	3	2	2	1	3	4	4	4	2	2	4	2	3	4	2	4	3	3	2	4	2	2
21	3	2	1	4	3	2	4	2	1	3	4	4	4	4	4	1	4	2	3	2	2	1	3	4
31	2	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	3	4	4	4	2	4	3	2	4	2
41	4	4	3	2	1	3	2	4	3	1	3	1	3	2	3	3	3	1	1	3	4	4	4	4
51	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2	4	4	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	4
91	4	3	1	3	4	3	2	2	4	1	1	2	4	2	1	3	4	4	2	2	2	2	3	1
71	1	2	2	3	3	1	2	4	2	4	3	2	4	1	2	4	2	2	2	3	4	3	2	2
18	4	2	3	4	3	3	4	2	1	2	2	4	4	4	4	1	4	2	1	3	3	1	2	4
19	2	4	4	4	1	3	4	3	2	3	1	3	2	2	1	4	2	1	4	4	3	3	4	2
20	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	2	4	1	3	4	3
21	1	4	4	3	2	1	2	3	1	4	2	4	2	4	2	4	1	1	1	2	4	2	2	4
22	4	3	2	4	1	2	1	4	4	4	1	1	4	2	1	2	3	4	2	3	2	1	2	3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau (....Lanjutan) 1 Data Persepsi 1 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No responden	Pernyataan																							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
23	3	3	1	1	2	4	3	2	1	2	4	1	2	1	2	3	4	1	2	4	1	2	1	4
24	2	1	1	4	4	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	4	3	2
25	3	4	4	3	1	1	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2
26	4	2	4	4	2	2	3	2	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	1	4	4
27	1	4	2	1	2	3	2	2	4	4	4	1	1	2	1	1	3	2	4	4	2	2	3	2
28	4	2	4	4	3	2	2	4	2	2	1	3	4	1	2	4	1	1	1	1	2	3	2	2
29	2	4	2	4	1	1	3	1	2	1	4	2	1	4	4	2	4	2	4	4	4	1	3	4
30	4	1	1	2	2	2	3	2	1	4	2	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2
31	2	3	4	1	4	3	4	1	3	2	4	1	2	4	1	1	4	4	4	4	3	2	1	2
32	4	2	3	4	3	4	4	1	2	2	1	2	1	2	4	3	4	2	3	2	4	1	2	1
33	1	4	2	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	1	2	4	3
34	4	2	4	2	1	4	3	1	3	4	4	4	4	2	3	1	4	2	1	1	4	4	3	2
35	2	4	4	2	2	2	4	2	2	1	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	1	1	4
36	4	1	3	4	4	1	1	4	2	2	3	2	2	1	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3
37	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	1	4	4	1	2	3	4	2	1	2	3	2
38	4	3	1	3	4	4	3	2	3	3	1	1	4	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2
39	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	2	4	1	1	3
40	2	4	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	2	1	3	4	4	4	1	1	2	2	2	3
41	1	2	4	3	2	4	1	3	2	4	2	4	3	2	4	2	1	3	3	4	4	4	3	4
42	4	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4
43	4	2	3	1	3	2	3	1	4	1	2	2	1	3	2	4	3	1	4	2	4	4	2	2
44	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	2	2	3	1	1	3	2	2	4	2	1	4	3
45	2	1	4	2	2	2	3	1	1	2	2	3	4	3	2	2	4	1	4	4	2	2	2	4
46	1	4	4	1	1	4	3	3	2	3	1	3	3	1	2	4	2	4	1	3	4	4	1	1
47	4	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	1	2	2	4	4	3	1	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau (....lanjutan) Data Persepsi 1 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No responden	Pernyataan																							
	P1	P2	P3	P4	Sd	9d	Ld	8d	6d	01d	11d	P12	P13	P14	P15	91d	L1d	81d	61d	02d	12d	P22	P23	P24
48	2	4	2	2	4	4	2	4	1	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	1	3	4	4	3
49	2	1	3	4	4	2	4	3	4	4	1	2	2	4	2	2	4	4	3	2	3	4	2	4
50	3	2	4	2	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	4	4	1	4	2	2
51	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4
52	1	4	1	4	4	3	4	4	4	3	1	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	3	3	2
53	1	1	3	2	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3	2	1	2	1	2	1	3	3	2
54	2	4	4	2	1	2	4	3	1	4	4	3	1	1	1	4	4	4	2	3	2	4	4	3
55	2	2	4	2	4	3	2	1	3	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	2	4	4
56	3	2	4	4	2	4	2	4	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	1
57	2	4	4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	1	2	2	4	4	4
58	1	3	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	4
59	4	4	1	4	4	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	1	1	2
60	2	4	2	4	2	4	4	1	3	4	3	4	4	4	2	1	4	1	1	4	4	3	3	4
61	1	1	4	2	1	2	2	1	3	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	3
62	4	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	4	2
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	1	4	1	3	4	4	2
65	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	1	3	4
66	4	1	1	2	1	1	3	1	1	4	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	1	3	4	1	2	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	4	4	1	2	3	2	3	3	1
68	2	2	1	4	4	4	4	2	2	4	1	4	1	4	1	4	2	2	3	1	1	3	2	4
69	1	4	4	2	2	1	2	4	1	2	4	1	1	4	4	3	1	1	3	2	2	4	1	1
70	4	2	2	2	1	3	2	1	4	1	2	1	4	2	4	4	4	2	1	2	4	2	4	3
71	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	4	2	1	2	2
72	2	3	4	2	1	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	3	3	4	3	2	3	1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau (....lanjutan) Data Persepsi 1 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No responden	Pernyataan																								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
73	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	4	1	2	2	4	4	1	4	2	2	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	3	3	2	1	1	4	4	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	4	2
75	3	4	2	1	2	4	1	1	4	2	2	4	2	4	2	1	4	4	2	1	4	4	1	4	1
76	2	1	3	2	1	1	1	1	2	4	2	3	1	2	4	7	3	3	4	3	2	2	4	2	4
77	2	4	4	2	1	1	4	1	1	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	1	2	1	2	2
78	4	2	4	4	4	2	2	4	3	2	4	2	3	2	1	2	1	3	4	4	4	2	3	2	2
79	1	1	2	3	2	1	4	2	4	4	4	4	4	1	3	2	2	1	2	4	4	1	4	1	4
80	2	3	2	4	2	2	2	2	1	4	1	1	2	4	2	4	4	2	4	1	1	2	1	2	2
81	2	1	4	4	4	2	3	4	1	3	4	1	2	2	2	4	3	2	1	3	4	1	1	1	2
82	4	4	1	4	3	4	2	2	2	4	2	2	4	4	1	6	4	6	2	2	1	3	4	3	3
83	3	2	3	1	4	4	1	4	2	2	4	3	1	1	4	2	2	1	1	4	4	3	4	4	4
84	2	3	2	2	1	3	2	1	2	4	1	4	4	3	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4
85	4	4	1	4	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	4	2	3	4	4	4
86	1	2	1	4	1	3	1	1	3	2	3	2	1	4	3	2	4	2	2	3	4	4	2	2	2
87	1	1	1	4	2	4	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	4	1	4	2	2	2	4	4	4
88	4	2	2	1	2	4	2	1	2	4	3	4	3	2	2	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4
89	2	1	4	1	4	4	3	3	1	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	4
90	4	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3	3	4	4
91	2	2	3	1	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	1	2	2	2	4	4	1	3	4	4
92	3	4	2	4	2	1	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3
93	1	3	1	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	1	3	4	3	1	1	2	2	3	2	2
94	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	4	4	2	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2
95	1	2	2	2	1	2	1	3	3	4	3	4	4	3	2	1	2	2	2	1	4	4	4	3	4
96	2	4	4	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2	4	1	2	1	1	3	4	1	1	1	3	4
97	3	1	2	4	2	4	4	2	2	2	1	3	1	1	2	4	3	1	3	2	3	1	3	2	2
98	2	4	1	2	2	4	3	2	1	3	4	1	1	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2
99	1	2	4	1	1	3	4	3	2	4	2	2	1	2	2	3	2	3	4	4	1	2	2	2	1
$P_{ij} = \sum P_{ij}$	262	260	263	255	247	261	266	241	257	275	266	263	253	248	256	262	257	251	258	270	263	247	262	259	
$\bar{P}_{ij} = \frac{\sum P_{ij}}{n}$	2,6	2,6	2,7	2,6	2,5	2,6	2,7	2,4	2,6	2,8	2,7	2,7	2,6	2,5	2,6	2,6	2,6	2,5	2,6	2,7	2,7	2,5	2,6	2,6	2,6

No	1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A	14A	15A	16A	17A	18A	19A	20A	21A	22A	23A	24A
1	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER

I. UJI VALIDITAS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P
P1 Pearson Correlation	1	.089	.101	.082	.059	.153	.284**	.146	.168	.000	.072	.079	-.028	.069	.002	.251*	-.015	.022	.044	.254*	.128	.171	.025	.239*	.395**
P1 Sig. (2-tailed)		.383	.319	.418	.559	.130	.004	.150	.097	.998	.481	.439	.786	.497	.987	.012	.882	.826	.669	.011	.205	.090	.803	.017	.000
P1 N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P2 Pearson Correlation	.089	1	.308**	.353**	.193	.094	.129	.126	.082	.043	.196	.188	.131	.182	-.019	-.027	-.003	-.041	.051	.136	.162	.223*	.052	-.068	.414**
P2 Sig. (2-tailed)			.002	.000	.055	.353	.203	.213	.421	.671	.051	.062	.194	.071	.849	.787	.973	.686	.614	.181	.108	.026	.607	.505	.000
P2 N			99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P3 Pearson Correlation	.101	.308**	1	.200*	.326**	.081	.019	.174	.120	.305**	.085	.103	.024	.049	.171	.140	.198*	.014	-.014	.098	.037	-.044	.025	-.013	.397**
P3 Sig. (2-tailed)				.047	.001	.428	.853	.084	.236	.002	.401	.308	.810	.633	.091	.168	.050	.888	.894	.332	.716	.668	.807	.898	.000
P3 N				99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P4 Pearson Correlation	.082	.353**	.200*	1	.189	.150	.032	.121	.014	.059	.217*	.187	.301**	.079	.116	.183	-.035	-.015	.118	-.032	.071	.110	.170	.149	.441**
P4 Sig. (2-tailed)					.061	.138	.756	.234	.888	.565	.031	.064	.002	.439	.254	.070	.732	.883	.246	.751	.484	.277	.093	.141	.000
P4 N					99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P5 Pearson Correlation	.059	.193	.326**	.189	1	.124	.138	.094	.096	.274**	.065	.095	.111	.082	.070	.160	.157	-.101	.073	-.047	.032	-.048	-.074	.063	.370**
P5 Sig. (2-tailed)						.220	.174	.354	.343	.006	.526	.347	.273	.418	.491	.113	.122	.322	.475	.646	.755	.638	.468	.535	.000
P5 N						99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P6 Pearson Correlation	.153	.094	.081	.150	.124	1	.132	.206*	.426**	.155	.178	.085	.006	.088	.053	.111	.033	.038	-.005	-.073	.145	-.102	.053	.013	.365**
P6 Sig. (2-tailed)							.194	.040	.000	.126	.078	.405	.956	.384	.605	.275	.746	.706	.964	.473	.153	.316	.600	.898	.000
P6 N							99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P7 Pearson Correlation	.284**	.129	.019	.032	.138	.132	1	.170	.093	.233*	.089	.094	.062	.110	-.027	.048	-.068	.074	-.092	.076	.119	-.002	.167	-.070	.344**
P7 Sig. (2-tailed)																									
P7 N																									

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Mithik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P8	Pearson Correlation	.146	.126	.174	.121	.094	.206	.170	1	.379**	.192	.064	.215	.147	-.030	-.040	-.048	-.078	-.178	-.155	.042	.172	-.074	-.057	.049	.299**
	Sig. (2-tailed)	.150	.213	.084	.234	.354	.040	.093	.000	.057	.530	.033	.146	.767	.692	.640	.441	.078	.126	.677	.089	.469	.575	.627	.003	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P9	Pearson Correlation	.168	.082	.120	.014	.096	.426**	.093	.379**	1	.085	.116	.125	-.033	-.081	-.062	-.040	-.022	-.069	-.099	.016	.165	-.043	-.100	.231*	.292**
	Sig. (2-tailed)	.097	.421	.236	.888	.343	.000	.360	.000	.402	.253	.216	.743	.424	.539	.691	.827	.495	.331	.875	.102	.675	.325	.022	.003	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P10	Pearson Correlation	.000	.043	.305**	.059	.274**	.155	.233**	.192	.085	1	.005	-.167	.074	.243*	.225*	-.013	.077	-.053	.002	.052	.165	-.028	-.092	.026	.335**
	Sig. (2-tailed)	.998	.671	.002	.565	.006	.126	.020	.057	.402	.958	.099	.467	.015	.025	.895	.447	.601	.981	.609	.102	.783	.365	.797	.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P11	Pearson Correlation	.072	.196	.085	.217*	.065	.178	.089	.064	.116	.005	1	.282**	.264**	.048	.238*	.198*	.105	.154	.069	-.036	.157	.289**	-.100	.181	.429**
	Sig. (2-tailed)	.481	.051	.401	.031	.526	.078	.380	.530	.958	.003	.008	.003	.640	.018	.049	.303	.127	.494	.720	.120	.004	.324	.074	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P12	Pearson Correlation	.079	.188	.103	.187	.095	.085	.094	.215	.125	-.167	.292**	1	.145	-.151	.009	.202*	.181	.115	.082	.016	.111	.189	.130	.093	.376**
	Sig. (2-tailed)	.439	.062	.308	.064	.347	.405	.355	.033	.216	.099	.003	.151	.135	.933	.045	.058	.257	.418	.878	.276	.062	.198	.359	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P13	Pearson Correlation	-.028	.131	.024	.301**	.111	.006	.062	.147	-.033	.074	.264**	.145	1	.087	-.041	.130	.035	.122	.116	-.003	.083	.292**	-.106	.285**	.346**
	Sig. (2-tailed)	.786	.194	.810	.002	.273	.956	.543	.146	.743	.467	.008	.151	.390	.686	.200	.731	.229	.253	.975	.416	.003	.295	.004	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P14	Pearson Correlation	.069	.182	.049	.079	.082	.088	.110	-.030	-.081	.243*	.048	-.151	.087	1	.190	.154	.169	.097	.101	.116	.005	.159	-.026	.027	.329**
	Sig. (2-tailed)	.497	.071	.633	.439	.418	.384	.278	.767	.424	.015	.640	.135	.390	.059	.128	.095	.339	.322	.255	.959	.115	.799	.794	.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P15	Pearson Correlation	.002	-.019	.171	.116	.070	.053	-.027	-.040	-.062	.225*	.238*	.009	-.041	.190	1	.128	.279**	.228*	.068	.180	-.125	-.012	.024	.138	.341**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

P16	Pearson Correlation	.251 [*]	-.027	.140	.183	.160	.111	.048	-.040	-.013	.198 [*]	.202 [*]	.130	.154	.128	1	.372 ^{**}	.259 ^{**}	.073	-.030	.010	-.010	.121	.227 ^{**}	.423 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.012	.787	.168	.070	.113	.275	.636	.640	.691	.895	.049	.045	.200	.128	.205	.000	.010	.474	.768	.922	.925	.232	.024	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P17	Pearson Correlation	-.015	-.003	.198 [*]	-.035	.157	.033	-.068	-.078	-.022	.077	.105	.191	.035	.169	.279 ^{**}	.372 ^{**}	1	-.012	.016	-.024	-.046	-.039	.118	.319 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.882	.973	.050	.732	.122	.746	.502	.441	.827	.447	.303	.058	.731	.095	.005	.006	.006	.908	.877	.816	.638	.702	.245	.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P18	Pearson Correlation	.022	-.041	.014	-.015	-.101	.038	.074	-.178	-.069	-.053	.154	.115	.122	.097	.228	.259 ^{**}	.274 ^{**}	1	.299 ^{**}	.252 ^{**}	.146	.094	-.024	.154	.333 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.826	.686	.888	.883	.322	.706	.464	.078	.495	.601	.127	.257	.229	.339	.023	.010	.006	.003	.012	.149	.356	.811	.129	.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P19	Pearson Correlation	.044	.051	-.014	.118	.073	-.005	-.092	-.155	-.099	.002	.069	.062	.116	.101	.068	.073	-.012	.299 ^{**}	1	.337 ^{**}	.317 ^{**}	.318 ^{**}	.059	.026	.326 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.669	.614	.894	.246	.475	.964	.363	.126	.331	.981	.494	.418	.263	.322	.501	.474	.508	.003	.001	.001	.001	.001	.561	.799	.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P20	Pearson Correlation	.254 [*]	.136	-.096	-.032	-.047	-.073	.076	.042	.016	.052	-.036	.016	-.003	.116	.180	.090	.016	.252 ^{**}	.337 ^{**}	1	.231 [*]	.197	.149	.027	.346 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.011	.181	.332	.751	.646	.473	.454	.677	.875	.609	.720	.878	.975	.255	.074	.768	.877	.012	.001	.021	.051	.140	.769	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P21	Pearson Correlation	.128	.162	.037	.071	.032	.145	.119	.172	.165	.165	.157	.111	.083	.005	-.125	.010	-.024	.146	.317 ^{**}	.231 [*]	1	.162	.024	.099	.387 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.205	.108	.716	.484	.755	.242	.089	.102	.102	.120	.276	.416	.959	.218	.922	.816	.149	.149	.001	.021	.109	.813	.332	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P22	Pearson Correlation	.171	.223 [*]	-.044	.110	-.048	-.102	-.002	-.074	-.043	-.028	.288 ^{**}	.189	.292 ^{**}	.159	-.012	-.010	-.048	.094	.316 ^{**}	.197	.162	1	.037	.164	.328 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.090	.026	.668	.277	.638	.316	.986	.469	.675	.783	.004	.062	.003	.115	.904	.925	.638	.356	.001	.051	.109	.718	.105	.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
P23	Pearson Correlation	.025	.052	.025	.170	-.074	.053	.167	-.057	-.100	-.032	-.100	.130	-.106	-.026	.024	.121	-.039	-.024	.059	.149	.024	.037	1	-.008	.227 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.826	.686	.888	.883	.322	.706	.464	.078	.495	.601	.127	.257	.229	.339	.023	.010	.006	.003	.012	.149	.356	.811	.129	.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sig. (2-tailed)	.803	.607	.807	.093	.468	.600	.099	.575	.325	.365	.324	.198	.295	.799	.814	.232	.702	.811	.561	.140	.813	.718	.935	.024
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Pearson Correlation	.239	-.068	-.013	.149	.063	.013	-.070	.049	.231	.026	.181	.093	.285	.027	.138	.227	.118	.154	.026	.027	.099	.164	-.008	.355
Sig. (2-tailed)	.017	.505	.898	.141	.535	.898	.492	.627	.022	.797	.074	.359	.004	.794	.173	.024	.245	.129	.799	.789	.332	.105	.935	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Pearson Correlation	.395	.414	.397	.441	.370	.365	.344	.299	.292	.335	.429	.376	.346	.329	.341	.423	.319	.333	.326	.346	.387	.328	.227	.355
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.003	.001	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.001	.001	.001	.000	.000	.001	.024	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.692	.756	25

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
163.39	155.792	12.482	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	159.87	149.462	.347		.681
P2	159.92	148.871	.365		.680
P3	160.00	148.449	.341		.680
P4	159.93	148.679	.395		.679
P5	160.07	149.087	.314		.681
P6	159.92	149.871	.314		.682
P7	160.04	149.488	.284		.683
P8	159.94	150.772	.244		.685
P9	160.04	150.835	.235		.685
P10	159.80	150.755	.287		.684
P11	159.84	149.321	.386		.681
P12	159.74	151.032	.338		.684
P13	159.89	150.406	.297		.683
P14	159.98	150.244	.275		.684
P15	160.03	149.622	.282		.683
P16	159.96	148.611	.373		.680
P17	160.07	150.107	.260		.684
P18	160.03	150.315	.280		.684
P19	160.09	150.165	.270		.684
P20	160.05	149.355	.287		.682
P21	160.01	149.561	.338		.682
P22	159.85	150.824	.280		.684
P23	160.76	150.737	.140		.690
P24	159.94	150.058	.304		.683
P	81.70	38.948	1.000		.684

Tabel Nilai-Nilai r Product Moment

N	Tarf Signif		N	Tarf Signif		N	Tarf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Lailatul Izzati dilahirkan di Pasir Pengaraian, pada tanggal 16 Februari 1995, Sebagai Anak Pertama dari Ayahanda Mistaridan Ibunda Murwati yang beralamat di Jl. Kota Baru Kelurahan Sri Meranti Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Nomor Hp: 0822-8413-6252. Alamat Email: tulizzati-laila@gmail.com.



Pengalaman pendidikan yang dilalui dimulai pada Sekolah Dasar (SD) Negeri 017 Umban Sari tahun 2001-2007, dan dilanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah (Mts) Taufiq Wal-Hidayah Rumbai tahun 2007-2010 dan menamatkan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 01 Pekanbaru pada tahun 2010-2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, sebagai mahasiswa pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi hingga menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini di tahun 2021.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIP-M) Kelas I Kota Pekanbaru, pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kel. Harapan Tani Kecamatan Kempas.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.