

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI *E-CAMPUS* MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN MODEL *KANO*

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

MUHAMMAD NURHADI

11753101881



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2023

**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.

LEMBAR PERSETUJUAN**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
E-CAMPUS MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN
MODEL KANO****TUGAS AKHIR**

Oleh:

MUHAMMAD NURHADI**11753101881**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 12 Januari 2023

Ketua Program Studi**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**
NIP. 198307162011011008**Pembimbing****Dr. M. Luthif Hamzah, B.IT., M.Kom.**
NIP. 199001242019031017



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.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN MODEL KANO

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD NURHADI

11753101881

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 9 Januari 2023

Pekanbaru, 9 Januari 2023

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008

Dekan
Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Anofrizen, S.Kom., M.Kom.

Sekretaris : Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.

Anggota 1 : T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys.

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.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 17 Januari 2023

SURAT PERNYATAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nurhadi
NIM : 11753101881
Tempat/Tanggal Lahir : Batusangkar/16 Agustus 1998
Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
Program Studi : Sistem Informasi
Judul ~~Disertasi/Tesis/ Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ :
Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Serqual dan Model Kano.

Meyatakan dengan sebcnar-benarnya bahwa :

1. Penulisan di ~~Disertasi/Tesis/ Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Olehkara itu ~~Disertasi/Tesis/ Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapatnya plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Tesis/ Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Januari 2023
Yang membuat pernyataan



Muhammad Nurhadi
NIM. 11753101881

**Pilih salah satu sesuai karya tulis*



LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji bagi *Allah Subhanhau Wa Ta'ala* sebagai bentuk syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa merasa kekurangan sedikit apapun. Semoga hamba-Mu ini selalu berada di jalan *Allah Subhanhau Wa Ta'ala Tuhan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang*. Shalawat beserta salam kita curahkan kepada *Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa sallam* dengan mengucapkan "*Allahuma Sholli 'ala Muhammad Wa 'ala Ali Muhammad*". Semoga senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia dan akhirat. Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Wilfrit Ilmen, ayahanda tercinta adalah seorang ayah yang telah membesarkan peneliti, memenuhi segala keperluan peneliti dan keluarganya, selalu mengorbankan waktu, tenaga untuk anak-anaknya tersayang, dan selalu memberikan kasih sayang yang penuh kepada anak-anaknya.
2. Ibu Rosmalidar, ibunda tercinta yang telah melahirkan saya, membesarkan saya hingga peneliti tumbuh dewasa, tak ada kata letih yang terucap, hanya kasih sayang yang selalu diberikannya kepada anak-anaknya tersayang.
3. Muhammad Idkham Khalid, adik kandung yang selalu *mensupport* dan mengingatkan peneliti untuk selalu berusaha dan tidak menyerah apapun yang terjadi.
4. Redha Sukma Insyariah, adik kandung yang saya cintai, yang telah *mensupport* peneliti untuk selalu berusaha dan tidak menyerah apapun yang terjadi.
5. Kepada saudara, teman yang selalu ada ketika susah maupun senang juga membantu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga *Allah Subhanhau Wa Ta'ala* selalu melimpahkan rahmat, hidayah-Nya dan melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan, sehingga kita menjadi khalifah yang selalu bersyukur dan selalu berada di jalan yang benar, *Aamiin Ya Rabbal Alamiin*.

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.



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Allhamdulillah hirobbil'amin. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan hidayah-Nya dan disertai dengan usaha yang maksimal serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, maka akhirnya Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam tidak lupa pula peneliti ucapkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad *Shallallahu 'alaihi Wasallam* dengan mengucapkan lafaz *Allohumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*, karena jasa beliau yang telah membawa manusia merasakan nikmatnya islam seperti sekarang ini.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu prasyarat untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka meraih gelar kesarjanaan di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini yang sangat membantu dari awal seminar proposal hingga saat ini saya memperoleh gelar sarjana.
5. Bapak Anofrizen, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir yang sudah memberikan masukan berupa kritik serta arahan kepada peneliti agar Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.
6. Bapak T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Penguji I yang sudah memberikan masukan berupa kritik serta arahan kepada peneliti agar Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.
7. Bapak Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys sebagai Dosen Penguji II yang sudah memberikan masukan berupa kritik serta arahan kepada peneliti agar Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.
8. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom sebagai Dosen Penasehat Akademik dan sebagai orang tua peneliti yang telah memberikan arahan dan saran selama

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.

masa kuliah serta penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

9. Pegawai dan Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu dan mempermudah dalam pengurusan administrasi Tugas Akhir ini.
10. Bapak dan ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah sabar dan ikhlas dalam memberikan banyak ilmu dan motivasinya.
11. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Wilfrit Ilmen dan Ibu Rosmalidar yang telah memberikan segalanya dan selalu memberikan perhatian berupa kasih sayang dan semangat. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kerja keras yang telah kalian lakukan dengan penuh keikhlasan tanpa pamrih demi kesuksesan. Semoga Allah selalu menjaga dan melindungi Bapak dan Ibu dimanapun kalian berada. *Amiin Ya Rabbal'amin.*
12. Kepada kedua saudara peneliti M. Idkham Khalid dan Redha Sukma Im-syiriah yang telah memberikan semangat, perhatian, motivasi, doa, dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
13. Terimakasih kepada teman Tayo-tayo, rekan-rekan Kelas SIF E 17 dan teman-teman seperjuangan M. Iqbal Indrawan, Roby Ramadani, Fuad Rah-matullah, Andani Saputra, Melgisatria Trinanda, Risky Dwi Nurrohman yang telah membantu dan memberikan dukungan dan semangat selama melakukan penelitian Tugas Akhir dan menemani peneliti sampai terlak-sananya sidang, serta memberikan do'a yang terbaik. Semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebajikan dan mendapatkan pahala dari sisi Allah SWT.

Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu peneliti membuka diri dalam menerima kritik dan saran yang mendukung atau membantuan agar dapat lebih baik di masa yang akan datang dengan mengirimkan email ke 11753101881@students.uin-suska.ac.id. Semoga dengan kritikan dan saran ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Wassalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 12 Januari 2023

Penulis,



Muhammad Nurhadi

NIM. 11753101881

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.



BUILDING OF INFORMATICS, TECHNOLOGY AND SCIENCE (BITS)

ISSN 2684-8910 (Print) | ISSN 2685-3310 (Online)

Jalan Sisingamangaraja No. 338, Medan, Sumatera Utara

Website <https://ejournal.seminar-id.com/index.php/bits> | Email: jurnal.bits@gmail.com

Publisher Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi (FKPT)

Medan, 25 Desember 2022

No : 256/BITS/LOA/XII/2022

Lamp : -

Hal : Penerimaan Naskah Publikasi Ilmiah

Kepada Yth,
Bapak/Ibu **Muhammad Nurhadi**
Di Tempat

Terimakasih telah mengirimkan artikel ilmiah untuk diterbitkan pada **BUILDING OF INFORMATICS, TECHNOLOGY AND SCIENCE (BITS)** ISSN 2684-8910 (Print), ISSN 2685-3310 (Online), dengan judul:

Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual dan Model Kano

Penulis: **Muhammad Nurhadi, Muhammad Luthfi Hamzah, Khairil Ahsyar, Muhammad Jazman**

Berdasarkan hasil review dari reviewer bahwa artikel tersebut dinyatakan **DITERIMA** untuk dipublikasikan pada **Volume 4, Nomor 3, Desember 2022**.

QR Code dibawah ini merupakan penanda keaslian LOA yang dikeluarkan yang akan menuju pada halaman website Daftar LOA pada Jurnal BITS.

Sebagai informasi tambahan, saat ini Jurnal **BUILDING OF INFORMATICS, TECHNOLOGY AND SCIENCE (BITS)** telah **TERAKREDITASI** dengan Peringkat **SINTA 3** berdasarkan SK Kepmendikbudristek No. **158/E/KPT/2021** tertanggal **09 Desember 2021** dimulai dari Volume 1 No 1, tahun 2019, hingga Volume 5 No 2 Tahun 2023.

Demikian informasi yang kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Hormat Kami,

Mesran, M. Kom
 Journal Manager

Tembusan:

1. Peninggal
2. Author
3. FKPT

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

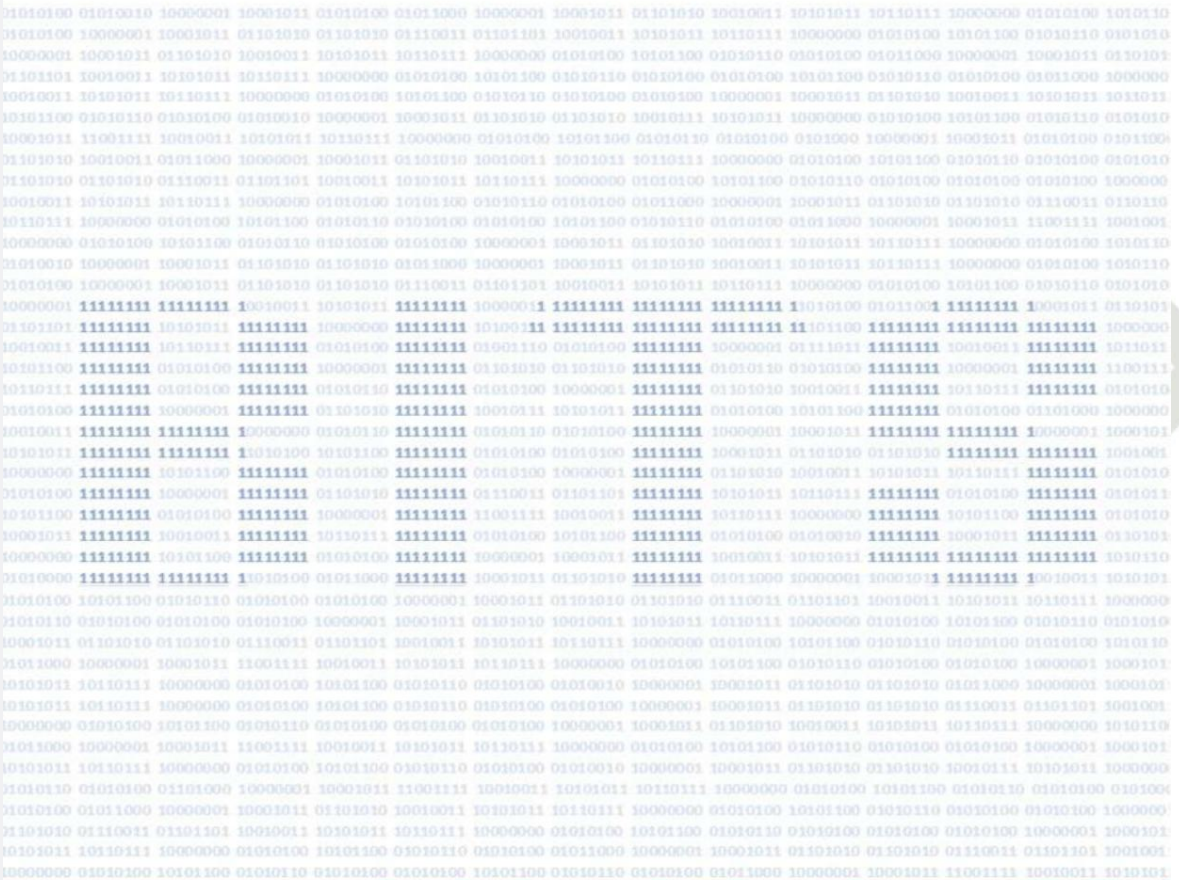
ISSN : 2685-3310(media online)
ISSN : 2684-8910(media cetak)



BITS

Building of Informatics, Technology and Science

Volume: 4 Nomor: 3 Tanggal : 30 Desember 2022



Dipublikasikan Oleh:



FKPT (Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi)

Jalan Sisingamangaraja No. 338
Simpang Limun Medan
Sumatera Utara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

HOME / ARCHIVES / Vol 4 No 3 (2022): Desember 2022

DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3>

PUBLISHED: 2022-12-30

ARTICLES

Hotel Selection Decision Support System with the Simple Additive Weighting (SAW) Method

- o **Annisaa Utami** (Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Purwokerto, Indonesia) 1181-1187
- o **Muhammad Lulu Latif Usman** (Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Purwokerto, Indonesia)
- o **Ike Fitria Ramadhani** (Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Purwokerto, Indonesia)
- o **Siti Nur Fadilah Syam** (Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Purwokerto, Indonesia)
- o **Fikrian Akmal Fauzan** (Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Purwokerto, Indonesia)

Citations ?

DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2262>, Abstract View: 16 times, PDF Download: 28 times

Penerapan Neural Network dengan Menggunakan Algoritma Backpropagation pada Prediksi Putusan Perceraian

- o **Zulastri Zulastri** (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia) 1188-1195
- o **Iis Afrianty** (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)
- o **Elvia Budianita** (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)
- o **Fadhilah Syafria** (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)

Citations ?

DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2437>, Abstract View: 52 times, PDF Download: 16 times

Penerapan Algoritma Decision Tree Untuk Penentuan Pola Penerima Beasiswa KIP Kuliah

- o **Ita Arfyanti** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia) 1196-1201
- o **Muhammad Fahmi** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)
- o **Pitrasacha Adytia** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)

Citations ?

DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2275>, Abstract View: 25 times, PDF Download: 19 times

Multi Kelas Speaker Recognition Menggunakan Deep Learning dengan CN-Celeb Dataset

- o **Adipta Martulandi** (Bina Nusantara University, Indonesia) 1202-1211
- o **Amalia Zahra** (Bina Nusantara University, Indonesia)

Citations ?

DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2467>, Abstract View: 29 times, PDF Download: 11 times

Analisis Perbandingan Metode ROC-WASPAS dan Entropy-WASPAS dalam Keputusan Pemberian Reward Kinerja Pegawai Hotel

- o **Rima Tamara Aldisa** (Universitas Nasional, Jakarta, Indonesia) 1212-1223

Citations ?

DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2562>, Abstract View: 19 times, PDF Download: 7 times

Analisis Sentimen Kenaikan Harga BBM Pertamina Pada Media Sosial Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier

- o **Sartika Lina Mulani Sitio** (Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia) 1224-1231
- o **Ria Nadiyah** (Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia)

Citations ?

DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2311>, Abstract View: 61 times, PDF Download: 48 times

- 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prediksi Persediaan Bahan Baku Makanan Menerapkan Algoritma Apriori Data Mining

- **Salmon Salmon** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)
- **Azahari Azahari** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)
- **Amelia Yusnita** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)

1386-1394



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2563>, Abstract View: 27 times, PDF Download: 9 times



Penerapan Data Mining Untuk Prediksi Perkiraan Hujan dengan Menggunakan Algoritma K-Nearest Neighbor

- **Nursobah Nursobah** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)
- **Siti Lailiyah** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)
- **Bartolomius Harpad** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)
- **Muhammad Fahmi** (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)

1395-1400



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2564>, Abstract View: 14 times, PDF Download: 11 times



Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano

- **Muhammad Nurhadi** (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)
- **Muhammad Luthfi Hamzah** (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)
- **Tengku Khairil Ahsyar** (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)
- **Muhammad Jazman** (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia)

1401-1411



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2691>, Abstract View: 22 times, PDF Download: 12 times



Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Pengangkatan Karyawan Kontrak Menjadi Karyawan Tetap Menerapkan Metode Preference Selection Index (PSI)

- **Alexius Ulan Bani** (Universitas Bung Karno, Jakarta, Indonesia)
- **Yoga Listi Prambodo** (Universitas Bung Karno, Jakarta, Indonesia)
- **Azlan Azlan** (STMIK Triguna Dharma, Medan, Indonesia)

1412-1421



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2657>, Abstract View: 12 times, PDF Download: 2 times



Implementasi Metode MAUT dalam Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penerimaan Stock Keeper Restoran dengan Pembobotan Rank Order Centroid

- **Mohammad Aldinugroho Abdullah** (Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia)
- **Rima Tamara Aldisa** (Universitas Nasional, Jakarta, Indonesia)

1422-1430



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2656>, Abstract View: 16 times, PDF Download: 7 times



Kombinasi Penerapan Metode WASPAS dan Rank Order Centroid (ROC) dalam Keputusan Pemilihan Teknologi Kamera Ponsel Terbaik

- **Badrul Anwar** (Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia)
- **Wakhinuddin Simatupang** (Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia)
- **Mukhlidi Muskhir** (Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia)
- **Dedy Irfan** (Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia)
- **Asyahri Hadi Nasyuha** (STMIK Triguna Dharma, Medan, Indonesia)

1431-1437



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2653>, Abstract View: 34 times, PDF Download: 11 times





- 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Deteksi Kesehatan Janin Menggunakan Decision Tree dan Feature Forward Selection

1658-1664

- o Indah Sulihati (Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia)
- o Abdul Syukur (Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia)
- o Aris Marjuni (Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia)



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2672>, Abstract View: 26 times, PDF Download: 7 times



The Role of Digital Forensic Experts in Cybercrime Investigations in Indonesia Based on The Scopus Research Index

1665-1670

- o Subektiningsih Subektiningsih (Universitas Amikom Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia)
- o Dedy Hariyadi (Universitas Jenderal Achmad Yani, Yogyakarta, Indonesia)



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2638>, Abstract View: 30 times, PDF Download: 15 times



Application of Deep Learning LSTM in Online Power Prediction on Three-Phase Power Transformer

1671-1678

- o Destra Andika Pratama (Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia)
- o Sinta Nabila (Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia)



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2690>, Abstract View: 15 times, PDF Download: 12 times



Sistem Rekomendasi Content-based Filtering Menggunakan TF-IDF Vector Similarity Untuk Rekomendasi Artikel Berita

1679-1686

- o Arif Akbarul Huda (Universitas Amikom Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia)
- o Rohmad Fajarudin (Universitas Amikom Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia)
- o Arifiyanto Hadinegoro (Universitas Amikom Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia)



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2511>, Abstract View: 12 times, PDF Download: 14 times



Penerapan Metode Topsis Pada Sistem Pendukung Keputusan Kelayakan Penerima Dana Bantuan Operasional Sekolah

1688-1696

- o Azahari Azahari (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)
- o Pajar Pahrudin (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)
- o Yunita Yunita (STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia)



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2290>, Abstract View: 1 times, PDF Download: 1 times



Implementation of Profile Matching in the Decision Support System for Best Student Selection

1697-1704

- o Rhaishudin Jafar Rumandan (Institut Agama Islam Negeri Ambon, Ambon, Indonesia)
- o Rini Nuraini (Universitas Nasional, Jakarta Selatan, Indonesia)
- o Marlina Sari (Politeknik Negeri Medan, Medan, Indonesia)



DOI: <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2587>, Abstract View: 37 times, PDF Download: 6 times



Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano

Muhammad Nurhadi¹, Muhammad Luthfi Hamzah², Khairil Ahsyar³, Muhammad Jazman⁴

Fakultas Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, Indonesia

Email: ¹1753101881@students.uin-suska.ac.id, ²muhammad.luthfi@uin-suska.ac.id, ³tengkukhairil@uin-suska.ac.id, ⁴Jazman@uin-suska.ac.id

Email Penulis Korespondensi: 11753101881@students.uin-suska.ac.id

Submitted: 16/12/2022; Accepted: 28/12/2022; Published: 30/12/2022

Abstrak— Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi dan atribut layanan yang perlu ditingkatkan, serta perbaikan terkait kualitas layanan yang diberikan oleh sistem e-campus kepada mahasiswa di UIN Mahmud Yunus Batusangkar. Ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang diberikan oleh sistem e-campus kepada mahasiswa dalam rangka memberikan saran atau pertimbangan untuk peningkatan kualitas sistem e-campus kepada pihak kampus atau developer, yang selanjutnya akan menghasilkan solusi peningkatan kualitas sistem e-campus demi kepuasan pengguna. Prosedur yang digunakan meliputi 5 tahapan yaitu perencanaan, pengumpulan informasi, pengolahan informasi, analisis informasi dan review pelaporan terakhir. Hasil penelitian membuat perhitungan dengan menggunakan prosedur e-servqual sebesar $0,92 \leq 1$, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan dapat dikatakan belum dapat memenuhi harapan mahasiswa. Jika tingkat kinerja terpenuhi, maka akan membawa peningkatan kepuasan pengguna yang sangat besar. Namun jika tidak terpenuhi maka akan menurunkan tingkat kepuasan. Sedangkan model kano mendapatkan delapan atribut termasuk kedalam kategori Must-be, delapan atribut kategori One-Dimensional dan enam atribut kategori Attractive. Tingkat peringkat yang diperoleh merupakan sumber atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Setiap atribut yang memiliki nilai negatif yang sangat besar juga akan kurang efektif dalam mencapai kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna; Model Kano; E-Campus; E-Servqual; Sistem Informasi

Abstract— This study aims to identify the dimensions and service attributes that need to be improved, as well as improvements related to the quality of services provided by the e-campus system to students at UIN Mahmud Yunus Batusangkar. It also aims to identify the quality of services provided by the e-campus system to students in order to provide advice or consideration to improve the quality of the e-campus system to the campus or developer, which in turn will produce a solution to improve the quality of the e-campus system for user satisfaction. The procedures used include 5 stages are planning, gathering information processing information analysis and the latest reporting review. The research results created calculations using e-servqual procedures of $0.92 \leq 1$, showing that the quality of the services provided could be said to be unable to fulfill students' expectations. If the level of performance is met, it will bring about a very large increase in user satisfaction. But if not fulfilled, it will reduce the level of satisfaction. Whereas the canoe model gets eight attributes included in the must-be category, eight one-dimensional attributes and six attractive attributes. The ranking level obtained is a source of attributes that are prioritized to be improved. Every attribute that has a very large negative value will also be less effective in achieving user satisfaction.

Keywords: User Satisfaction; Kano Model; E-Campus; E-servqual; Information Systems

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi pada masa globalisasi dikala ini beranjak sangat cepat dan semakin banyak data atau informasi yang tersebar serta kompleks, sehingga dunia pendidikan harus sanggup mengikuti pertumbuhan teknologi khususnya pada bidang teknologi yang terkomputerisasi. Bersamaan dengan pertumbuhan teknologi dikala ini, kebutuhan manusia akan informasi dikala ini jadi begitu mudah terpenuhi dengan hadirnya internet, yang mempermudah kita dalam melaksanakan transfer data atau informasi dalam hitungan detik. Kotler dan Keller (2009:37) menyatakan bahwa saat ini banyak jasa industri yang tidak mencakup produk fisik, saat ini banyak dari mereka yang memakai internet dalam pengolahan produk atau jasanya yang bertujuan untuk menjangkau pelanggan yang lebih luas [1]. Sistem informasi akademik didefinisikan menjadi sistem yang didesain untuk memenuhi kebutuhan layanan akademik yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas layanan, daya saing serta kualitas sumber daya manusia yang dihasilkannya diperkuat, kinerjanya berbanding lurus dengan bertambahnya jumlah peserta didik, semakin banyak layanan yang diberikan maka akan mempengaruhi jumlah peningkatan kepuasan penggunaannya. Evaluasi suatu sistem informasi diperlukan untuk menjaga kualitas suatu sistem informasi tersebut, dan salah satu landasan awal evaluasi sistem adalah faktor kepuasan pengguna [2].

Ngano (2018: 13-14) mendefinisikan kinerja yang dirasakan dari suatu produk dalam memberikan nilai terhadap kinerja tersebut yang berkaitan dengan harapan pengguna merupakan faktor dalam kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa tidak puas jika produk atau jasa tidak lagi sesuai dengan harapannya. Sebaliknya pengguna akan senang jika kinerja memenuhi harapan mereka. dan pelanggan akan merasa senang jika harapan tersebut melebihi dari apa yang mereka harapkan. Kuncinya adalah menyesuaikan harapan pengguna dengan kinerja suatu pelayanan [3].

Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar merupakan salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan teknologi sistem informasi berbasis *website* yang di namakan dengan *E-Campus*, dimana *website* tersebut menjadi salah satu fasilitas untuk pengguna terutama mahasiswa yang bertujuan untuk mempermudah dalam

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

perguruan perkuliahan. *E-Campus* dapat di artikan sebagai perangkat lunak lengkap yang berbasis *website* yang bertujuan untuk mempermudah pengelolaan atau pengadministrasian suatu aktivitas akademik pada sebuah lembaga akademik seperti Universitas, Institut, Politeknik, dan lain sebagainya. Pengelolaan yang dimaksud antara lain mulai dari pendaftaran (Mahasiswa baru, Dosen, Program studi, Mata kuliah, Kurikulum, dan lain sebagainya), penjadwalan perkuliahan, kegiatan perkuliahan (Presensi/Absensi kuliah, Pemberian materi, Kuis, UAS, UTS, dan lain sebagainya), hingga dengan pelaporan data atau informasi yang terkait dengan akademik [4].

Berdasarkan studi awal yang dilakukan, sistem *E-Campus* di Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar perlu diukur kualitas layanannya dikarenakan munculnya beberapa keluhan dari mahasiswa sehingga tingkat kepuasan yang dialami mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem *E-Campus* perlu untuk diukur tingkat kualitasnya. Dalam menanggulangi kasus tersebut maka perlu dilakukan riset terhadap kualitas pelayanan serta juga untuk mengkategorikan atribut apa saja yang butuh diperbaiki atau ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna, yang nantinya bisa memperoleh layanan ataupun produk apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [5]. Untuk menganalisis kualitas pelayanan, peneliti menggunakan dua metode yaitu metode *E-Servqual* dan model Kano. Metode *E-Servqual* bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pada sistem *E-Campus* di Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar dengan menggunakan 5 (lima) dimensi *E-Servqual* di antaranya yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Sedangkan Model Kano di kembangkan oleh Noriaki Kan, yang digunakan untuk mengklasifikasikan lima dimensi atribut *E-Servqual* yang di gunakan saat ini berdasarkan hasil seberapa baik kualitas layanan yang diberikan sehingga pengguna dapat menerimanya dan merasa puas berdasarkan kebutuhannya [6].

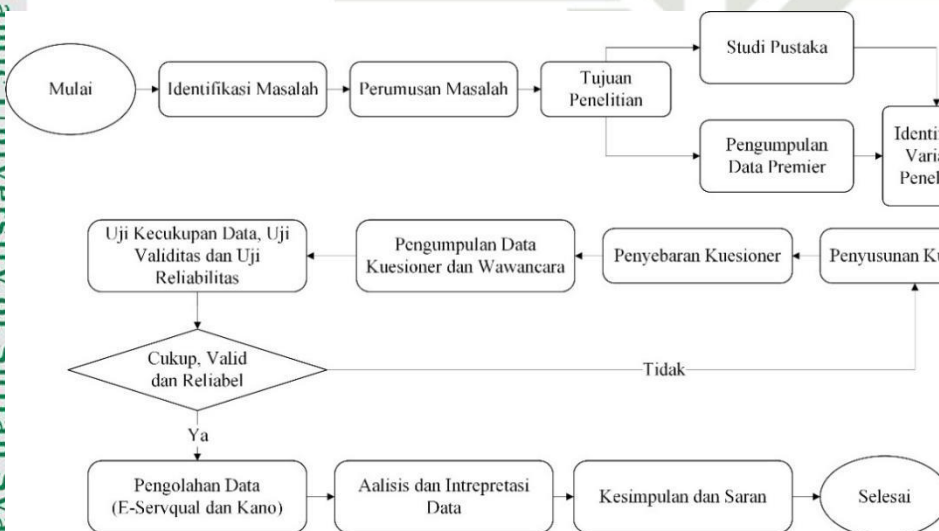
Penelitian yang serupa juga telah diteliti oleh Arini Firdiana dengan studi kasus di Alive Fusion Dining, Yogyakarta. Hasil yang diperoleh dalam penelitiannya ialah pada metode *Service Quality* bisa terlihat bahwasanya kepuasan pelanggan pada Alive Fusion Dining belum cukup merasa puas serta masih terdapatnya kekurangan dalam pelayanan kualitas pada restoran tersebut, dimana hasil perhitungan semua atribut kinerja aktual mendapatkan hasil dengan nilai GAP yang bernilai negatif. Sebaliknya pada model kano untuk kategori *Must-be* pada atribut "Cepat dalam menyajikan pesanan" mendapatkan hasil GAP sebesar -0,88. Sedangkan untuk kategori *One-dimensional* pada atribut "Karyawan tanggap serta cekatan pada saat dipanggil" mendapatkan hasil GAP sebesar -0,90. Dan untuk nilai GAP sebesar -0,93 terdapat pada atribut "Hidangan dimasak oleh *chef* yang berpengalaman" yaitu pada kategori *Attractive* [7].

Metode *E-Servqual* dan Kano juga digunakan oleh Muhamad Rafi Rupiantoro, Sari Wulandari dan Rio Aurachman dimana dalam penelitian tersebut membahas mengenai analisis kebutuhan pelanggan pada suatu *website* *En-Zy* di bandung dengan hasil pada pengolahan *E-Servqual* didapatkan 14 atribut kuat dan 10 atribut lemah. Sedangkan berdasarkan klasifikasi model Kano diperoleh 9 atribut yang diprioritaskan dan 6 atribut yang perlu dikembangkan. Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data yang berisi atribut kebutuhan yang diprioritaskan dan dikembangkan sebagai *True Customer Needs* [8].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian

Adapun tahapan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dapat dilihat pada gambar di bawah sebagai berikut:



Gambar 1 Metodologi Penelitian

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

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 mengemukakan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

2. Tahap Perencanaan

Hak pertama yang perlu dilakukan adalah memilih dan merencanakan apa yang akan dipelajari. Ini termasuk menentukan masalah dan ruang lingkup dengan merumuskan masalah terkait penelitian, yaitu mengenai kepuasan pengguna dan kemudian menyesuaikan dengan metode yang digunakan yaitu metode *E-Servqual* dan model Kano. Selanjutnya yaitu melakukan studi pustaka yang bertujuan untuk menambah literatur dalam melakukan penelitian. Langkah selanjutnya adalah memilih instrumen dan metode pengumpulan data dengan menggunakan model Kano untuk mengklasifikasikan atribut layanan berdasarkan seberapa puas pelanggan terhadapnya dan metode *E-Servqual* untuk mengevaluasi kualitas layanan pelanggan. Responden penelitian ini adalah mahasiswa UIN Mahmud Yunus Batusangkar pada Semester Genap tahun ajaran 2020/2021. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang didasarkan pada lima dimensi *E-Servqual* dan pada model Kano yaitu *functional* dan *dysfunctional*.

Tabel 1 Indikator Pelayanan Pada Sistem E-Campus

| Dimensi | Kode | Indikator |
|-------------------------------|------|---|
| Reliability (Keandalan) | RL.1 | Kemampuan system dalam melakukan pemrosesan data cepat |
| | RL.2 | Sistem pada E-campus mudah dalam pegoperasiannya baik dari segi menu maupun dari segi tampilan |
| | RL.3 | E-campus Memberikan informasi secara jelas dan update |
| | RL.4 | E-campus Bisa di akses oleh banyak pengunjung secara bersamaan |
| | RL.5 | E-campus bisa <i>Logout</i> secara otomatis jika tidak digunakan dalam beberapa jangka waktu yang lama |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | RS.1 | Ketanggapan pegawai administrator dalam memberi bantuan dan memberi solusi dari masalah secara cepat |
| | RS.2 | Keluhan dan saran direspon dengan baik |
| | RS.3 | Kemampuan system dalam menampilkan halaman (loading) cepat |
| | RS.4 | Ketika ada masalah pada sistem <i>e-campus (error)</i> atau lagi maintenance diproses secara cepat |
| Assurance (Jaminan) | AS.1 | Memberikan perlindungan keamanan data atau terjaganya kerahasiaan data pribadi |
| | AS.2 | <i>Backups</i> data dilakukan setiap hari, sekali seminggu atau sekali dalam sebulan |
| | AS.3 | Mengatur batas maksimal <i>user</i> aktif secara bersamaan (<i>log-in</i> secara bersamaan) |
| Empathy (Empati) | EM.1 | Memberikan Informasi & petunjuk tata cara pengoperasian sistem yang dijabarkan secara jelas (Buku Panduan) |
| | EM.2 | Peringatan atau notifikasi jika ada kesalahan atau lupa dalam pengisian |
| | EM.3 | Ketersediaan kolom komentar atau halaman keluhan |
| | EM.4 | Menyediakan saluran yang bervariasi dalam menampung kritikan (keluhan) dan saran dari pengguna (Instagram, facebook, twitter, telegram) |
| | EM.5 | Adanya pemberitahuan ketika terjadinya problem atau lagi maintenance pada sistem <i>e-campus</i> |
| Tangible (Bukti Langsung) | TG.1 | Kerapian tata letak atau layout pada menu-menu teratur |
| | TG.2 | Kombinasi warna pada layout yang sesuai dan nyaman |
| | TG.3 | Kejelasan tulisan pada system <i>e-campus</i> |
| | TG.4 | Kejelasan tulisan dalam pembukaan data, pencetakan dan download file baik itu KRS, KHS, Tugas, dll dalam bentuk PDF atau Word |
| | TG.5 | Tidak terjadinya kesalahan/error pada sistem <i>e-campus (server down, menginput tugas, absen, dll)</i> |

b. Tahap Pengumpulan Data

Pada fase ini, data yang di kumpulkan yaitu berasal dari data primer dan data sekunder. Data premier di dapatkan dari hasil kuesioner dan hasil wawancara. Sedangkan data sekunder di dapatkan dari data tambahan yang relevan dengan penelitian ini. beberapa di antaranya di peroleh dari karya ilmiah, jurnal dan literatur lainnya yang dapat digunakan untuk mempelajari lebih lanjut mengenai masalah dan metode yang akan di gunakan dalam penelitian.

Kuesioner digunakan sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data dari tanggapan responden berdasarkan karakteristik masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pada penelitian ini peneliti mengangkat dua model kuesioner berdasarkan dua metode penelitian yaitu metode *E-Servqual* dan model Kano. Kuesioner disusun dalam tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi *E-Servqual* dimana dari ke lima dimensi tersebut di hitung tingkat kepentingan, tingkat harapan, dan tingkat kinerja/realita pelanggannya, serta dalam model Kano berdasarkan fungsional dan disfungsionalnya.

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

2. Tahap Pengolahan Data

a. Uji Kecukupan Data

Kuesioner yang telah diberikan atau dikirim akan dikumpulkan dan kemudian dilakukan pengolahan data. Uji validasi dan reliabilitas akan digunakan untuk menyeleksi kegiatan yang dilakukan pada tahap pengolahan data. Analisis statistik data dilakukan dengan bantuan tools atau aplikasi SPSS versi 23. Hasil dari pengolahan data tersebut akan menjadi bahan dalam pengolahan data dengan menggunakan metode yang digunakan, dan aplikasi ini juga mencari jawaban dari kuesioner yang dibagikan untuk mengetahui persentase jawaban dari setiap pertanyaan.

1. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam perhitungan penelitian ini. Kuesioner dapat disebar setelah jumlah data yang diperlukan dinyatakan cukup, untuk menentukan kecukupan data dapat ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

2. Uji Validitas Data

Uji Validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang berupa kuesioner benar-benar mengukur apa yang perlu diukur serta mengetahui seberapa cermat suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Alat ukur validitas yang tinggi berarti memiliki varian kesalahan yang kecil, sehingga memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul adalah data yang bisa dipercaya [9]. Untuk mendapatkan hasil dari uji validitas serta untuk mempersingkat waktu, maka dalam kasus saat ini peneliti menggunakan alat bantu berupa *software IBM SPSS* versi 23 dan *software Microsoft Excel*. Dari hasil penghitungan menggunakan *software* tersebut maka data atau kuisisioner dapat dikatakan signifikan/valid jika nilai dari suatu data tersebut memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Sebaliknya, jika nilai r hitung $<$ dari r tabel berarti tidak signifikan/tidak valid dan tidak akan di masukkan dalam pengujian data selanjutnya.

3. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas bertujuan untuk pengukuran suatu konsistensi dan kestabilan responden dalam menjawab suatu kondisi yang berhubungan dengan pertanyaan-pertanyaan yang menggambarkan dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk kuesioner atau daftar pertanyaan. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan tersebut stabil/konsisten dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas suatu data atau kuesioner yang digunakan, peneliti menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Peneliti juga menggunakan *IBM SPSS* versi 23 dan *Microsoft Excel* yang keduanya memiliki fasilitas untuk menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) dalam pengujian reliabilitas suatu data. Menurut Ghozali (2011) suatu variabel dianggap reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60. Sedangkan jika nilai *Cronbach Alpha* $<$ 0,60 maka variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliabel [10].

d. Tahap Analisa dan Pembahasan

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah mengukur seberapa puas pengguna website menggunakan metode *E-Servquan* dan model Kano. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, langkah pertama yang dilakukan adalah mengolah data hasil penyebaran kuesioner. Model penyelesaian di ambil dari adaptasi pengguna dimana yang nantinya digunakan untuk membuat pertanyaan berdasarkan skala *likert* yang di dasari dari lima variabel yaitu *Tangibles* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empahty* (Empati).

Setelah itu dilanjutkan ke tahap metode *E-servqual* dengan mengevaluasi tingkat kepentingan, harapan dan realita pengguna. Setelah itu, dilakukan rekapan berdasarkan kriteria fungsional dan disfungsional. Hasil tersebut dapat dibawa ke tahap selanjutnya yaitu pengolahan dari hasil ke dua penilaian dari penilaian responden. Setelah diperoleh hasil yang sudah diolah sebelumnya, maka selanjutnya dilakukan analisis untuk secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada pengguna dan juga dapat memberikan masukan dalam pembaharuan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi kampus.

e. Penutup

Dari hasil analisis dalam penelitian yang sudah dijelaskan maka dapat diambil sebuah kesimpulan. Kesimpulan adalah hasil akhir dalam penelitian ini. Karena penelitian yang dibuat memiliki keterbatasan ataupun asumsi-asumsi.

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

2.1 Metode Penelitian

2.1.1 *Electronic Service Quality (E-Servqual)*

Pada awalnya *Service Quality (Servqual)* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dengan melakukan serangkaian penelitian terhadap sektor-sektor jasa sehingga diperoleh suatu cara instrumen untuk melakukan pengukuran kualitas jasa. Pada metode *Servqual* juga dikenal istilah GAP (Kesenjangan). Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan [11]. Nilai GAP dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan nilai yang diharapkan oleh pelanggan [12]. Untuk memperoleh nilai kesenjangan tersebut maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor GAP / Kesenjangan} = \text{Skor R} - \text{Skor H} \quad (2)$$

Keterangan:

R = Realita pengguna atas kinerja yang di rasakan

H = Harapan pengguna atas pelayanan yang diperoleh

Jika nilai GAP yang dihasilkan negatif (-), berarti pengguna tidak puas atau kualitas layanan buruk. Pengguna puas atau kualitas layanan dianggap memuaskan jika nilai GAP yang di hasilkan nol. Sebaliknya, jika nilai GAP positif (+) maka pengguna sangat puas atau kualitas layanan sangat baik. Nilai kualitas pelayanan atau *service quality* diperoleh dengan mencari selisih antara nilai harapan dengan nilai realita yang diberikan. Dalam menganalisis kualitas layanan yang sudah diberikan maka dapat menggunakan rumus :

$$\text{Kualitas Layanan} = \frac{\text{Realita Pengguna}}{\text{Harapan Pengguna}} \quad (3)$$

Apabila nilai Q yang di hasilkan ≥ 1 , maka kualitas pelayanan yang didapatkan bisa dikatakan baik. Namun Sebaliknya jika nilai Q ≤ 1 maka kualitas pelayanan yang didapatkan buruk. Metode *Servqual* memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi [13]. Walaupun metode *Service Quality (Servqual)* di kembangkan pada perusahaan sektor jasa, namun metode ini juga dapat diterapkan untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi yaitu *Electronic Service Quality (E-Servqual)*. Menurut Ulum & Muchtar (2018) menyatakan *Electronic Service Quality* merupakan suatu pelayanan yang berbasis elektronik dimana bertujuan untuk mempermudah dalam memfasilitasi belanja, pembelian maupun pengiriman produk atau jasa secara efektif dan efisien [14].

2.1.2 Model Kano

Profesor Noriaki Kano yang berasal dari Tokyo University of Science pada tahun 1984 merupakan orang yang mengembangkan Model Kano. Model Kano dikembangkan bertujuan untuk mengkategorikan setiap atribut suatu layanan apakah atribut tersebut sesuai dengan harapan para pengguna atau seberapa baiknya sebuah atribut tersebut memberikan kepuasan terhadap kebutuhan pengguna sistem tersebut [6]. Terdapat beberapa atribut layanan yang digunakan dalam Model Kano yaitu dapat dibedakan menjadi beberapa kategori pokok dan sekunder, diantaranya [14]:

1. *Must Be Requirements*

Kategori ini merupakan kebutuhan dasar dari produk atau jasa. Jika atribut kebutuhan ini tidak terpenuhi maka akan menurunkan kepuasan pelanggan. Namun apabila atribut kebutuhan ini ada maka tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. *One Dimensional Requirements*

Pada kategori ini atribut kebutuhan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. Jika atribut ini terpenuhi, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Sebaliknya, pelanggan akan merasa tidak puas apabila atribut kebutuhan tidak terpenuhi.

3. *Attractive Requirements*

Pada kategori ini kepuasan pelanggan akan meningkat apabila atribut ini terpenuhi. Namun apabila tidak terpenuhi maka tidak akan memberikan pengaruh pada ketidakpuasan pelanggan.

4. *Indifferent*

Pada kategori ini kepuasan pelanggan tidak terpengaruh oleh ada atau tidak adanya karakteristik.

5. *Reverse*

Jika persyaratan atribut terpenuhi, kepuasan pelanggan akan menurun dalam kategori ini. Di sisi lain, kepuasan pelanggan akan meningkat jika karakteristik tersebut dihilangkan.

6. *Questionable*

Questionable terjadi Ketika tanggapan responden terhadap pertanyaan Fungsional atau Disfungsional tidak sesuai, maka dianggap dipertanyakan.

Untuk menentukan kalsifikasi suatu atribut pada model kano maka pada penelitian ini peneliti menggunakan tabel evaluasi kano yaitu sebagai berikut:

Tabel 2 Evaluasi Model Kano

| Kebutuhan Konsumen | | | Disfungsional | | | | |
|--|---|---------------------|---------------|-------------------|--------|---------------------|------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | Suka | Memang Seharusnya | Netral | Masih Bisa Menerima | Tidak Suka |
| F u n g s i o n a l | 1 | Suka | Q | A | A | A | O |
| | 2 | Memang Seharusnya | R | I | I | I | M |
| | 3 | Netra | R | I | I | I | M |
| | 4 | Masih Bisa Menerima | R | I | I | I | M |
| | 5 | Tidak Suka | R | R | R | R | Q |

Keterangan

- A = Attractive
- M = Must – be
- O = One – dimensional
- R = Reverse
- Q = Questionable
- I = Indifferent

- 1 = Suka
- 2 = Memang Seharusnya
- 3 = Netral
- 4 = Masih Bisa Menerima
- 5 = Tidak Suka

Dalam menentukan klasifikasi dengan model Kano, hal ini dilakukan dengan menentukan fokus nilai responden untuk setiap atribut *functional* dan *dysfunctional*, dari sana akan diperoleh titik temu dalam menentukan atribut - atribut tersebut ke dalam model Kano.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Uji Relibilitas Data

Uji validitas dilaksanakan dengan menggunakan 100 responden. Dalam memperoleh nilai data pada uji validitas data, pengujian dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS versi 23. Dalam pengolahan data pada pengujian validitas pengujian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 10%, maka derajat kebebasan (df) = n-2, atau pada penelitian ini yaitu df = 100 - 2 = 98. Maka nilai r tabel dapat dilihat pada tabel r yaitu df = 98 dengan r tabel = 0.1654 [15].

Tabel 3 Uji Validitas Data

| No | Dimensi | Kode | rhitung | | Fungsional | Disfungsional | rtabel | Keterangan |
|----|-------------------------------|------|-----------------|-----------------|------------|---------------|--------|------------|
| | | | Tingkat Realita | Tingkat Harapan | | | | |
| 1 | Reliability (Keandalan) | RL.1 | 0,837 | 0,895 | 0,734 | 0,748 | 0,1654 | Valid |
| 2 | | RL.2 | 0,853 | 0,897 | 0,822 | 0,783 | 0,1654 | Valid |
| 3 | | RL.3 | 0,841 | 0,897 | 0,758 | 0,798 | 0,1654 | Valid |
| 4 | | RL.4 | 0,717 | 0,755 | 0,542 | 0,820 | 0,1654 | Valid |
| 5 | | RL.5 | 0,717 | 0,744 | 0,659 | 0,679 | 0,1654 | Valid |
| 6 | Responsiveness (Daya Tanggap) | RS.1 | 0,779 | 0,881 | 0,808 | 0,797 | 0,1654 | Valid |
| 7 | | RS.2 | 0,826 | 0,887 | 0,793 | 0,809 | 0,1654 | Valid |
| 8 | | RS.3 | 0,790 | 0,889 | 0,763 | 0,830 | 0,1654 | Valid |
| 9 | | RS.4 | 0,748 | 0,857 | 0,802 | 0,826 | 0,1654 | Valid |
| 10 | Assurance (Jaminan) | AS.1 | 0,829 | 0,873 | 0,855 | 0,596 | 0,1654 | Valid |
| 11 | | AS.2 | 0,828 | 0,859 | 0,774 | 0,829 | 0,1654 | Valid |
| 12 | | AS.3 | 0,760 | 0,680 | 0,689 | 0,811 | 0,1654 | Valid |
| 13 | Empathy (Empati) | EM.1 | 0,814 | 0,820 | 0,706 | 0,758 | 0,1654 | Valid |
| 14 | | EM.2 | 0,746 | 0,823 | 0,746 | 0,852 | 0,1654 | Valid |
| 15 | | EM.3 | 0,785 | 0,834 | 0,771 | 0,842 | 0,1654 | Valid |
| 16 | | EM.4 | 0,700 | 0,785 | 0,675 | 0,821 | 0,1654 | Valid |
| 17 | | EM.5 | 0,796 | 0,858 | 0,788 | 0,694 | 0,1654 | Valid |
| 18 | Tangible (Bukti Langsung) | TG.1 | 0,847 | 0,861 | 0,762 | 0,803 | 0,1654 | Valid |
| 19 | | TG.2 | 0,782 | 0,861 | 0,757 | 0,778 | 0,1654 | Valid |
| 20 | | TG.3 | 0,769 | 0,857 | 0,815 | 0,756 | 0,1654 | Valid |
| 21 | | TG.4 | 0,737 | 0,886 | 0,803 | 0,792 | 0,1654 | Valid |

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

TG.5 0,683 0,710 0,503 0,817 0,1654 Valid

Sebagai yang terlihat dari hasil perhitungan pada tabel 3 di atas, hasil yang diperoleh yaitu tidak adanya atribut yang perlu dibuang karena r hitung $\geq r$ tabel. Dari hasil pengolahan tersebut dapat dinyatakan valid untuk setiap item pada atribut yang sesuai dengan kuesioner.

Langkah selanjutnya yaitu menentukan apakah kuesioner yang digunakan reliabel atau tidak yaitu dengan melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa konsisten jawaban responden terhadap pertanyaan. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 23 untuk mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* agar diperoleh hasil yang dapat diandalkan. Tingkat fungsional dan disfungsional metode *E-Servqual* dan Kano, serta tingkat kualitas layanan yang dapat diandalkan antara harapan dan kenyataan, adalah tujuan dari uji reliabilitas pada pemrosesan data.

Tabel 4 Uji Reliabilitas Metode E-Servqual

| No | Jenis Pertanyaan | r tabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|------------------|---------|------------------|------------|
| 1 | Realita Pengguna | 0,1654 | 0,969 | Reliabel |
| 2 | Harapan Pengguna | 0,1654 | 0,979 | Reliabel |

Tabel 5 Uji Reliabilitas Model Kano

| No | Jenis Pertanyaan | r tabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|------------------|---------|------------------|------------|
| 1 | Fungsional | 0,1654 | 0,960 | Reliabel |
| 2 | Disfungsional | 0,1654 | 0,970 | Reliabel |

Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas yang terdapat dari tabel 4 dan 5 diatas, maka dapat diketahui nilai dari *Cronbach's Alpha* pada *Service Quality* untuk tingkat harapan sebesar 0,979 dan tingkat realita sebesar 0,969. Sebaliknya, hasil uji reliabilitas pada indikator fungsional pada model Kano adalah 0,960, sedangkan hasil uji reliabilitas pada indikator disfungsional adalah 0,970. Nilai r tabel *Cronbach's Alpha* yang memiliki nilai r tabel sebesar 0,1654 menunjukkan bahwa tanggapan item terhadap kuesioner dapat dipercaya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban atas butiran kuesioner sudah reliabel atau konsisten.

3.2 Pengolahan Metode E-Servqual

Dengan mengurangi nilai rata-rata setiap atribut realita pengguna dengan nilai rata-rata setiap atribut harapan pengguna, maka dilakukan perhitungan untuk masing-masing atribut sehingga diperoleh nilai *Service Quality*. Berikut pada tabel 6 merupakan hasil dari penghitungan *Service Quality*.

Tabel 6 Nilai Harapan, Realita, GAP dan Ranging Dari Tiap Atribut

| Dimensi | Atribut | Mean | | GAP R - H | Ranging |
|----------------------------------|---------|---------|---------|--------------|---------|
| | | Realita | Harapan | | |
| Reliability (Keandalan) | RL.1 | 3,56 | 3,95 | -0,39 | 16 |
| | RL.2 | 3,71 | 4,02 | -0,31 | 10 |
| | RL.3 | 3,8 | 4,11 | -0,31 | 11 |
| | RL.4 | 3,35 | 3,81 | -0,46 | 20 |
| | RL.5 | 3,6 | 3,64 | -0,04 | 2 |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | RS.1 | 3,45 | 3,86 | -0,41 | 17 |
| | RS.2 | 3,54 | 3,89 | -0,35 | 13 |
| | RS.3 | 3,46 | 3,9 | -0,44 | 19 |
| | RS.4 | 3,32 | 3,88 | -0,56 | 21 |
| Assurance (Jaminan) | AS.1 | 3,91 | 4,2 | -0,29 | 9 |
| | AS.2 | 3,78 | 3,97 | -0,19 | 6 |
| | AS.3 | 3,51 | 3,54 | -0,03 | 1 |
| Empathy (Empati) | EM.1 | 3,64 | 3,84 | -0,2 | 7 |
| | EM.2 | 3,59 | 3,96 | -0,37 | 15 |
| | EM.3 | 3,53 | 3,89 | -0,36 | 14 |
| | EM.4 | 3,28 | 3,71 | -0,43 | 18 |
| | EM.5 | 3,64 | 3,97 | -0,33 | 12 |
| Tangible (Bukti Langsung) | TG.1 | 3,8 | 4,02 | -0,22 | 8 |
| | TG.2 | 3,71 | 3,87 | -0,16 | 5 |
| | TG.3 | 3,9 | 4,02 | -0,12 | 3 |
| | TG.4 | 3,87 | 4,01 | -0,14 | 4 |
| | TG.5 | 3,15 | 3,88 | -0,73 | 22 |

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

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.

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.

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.

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.

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.

Langkah selanjutnya adalah menggunakan rumus Q untuk menentukan kualitas setiap dimensi. Jika nilai $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Hal ini dilakukan setelah nilai GAP pada masing-masing atribut pada kepuasan harapan pengguna dan realita pengguna telah ditentukan. Namun sebaliknya, jika nilai $Q \leq 1$, maka kualitas layanan mungkin buruk atau mungkin tidak memenuhi harapan pengguna. Berikut pada tabel 7 dibawah ini merupakan nilai - nilai hasil akhir dari metode *E-Servqual* dalam kualitas pelayanan di setiap atribut dimensi pada *system E-Campus*.

Tabel 7 Nilai Q dari Pada Tiap Dimensi Metode *E-Servqual*

| No | Dimensi | Mean | | GAP R - H | Q R - H |
|----|----------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| | | Harapan (H) | Realita (R) | | |
| 1. | Tangibles | 3,96 | 3,69 | -0,27 | 0,93 |
| 2. | Reliability | 3,91 | 3,60 | -0,3 | 0,92 |
| 3. | Responsiveness | 3,88 | 3,44 | -0,44 | 0,89 |
| 4. | Assurance | 3,90 | 3,73 | -0,17 | 0,96 |
| 5. | Empathy | 3,87 | 3,54 | -0,34 | 0,91 |
| | Mean | 3,91 | 3,60 | -0,30 | 0,92 |

Dari tabel 6 di atas menunjukkan bahwa hasil dari nilai Q belum mencukupi standar atau belum dapat dikatakan baik dikarenakan nilai Q di atas membuktikan bahwa nilai yang didapatkan ≤ 1 yang mana nilai Q sebesar 0,92.

3.3 Pengolahan dan Penghitungan Kano

Langkah awal yang dilakukan dalam penghitungan model Kano yaitu mengubah semua jawaban responde berdasarkan atribut atau pernyataan yang terdapat pada jawaban *functional* serta *dysfunctional* kedalam bentuk kategori-kategori pada model Kano yaitu *Must-Be*, *One-Dimensional*, *Attractive Requiremens*, *Indifferent*, *Reverse*, dan *Questionable*. Dengan menggunakan tabel evaluasi kano yang terdapat pada tabel 2 sebelumnya.

Tabel 8 Klasifikasi Tiap Atribut ke Dalam Model Kano

| No | Atribut | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|
| | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | P 11 | P 12 | P 13 | P 14 | P 15 | P 16 | P 17 | P 18 | P 19 | P 20 | | |
| 1. | A | A | Q | Q | Q | I | I | A | Q | A | Q | I | R | R | A | A | I | A | I | O | A | A |
| 2. | I | A | Q | R | Q | A | R | Q | R | Q | A | A | Q | A | I | A | A | R | R | Q | Q | I |
| 3. | R | I | R | Q | M | Q | M | Q | Q | Q | Q | M | I | Q | I | M | M | R | R | I | M | R |
| 4. | Q | Q | Q | Q | Q | Q | Q | Q | Q | Q | I | I | I | I | I | I | I | A | A | A | A | Q |
| 5. | Q | Q | A | A | A | A | A | A | A | A | I | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | Q |
| 6. | Q | M | M | M | M | M | I | I | M | O | I | I | O | I | I | I | M | I | I | I | O | |
| 7. | Q | A | A | A | Q | O | O | O | Q | Q | O | O | O | O | A | A | A | A | A | A | A | Q |
| 8. | A | I | I | Q | R | A | I | I | A | O | I | I | A | I | I | I | A | I | A | A | A | A |
| 9. | A | A | I | I | I | A | I | I | A | O | I | I | I | I | Q | I | I | A | I | I | A | A |
| 10. | I | I | R | Q | M | I | I | M | M | M | M | M | I | I | M | M | R | I | I | I | I | I |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 100 | I | A | O | I | I | A | M | O | A | O | M | M | O | M | I | I | M | A | A | I | A | I |

Setelah dilakukannya pengkategorian, langkah selanjutnya yaitu mengelompokkan hasil klasifikasi yang telah diperoleh sehingga untuk langkah ini hanya menentukan jumlah masing -masing atribut untuk klasifikasi semua responden. Ini dilakukan setelah klasifikasi fungsional dan disfungsional telah didapatkan. Dengan menggunakan rumus pada *Blauth's Formula* untuk menentukan pengkategorian model kano pada setiap atribut layanan ditentukan setelah hasil tabulasi kebutuhan pengguna ke dalam kategori di dapatkan.

Berikut merupakan rumus *Blauth's Formula* pada model kano:

- Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$, maka grade diperoleh dari fungsi yang paling maksimum dari $(one-dimensional, attractive, must-be)$.
- Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$, maka grade diperoleh dari fungsi yang paling maksimum dari $(indifferent, reverse, questionable)$.
- Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) = (indifferent + reverse + questionable)$ maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu $(one-dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable)$.

2. Dilarang mengemukakan 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.

State Islamic University of Sultan Hassanudin Kasim Riau

Tabel 9 Tabulasi Tiap-Tiap Atribut Kategori Kano

| Atribut | Kategori Kano | | | | | | Keterangan |
|---------|---------------|----|----|-----------|-----------|-----------|-------------------|
| | Q | R | I | A | O | M | |
| P 1 | 13 | 7 | 23 | 28 | 17 | 12 | Attractive |
| P 2 | 6 | 6 | 25 | 34 | 16 | 13 | Attractive |
| P 3 | 11 | 13 | 21 | 20 | 23 | 12 | One - Dimensional |
| P 4 | 15 | 10 | 20 | 18 | 24 | 13 | One - Dimensional |
| P 5 | 9 | 8 | 29 | 9 | 9 | 36 | Must-Be |
| P 6 | 6 | 6 | 24 | 33 | 15 | 16 | Attractive |
| P 7 | 5 | 7 | 26 | 20 | 14 | 28 | Must-Be |
| P 8 | 8 | 6 | 22 | 20 | 26 | 18 | One - Dimensional |
| P 9 | 10 | 6 | 26 | 30 | 11 | 17 | Attractive |
| P 10 | 9 | 5 | 31 | 14 | 29 | 12 | One - Dimensional |
| P 11 | 6 | 6 | 27 | 16 | 12 | 33 | Must-Be |
| P 12 | 4 | 3 | 28 | 15 | 13 | 37 | Must-Be |
| P 13 | 6 | 4 | 29 | 15 | 27 | 19 | One - Dimensional |
| P 14 | 5 | 5 | 27 | 15 | 14 | 34 | Must-Be |
| P 15 | 9 | 5 | 22 | 16 | 25 | 23 | One - Dimensional |
| P 16 | 7 | 5 | 24 | 17 | 15 | 32 | Must-Be |
| P 17 | 8 | 10 | 23 | 15 | 13 | 31 | Must-Be |
| P 18 | 7 | 10 | 23 | 28 | 15 | 17 | Attractive |
| P 19 | 4 | 6 | 26 | 18 | 27 | 19 | One - Dimensional |
| P 20 | 8 | 5 | 27 | 17 | 25 | 18 | One - Dimensional |
| P 21 | 6 | 5 | 26 | 32 | 12 | 19 | Attractive |
| P 22 | 6 | 3 | 26 | 15 | 16 | 34 | Must-Be |

Setelah perhitungan dilakukan pada tabel 9 di atas, didapatkan hasil yaitu kategori yang *Attractive*, *One-dimensional* dan *Must-be* memperoleh nilai lebih besar daripada kategori *Questionable*, *Reverse* dan *Indifferent* yang memperoleh nilai lebih sedikit. Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi karakteristik metode kano untuk memaksimalkan efektivitas hasil. Berdasarkan hasil dari tabel 9 diatas maka dapat diketahui bahwa terdapat enam atribut yang berkategori *Attractive*, delapan atribut yang berkategori *Must-Be* dan delapan atribut yang berkategori *One-Dimensional*.

3.4 Pengintegrasian E-Servqual dan Metode Kano

Berdasarkan perhitungan yang dibuat dari kuesioner, yang berisi 100 kuesioner dengan 22 pertanyaan tentang karakteristik layanan dan dikirim ke pada mahasiswa Universitas Islam Negara Mahmud Yunus Batusangkar yang aktif di tahun akademik 2021/2022 (Semester Genap). Sehingga dapat diketahui hasil GAP skor dari penghitungan Realita (R) dikurangi dengan Harapan (H) yang nantinya akan diperoleh selisih dari nilai tersebut. Dari hasil selisih tersebut dapat diketahui bahwa layanan tersebut negatif atau positif.

Namun dari hasil penghitungan dalam penelitian ini didapatkan nilai GAP skor pada semua atribut - atribut layanan yang diberikan bernilai negatif, dapat dilihat pada tabel 3 sebelumnya. Maka proses selanjutnya yaitu melakukan pengintegrasian pengolahan data kuesioner *E-Servqual* dengan pengolahan data kuesioner model Kano, sehingga didapatkan atribut - atribut yang akan diprioritaskan untuk di kembangkan.

Tabel 10 Pengintrgrasian Metode E-Servqual dan Model Kano

| No | Atribut | GAP | Kategori Kano | Rangking |
|----|---|-------|--------------------------|----------|
| 1 | Mengatur batas maksimal user aktif secara bersamaan (<i>log-in</i> secara bersamaan) | -0,03 | <i>Must-Be</i> | 1 |
| 2 | Sistem e-campus bisa <i>Logout</i> secara otomatis jika tidak digunakan dalam beberapa jangka waktu yang lama | -0,04 | <i>One - Dimensional</i> | 2 |
| 3 | Ketelasan tulisan pada sistem <i>e-campus</i> | -0,12 | <i>One - Dimensional</i> | 3 |
| 4 | Ketelasan tulisan dalam pembukaan data, pencetakan dan download file baik itu KRS, KHS, Tugas, dll dalam bentuk PDF atau Word | -0,14 | <i>One - Dimensional</i> | 4 |
| 5 | Kombinasi warna pada layout sistem <i>e-campus</i> sesuai dan nyaman | -0,16 | <i>Attractive</i> | 5 |
| 6 | Dilakukannya backupan data oleh petugas (Operator Sistem) | -0,19 | <i>Must-Be</i> | 6 |
| 7 | Memberikan Informasi & petunjuk tata cara pengoperasian sistem yang dijabarkan secara jelas (Buku Panduan) | -0,2 | <i>Attractive</i> | 7 |
| 8 | Ketapiian tata letak, layout atau menu-menu pada sistem <i>e-campus</i> Teratur | -0,22 | <i>Attractive</i> | 8 |

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 milik UIN Suska Riau

| | | | | | |
|---|---|---|-------|-------------------|----|
| <p>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p> | <p>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.</p> | Memberikan perlindungan keamanan data atau terjaganya kerahasiaan data pribadi | -0,29 | One – Dimensional | 9 |
| | | Sistem pada <i>e-campus</i> mudah dalam pegoperasiannya baik dari segi menu maupun dari segi tampilan | -0,31 | Must-Be | 12 |
| | | Sistem pada <i>e-campus</i> memberikan informasi secara jelas dan update | -0,31 | One – Dimensional | 11 |
| | | Adanya pemberitahuan ketika terjadinya problem atau lagi maintenance pada sistem <i>e-campus</i> | -0,33 | Must-Be | 13 |
| | | Keluhan dan saran direspon dengan baik | -0,35 | Must-Be | 14 |
| | | Tersedianya kolom komentar atau halaman keluhan | -0,36 | One – Dimensional | 15 |
| | | Peringatan atau notifikasi jika ada kesalahan atau lupa dalam pengisian | -0,37 | One – Dimensional | 16 |
| | | Kemampuan sistem <i>e-campus</i> dalam melakukan pemrosesan data cepat | -0,39 | Attractive | 17 |
| | | Ketanggapan pegawai administrator dalam memberi bantuan dan memberi solusi dari masalah secara cepat | -0,41 | Must-Be | 18 |
| | | Menyediakan saluran yang bervariasi dalam menampung kritikan (keluhan) dan saran dari pengguna (Instagram, facebook, twitter, telegram) | -0,43 | Attractive | 19 |
| | | Kemampuan sistem dalam menampilkan halaman cepat (loading cepat) | -0,44 | One – Dimensional | 19 |
| | | Sistem <i>e-campus</i> bisa di akses oleh banyak pengunjung secara bersamaan | -0,46 | Attractive | 20 |
| | | Ketika ada masalah pada sistem <i>e-campus</i> (<i>error</i>) atau lagi maintenance diproses secara cepat | -0,56 | Must-Be | 21 |
| | | Tidak terjadinya kesalahan/error pada sistem <i>e-campus</i> (server down, menginput tugas, absen, dll) | -0,73 | Must-Be | 22 |

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh dari pengintegrasian metode servqual dan kano menunjukkan bahwa atribut pertama yang diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu “Mengatur batas maksimal user aktif secara bersamaan (*log-in* secara bersamaan)”, yang kedua yaitu “Sistem bisa *logout* secara otomatis jika tidak digunakan dalam beberapa jangka waktu yang lama”, yang ketiga yaitu “Kejelasan tulisan pada sistem *e-campus*”, yang keempat yaitu “Kejelasan tulisan dalam pembukaan data, pencetakan dan download file baik itu KRS, KHS, Tugas, dll dalam bentuk PDF atau *Word*” yang kelima yaitu “Kombinasi warna pada layout sistem *e-campus* sesuai dan nyaman” begitu seterusnya sesuai rangking yang telah didapatkan melalui hasil pencarian menggunakan metode *servqual* sebelumnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengolahan data serta analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat di ambil beberapa kesimpulan yang diantaranya sebagai berikut:

- Berdasarkan penghitungan dengan metode *E-Servqual* diketahui bahwa semua atribut memiliki nilai GAP negatif dengan nilai rata-rata keseluruhan yaitu 0,92 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan bisa dibilang belum mampu memenuhi harapan mahasiswa dikarenakan nilai $0,92 \leq 1$.
- Dari 22 atribut pelayanan yang diklasifikasikan menggunakan model Kano, didapatkan 8 atribut termasuk kedalam kategori *Must be* yang berarti jika pelayanan/kinerja tidak terpenuhi maka pengguna akan merasa tidak puas sejumlah 8 atribut termasuk kedalam kategori *One-Dimensional* yang berarti kepuasan pelanggan proporsional atau sebanding dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan sejumlah 6 atribut termasuk kedalam kategori *Attractive* yang berarti pemenuhan kinerja bakal mengakibatkan kenaikan kepuasan pelanggan yang sangat besar. Namun bila tidak dipenuhi, maka tidak akan mengurangi tingkatan kepuasan.
- Pada integrasi metode *E-Servqual* dan model Kano, atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu berdasarkan tingkat rangking yang telah didapatkan dimana setiap atribut yang mempunyai nilai negatif sangat besar maka semakin rendah juga dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

REFERENCES

[1] M. W. P. Putra, “Penggunaan Metode Kano Sebagai Analisis E-Servqual Pada Website www. siakadu. ac. id (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya). Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 7 No. 3,” *Universitas Negeri Surabaya*, 2019.

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

[2] a. Saputra and D. Kurniadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, vol. 7, no. 3, pp. 58–66, 2019.

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

[3] N. Sutno, *Manajemen Pemasaran*, 1st ed., vol. 1. Semarang: EF Press Digimedia, 2018.

[4] Z. Hof, “eCampus,” “Apa itu eCampus,” 2013. <https://ecampus.id/#about> (accessed Mar. 22, 2022).

[5] W. Purnamasari and R. B. Yuliansyah, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano,” *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 9, no. 1, pp. 68–77, 2020.

[6] A. Mustakim, S. K. Anggraeni, and S. Sirajuddin, “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT. AKR,” *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 2017.

[7] A. Firdiana, “Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Dan Kano (Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta),” 2018.

[8] M. R. Rudiantoro and R. Aurachman, “Analisis Kebutuhan Pelanggan Pada Website En-zy Di Bandung Menggunakan Integrasi E-servqual Dan Model Kano,” *eProceedings of Engineering*, vol. 4, no. 2, 2017.

[9] R. Dewa, Z. Mazalisa, and A. Putra, “Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction),” *Palembang: Universitas Bina Darma Palembang*, 2016.

[10] L. HAMDANI, “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kesehatan Hewan Nasional Menggunakan Metode EUCS,” 2020.

[11] K. Jiwantara, A. Sutrisno, and J. S. C. Neyland, “Penerapan metode servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara,” *JURNAL POROS TEKNIK MESIN UNSRAT*, vol. 2, no. 1, 2013.

[12] E. Purnamawati, “Analisis kualitas layanan dengan metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya,” *Teknapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, vol. 3, no. 1, 2012.

[13] F. Fathoni, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual,” 2009.

[14] E. R. Ramadhanty, S. Wulandari, and I. N. Kusmayanti, “Analisis Kebutuhan Penggunaan E-commerce Cotton. go Menggunakan Integrasi E-servqual Dan Model Kano (studi Kasus Pada Pelanggan Cotton. go Di Kota Bandung),” *eProceedings of Engineering*, vol. 7, no. 2, 2020.

[15] Junaidi, “Label r (Koefisien Korelasi Sederhana),” *Junaidi*, 2010. <https://junaidichaniago.wordpress.com/> (accessed Dec. 10, 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Safa Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



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

PRINT OUT PUBLIKASI

1/11/23, 10:19 AM

Gmail - [bits] Editor Decision



M. Nurhadi <muhammadnurhadi2015@gmail.com>

[bits] Editor Decision

2 pesan

Mesran Mesran, M.Kom <mesran.skom.mkom@gmail.com>
Kepada: Muhammad Nurhadi <muhammadnurhadi2015@gmail.com>

28 Desember 2022 pukul 00.12

Muhammad Nurhadi:

We have reached a decision regarding your submission to Building of Informatics, Technology and Science (BITS), "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano".

Our decision is to: Accept Submission

Mesran Mesran, M.Kom
Universitas Budi Darma, Medan
mesran.skom.mkom@gmail.com

Building of Informatics, Technology and Science (BITS)

Mesran Mesran, M.Kom <mesran.skom.mkom@gmail.com>
Kepada: Muhammad Nurhadi <muhammadnurhadi2015@gmail.com>

28 Desember 2022 pukul 00.12

Muhammad Nurhadi:

The editing of your submission, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano," is complete. We are now sending it to production.

Submission URL: <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/bits/authorDashboard/submission/2691>

Mesran Mesran, M.Kom
Universitas Budi Darma, Medan
mesran.skom.mkom@gmail.com

[Kutipan teks disembunyikan]

UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN B

HASIL REVIEWER

1/11/23, 11:21 PM

Gmail - [bits] Editor Decision



M. Nurhadi <muhammadnurhadi2015@gmail.com>

[bits] Editor Decision

1 pesan

Oris Krianto Sulaiman, M.Kom <Oris.ks@ft.uisu.ac.id>
Kepada: Muhammad Nurhadi <muhammadnurhadi2015@gmail.com>

25 Desember 2022 pukul 23.48

Muhammad Nurhadi:

We have reached a decision regarding your submission to Building of Informatics, Technology and Science (BITS), "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano".

Our decision is: Revisions Required

Oris Krianto Sulaiman, M.Kom
Universitas Islam Sumatera Utara, Medan
Oris.ks@ft.uisu.ac.id

Reviewer A:
Recommendation: Revisions Required

1. Kontribusi artikel terhadap pengembangan ilmu pengetahuan

Memiliki Kontribusi

2. Penulisan Judul Artikel (CEK dan Komentari: Pada judul memiliki masalah yang di bahas, metode/solusi penyelesaian masalah, dan informatif. Judul memiliki kata sebanyak 14-18 kata)

Penulisan judul sudah cukup baik

3. Penulisan Abstrak (CEK dan Komentari: Pada Abstrak harus memiliki masalah yang di bahas pada penelitian, solusi/metode yang digunakan, tujuan dan kontribusi dari penelitian, serta hasil sementara yang dicapai. Hasil bisa berupa angka/persentase/linguistik)

cukup

4. Isi PENDAHULUAN (CEK dan Komentari: Isi pendahuluan menggambarkan masalah penelitian, metode perbandingan, penelitian sejenis/terkait, GAP/Perbedaan dari penelitian sebelumnya, tujuan penelitian yang akan dilakukan, mengkaitkan teori yang digunakan dengan RUJUKAN/REFERENSI/KUTIPAN yang terdapat pada DAFTAR PUSTAKA, serta memiliki pernyataan kontribusi dari hasil penelitian. Referensi/kutipan ditulis dengan format IEEE yang menggunakan Soft Referensi Ilmiah mis. Mendeley).

Tuliskan tahun penelitian
Penulisannya: Muhammad Rafi Rupiartoro dkk, tahun 9999
Jelaskan apa kontribusi dari penelitian anda

5. Penulisan METODOLOGI PENELITIAN (CEK dan Komentari: Bagian metodologi ini harus memiliki tahapan penelitian yang menggambarkan tahapan apa yang dilakukan pada penelitian, terlihat penerapan solusi/metode pada tahapan penelitian, serta memiliki kajian pustaka dari algoritma/metode yang digunakan. Setiap penulisan WAJIB memiliki referensi/kutipan dengan format IEEE yang ditulis menggunakan Soft Referensi Ilmiah mis. Mendeley)

Gambar 1. Tahapan Penelitian
Cukup baik, sebaiknya tambahkan penjelasan singkat dari gambar.
Penulisan tabel sesuaikan dengan pedoman tabel
Kaitkan penomoran tabel dalam penjelasan



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.

1/11/23, 11:21 PM

Gmail - [bits] Editor Decision

6. Penulisan HASIL dan PEMBAHASAN (CEK dan Komentari: Bagian ini menguraikan tahapan dari penerapan algoritma/metode dalam menyelesaikan masalah, serta hasil yang di peroleh dari algoritma/metode yang digunakan. Hasil pengujian algoritma/metode. Pembahasan dapat juga membandingkan hasil penelitian dengan penelitian sejenis. Bila penelitian berbentuk pembuatan alat, di jabarkan prototyping dari alat yang dibuat serta hasil pengujiannya)

Pada bagian awal baiknya di gambarkan model E-Campus yang dimaksud dan diberikan penjelasan singkat

7. Penulisan KESIMPULAN (CEK dan Komentari: Kesimpulan berisi satu paragraph, tidak menggunakan point, yang berisi pernyataan akhir, hasil/temuan dari penelitian yang dilakukan)

Penulisan kesimpulan di buat dalam 1 paragraph

8. Penulisan REFERENSI (CEK dan Komentari: Isi Referensi WAJIB menggunakan Soft Referensi Ilmiah mis MENDELEY, dengan Format IEEE, Jumlah min 15-20 referensi yang dijadikan acuan pustaka, untuk PUSTAKA PRIMER sebanyak 80% sumber referensi dari penelitian terkait dan termutakhir 5-8 tahun terakhir)

Jumlah referensi minimal 20

9. Penulisan Tabel dan Gambar (CEK dan Komentari: Gambar dan tabel diberikan penomoran dan judul min 2 kata, Gambar terlihat jelas, tidak berwarna dan berkualitas baik. Tabel jangan di jadikan gambar. Setiap Tabel dan Gambar diberikan penjelasan detail dan mengkaitkan penomoran tabel/gambar pada isi penjelasan yang dilakukan. Sebelum gambar/tabel harus di berikan kalimat pengantar)

Penulisan tabel sesuaikan dengan pedoman tabel

10. Penilaian Mutu dan Kualitas Manuscript secara keseluruhan

Cukup Baik

 Reviewer B:
 Recommendation: Revisions Required

1. Kontribusi artikel terhadap pengembangan ilmu pengetahuan

Memiliki Kontribusi

2. Penulisan Judul Artikel (CEK dan Komentari: Pada judul memiliki masalah yang di bahas, metode/solusi penyelesaian masalah, dan informatif. Judul memiliki kata sebanyak 14-18 kata)

Pada judul sudah tergambar dengan baik permasalahan dan metode yang akan di gunakan.

3. Penulisan Abstrak (CEK dan Komentari: Pada Abstrak harus memiliki masalah yang di bahas pada penelitian, solusi/metode yang digunakan, tujuan dan kontribusi dari penelitian, serta hasil sementara yang dicapai. Hasil bisa berupa angka/persentase/linguistik)

Pada abstrak gambaran permasalahan sudah jelas. Metode, tujuan dan hasil sudah digambarkan dengan jelas.

4. Isi PENDAHULUAN (CEK dan Komentari: Isi pendahuluan menggambarkan masalah penelitian, metode pembandingan, penelitian sejenis/terkait, GAP/Perbedaan dari penelitian sebelumnya, tujuan penelitian yang akan dilakukan, mengkaitkan teori yang digunakan dengan RUJUKAN/REFERENSI/KUTIPAN yang terdapat pada DAFTAR PUSTAKA, serta memiliki pernyataan kontribusi dari hasil penelitian. Referensi/kutipan ditulis dengan format IEEE yang menggunakan Soft Referensi Ilmiah mis. Mendeley).

Pada pendahuluan, gambaran permasalahan sudah dijabarkan dengan baik. Metode penelitian, tujuan dan penelitian terdahulu juga sudah dijabarkan. Kutipan belum menggunakan Mendeley.

5. Penulisan METODOLOGI PENELITIAN (CEK dan Komentari: Bagian metodologi ini harus memiliki tahapan penelitian yang menggambarkan tahapan apa yang dilakukan pada penelitian, terlihat penerapan solusi/metode pada

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=a6730130a3&view=pt&search=all&permthid=thread-f%3A1753205368217571382&siml=msg-f%3A175320...> 2/3



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.

1/11/23, 11:21 PM

Gmail - [bits] Editor Decision

tahapan penelitian, serta memiliki kajian pustaka dari algoritma/metode yang digunakan. Setiap penulisan WAJIB memiliki referensi/kutipan dengan format IEEE yang ditulis menggunakan Soft Referensi Ilmiah mis. Mendeley)

Pada metodologi penelitian, tahapan penelitian sudah terlihat.

6. Penulisan HASIL dan PEMBAHASAN (CEK dan Komentari: Bagian ini menguraikan tahapan dari penerapan algoritma/metode dalam menyelesaikan masalah, serta hasil yang di peroleh dari algoritma/metode yang digunakan. Hasil pengujian algoritma/metode. Pembahasan dapat juga membandingkan hasil penelitian dengan penelitian sejenis. Bila penelitian berbentuk pembuatan alat, di jabarkan prototyping dari alat yang dibuat serta hasil pengujiannya)

Hasil dan pembahasan cukup jelas.

7. Penulisan KESIMPULAN (CEK dan Komentari: Kesimpulan berisi satu paragraph, tidak menggunakan point, yang berisi pernyataan akhir, hasil/temuan dari penelitian yang dilakukan)

Kesimpulan sudah menjawab hasil hipotesis dengan baik, namun sebaiknya dibuat dalam satu paragraf singkat aja.

8. Penulisan REFERENSI (CEK dan Komentari: Isi Referensi WAJIB menggunakan Soft Referensi Ilmiah mis MENDELEY, dengan Format IEEE, Jumlah min 15-20 referensi yang dijadikan acuan pustaka, untuk PUSTAKA PRIMER sebanyak 80% sumber referensi dari penelitian terkait dan termutakhir 5-8 tahun terakhir)

Referensi belum menggunakan aplikasi MENDELEY.

9. Penulisan Tabel dan Gambar (CEK dan Komentari: Gambar dan tabel diberikan penomoran dan judul min 2 kata, Gambar terlihat jelas, tidak berwarna dan berkualitas baik. Tabel jangan di jadikan gambar. Setiap Tabel dan Gambar diberikan penjelasan detail dan mengkaitkan penomoran tabel/gambar pada isi penjelasan yang dilakukan. Sebelum gambar/tabel harus di berikan kalimat pengantar)


Penulisan tabel dan gambar cukup baik dan jelas.


10. Penilaian Mutu dan Kualitas Manuscript secara keseluruhan

Cukup Baik

Building of Informatics, Technology and Science (BITS)

2 lampiran

 **A-2691-Article Text-10193-1-4-20221216.docx**
268K

 **B-2691-Article Text-10193-1-4-20221216.docx**
260K



LAMPIRAN C

PRINT OUT AKUN BITS

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

This screenshot shows the 'Archived Submissions' section of an OJS user dashboard. The page title is 'Building of Informatics, Technology and Science (BITS)'. The user is logged in as 'muhammad_nurhadi'. The 'Submissions' menu is active, and the 'Archives' tab is selected. A search bar and a 'New Submission' button are visible. A single submission is listed with ID 2691, titled 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E...', and is marked as 'Published'. The submission has 1 file. The footer indicates the platform is OJS/PKP.

This screenshot shows the 'Submission Files' page for submission ID 2691. The page title is 'Building of Informatics, Technology and Science (BITS)'. The user is logged in as 'muhammad_nurhadi'. The submission title is 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano'. The submission is in the 'Production' stage. The 'Submission Files' section lists two files: 'muhammad_nurhadi, Sistem Informasi - UIN SUSKA Riau - Jurnal BITS 2022 Indonesia .docx (2)' and 'khasanah, 2691-Article Text-10183-2-2-20221216.docx'. The 'Pre-Review Discussions' section is empty. The footer indicates the platform is OJS/PKP.

https://ejournal.seminar-id.com/index.php/bits/\$\$\$call\$\$\$/tab/author-dashboard/author-dashboard-tab/fetch-tab?submissionId=2691&stageId=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.

LAMPIRAN D

DOKUMENTASI WAWANCARA



Gambar E.1. Dokumentasi Wawancara Dengan Kepala TIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data)



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 E

BUKTI WAWANCARA

WAWANCARA

1. PEMBUKA

Kepada:
Yang Terhormat
Bapak/ibu Pegawai IAIN Batusangkar.

Asslamu'alaikum Wr. Wb.

Berkaitan dengan penelitian yang sedang saya lakukan mengenai **"Analisis Tigkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Batusangkar Menggunakan Metode E-Servqual dan Kano"**

Pada kesempatan ini saya mohon kesediaan bapak/ibu untuk dapat berpartisipasi dan melakukan wawancara terkait mengenai penelitian ini.

Seluruh informasi yang diterima bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk penelitian. Atas kerja samanya dan partisipasi bapak/ibu saya ucapkan terimakasih.

Wa'alakumsalam Wr. Wb.
2. IDENTITAS NARASUMBAR

| | |
|--------------------------|----------------------|
| Nama Narasumber | : <u>FEPRI KONI</u> |
| Jenis Kelamin Narasumber | : <u>LAWI - LAWI</u> |
| Pekerjaan Narasumber | : <u>RS</u> |

Batusangkar, Maret 2022

TTD Narasumber

(FEPRI KONI)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Muhammad Nurhadi lahir di Batusangkar pada tanggal 16 Agustus 1998. Anak dari pasangan Bapak Wilfrit Ilmen dan Ibu Rosmalidar yang merupakan anak sulung dari tiga bersaudara. Peneliti beralamat di Jorong Padang Panjang Pariang, Kecamatan Pariangan, Kabupaten Tanah Datar dengan alamat email 11753101881@students.uin-suska.ac.id.

Riwayat pendidikan peneliti dimulai pada tahun 2005 masuk SD-N 1 Pariangan dan menamatkan pendidikan sekolah dasar pada tahun 2011. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Pariangan dan menamatkan pendidikan pada tahun 2014. Tahun 2014 peneliti melanjutkan Pendidikan di SMAN 1 Pariangan dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2017. Kemudian Penulis melanjutkan Pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi pada tahun 2017 dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2023.

Selama menjadi mahasiswa, peneliti aktif dalam mengikuti berbagai kegiatan organisasi seperti menjadi anggota Organisasi Jurusan divisi Kominfo tahun 2018-2020, menjadi Ketua Pendidikan Organisasi Jurusan, menjadi bagian dari suksesnya Kemah Bakti Mahasiswa 2018 dengan tanggung jawab sebagai Divisi Konsumsi, menjadi bagian dari suksesnya Passion Techno 2018 dan 2019 dengan tanggung jawab sebagai Divisi Dokumentasi. Peneliti melakukan Kerja Praktek pada tahun 2019 di PT Propertrust dan juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata di Kecamatan Sungai Tarap, Nagari Pasie Laweh pada tahun 2020. Selain di dalam kampus peneliti juga aktif di lingkungan masyarakat seperti menjadi bagian dari pengurus Rumah Tahfiz Syfa'atul Qur'an sebagai Ketua Divisi IT dan Dokumentasi dan menjadi bagian dari Remaja Masjid Sabil Padang Panjang Pariangan sebagai Anggota Divisi IT dan Dokumentasi.

Pada Penelitaian Tugas Akhir ini peneliti mengambil judul tentang **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN MODEL KANO”**

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