

**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.

**ANALISA KUALITAS LAYANAN SIMKAH TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *E-SERVQUAL*
(STUDI KASUS: KUA KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU)****TUGAS AKHIR**

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

Oleh:

ELLA ASMAR

11850324821



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISA KUALITAS LAYANAN SIMKAH TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *E-SERVQUAL*
(STUDI KASUS: KUA KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU)**

TUGAS AKHIR

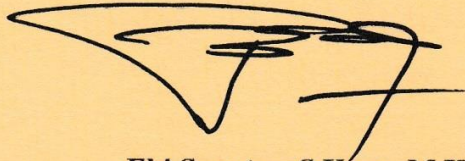
Oleh:

ELLA ASMAR

11850324821

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 19 Juni 2023

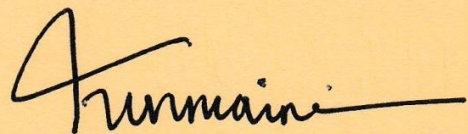
Ketua Program Studi



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

NIP. 198307162011011008

Pembimbing



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

NIP. 197305292001122002

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KUALITAS LAYANAN SIMKAH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *E-SERVQUAL* (STUDI KASUS: KUA KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU)

TUGAS AKHIR

Oleh:

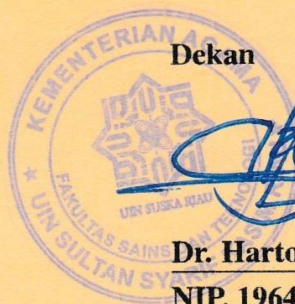

ELLA ASMAR

11850324821

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 18 April 2023

Pekanbaru, 18 April 2023

Mengesahkan,


Dekan

Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi



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

NIP. 198307162011011008

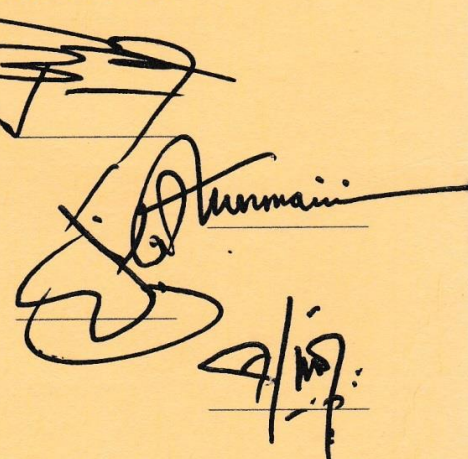
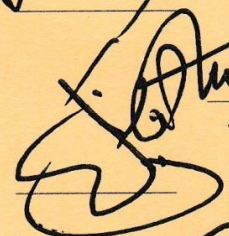
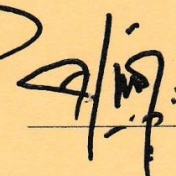
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

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

Anggota 1 : M. Afdal, ST., M.Kom.

Anggota 2 : Arif Marsal, Lc, MA.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ella asmar
 NIM : 11850324821
 Tempat Tgl. Lahir : K. Dalam . 19 September 1999
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan teknologi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

ANALISA KUALITAS LAYANAN SIMKAM TERHADAP
 KERUJUKAN PENGGUNA DENGAN METODE E-SERVOUKU
 (Studi Kasus : KUA Kecamatan tampan Pekanbaru).

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/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. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 5 Juli 2023



ella asmar
 NIM : 11850324821

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 © Hakcipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir ini tidak diterbitkan namun terdaftar dan tersedia pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya. Pengandaan atau penerbitan sebagian dari Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

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 PERNYATAAN

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

Pekanbaru, 18 April 2023

Yang membuat pernyataan,

ELLA ASMAR

NIM. 11850324821

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 PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikanku kesehatan, kekuatan, dan membekaliku ilmu. Atas karunia yang Engkau berikan serta kemudahan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kehadiran Nabi Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhanaku ini kepada dua orang sosok yang sangat berarti dan sangatku sayangi.

Ayahanda dan Ibunda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecilku ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang secara do'a, dukungan, ridho dan cinta kasih sayang yang tak terhingga yang tidak bisa kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertulisan kata persembahan ini. Semoga ini adalah langkah awal bagiku untuk membuat ayah dan ibu bangga, ayah dan ibu yang selalu membuatku termotivasi, selalu ridho setiap langkahku untuk perjuanganku kedepannya. Terimakasih ayah, ibu....

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

Alhamdulillah penulis ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia, dan rahmat-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tidak lupa sholawat beriringan salam akan selalu dilantunkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Tugas Akhir ini merupakan bagian dari syarat untuk menyelesaikan akademik dan menggapai gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Suska Riau.

Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah berperan membantu, memotivasi dan membimbing penulis. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. 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. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan serta memberikan kritik dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom sebagai Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu serta memberi arahan, saran, dan kritik dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Dosen Penguji II yang sudah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan kritik dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Ibu Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan waktunya, memberi masukan, motivasi, semangat, arahan, kritik dan membimbing dalam pengembangan diri serta memberikan kesempatan untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Labor Prodi Studi Sistem Informasi.
10. Bapak serta Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Bapak Hairullah, S.Th., I.MH selaku Kepala KUA Kecamatan Tampan



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.

Pekanbaru yang telah memberikan izin penulis dalam melakukan Tugas Akhir ini.

Kepada Ayahanda Asmarul dan Ibu Asmainar, terimakasih yang tiada hentinya sebagai motifator utama dalam penyelesaian Tugas Akhir Karena telah memberikan dukungan berupa moril maupun material dan do'a, perhatian kasih sayang dan semangat yang tiada henti.

Kepada keluarga besar yang memberi do'a semangat dan dukungan kepada penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini.

Terimakasih kepada Dhea, Ellin, Dilla, Alisa, Sari, dan Thika yang sudah memberikan kontribusi hingga saat ini serta memberikan semangat dan do'a.

Kepada temen-teman angkatan 2018 program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis sangat menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Diharapkan Tugas Akhir ini memberikan manfaat kepada pembaca dan kita semua khususnya pada bidang Sistem Informasi, *Aamiin*.

Pekanbaru,
Penulis,

ELLA ASMAR
NIM. 11850324821

UIN SUSKA RIAU



**ANALISA KUALITAS LAYANAN SIMKAH TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *E-SERVQUAL*
(STUDI KASUS: KUA KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU)**

**ELLA ASMAR
NIM: 11850324821**

Tanggal Sidang: 18 April 2023
Periode Wisuda:

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

ABSTRAK

SIMKAH telah ditetapkan di KUA seluruh Indonesia namun dalam penerapan SIMKAH ini masih ditemukan masalah yaitu masih sering terjadinya *error* pada sistem dan tidak dapat diakses, *databases* sistem sering mengalami kerusakan, terbatasnya *slot server* untuk mengakses, fitur belum lengkap, dan tidak adanya menu *edit*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIMKAH dengan menggunakan metode *E-Servqual* dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai *gap* perdimensi yang bernilai negatif yaitu dimensi *Efficiency gap* bernilai 0,1, dimensi *Reliability* yaitu -0,22, dimensi *Responsiveness* yaitu -0,68, dan dimensi *Fulfillment* yaitu -0,01. Nilai TESQ yang diperoleh adalah -0,9 dengan hasil negatif yang berarti layanan yang diberikan oleh SIMKAH saat ini dikatakan belum memuaskan hasil pengolahan data responden nilai CSI yaitu 0,73 (73%) maka nilai CSI berada pada kriteria 0,66-0,80 berarti pengguna merasa puas dengan layanan SIMKAH saat ini.

Kata Kunci: SIMKAH, E-Servqual, TESQ, CSI.

- 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.



ANALYSIS OF SIMKAH SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION WITH THE E-SERVQUAL METHOD (CASE STUDY: KUA KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU)

**ELLA ASMAR
NIM: 11850324821**

*Date of Final Exam: April 18th 2023
Graduation Period:*

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

ABSTRACT

SIMKAH has been established at KUA throughout Indonesia. However, in the application of SIMKAH, problems are still found, namely errors still occur in the system and cannot be accessed, system databases are often damaged, limited server slots for access, features are incomplete and there is no edit menu. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of SIMKAH users using the E-Servqual method with the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of this study showed that the gap per dimension has a negative value, namely the efficiency gap dimension is 0.1, the reliability dimension is -0.22, the responsiveness dimension is -0.68, and the fulfillment dimension is -0.01. The TESQ value obtained was -0.19 with a negative result, which means that the services provided by SIMKAH are currently said to be not satisfactory and the results of processing the respondent's data obtained a CSI value of 0.73 (73%), so the CSI value is in the criteria of 0.66-0.80, which means that users are satisfied with the current SIMKAH services.

Keywords: *SIMKAH, E-Servqual, TESQ, CSI.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PENYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematikan Penulisan	5
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Kualitas Layanan.....	6
2.2 Kepuasan	6
2.3 Kepuasan Pengguna	7
2.4 Metode <i>E-Servqual</i>	8
2.4.1 Pengertian Metode <i>E-Servqual</i>	8
2.4.2 Dimensi <i>E-Servqual</i>	9
2.4.3 Model <i>E-Servqual</i>	10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau	2.4.4 Perhitungan <i>E-Servqual</i>	11
	2.5 Pengukuran <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	13
	2.6 Populasi dan Sampel	14
	2.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	16
	2.7.1 Uji Validitas	16
	2.7.2 Uji Reliabilitas.....	17
	2.8 <i>Statistical Prgoram for Social Sciences</i> (SPSS).....	17
	2.9 Profil Instansi	18
	2.9.1 Sejarah Singkat KUA	18
	2.9.2 Visi	19
	2.9.3 Misi.....	19
	2.10 Stuktur Organisasi KUA Kecamatan Tampan	19
	2.11 SIMKAH	20
	2.11.1 Sistem Informasi	20
	2.11.2 Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)	20
	2.11.3 Tampilan SIMKAH.....	21
	2.12 Penelitian Terdahulu.....	24
3	METODOLOGI PENELITIAN	26
	3.1 Tahap Perencanaan.....	27
	3.2 Tahap Pengumpulan Data	27
	3.3 Tahap Pengolahan Data.....	29
	3.4 Analisis Hasil dan Pembahasan	30
	3.5 Tahap Dokumentasi Hasil Penelitian	31
4	ANALISIS DAN HASIL	32
	4.1 Analisa SIMKAH.....	32
	4.2 Identifikasi Masalah Menggunakan Metode <i>E-Servqual</i>	34
	4.3 Rancangan Kuisisioner	35
	4.4 Analisa Responden	36
	4.4.1 Populasi dan Sampel	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	37
4.4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	38
4.5 Pengolahan Data dan Analisa	39
4.5.1 Uji Validitas	39
4.5.2 Uji Reliabilitas	41
4.5.3 Perhitungan Nilai <i>E-Servqual</i>	43
4.5.4 Perhitungan Nilai CSI	48
4.6 Analisis Masalah	51
4.6.1 Nilai <i>E-Servqual</i> Peritem Pernyataan	51
4.6.2 Nilai <i>E-Servqual</i> Perdimensi	53
4.6.3 Analisis Nilai TESQ	54
4.6.4 Analisis CSI	54
4.7 Rekomendasi Perbaikan Sistem Berdasarkan Metode <i>E-Servqual</i>	55
5 PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Konseptual <i>E-Servqual</i>	10
2.2 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama	19
2.3 Tampilan Halaman Utama SIMKAH.....	21
2.4 Tampilan Halaman Utama Daftar Nikah	22
2.5 Tampilan Formulir Pendaftaran Nikah	22
2.6 Halaman <i>Cheklis</i> t Kelengkapan Berkas	23
2.7 Halaman Bukti Pendaftaran	23
3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	26
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	39
4.4 Gap Peritem Pernyataan	51
4.5 Gap Perdimensi	53



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 dimiliki UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

2.1	Kreteria Nilai <i>Costomer Satisfaction Index</i> (CSI).....	14
2.2	Interpretasi Reliabilitas Instrument	17
2.3	Penelitian Terdahulu	24
3.1	<i>Skala Likert</i>	28
4.1	Identifikasi Masalah	34
4.2	Mengidentifikasi Masalah	35
4.3	Rancangan Kusioner	35
4.4	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.5	Karakteristik Berdasarkan Usia	38
4.6	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	38
4.7	Uji Validitas Persepsi Pengguna	40
4.8	Uji Validitas Harapan Pengguna	40
4.9	Uji Reliabilitas Persepsi Pengguna.....	42
4.10	Uji Validitas Ekspektasi Pengguna	42
4.11	Nilai Rata-rata Persepsi dan Ekspektasi	43
4.12	Rata-rata Perdimensi	45
4.13	Rata-rata Persepsi dan Ekspektasi	46
4.14	Nilai Gap Perdimensi	47
4.15	<i>Mean Importance Score</i> (MIS).....	48
4.16	<i>Weight Factor</i> (WF)	49
4.17	<i>weight Score</i> (WS).....	50
4.18	Nilai Gap Peritem Pernyataan	52
4.19	Rekomendasi Perbaikan Sistem Berdasarkan Metode <i>E-Servqual</i>	55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR SINGKATAN

E-SERVQUAL	: <i>Electronic Service Quality</i>
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
KUA	: Kantor Urusan Agama
NIK	: Nomor Induk Penduduk
MIS	: <i>Mean Importance Score</i>
RI	: Republik Indonesia
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju
SIMKAH	: Sistem Informasi Manajemen Nikah
SPSS	: <i>Statistical Program For Social Science</i>
STS	: Sangat Tidak Setuju
TESQ	: <i>Total Electronic Service Quality</i>
TS	: Tidak Setuju
WF	: <i>Weight Factors</i>
WS	: <i>Weight Score</i>

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan salah satu bagian dari instansi pemerintah yang mulai merasakan pentingnya perubahan terhadap pola pelayanan yang ada saat ini melalui Direktorat Jenderal Bimbingan masyarakat Islam kementerian agama republik indonesia pada tahun 2013 dikeluarkan aturan Nomor.II/369 tahun 2013 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada kantor urusan agama.

SIMKAH merupakan inovasi terbaru dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) dengan memanfaatkan fungsi internet. Tujuannya adalah untuk memfasilitasi KUA di seluruh Indonesia khusus untuk pendataan pernikahan secara online dalam memberikan pelayanan sesuai dengan hak-hak masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah efisien dan optimal dengan adanya SIMKAH dapat membantu dalam proses pelayanan masyarakat dan membantu dalam pencatatan pernikahan sehingga grafik tingkat pernikahan di suatu daerah jelas memberikan informasi kepada masyarakat untuk memudahkan dalam pelayanan nikah sehingga kemungkinan nikah yang tidak dicatatkan dapat ditekan atau diminimalisir dan memudahkan KUA dalam memberikan informasi yang lebih lengkap cepat dan akurat kepada masyarakat mengenai data nikah melalui internet online.

KUA kecamatan tampan Pekanbaru Jl.Rajawali Sakti Nomor 40 merupakan salah satu yang sudah menerapkan sistem SIMKAH, sistem ini digunakan untuk mengembangkan dan mempermudah pelayanan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan administrasi di KUA kecamatan Tampen dengan adanya kemajuan dalam pelayanan administrasi pernikahan yang dilakukan oleh pihak kemenag RI ini diharapkan mampu untuk mengurangi bahkan menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang selama ini terjadi dan berakhir di pengadilan agama yang awalnya disebabkan karena tidak efektifnya administrasi pencatatan nikah secara manual.



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.

Sebelum diterapkannya SIMKAH di KUA kecamatan Tampan Pekanbaru semua kegiatan pelayanan pendaftaran nikah dilakukan secara manual SIMKAH sudah ada sejak tahun 2017 namun penggunaan SIMKAH ini belum sepenuhnya dijalankan secara online tetapi masih dilakukan secara offline, karena munculnya dampak virus covid-19 maka pada tahun 2019 sampai sekarang SIMKAH dilaksanakan secara online di KUA kecamatan Tampan Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak petugas KUA bagian pelayanan SIMKAH dan calon pengantin atau pengantin yang sudah pernah menggunakan sistem SIMKAH ditemukan beberapa permasalahan yang sering timbul dalam penggunaan sistem layanan nikah berbasis *online*, seperti :

1. Seringnya terjadi *error* pada sistem dan tidak dapat diakses ± 5 kali dalam sehari, disebabkan karena dalam waktu tertentu seperti saat sedang terjadinya pergantian atau *update* data pada sistem, sehingga tidak dapat diakses karena keterbatasan koneksi internet dan jaringan di KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru memerlukan waktu yang cukup lama untuk *loading* (*Reliability*).
2. *Data basesistem* sering mengalami kerusakan, seperti pada saat data yang dimuat pada sistem sangatlah banyak sedangkan kapasitas penyimpanan data yang ada sangat terbatas sehingga oleh karena itu layanan dilakukan secara manual mengakibatkan sulitnya pegawai dalam pengimputan data dan seringnya terjadi pengadaaan data serta dokumen yang hilang dan teracak hal ini sering terjadi ± 3 kali pada saat melakukan update data pada sistem (*Responsiveness*).
3. Terbatasnya *slot server* untuk mengakses Sistem SIMKAH, terjadi ketika banyaknya KUA yang mengakses, karena server SIMKAH yang ada hanya satu untuk seluruh indonesia sehingga membuat sistem tidak bisa diakses (*Efficiency*).
4. Fitur belum lengkap tidak adanya menu edit pada sistem, data calon pengantin terkadang berbeda dengan server mengakibatkan validitas data sulit dilakukan ketika terjadinya kesalahan data seperti tanggal lahir, status calon pengantin, ataupun status perkawinan, tidak sinkron



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.

dengan data kependudukan sehingga pihak KUA tidak bisa memproses pendaftaran nikah calon pengantin (*Fulfillment*).

Berdasarkan masalah tersebut dapat menunjukkan bahwa penerapan pelayanan SIMKAH belum digunakan secara optimal, untuk memberikan solusi terhadap permasalahan sistem perlu adanya analisa tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru. Untuk mengetahui harapan pengguna terhadap kualitas layanan SIMKAH agar lebih sukses lagi untuk kedepannya.

Dikatakan oleh Parasuraman (2005) ada banyak metode yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan Sistem Informasi bagi pengguna, salah satunya adalah metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)*. Metode yang tepat dalam permasalahan tersebut adalah metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* yang mana metode ini untuk menghubungkan pandangan dari pengguna layanan sistem dan penyedia layanan sistem mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan antara persepsi pengguna dan ekspektasi pengguna akan adanya layanan dari sebuah sistem informasi. Ada 4 (empat) variabel yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan metode *E-Servqual*, yakni: *Efficiency, Realibility, Responsiveness, dan Fulfillment*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul “**Analisa Kualitas Layanan SIMKAH Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode *E-Servqual* (Studi Kasus: KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru)**”.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah yang dapat diambil yaitu Bagaimana melakukan analisis kualitas layanan SIMKAH Terhadap Kepuasan Pengguna dengan metode *E-Servqual*.



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.

1.3 Batasan Masalah

Dalam batasan masalah ini penulis membatasi permasalahan untuk menghindari kegiatan di luar tujuan akan dicapai. Berikut ini adalah batasan masalah yang ada dalam penelitian ini:

1. Penelitian hanya dilakukan pada KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru Jl.Rajawali Sakti Nomor 40.
2. Responden adalah pasangan calon pengantin atau pasangan pengantin yang sudah pernah menggunakan SIMKAH.
3. Menggunakan teknik *Slovin* untuk menentukan jumlah responden.
4. Menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan jenis *Sampling Aksidental* untuk menentukan sampel responden pada penelitian ini.
5. Metode analisis yang digunakan adalah metode *E-Servqual* dengan menggunakan 4 (empat) dimensi yaitu: *Efficiency*, *Realibility*, *Responsiveness*, dan *Fulfillment*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan kepuasan pengguna berdasarkan variabel *E-Servqual* yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Eficiency* dan *Fulfillment*.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kualitas layanan SIMKAH terhadap kepuasan pengguna sistem di KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem berdasarkan variabel *E-Servqual*.
2. Dapat memberikan informasi kepada KUA Kecamatan Tampan mengenai kualitas layanan SIMKAH sehingga menjadi bahan evaluasi atau masukan kepada pihak pengembangan SIMKAH, untuk melakukan perbaikan layanan berdasarkan rekomendasi solusi yang diberikan agar sistem yang diterapkan berkualitas dan dapat digunakan sesuai dengan ekspektasi



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.

pengguna khususnya calon pasangan pengantin yang menggunakan SIMKAH.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi menjadi 5 bab. Adapun penjelasan masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum dari tugas akhir ini yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari pembahasan, manfaat yang didapatkan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berasal dari jurnal, buku, serta studi kepustakaan yang digunakan sebagai landasan teori dalam pembuatan laporan Tugas Akhir.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang dipakai dalam pengumpulan data dan metode yang di gunakan untuk mengevaluasi sistem serta kerangka berpikir dalam penyusunan skripsi ini.

BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

Bab ini membahas tentang: Pemaparan hasil pengolahan data yang diperoleh dari penelitian untuk membantu analisis dalam mengevaluasi sistem dan melakukan perhitungan serta menghasilkan rekomendasi dari penulis kepada Kementerian Agama Provinsi Riau.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari Tugas Akhir yang dibuat dan saran untuk penelitian selanjutnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) sesuatu yang menjadi ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik tingkat kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen atau pengguna disebut juga sebagai kualitas pelayanan atau jasa. Berdasarkan dari definisi lain bahwa melalui pemenuhan suatu kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengguna dengan cara yang tepat dalam penyampaiannya agar tercipta hasil keseimbangan antara harapan dan keinginan konsumen. Faktor yang berpengaruh terhadap kualitas suatu jasa yaitu jasa yang diekspektasikan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Ketika seseorang memiliki perasaan yang muncul setelah membeli suatu produk atau jasa dengan pelayanan yang diberikan lalu melakukan perbandingan antara ekspektasinya dengan realita yang diterima dapat juag disebut suatu kepuasan konsumen.

Menurut Hasan (2013) evaluasi yang diberikan oleh pembeli merupakan bentuk rasa kepuasan dan ketidakpuasannya, pemilihan alternative yang baik seorang-kurangnya bersifat sepadan atau melebihi harapan konsumen, ketidakpuasan konsumen bisa muncul karena faktor tidak sesuainya antara harapan dan persepsi atau tidak terpenuhi ekspektasinya.

2.2 Kepuasan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio”(melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu (Tjiptono, 2008):

1. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk atau layanan yang dimanfaatkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk atau layanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah:

1. Mutu pelayanannya.
2. Ketersediaan informasi yang dibutuhkan.
3. Informasi yang didapatkan dari nilai-nilai instansi.
 - a) (Tjiptono dan Chandra, 2005) kepuasan terhadap layanan adalah persepsi pengguna tentang mutu layanan yang diberikan merupakan perbandingan antara harapan (ekspektasi) sebelum dan sesudah mereka menerima layanan yang sebenarnya. Kepuasan dapat terjadi apabila :
 - b) Apabila harapan terpenuhi maka layanan dirasakan memuaskan.
 - c) Apabila harapan tidak terpenuhi maka layanan dinilai tidak memuaskan.
 - d) Apabila tanggapan layanan yang diberikan melebihi harapan maka mutu layanan yang dirasakan sangat memuaskan.

Kepuasan pengguna dapat memberi manfaat menurut Tjiptono dan Chandra (2005) adalah sebagai berikut:

1. Mengharmoniskan hubungan pengguna dengan instansi atau perusahaan.
2. Memberikan kesan yang baik bagi penggunaan sistem secara berulang.
3. Menciptakan loyalitas dari pengguna.
4. Menciptakan promosi dari mulut kemulut yang menguntungkan instansi atau perusahaan.
5. Meningkatkan reputasi perusahaan atau instansi.
6. Meningkatkan integrasi perusahaan atau instansi.

2.2 Kepuasan Pengguna

Jiptono (2008) dalam Astuti dan Salisah (2016), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan atau pengguna bukan merupakan konsep absolut, tetapi relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan yaitu kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

Terdapat dua metode pengukur tingkat kepuasan pengguna yang wajib



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.

diperhatikan oleh perusahaan atau instansi, yakni (Megawati dan Rubayati, 2020):

1. Sistem keluhan dan saran pengguna setiap instansi/perusahaan yang memiliki orientasi terhadap pengguna memberikan kesempatan yang luas kepada pengguna untuk menyampaikan saran, pendapat atau keluhan. Adapun metode yang digunakan dapat berupa kotak saran ataupun dengan menyediakan saluran telepon khusus.
2. Survei kepuasan pengguna Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan cara:
 - a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan.
 - b) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga dimintai untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
 - c) Responden diberi pertanyaan mengenai berapa besar harapan atribut tertentu yang mereka rasakan.
 - d) Responden dapat meranking berbagai elemen dan penawaran berdasarkan derajat penting setiap elemen seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (Tjiptono, 2008).

2.4 Metode *E-Servqual*

2.4.1 Pengertian Metode *E-Servqual*

Electronic Service Quality atau yang juga dikenal sebagai merupakan versi baru dari *Service Quality (Servqual)*. *E-Servqual* pertamakali dionseptualisasi oleh Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra pada tahun 2000 didalam (Angraini dan Hermaini, 2018), yang menyatakan bahwa *Electronic Service Quality* adalah seberapa jauh sebuah website memfasilitasi pembelian maupun layanan IT sehingga menjadi efektif dan efisien dalam pembelian online, maupun penyampaian produk layanan atau jasa.

Berdasarkan definisi *Electronic Service quality* dan kualitas pelayanan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *E-Servqual* adalah metode untuk



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.

menukur kepuasan pengguna dari sebuah penyedia layanan berbasis internet meliputi penyampaian informasi dan ketersediaan informasi. Secara umum *e-Servqual* menunjukkan sejauh mana kemampuan Instansi atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya dengan menggunakan fasilitas internet salah satunya adalah melalui website. Di dalam Parasuraman (2005) dikemukakan bahwa “munculnya *E-Servqual* sebagai isustrategis kini didorong oleh anggapan bahwa *e-servqual* adalah penentu keunggulan kompetitif dan faktor dalam keberhasilan jangka panjang instansi atau perusahaan” (Supriyantini dkk., 2014).

2.4.2 Dimensi *E-Servqual*

Berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) berikut penjelasan dari 6 (enam) dimensi dari *e-Servqual*:

1. *Efficiency*

Efisiensi ini terkait dengan kemampuan sistem dalam beroperasi dengan waktu yang cepat dan mudah dalam mengakses halaman situs.

2. *Reliability*

Reabilitas berkenaan dengan fungsionalitas teknis sistem yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia, berfungsi sebagaimana mestinya dan memiliki jangkauan kapasitas akses sistem yang luas.

3. *Responsiveness*

Daya tanggap adalah kemampuan dari superuser, admin system atau pemilik situs untuk memberikan informasi kepada pengguna sistem sewaktu timbul masalah dan memiliki mekanisme yang tepat dan cepat dalam menangani permasalahan.

4. *Fulfillment*

Informasi yang terdapat di dalam layanan sistem tepat, akurat, terpercaya dan sesuai dengan janji layanan (waktu yang telah ditentukan dari admin sistem).

5. *Privacy*

Privasi menyangkut adanya jaminan bahwa data atau informasi pribadi dari user atau pengguna sistem aman, dilindungi dan tidak

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.

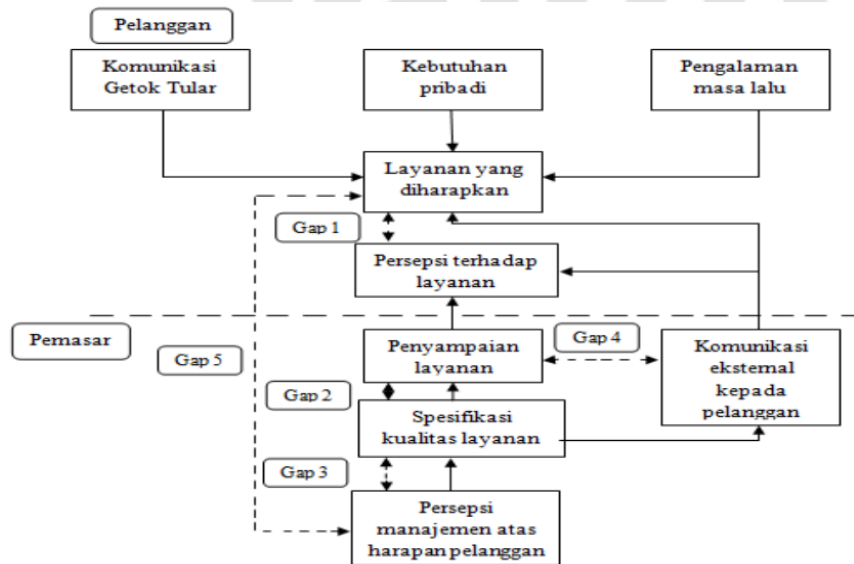
diberikan kepada pihak lain manapun yang tidak berkepentingan.

6. *Contact*

Tersedianya akses komunikasi di dalam sistem kepada staf layanan sistem baik secara online maupun via telephone yang dapat dihubungi.

2.4.3 Model *E-Servqual*

E-Servqual dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Servqual* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Chase, Jacobs, dan Aquilano, 2006). Model konseptual *E-Servqual* dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Model Konseptual *Servqual*

Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama, bagian atas merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah mengacu pada fenomena pada perusahaan atau penyedia jasa. Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi gethok tular (informasi dari mulut ke mulut), jasa yang diharapkan (expected service) juga dipengaruhi aktivitas komunikasi pemasaran perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.4.4 Perhitungan *E-Servqual*

Untuk pengukuran kepuasan pengguna dalam bidang jasa salah satu konsep yang digunakan dalam dunia bisnis adalah mendapatkan indeks kepuasan pelanggan dengan metode *E-Servqual*. Hasil survei diperoleh dengan cara membandingkan tingkat harapan pelanggan (ekspektasi dengan tingkat performa aktual (persepsi). Nilai untuk kualitas jasa diukur dengan menghitung perbedaan antara penilaian yang dilakukan pelanggan terhadap ekspektasi dan persepsi. Nilai ini disebut Gap nilai gap negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan.

Perhitungan terhadap nilai *E-Servqual* dapat dilihat pada rumus sebagai berikut:

1. Tentukan nilai rata-rata persepsi (SK_{ij}) untuk setiap variabel.

$$\text{Rumus: } (SK_{ij}) = \sum \frac{S_{ij}}{n} \quad (2.1)$$

Keterangan:

(SK_{ij}) = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i

$\sum S_{ij}$ = Jumlah persepsi responden ke-j terhadap pertanyaan ke-i

n = Jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai harapan ekspektasi (E_{ij}) untuk setiap variabel.

$$\text{Rumus: } (E_{ij}) = \sum \frac{E_{ij}}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan:

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

$\sum E_{ij}$ = Jumlah ekspektasi responden ke- j terhadap ke-i

n = Jumlah responden

3. Untuk masing-masing responden jumlahkan nilai *E-Servqual* (S_{ij}) yang dapat untuk setiap dimensi, selanjutnya bagi jumlah tersebut dengan banyaknya pertanyaan yang mewakili dimensi tersebut persamaan yang digunakan adalah:

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.

$$\text{Rumus : } SKdr = \sum \frac{SKij}{mr} Edr = \sum \frac{Ei}{mr} \quad i = 1,2,3 \dots nj = 1,2,3 j \dots n \quad (2.3)$$

Keterangan :

$SKdr$ = Rata-rata nilai persepsi dimensi *E-Servqual* ke-r

Eij = Rata-rata nilai ekspektasi *E-Servqual* ke- r

Ski = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i

Ei = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-i

M = Jumlah pertanyaan pada dimensi *E-Servqual* ke-r

r = 1, 2, 3, 4, 5,n.

4. Menghitung nilai kesenjangan (*gap*) terhadap setiap responden untuk setiap pernyataan dengan menggunakan persamaan;

Nilai *E-Servqual* = Nilai persepsi- Nilai ekspektasi

$$\text{Rumus: } E - SQ = SKij - Eij \quad (2.4)$$

Keterangan:

$E - SQ$ = Nilai *E-Servqual*

$SKij$ = Nilai persepsi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

Eij = Nilai ekspektasi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

i = 1, 2, 3,n

j = 1, 2, 3,n

5. Penilaian kualitas layanan secara keseluruhan atau total *Electronic Service Quality (TESQ)*

$$\text{Rumus: } TESQ = \sum \frac{SKij}{n} - \sum \frac{Eij}{n} \quad (2.5)$$

Keterangan:

$TESQ$ = Nilai total *E-Servqual*

$SKij$ = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan (variable) ke-i

Eij = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan (variable) ke-i

n = Banyaknya responden

6. Untuk menentukan nilai tingkat kepuasan kualitas suatu jasa digunakan nilai *TESQ*. Apabila nilai *TESQ* sama dengan (0) maka dapat dikatakan



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.

kualitas suatu layanan itu “Memuaskan”, jika nilai *TESQ* tersebut bernilai positif (> 0) maka dikatakan kualitas sebuah layanan “Sangat memuaskan” namun apabila *TESQ* negatif (< 0) maka dapat dikatakan kualitas suatu layanan “Tidak memuaskan”

2.5 Pengukuran Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Seperti yang dijelaskan oleh Syukri (2014) dalam (Rahmawita, 2021) CSI dipakai untuk mencari tahu tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan cara memperhatikan kepentingan atribut layanan. Indeks tingkat kepuasan pengguna CSI sangat bermanfaat untuk kegunaan instansi atau perusahaan secara internal. Untuk menentukan kategori puas atau tidaknya pengguna, sangat dibutuhkan indeks kepuasan pengguna yang merupakan suatu range nilai *E-Servqual* dan didefinisikan dalam bentuk tingkat kepuasan pelanggan (Oktavian, 2006).

Untuk mengetahui seberapa besarnya nilai CSI maka dapat di langkah-langkah dari rumus sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*.

Nilai berasal dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan.

$$\text{Rumus: } WF = \frac{\sum_i^n Y_i}{n} \tag{2.6}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y = Nilai kepentingan atribut Y ke i .

2. Membuat *Weight Factor (WF)*

Bobot ini adalah persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$\text{Rumus: } WF = \frac{MIS_i}{\sum_i^p MIS_i} \times 100\% \tag{2.7}$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai mean *importance score* ke-1 (Nilai MIS yang diperoleh pada langkah pertama)

$\sum_i^p MIS_i$ = Jumlah seluruh nilai MIS.

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

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$\text{Rumus: } Wsi = Wfi \times MSS \quad (2.8)$$

Keterangan:

Wfi = Nilai *weight score* ke-1 (nilai WF yang didapat dari langka ke-2)

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan (nilai MIS yang dijumlahkan dan dibagi dengan banyaknya MIS)

4. Menentukan nilai *Customer Saticfation Indeks* (CSI)

$$\text{Rumus: } CSI = \frac{\sum_i^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (2.9)$$

Keterangan:

$\sum_i^p WSi$ = Jumlah nilai WF keseluruhan

HS = Skala maksimum yang digunakan.

Untuk mengetahui seberapa besar harapan yang bisa dipenuhi oleh pihak pelanggan, maka pengukuran tingkat kepuasan pelanggan penting dilakukan. Perhitungan CSI menggunakan nilai rata-rata tingkat harapan dan persepsi dari tiap atribut. Angka CSI didapat dari pembagian antara total nilai WS dengan skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan dengan 100%. Kriteria nilai CSI terbagi 5 (Chandra dan Novia, 2019) seperti Tabel 2.1.

Nilai CSI	Kriteria CSI
0, 81 – 1,00	Sangat Puas
0, 66 – 0,80	Puas
0, 51 – 0, 65	Cukup Puas
0, 35 – 0, 50	Kurang Puas
0, 00 – 0,34	Tidak Puas

Tabel. 2.1 kreteria nilai *Customer Satisfaction Index*(CSI)

2.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan sampel adalah bagian dari populasi. Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya (Sugiyono, 2001).



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Secara skematis teknik *sampling* pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability sampling* dan *Nonprobability Sampling*.

1. *Probability Sampling*

Probability Sampling adalah teknik *sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2001). Teknik sampel ini meliputi:

a) *Simple Random Sampling*

Simple random sampling menurut Sugiyono dinyatakan *simple* karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

b) *Proportionate Stratified Random Sampling*

Proportionate stratified random sampling digunakan apabila populasi anggota atau unsur yang tidak homogen.

c) *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Disproportionate stratified random sampling digunakan untuk menentukan jumlah sampel apabila populasinya berstrata tetapi kurang proporsional.

d) *Cluster Random Sampling*

Cluster random sampling digunakan untuk menentukan sampel apabila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas dan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau *cluster*. Teknik *Sampling* ini sering digunakan melalui dua tahap yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah tersebut secara *Sampling*.

2. *Nonprobability Sampling*

Nonprobability Sampling adalah teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2001). Teknik *Nonprobability Sampling* meliputi:



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.

a) *Sampling Sistematis*

Sampling Sistematis adalah teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

b) *Quota sampling*

Quota sampling adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah atau kuota yang diinginkan. *Quota sampling* sampelnya harus mempunyai karakteristik yang dimiliki oleh populasinya.

c) *Sampling Aksidental*

Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

d) *Sampling Purposive*

Sampling Purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

e) Sampel Jenuh

Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel.

f) *Snowball Sampling*

Snowball Sampling adalah teknik penentuan sampel yang terdiri dari sampel yang kecil, kemudian jumlah sampel semakin banyak.

2.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

2.7.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Kusumaningtyas dan Rahajeng, 2017).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dan konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil (Kusumaningtyas dan Rahajeng, 2017). Pengujian reliabilitas menggunakan *alpha crönbach's*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus (r_{11}) 0,6, jika nilai besar dari 0,6 maka dapat dikatakan instrument tersebut reliabel. Untuk melihat reliabel atau tidaknya dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0, 00 – 0, 20	Kurang Reliabel
0, 20 – 0,40	Agak
0, 40 – 0, 60	Cukup
0, 60 – 0,80	Reliabel
0, 80– 1,00	Sangat Reliabel

Tabel 2.2 Interpretasi reliabilitas instrumen

2.8 Statistical Program for Social Science (SPSS)

Statistical Program for Social Science (SPSS) yang dikenal sebagai paket program yang digunakan untuk menganalisis atau mengolah data statistik. SPSS dapat digunakan untuk hampir seluruh file data bahkan membuat laporan dalam bentuk tabulasi, plot, dan grafik untuk berbagai distribusi maupun statistic deskriptif (Enterprise, 2018). SPSS tampilan utama data editor yang terdiri dari:

1. *File*, yaitu memiliki fungsi untuk mengatasi hal-hal yang berkaitan dengan file data, yaitu membuka file baru, membuka file yang diinginkan, menyimpan *output*, mencetak dan lain-lain.
2. *Edit*, merupakan bagian yang berfungsi dalam menangani hal-hal yang berkaitan terhadap perbaikan atau mmengganti nilai pada data.
3. *View*, memiliki fungsi sebagai menu yang menampilkan variabel apa saja dan atributnya.
4. *Data*, merupakan bagian yang menampilkan keseluruhan data yang telah diseleksi berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
5. *Transform*, artinya menu dengan fungsi mengubah data yang telah dipilih



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.

menurut aturan tertentu.

6. *Analysis*, merupakan menu yang sangat penting dalam SPSS yang memiliki fungsi untuk mengeksekusi berbagai program ketika melakukan perhitungan statistik, seperti deskriptif, uji-t, uji-f, regresi, dan lain-lain.
7. *Graph*, bagian ini digunakan untuk membuat jenis mendukung analisis statistik, seperti bentuk garis, diagram lingkaran, dan lain-lain.
8. *Utilities*, yang memberikan informasi tentang perubahan saat ini serta menyesuaikan tampilan menu lainnya.
9. *Windows*, memiliki fungsi seperti pada umumnya yaitu untuk *meminimize all windows, go to designated viewer windows*, dan lain-lain.
10. *Help*, menu yang berfungsi sebagai menu yang memberikan informasi seperti *spss support, spss forums*, dan lain-lain.
11. *Output Viewer*, menu ini memiliki fungsi untuk menampilkan hasil olahan data-data, biasanya dikenali dengan ikon berwarna biru dibagian kiri atas. Seperti yang ada pada menu editor, menu ini berisi file, edit, dan konten lainnya yang disesuaikan dengan keinginan pengguna.

2.9 Profil Instansi

2.9.1 Sejarah singkat KUA

KUA merupakan satuan unit terkecil dan birokrasi kementerian agama RI yang berada ditingkat bawah kantor kementerian agama kota atau kabupaten berdasarkan keputusan kementerian agama RI (KMA) Nomor.517 tahun 2001 KUA merupakan ujung tombak departemen agama memiliki tugas untuk melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kota atau kabupaten di bidang urusan agama Islam dan membantu pembangunan pemerintah dibidang keagamaan di wilayah kecamatan untuk mendukung tugas pokok tersebut KUA memiliki beberapa fungsi yaitu fungsi adminstrasi, fungsi pelayanan, fungsi pembinaan, fungsi penerangan dan fungsi penyuluhan.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya, maka rumusan visi, misi, sasaran, dan tujuan serta kebijakan harus dirancang guna menentukan arah dan acuan pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut agar mencapai efektifitas, efisiensi, dan produktifitas yang optimal, di samping itu juga agar memiliki

Hak Cipta Ditindungi 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.

system pengukuran dan pertanggung jawaban yang valid, akurat, dan reliable, dan semua itu akan bermuara pada peningkatan yang berkelanjutan sebagai abdi masyarakat dan suatu lembaga yang bernama KUA.

2.9.2 Visi

“Terwujudnya masyarakat kecamatan tampan yang rukun dan taat beragama.”

2.9.3 Misi

1. Meningkatkan iman dan takwa melalui pembinaan keluarga sakinah dan optimalisasi fungsi masjid atau musholla.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan NR.
3. Meningkatkan profesionalisme bimbingan dan pembinaan Haji, Zakat, Wakaf, dan Lembaga Sosial (HAZAWAIBSOS)
4. Memberdayakan lembaga-lembaga keagamaan seperti : BP4, LPTQ, IPHI, MUI KKDTA, P2A, FKPM, DAN BPKRMI.

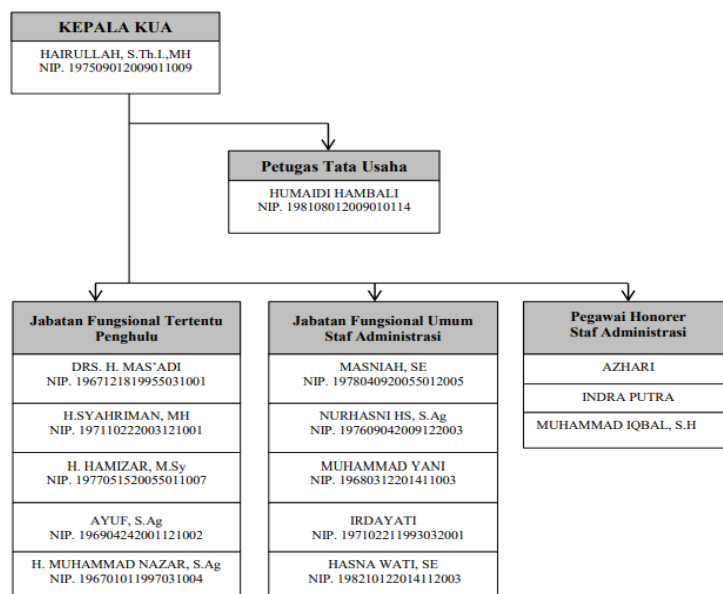
Sifat kerja : cepat akurat dan peduli

Tema kerja : menciptakan pelayanan prima

Moto kerja : profesional, berwibawa, agamis

2.10 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Tampan

Struktur Organisasi KUA Kecamatan Tampan dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi KUA



2.11 SIMKAH

2.11.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah sebuah sistem yang terorganisir secara sistematis dari aliran arus informasi yang terhubung ke semua elemen sistem, dan akan mungkin terjadinya komunikasi antara berbagai elemen atau unit sesuai dengan fungsinya (Irawan, 2016).

Menurut Abdullah (2015) Sistem informasi adalah sistem yang dibuat manusia, umumnya mencakup dari unit manual dan berlandas komputer, yang dirancang untuk dapat mengumpul, menyimpan, dan mengelola data dan memberikan informasi keluaran yang bisa digunakan oleh user. Sistem informasi adalah sebuah sistem yang berhubungan dan terintegrasi satu dengan yang lain dan mempunyai tujuan sebagai penyedia informasi untuk membantu fungsi operasi, pengelola, dan keputusan yang dipilih dalam suatu lembaga. Aktivitas dalam Sistem Informasi antara lain:

1. Input, adalah aktivitas yang menyiapkan data untuk diproses.
2. Proses, data yang diproses menjadi informasi nilai.
3. Output, Ini adalah aktivitas yang menghasilkan laporan dari proses sebelumnya.
4. Penyimpanan, Ini adalah proses pemeliharaan dan menyimpan data.
5. Kontrol, Hal ini merupakan kegiatan untuk memastikan bahwa sistem informasi bekerja sesuai dengan semestinya.

2.11.2 Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Pada tahun 2013 dikeluarkan aturan Instruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No DJ.II/369 Tahun 2013) tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA. SIMKAH merupakan sebuah program aplikasi komputer berbasis *Web* yang berguna untuk mengumpulkan data-data Nikah dari seluruh KUA di Wilayah Republik Indonesia secara *online* maupun *offline*, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten atau Kota di Kantor Wilayah Provinsi dan di Bimas Islam (Yessy, Rahayu, 2020). Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan. Ada 2 tujuan utama yang hendak dicapai, yaitu

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

diperlukan sistem penyeragaman data, dan *backup* data yang terintegrasi (Yessy, Rahayu, 2020).

Program SIMKAH mempunyai banyak manfaat, baik itu untuk KUA maupun masyarakat. Berikut beberapa manfaat sistem SIMKAH bagi KUA.

1. Pelayanan publik dengan mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.
2. Penyajian data secara cepat dan akurat dapat memudahkan pelayanan.
3. Membangun jaringan secara integritas antar KUA sampai ke pusat.
4. Membangun infrastruktur database, memanfaatkan teknologi yang dapat menunjang kebutuhan pengelolaan serta eksekutif.
5. Mengembangkan sistem informasi manajemen nikah.

Sedangkan manfaat yang didapat oleh masyarakat yaitu antara lain:

1. Pendaftaran nikah online segera bisa dilaksanakan.
2. Pengumuman kehendak nikah dapat diakses secara luas.
3. Dapat menverifikasi data ganda.
4. Menampilkan seluruh data statistik nikah di Indonesia.

2.11.3 Tampilan SIMKAH

1. Tampilan halaman depan SIMKAH

Saat Pengguna membuka *Website* atau Aplikasi SIMKAH terdapat menu daftar nikah bisa dilihat pada Gambar 2.3.



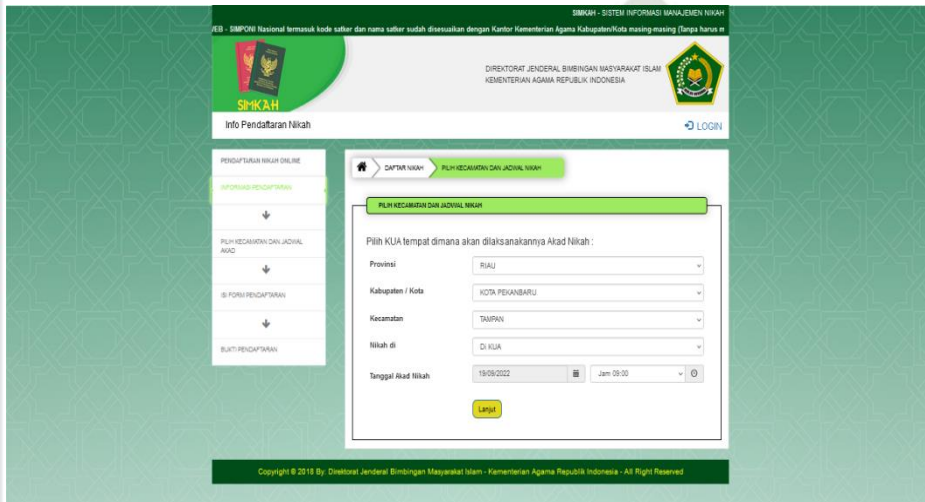
Gambar2.3 Tampilan Halama Utama SIMKAH

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Tampilan Halaman Utama Pendaftaran Nikah

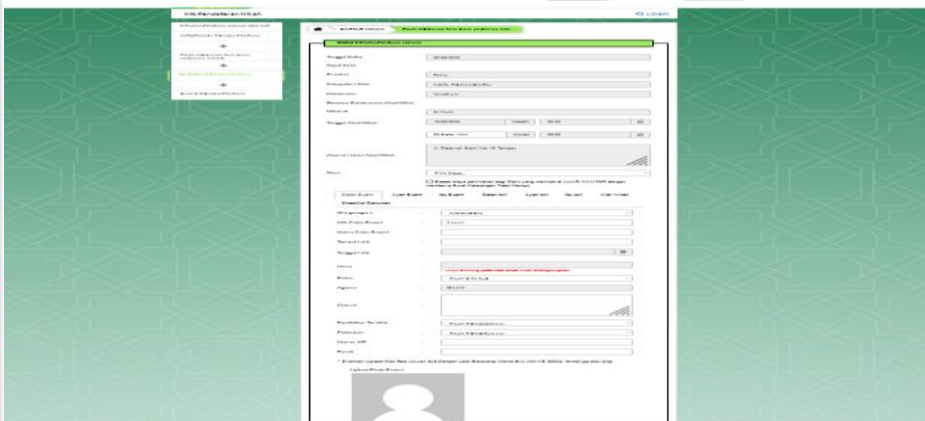
Pada halaman ini pasangan calon pengantin yang ingin mendaftar disajikan pilihan dimana tempat mereka ingin melaksanakan proses akad nikah, Mulai dari provinsi, kabupaten, kecamatan, tanggal, waktu untuk melaksanakan akad nikah jika terkonfirmasi maka akan masuk pada tahap selanjutnya. Bisa dilihat pada Gambar 2.4.



Gambar 2.4 Tampilan Halaman Utama Daftar Nikah

3. Halaman Formulir Pendaftaran Nikah

Pada halaman ini pasangan calon pengantin diminta mengisi data calon istri, calon suami juga biodata ayah, ibu dan wali nikah. Kemudian pasangan calon pengantin juga diharuskan mengupload pas foto dengan latar belakang berwarna biru. Bisa dilihat pada Gambar 2.5.



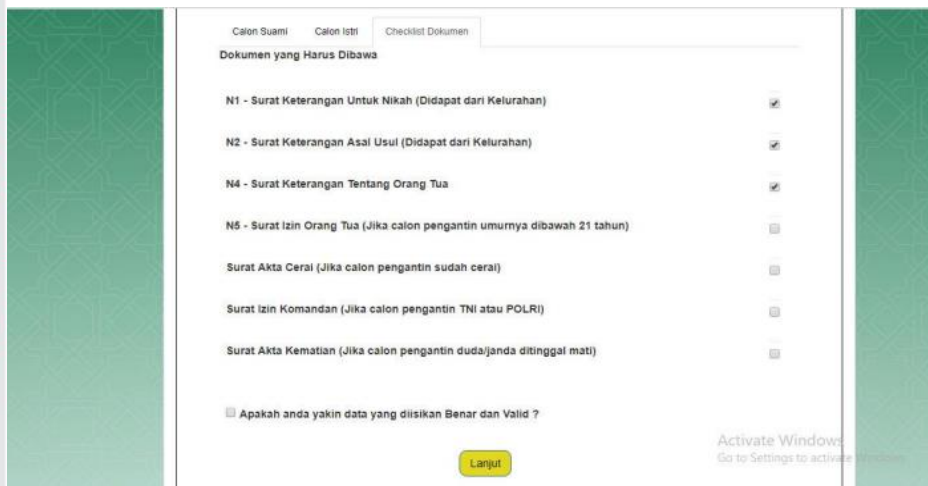
Gambar 2.5 Tampilan Formulir Pendaftaran Nikah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Tampilan *Cheklis* Kelengkapan Berkas

Setelah selesai melengkapi data pasangan calon pengantin, maka selanjutnya pasangan calon pengantin di minta untuk melakukan *checklist* kelengkapan berkas. Bisa dilihat pada Gambar 2.6.



Gambar 2.6 Halaman *Cheklis* Kelengkapan Berkas

5. Bukti Pendaftaran Nikah

Pada halaman ini menampilkan bukti pendaftaran nikah, jika semua telah selesai dilakukan maka pasangan calon pengantin telah resmi terdaftar di KUA Kecamatan yang telah dipilih untuk melangsungkan prosesi akad nikah. Tampilan bukti pendaftaran bisa dilihat pada Gambar 2.7.



Gambar 2.7 Halaman Bukti Pendaftaran



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.1 Penelitian Terdahulu

Topik sejenis yang pernah diteliti adalah sebagai berikut pada Tabel 2.3

Nama	Anggraini dan Hermaini (2018)
Judul Penelitian	Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode <i>E-Servqual</i> (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Riau)
Hasil penelitian	hasil yang diperoleh -0,773 adalah harapan mahasiswa/i terhadap layanan OPAC di Perpustakaan Universitas Riau lebih besar dari pelayanan yang diperoleh saat ini, sehingga dapat disimpulkan layanan OPAC pada Perpustakaan Universitas Riau tidak berkualitas, berdasarkan dari nilai persepsi dan ekspektasi pengguna.
Nama	Astuti dan Salisah (2016)
Judul Penelitian	Analisis Kualitas Layanan <i>e-commerce</i> terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode <i>E-Servqual</i> studi kasus: home shopping lejel di Pekanbaru.
Hasil penelitian	Hasil nilai <i>e-servqual</i> keseluruhan yaitu -1.084 yang berarti layanan yang diberikan oleh <i>E-Commerce Lejel home shopping</i> saat ini belum memuaskan pengguna. Hasil ini diperoleh dari persepsi pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan pengguna.
Nama	Rahmawita, Kartika, dan Megawati (2021)
Judul Penelitian	Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode <i>E-Servqual</i> pada FKIP Universitas Riau.
Hasil penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan nilai GAP perdimensi. Gap dimensi <i>Efficiency</i> memiliki nilai -0,54, <i>Reability</i> -0,43, <i>Responsiveness</i> -0,39 dan <i>Privacy</i> -0,23. Nilai <i>TESQ</i> -0,62, dengan demikian hasil analisa ini menunjukkan bahwa portal akademik di Universitas Riau dapat digolongkan belum memuaskan pengguna. Dengan nilai kriteria <i>CSI</i> 0,81 sampai 1,00 dinyatakan puas.
Nama	Atika Arpan, Rusmala Santi dan Evi Fadilah (2017)
Judul Penelitian	Analisis Kualitas Layanan Pegadaian <i>Application Support System Integrated Online</i> (PASSION) menggunakan metode <i>servqual</i>
Hasil penelitian	Hasil penelitian ini menghasilkan nilai persepsi kualitas layanan PASSION sebesar 5,938 sedangkan nilai harapan pengguna 6,386 yang artinya kualitas layanan PASSION belum memenuhi harapan dari pengguna layanan. Hasil ini diperoleh dari persepsi (kenyataan) layanan yang diberikan dengan ekspektasi (harapan) yang diinginkan.

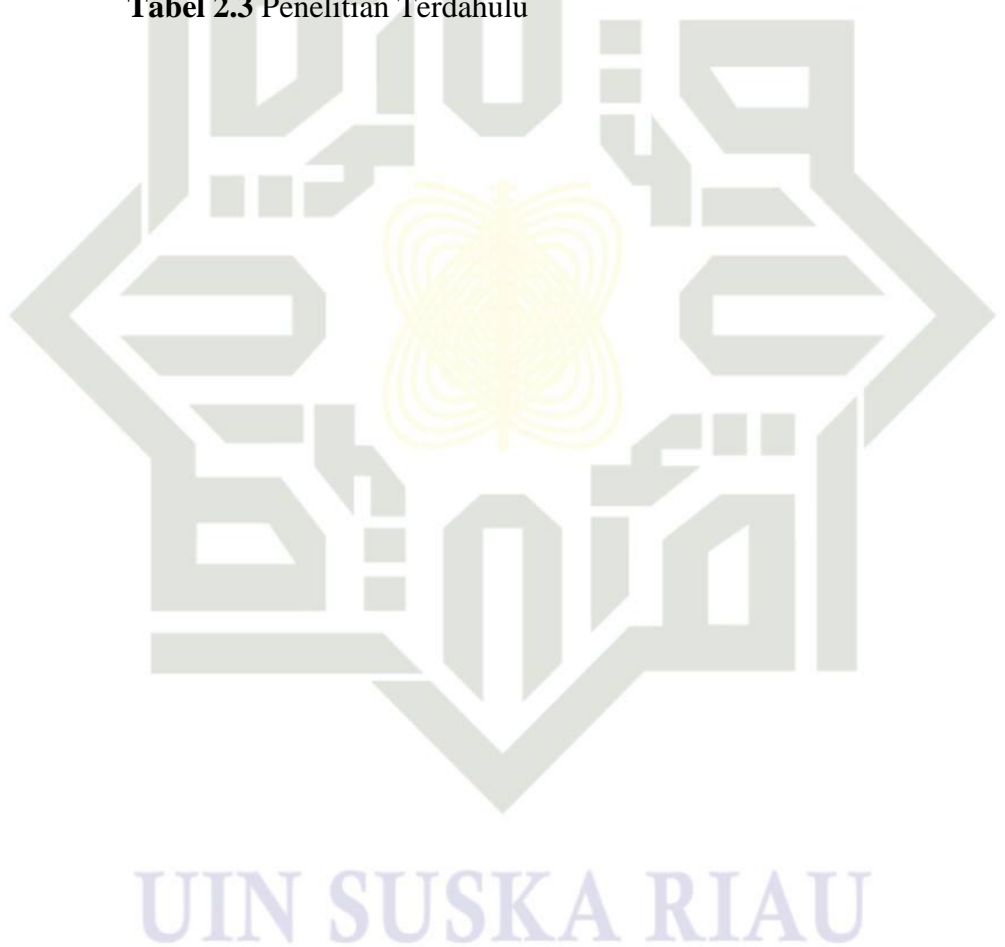
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Nama	Nuari (2018)
Judul Penelitian	Analisa kesenjangan Antara harapan dan persepsi pengguna Layanan <i>Customer Case Center (C3) PTIPD</i> Menggunakan <i>E-Servqual</i>
Hasil penelitian	Hasil perhitungan kualitas ditinjau dari persentase kualitas yang paling tinggi adalah variabel <i>fulfillment</i> (Akurasi janji) yaitu 94,5% dan termasuk kedalam kategori sangat baik. Untuk variabel <i>contact</i> (Kontak) yaitu sebesar 94,5% dan termasuk kedalam kategori sangat baik, sedangkan persentase pada variabel <i>reliability</i> (Keandalan) sebesar 63,00% masuk ke dalam kategori baik. Lalu persentase untuk variabel <i>Responsiveness</i> (Responsif), <i>Tangible</i> (Bukti fisik), dan kepuasan yaitu 47,25% yang termasuk kedalam kategori cukup baik.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu



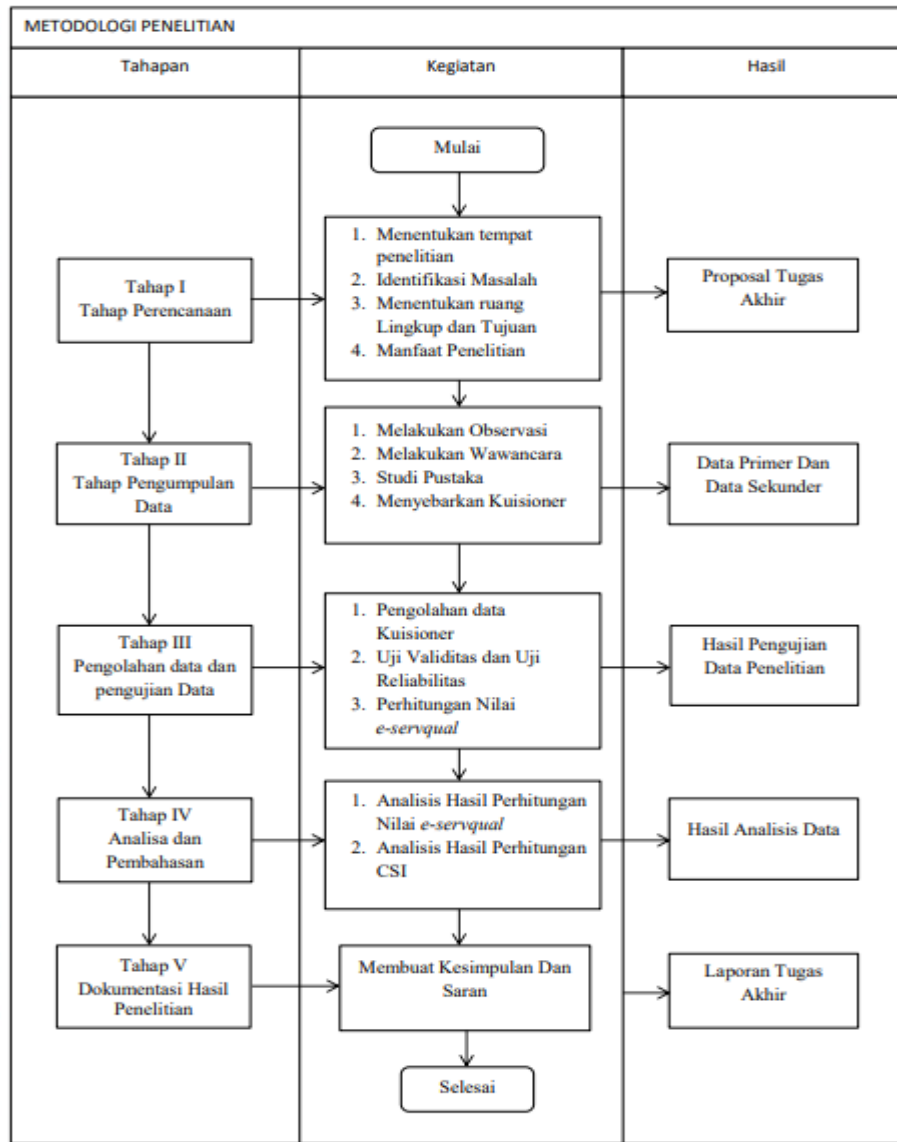
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Kerangka Penelitian merupakan langkah demi langkah dalam melakukan Tugas Akhir. Tahapan Penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian



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.

3.1 Tahap Perencanaan

Tahap awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah tahap persiapan dan perencanaan. Yang ditetapkan pada tahap persiapan atau perencanaan ini, yaitu:

1. Menentukan Tempat Penelitian
Menentukan tempat penelitian, setelah mendapatkan surat izin penelitian maka penelitian ini akan dilaksanakan di KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru, Jl. Rajawali Sakti Nomor 40.
2. Identifikasi Masalah
Melakukan identifikasi terhadap masalah yang diteliti sesuai dengan studi kasus yang dikerjakan yaitu bagaimana menganalisa Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Tampan menggunakan metode *E-Servqual*.
3. Menentukan Ruang Lingkup dan Tujuan
Menentukan ruang lingkup dan tujuan penelitian. Penentuan ruang lingkup ini dilakukan supaya penelitian lebih terarah, sedangkan tujuan adalah sasaran yang akan dicapai dalam penyusunan tugas akhir yang telah dibuat ini.
4. Manfaat Penelitian
Dapat mempermudah KUA Kecamatan Tampan untuk menerapkan langkah-langkah dalam memperbaiki kualitas pelayanan SIMKAH.

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data adalah tahap Informasi data yang diperlukan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini. Ada beberapa teknik yang dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi
Aktivitas observasi dilakukan langsung ke studi kasus penelitian yaitu KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru untuk mendapatkan informasi seputar objek penelitian yaitu Analisa kualitas layanan SIMKAH Terhadap kepuasan pengguna sistem di KUA Kecamatan Tampan.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan kepada pihak yang berkaitan yaitu Admin di KUA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kecamatan Tampan, Pengguna SIMKAH yang telah mendaftar nikah atau calon pengantin.

3. Studi Pustaka

Tahap ini bertujuan mendapatkan referensi-referensi atau teori-teori yang akan menjadi rujukan untuk memperkuat gagasan peneliti serta mendukung dalam pemecahan permasalahan yang ada. Bisa melalui buku-buku, jurnal, *ebook*, *paper*, dan penelitian terdahulu.

4. Menyebarkan kuesioner

Menyebarkan angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk diisi dan di sebarakan kepada calon pengantin atau yang telah daftar nikah di KUA Kecamatan Tampan. Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah *skala Likert*, *skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang variabel penelitian dengan 4 skala. Dapat dilihat pada Tabel di bawah:

Variabel A	Variabel B
4	Sangat Setuju
3	Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Tabel 3.1 Skala *Likert*

Untuk mengetahui berapa jumlah angket yang akan dibagikan kepada Pengguna sistem SIMKAH di KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru, yang harus diketahui terlebih dahulu adalah jumlah sampelnya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh calon pengantin, dan yang sudah Menikah mendaftar menggunakan Sistem SIMKAH dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 yang berjumlah 3.505 orang. Kemudian untuk jumlah sampel yang akan diambil dapat ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{3.1}$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel yang di cari
- N = Jumlah populasi



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.

e = keringanan atau ketidaktepatan karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan (10%) atau (0,1).

$$N = \frac{3505}{1+3505(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3505}{1+3505(0,01)} \tag{3.2}$$

$$n = \frac{3505}{36.05}$$

$$n = 97.22 > 97$$

Dari jumlah pengguna Sistem SIMKAH yaitu sebesar 3.505 orang jumlah sampel dari tahun 2019 hingga tahun 2022 pada KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru yang akan diambil berjumlah 97 orang.

3.3 Tahap Pengolahan Data

1. Pengolahan data kuesioner

Hal pertama yang dilakukan adalah mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengguna SIMKAH (sebagai sampel) berdasarkan layanan yang terdapat pada sistem. Kemudian dilakukan analisis deskripsi pada tiap dimensi sesuai dengan jawaban responden di dalam kuesioner. Analisis dilakukan pada dimensi *Efficiency, Reliability, Responsive, Fulfillment*.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan (Astuti dan Salisah, 2016), Pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pernyataan dalam kuesioner betul-betul valid atau tidak uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Alpha Cronbach's*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus $(r_{11}) \geq 0,6$, jika nilai lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliable (Siregar,2013). Setelah dilakukan pengujian, maka dilakukan penyusunan data lalu data tersebut diklasifikasikan dan dilakukan pengkalkulasian dengan menggunakan SPSS. Dari pengolahan tersebut akan diperoleh informasi-informasi sebagai bahan analisis.



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.

3. Perhitungan Nilai *E-Servqual*

Perhitungan *E-Servqual* dapat menentukan tingkat kualitas layanan sistem SIMKAH yang diberikan memuaskan atau tidak. Berikut adalah hasil yang akan didapat dalam perhitungan *E-Servqual*.

- a) Nilai Total *Quality Electronic Service* (TESQ), nilai ini untuk mengetahui kualitas pelayanan secara menyeluruh mengenai kualitas sistem SIMKAH hal ini didasarkan kriteria sebagai berikut :
 - b) Jika nilai rata-rata TESQ lebih besar dari 0 (>0), hal ini menunjukkan layanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal.
 - c) Nilai rata-rata TESQ sama dengan 0 ($=0$), hal ini menunjukkan layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pengguna sehingga kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan.
 - d) Jika nilai TESQ bernilai lebih kecil dari 0 (<0), hal ini menunjukkan layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan pengguna, maka kualitas layanan di persepsikan buruk.
 - e) Perhitungan *E-Servqual* perdimensi, nilai ini untuk mengetahui kualitas layanan pada tiap dimensinya.
 - f) Perhitungan nilai *Gap* pervariabel, hasil perhitungan dibuat dalam bentuk grafik berupa diagram kartesius.

3.4 Analisis Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini yaitu untuk menyederhanakan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Variabel-variabel dominan yang mempengaruhi objek penelitian dianalisis satu persatu. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan, yaitu :

1. Analisis Hasil Perhitungan *E-Servqual*

Analisis perhitungan *E-Servqual* dalam penelitian ini yang dilakukan adalah diawali dengan mengidentifikasi permasalahan, menentukan tujuan, pengumpulan data (baik dari hasil observasi, wawancara, studi pustaka dan lainnya), lalu mengolah data melalui kuesioner yang telah disebarluaskan dan diisi oleh responden untuk dilakukan perhitungan, selanjutnya dianalisis menggunakan *E-*



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.

Servqual berdasarakan 4 (empat) dimensi dari ekpetasi dan persepsi responden mengenai kualitas layanan. Data hasil perhitungan *E-Servqual* akan didapat tingkat kualitas layanan sistem SIMKAH. Dari perhitungan *E-Servqual* juga dapat menganalisis prioritas dari tiap atribut layanan yang perlu diperbaiki ataupun tidak dengan menggunakan diagram kartesius.

2. Analisis Hasil Perhitungan CSI

Analisis perhitungan CSI/IKP maka diperolehlah tingkat kepuasan terhadap pengguna sistem SIMKAH di KUA kecamatan Tampan Pekanbaru secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut- atribut layanan SIMKAH akan didapatkan *Range* nilai *E-Servqual* yang didefinisikan dalam bentuk tingkat kepuasan pengguna.

3.5 Tahap Dokumentasi Hasil Penelitian

Proses penelitian yang telah dilakukan ditulis dalam bentuk dokumentasi mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa data, kemudian membuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil akhir yang didapatkan dari pembahasan sesuai dengan proses-proses yang telah dilakukan sebelumnya. Sedangkan saran merupakan keinginan-keinginan penulis atas kekurangan yang terdapat pada permasalahan yang diangkat sehingga kekurangan tersebut dapat diselesaikan pada pengembangan berikutnya. Hasil dokumentasi dipakai sebagai rekomendasi atau masukan bagi pihak KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru yang bisa digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan SIMKAH.



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis tingkat kepuasan pengguna pada penelitian kualitas layanan SIMKAH terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan *metode E-Servqual*, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Hasil dari analisis metode *E-Servqual* terdapat 20 pernyataan kualitas layanan yang menjadi harapan dan persepsi pengguna pada sistem SIMKAH, pernyataan tersebut dikelompokkan menjadi 4 (Empat) dimensi metode *E-Servqual* yang terdiri dari dimensi *Efficiency*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Fulfillment*. Semua atribut kualitas layanan yang menjadi harapan pengguna pada SIMKAH kinerjanya belum memuaskan, hal ini dapat diketahui dari empat dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai kesenjangan (*gap*) negatif dimana rata-rata *gap score* tertinggi adalah *Efficiency* sebesar (1,0) sedangkan rata-rata *gap score* terendah adalah dimensi *Fulfillment* sebesar (-0,01).
2. Hasil perhitungan TESQ yang diperoleh yaitu rata-rata persepsi (61,42) sedangkan rata-rata ekspektasi (65,39). Jadi nilai *E-Servqual* secara keseluruhan dari responden yang didapat yaitu (-0,19) dimana nilai TESQ bernilai negatif maka dapat disimpulkan bahwa layanan sistem SIMKAH yang diberikan saat ini “**Belum Memuaskan**” pengguna.
3. Hasil perhitungan CSI yang dilakukan maka didapatkan nilai CSI sebesar 0,73 (73%). Maka dapat di katakan hasil perhitungan CSI “**Puas**” Berdasarkan kriteria CSI dengan nilai CSI berada pada kriteria 0,66 – 0,80.

5.2 Saran

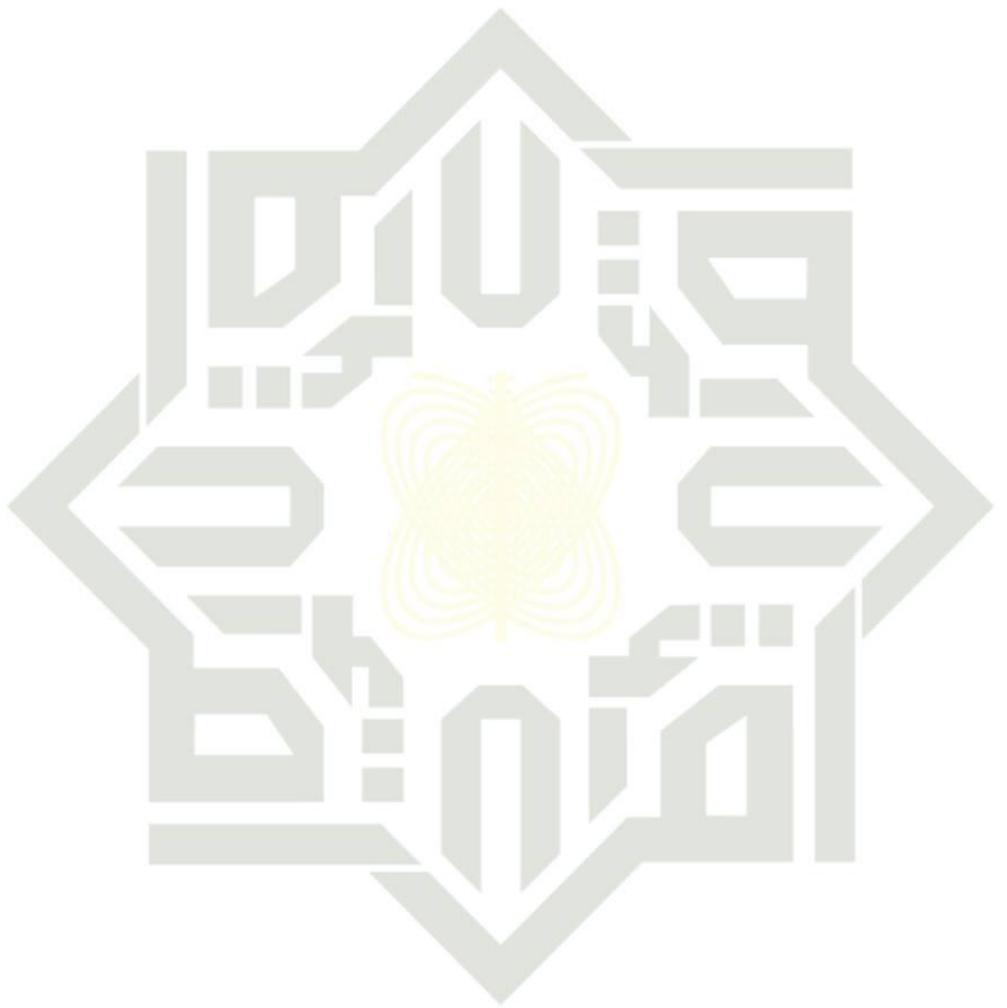
Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan yang masih bernilai negatif dan belum memuaskan pengguna.
2. Hasil dari analisi penelitian yang telah dilakukan ini , diharapkan mampu

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.

memberikan gambaran sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan SIMKAH supaya sesuai dengan kepentingan pengguna.

3. Untuk penelitian selanjutnya diusulkan untuk menggunakan metode analisa lainnya, sehingga dapat dilihat perbandingan hasil dari pengukuran penerimaan pengguna dengan model penelitian yang berbeda.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode penelitian kuantitatif*. Aswaja pressindo.
- Anggraeni, Y. M., Rahardjo, B., dan Rahayu, I. D. (2020). Pengaruh pemberian ekstrak kulit buah manggis (*garcinia mangostana* l.) menghambat flexi cranial embrio ayam umur 48 jam. *Journal of Issues in Midwifery*, 4(3), 122–130.
- Angraini, A., dan Hermaini, N. (2018). Analisis kualitas layanan opac terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode e-servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 67–72.
- Arfan, A. (2017). *Analisis kualitas layanan pegadaian application support system integrated online (passion) menggunakan metode service quality (servqual)* (Unpublished doctoral dissertation). UIN RADEN FATAH PALEMBANG.
- Asuti, D., dan Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.
- Chandra, T., dan Novia, D. (2019). Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menggunakan metode customer satisfaction index (csi) dan importance performance analysis (ipa) pada optik “jakarta” pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139.
- Chase, R., Jacobs, R., dan Aquilano, N. (2006). *Operations management-for competitive advantage, eleventh e. McGraw-Hill Irwin*.
- Drescher, J., Rembold, K., Allen, K., Beckschäfer, P., Buchori, D., Clough, Y., ... others (2016). Ecological and socio-economic functions across tropical land use systems after rainforest conversion. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 371(1694), 20150275.
- Enterprise, J. (2018). *Lancar menggunakan spss untuk pemula*. Elex Media Komputindo.
- Kusumaningtyas, R. H., dan Rahajeng, E. (2017). Persepsi nasabah akan layanan atm dan e-banking dengan metode tam. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2).
- Lewis, B. R., dan Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing intelligence & planning*, 8(6), 11–17.
- Meawati, M., dan Rubayati, S. (2020). Analisis kualitas layanan e-commerce hni. id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205–212.
- Oktavian, B., Natalisa, D., dan Sayid, S. H. (2006). *Strategi pemasaran tabun-*

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.



gan pesirah pada pt. bank sumsel kantor cabang muara enim (Unpublished doctoral dissertation). Sriwijaya University.

- Paasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. (2005). Es-qual: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213–233.
- Pratama, W. Y. (2020). *Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode e-servqual* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ramawita, M. T. (2021). Analisis kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode e-servqual pada fkip universitas riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 145–151.
- Rondonuwu, P. D. (2013). Kualitas produk, harga dan kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pengguna mobil nissan march pada pt. wahana wirawan manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Siregar, S. (2013). Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual & spss.
- Sugiyono, A. (2001). *Metodologi ekonomi positivisme*. no.
- Supriyantini, S. (2014). *Pengaruh efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy terhadap esatisfaction (survei pada nasabah pt. danareksa sekuritas cabang universitas islam negeri maulana malik ibrahim malang)* (Unpublished doctoral dissertation). Brawijaya University.
- Tjotoono, F. (2008). Strategi pemasaran.
- Tjotoono, F., dan Chandra, G. (2005). Manajemen kualitas jasa. *Yogyakarta: Andi*.
- Tjotoono, F., dan Chandra, G. (2011). Service, quality & satisfaction edisi 3. *Yogyakarta: Andi, 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 A

SURAT IZIN PENELITIAN

A Surat Mohon Izin Penelitian



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

كلية العلوم و التكنولوجيا

FACULTY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

Jl. H.R. Soebrantas Km. 15 Panam Pekanbaru PO. Box. 1004 Telp. 0761-8359937
Fax. 0761-859428, Web Site: www.uin-suska.ac.id, e-mail: faste@uin-suska.ac.id

YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI :

Nama : ELLA ASMAR
NIM : 11850324821
Tempat/Tgl Lahir : K.Dalam/ 9/19/1999
Prodi/Semester : Sistem Informasi / 7
Alamat : Jl.Mahasantri ,paradise
No.Telp/Hp/Wa : 085363292883
Email UIN : 11850324821@students.uin-suska.ac.id
Dengan Ini Mengajukan Permohonan Pembuatan Surat :

- A. Permohonan Kerja Praktek:
Nama Instansi : -
Alamat : -
Bidang/Judul : -
Waktu Pelaksanaan : -
- B. Permohonan Izin Penelitian Dan Pengambilan Data Tugas Akhir (TA) :
Nama Instansi : KUA KECAMATAN TAMPAN
Alamat : Jl.Rajawali Sakti No 40
Bidang/Judul : Analisa kepuasa masyarakat terhadap pelayanan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH)di KUA Kecamatan Tampan menggunakan metode Service Quality
Waktu Pelaksanaan : Semester Ganjil 2021/2022
- C. Permohonan Surat lainnya (sesuai kebutuhan) :
Nama Instansi : -
Alamat : -
Bidang/Judul : -

Demikianlah permohonan ini saya ajukan, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Eki Sastra, S.Kom, M.Kom
NIP.197905132007102005

Pekanbaru, 11 Oktober 2021
Pemohon,
Mahasiswa,

ELLA ASMAR
NIM. 11850324821

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

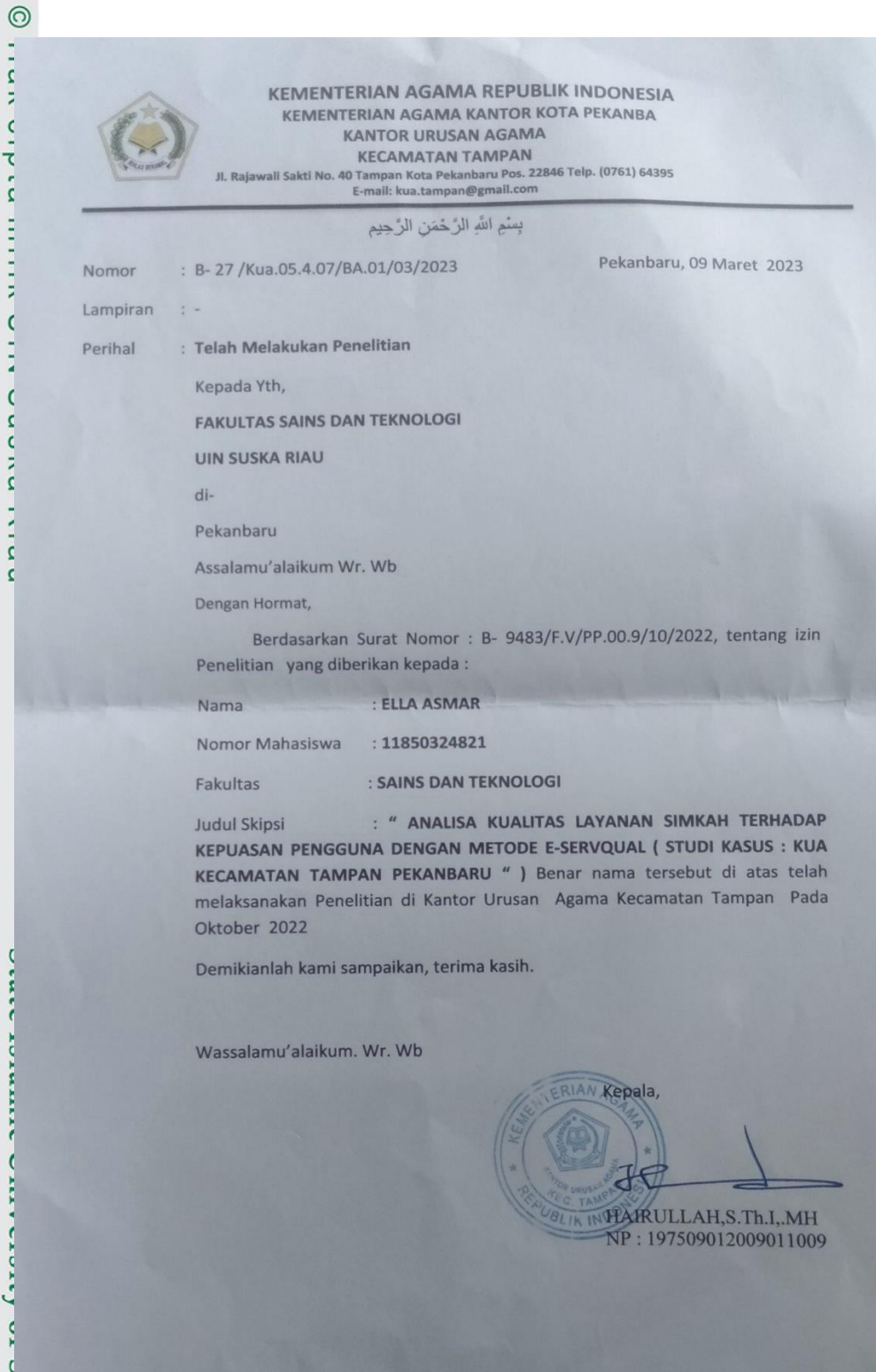
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



A.2 Surat Balasan Instansi Penelitian

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 B

HASIL WAWANCARA DAN KUESIONER

B.1 Surat Hasil Wawancara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA


Yang melakukan wawancara dibawah ini :

Nama : El Asmar
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : VIII (Delapan)
 Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Menerangkan telah melakukan wawancara Tugas Akhir dengan narasumber

Nama : HAIDILAH, S.Th.I., MH
 Jabatan : Kepala KUD
 Hari, Tanggal : 13 Juni 2022
 Tempat : KUD, kec. Tampan Pekanbaru

Demikianlah surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya sebagai bukti telah melakukan wawancara dan akan digunakan sebagaimana mestinya.

13 Juni 2022
 Narasumber,

 HAIDILAH, S.Th.I., MH
 NIP/NIK 197509012009011009



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.

TRANSKIP WAWANCARA

Transkrip wawancara ini merupakan hasil wawancara Mata Kuliah Tugas Akhir yang dilakukan pada KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru dengan judul "Analisa Kualitas Layanan SIMKAH Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus : KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru)".

Peneliti : Ella Asmar
 Narasumber : MURHASNI, HS, S.Ag
 Tugas/Jabatan : Staf Admin bagian SIMKAH
 Jenis Kelamin : P / L (Pilih salah satu)
 Usia : 46 Tahun
 Lokasi Wawancara : Pekanbaru, KUA
 Hari, Tanggal : 14 Juni 2022

1. Sudah berapa lama SIMKAH ini berjalan/digunakan?

Jawaban :

Sejak tahun 2019

2. Apakah SIMKAH pernah mengalami kesulitan atau terjadi *error* dalam mengakses data yang ada pada sistem ?

Jawaban :

Pernah. Pada saat pengimputan data di beberapa ruang
stabilnya kualitas jaringan di KUA.

3. Bagaimana kualitas layanan dari SIMKAH, apakah pengguna pernah mengeluh atau terlihat memiliki kendala/kesulitan saat pengimputan data?

Jawaban :

Lumayan bagus. Iya pernah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Setelah pengguna berhasil mendaftar nikah melalui SIMKAH, apa yang dilakukan petugas SIMKAH dalam menindaklanjuti permintaan tersebut?

Jawaban :

Jika pengantin telah selesai melurusan pendataan, pihak kUA akan memproses terlebih dahulu data calon pengantin, kemudian setelah selesai, pengantin akan mendapatkan nomor pendaftaran.

5. Dari segi tampilan dan tata letak menu pada SIMKAH, apakah mudah dipahami dan diakses?

Jawaban :

Iya mudah

6. Apa permasalahan yang sering kali terjadi pada sistem SIMKAH? *

Jawaban :

Sistem sering terjadi error dikarenakan banyaknya yang mengakses dan kondisi yang lambat saat di gunakan.

7. Selama menggunakan SIMKAH, adakah masalah atau kendala yang anda hadapi dalam menggunakan atau mengakses SIMKAH?

Jawaban :

Iya ada, saat pengimputan data

8. Menurut anda, apakah SIMKAH menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang dicari/dibutuhkan pengguna?

Jawaban :

Iya sesuai

9. Menurut anda, apakah fitur-fitur yang telah ada pada SIMKAH sudah memenuhi kebutuhan pengguna?

Jawaban :

Belum. Masih adanya fitur yang belum lengkap pada sistem.



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.

10. Menurut anda, apakah penerapan SIMKAH sangat berguna untuk membantu proses pendaftaran pernikahan?

Jawaban :

iya. karena dapat mempermudah pengantin dalam mendaftarkan pernikahan mereka sehingga tidak harus datang ke kantor

11. Apakah pihak KUA memberikan tata cara / petunjuk penggunaan SIMKAH berupa pemberian *manual book* / buku petunjuk dan sebagainya?

Jawaban :

iya

12. Apakah pihak KUA mewajibkan setiap calon pengantin untuk mendaftar pada SIMKAH?

Jawaban :

iya. agar data pengantin dapat di proses dengan mudah.

13. Apakah anda memiliki harapan / masukan / rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan SIMKAH untuk kedepannya?

Jawaban :

Bahasa yang lebih baik lagi kedepannya

14. Apakah anda merasa senang dan sangat terbantu dengan adanya penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru?

Jawaban :

iya sangat membantu memudahkan kami dalam melaksanakan tugas.

Narasumber

Ning
NURHANU MS, SCS

B.2 Kuesioner Penelitian

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.

KUESIONER PENELITIAN

ANALISA KUALITAS LAYANAN SIMKAH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE E-SERVQUAL
(Studi Kasus: KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru)

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarukaatuh

Dengan Hormat, bersama dengan ini saya memintak bantuan kepada saudara/i pengguna sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) khususnya masyarakat yang pernah menggunakan sistem simkah di KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru untuk berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya kerjakan. Penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program sistem informasi di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Kusioner ini disebarakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SIMKAH di KUA Kecamatan Tampan Pekanbaru menggunakan metode *E-servqual*. Seluruh informasi yang diterima bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk hal penelitian.

Demikian permohonan saya, atas kerjasama dan partisipasi saudara/i dalam melakukan pengisian kuesiner saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Ella Asmar

Identitas Responden

Jawablah pertanyaan berikut dan lingkari salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu

Identitas Responden

1) Nama Responden /inisial	: <u>Mins</u>
2) Jenis Kelamin	: 1. Pria <input checked="" type="checkbox"/> 2. Wanita
3) Umur	: <u>31</u> Tahun
4) Pendidikan	: <u>S1</u>

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.

Petunjuk Pengisian

1. Kuesioner ini Menggunakan Skala "1" sampai "4"
2. Nyatakan Pendapat Bapak/Ibu dengan Memberikan Tanda Centang (√) pada Salah SatuSkala Berikut:

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden			
		STS (1)	TS (2)	SS (3)	S (4)
Efisiensi / Efficiency					
1	SIMKAH mudah diakses			✓	
2	SIMKAH bisa diakses dimana saja dan kapan saja		✓		✓
3	Tampilan SIMKAH bagus dan Menarik				
4	Informasi yang terdapat di SIMKAH terorganisir dengan baik			✓	
5	Informasi yang ada pada SIMKAH sinkron (sesuai) dengan admin KUA				✓
Kehandalan / Reability					
6	Semua menu pada SIMKAH dapat diakses dengan mudah				✓
7	Perlunya meningkatkan / <i>update</i> untuk peningkatan fungsi menu di SIMKAH			✓	
8	Pengguna bisa mengakses SIMKAH selama 24 jam				✓
9	SIMKAH tidak mengalami <i>error</i>	✓		✓	
10	Data pribadi Pengguna tersimpan dengan aman				
Daya Tanggap / Responsiveness					
11	Tutorial penggunaan SIMKAH diberikan saat pertama kali keluar		✓		
12	Admin memberitahu pengguna ketika sistem <i>down</i> (Mengalami kegagalan hingga menyebabkan halaman tidak dapat diakses).	✓			
13	Admin memberitahu penyebab sistem <i>down</i> /mengalami kegagalan		✓		
14	Admin selalu membantu jika ada kesalahan data pada pengguna sistem				✓
15	Admin menyelesaikan masalah dan keluhan pengguna dengan cepat dan tepat	✓			

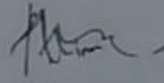
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Pemenuhan / Fulfillment					
16	Informasi yang terdapat di SIMKAH akurat dan terpercaya				✓
17	Semua Informasi yang dibutuhkan bisa didapat dengan mudah		✓		
18	Proses jadwal nikah yang dikeluarkan sistem sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan KUA				✓
19	SIMKAH sangat membantu pengguna dalam proses pendaftaran nikah		✓		
20	Menggunakan sistem SIMKAH meningkatkan performa masyarakat dalam melakukan pendaftaran nikah.				✓

Pekanbaru, 14, 11, 2022

Responden


(Mira)

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Jumlah	
P1 Pearson Correlation	1	.288*	-.012	.187	.074	-.102	.074	-.019	-.086	.078	.238*	.048	.172	.201*	.007	.187	.048	.087	.140	-.028	.264*	
P1 Sig. (2-tailed)		.011	.809	.066	.471	.320	.488	.888	.892	.088	.018	.888	.090	.047	.943	.293	.892	.287	.041	.705	.008	
N		98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P2 Pearson Correlation		1	-.006	.073	.146*	.155	.291*	-.026	.001	.295*	.215*	.000	.036	.206*	.201*	.283*	.270*	.089	.313*	-.044	.437*	
P2 Sig. (2-tailed)			.911	.808	.483	.008	.178	.814	.981	.004	.003	.938	.428	.727	.002	.047	.008	.007	.001	.002	.003	.000
N			98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P3 Pearson Correlation			1	-.221*	-.148	.028	.132	-.033	-.024	.289*	-.040	.181	.242*	.287*	.001	.047	.184	.186	.187	.024	.208*	
P3 Sig. (2-tailed)				.008	.050	.828	.164	.444	.386	.007	.817	.004	.007	.137	.914	.008	.008	.048	.178	.083	.109	.018
N				98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P4 Pearson Correlation				1	.181	.081	.188	.140*	.248*	-.091	.227*	.028	-.008	.087	.216*	.213*	.288*	-.014	.083	.138	.187*	
P4 Sig. (2-tailed)					.049	.483	.028	.074	.028	.078	.001	.815	.385	.028	.802	.042	.008	.011	.012	.011	.004	.001
N					98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P5 Pearson Correlation					1	.317*	.078	-.108	.018	.260*	.275*	.133	.047	.114	.111	.226*	.126	.045	.041	.178	.348*	
P5 Sig. (2-tailed)						.001	.444	.378	.835	.008	.006	.183	.114	.268	.274	.001	.217	.682	.688	.008	.000	
N						98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P6 Pearson Correlation						1	.253*	.028	.128	.388*	.183	.285*	.121	.090	.188	.388*	.173	.248*	.188	.287*	.418*	
P6 Sig. (2-tailed)							.012	.787	.328	.000	.134	.004	.214	.378	.328	.000	.008	.017	.003	.008	.000	
N							98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P7 Pearson Correlation							1	.426*	.487*	.234*	.162	.043	.181	.302*	.498*	.438*	.186	.281*	.415*	.204	.682*	
P7 Sig. (2-tailed)								.000	.000	.018	.112	.448	.074	.002	.000	.000	.053	.013	.000	.028	.000	
N								98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P8 Pearson Correlation								1	.395*	-.226*	.091	-.181	-.024	.142	.014	.294*	.082	-.028	.284*	.171	.348*	
P8 Sig. (2-tailed)									.000	.028	.378	.321	.817	.163	.888	.004	.843	.787	.044	.001	.000	
N									98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P9 Pearson Correlation									1	.043	-.091	.002	.078	.018	.388*	.209*	-.034	.082	.302*	.227*	.388*	
P9 Sig. (2-tailed)										.871	.421	.813	.484	.831	.000	.038	.742	.087	.002	.018	.000	
N										98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P10 Pearson Correlation										1	.302*	.482*	.495*	.282*	.088	.338*	.228*	.208*	.214*	.182	.682*	
P10 Sig. (2-tailed)											.002	.000	.000	.008	.001	.001	.001	.001	.002	.028	.000	
N											98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P11 Pearson Correlation											1	.227*	.382*	.288*	.181	.414*	.427*	.141	.168	.188	.628*	
P11 Sig. (2-tailed)												.028	.000	.048	.137	.000	.000	.148	.118	.104	.000	
N												98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P12 Pearson Correlation												1	.488*	.112	.088	.228*	.228*	.385*	.385*	.385*	.482*	
P12 Sig. (2-tailed)													.000	.374	.332	.034	.001	.000	.000	.001	.000	
N													98	98	98	98	98	98	98	98	98	
P13 Pearson Correlation													1	.381*	.164	.187	.338*	.368*	.208*	.235	.628*	
P13 Sig. (2-tailed)														.000	.107	.181	.001	.000	.038	.021	.000	
N														98	98	98	98	98	98	98	98	
P14 Pearson Correlation														1	.242*	.421*	.232*	.398*	.348*	.188	.682*	
P14 Sig. (2-tailed)															.018	.000	.021	.000	.008	.188	.000	
N															98	98	98	98	98	98	98	
P15 Pearson Correlation															1	.342*	.382*	.282*	.282*	.288*	.682*	
P15 Sig. (2-tailed)																.001	.001	.001	.001	.000	.000	
N																98	98	98	98	98	98	
P16 Pearson Correlation																1	.268*	.248*	.207*	.388*	.682*	
P16 Sig. (2-tailed)																	.000	.014	.001	.000	.000	
N																	98	98	98	98	98	
P17 Pearson Correlation																	1	.295*	.284*	.207*	.682*	
P17 Sig. (2-tailed)																		.000	.014	.001	.000	
N																		98	98	98	98	
P18 Pearson Correlation																		1	.177*	.248*	.628*	
P18 Sig. (2-tailed)																			.000	.014	.000	
N																			98	98	98	
P19 Pearson Correlation																			1	.202*	.682*	
P19 Sig. (2-tailed)																				.041	.000	
N																				98	98	
P20 Pearson Correlation																				1	.488*	
P20 Sig. (2-tailed)																					.000	
N																					98	
Jumlah Pearson Correlation																					.682*	
Jumlah Sig. (2-tailed)																					.000	
N																					98	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- 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.



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	49.52	43.118	.152	.819
P2	49.42	42.163	.347	.807
P3	49.07	44.067	.121	.817
P4	50.20	42.185	.245	.813
P5	49.44	42.228	.254	.813
P6	48.82	42.791	.358	.807
P7	49.56	39.775	.521	.797
P8	50.11	42.534	.244	.813
P9	49.70	42.314	.293	.810
P10	48.89	41.503	.429	.803
P11	49.00	40.515	.437	.802
P12	49.00	41.340	.396	.804
P13	48.95	40.997	.439	.802
P14	49.57	39.876	.470	.800
P15	49.70	40.870	.490	.800
P16	49.32	38.755	.634	.790
P17	49.04	40.823	.427	.803
P18	49.18	41.533	.460	.802
P19	49.48	39.077	.556	.795
P20	48.86	41.031	.383	.805

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.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	70.38	10.691	.225	.701
E2	71.05	10.317	.306	.694
E3	70.35	10.786	.210	.702
E4	70.58	9.875	.423	.681
E5	70.26	10.831	.332	.697
E6	70.35	10.930	.148	.707
E7	70.45	10.167	.247	.702
E8	70.70	9.076	.689	.650
E9	70.58	10.803	.116	.713
E10	70.52	10.438	.248	.700
E11	70.58	9.318	.621	.659
E12	70.58	9.607	.443	.678
E13	70.38	10.423	.335	.692
E14	70.30	11.035	.142	.706
E15	70.69	10.400	.235	.701
E16	70.55	10.972	.066	.718
E17	70.38	10.918	.135	.708
E18	70.43	10.825	.146	.708
E19	70.35	10.765	.219	.701
E20	70.23	11.047	.249	.702

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



© Hak cipta

f Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. 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.





Library of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



of Sultan Syarif Kasim Riau

of Sultan Syarif Kasim Riau

of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Ella Asmar dilahirkan di Kampung dalam, Kecamatan Lubuk Tarok, Kabupaten Sawahlunto Sijunjung pada tanggal 19 September 1999, anak kedua dari lima orang bersaudara merupakan anak dari pasangan Bapak Asmarul dan Ibu Asmainar. Penulis beralamat di Jr.Lubuk-bulang, Kecamatan Pulau-Punjung, Kabupaten Dharmasraya, Provinsi Sumatra Barat. Penulis dapat dihubungi melalui Telepon pada nomor: 0853-6329-2883 dan email: 11850324821@students.uin-suska.ac.id.

Riwayat pendidikan yang dilalui penulis yaitu pada tahun 2006-2011 di SDN 18 Pulau-Punjung, kemudia melanjutkan pendidikan ke SMP N 1 Pulau-Punjung selesai pada tahun 2015, dan kemudia melanjutkan pendidikan di SMK N 1 Sijunjung dengan jurusan Tata Busana selesai pada tahun 2018, kemudia melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di UIN SUSKA RIAU, Fakultas Sains dan Teknologi dengan Program Studi Sistem Informasi.