

**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.

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN QFD

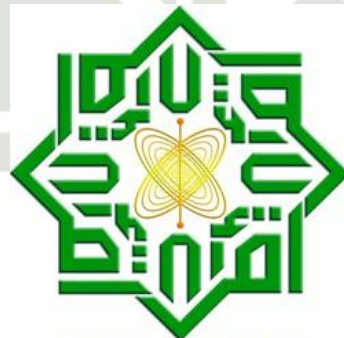
## TUGAS AKHIR

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



Oleh:

**KASMAN**  
**11753100993**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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

2024

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN  
PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN QFD**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**KASMAN**  
**11753100993**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 19 Juli 2024

**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**



**Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197109052007012013**

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN QFD

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**KASMAN**  
**11753100993**

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 09 Juli 2024

Pekanbaru, 09 Juli 2024  
Mengesahkan,

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

**Ketua Program Studi**

  
**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 198307162011011008

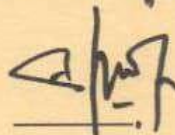

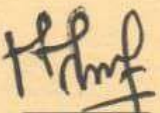

#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 1 : Megawati, S.Kom., MT.**

**Anggota 2 : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.**



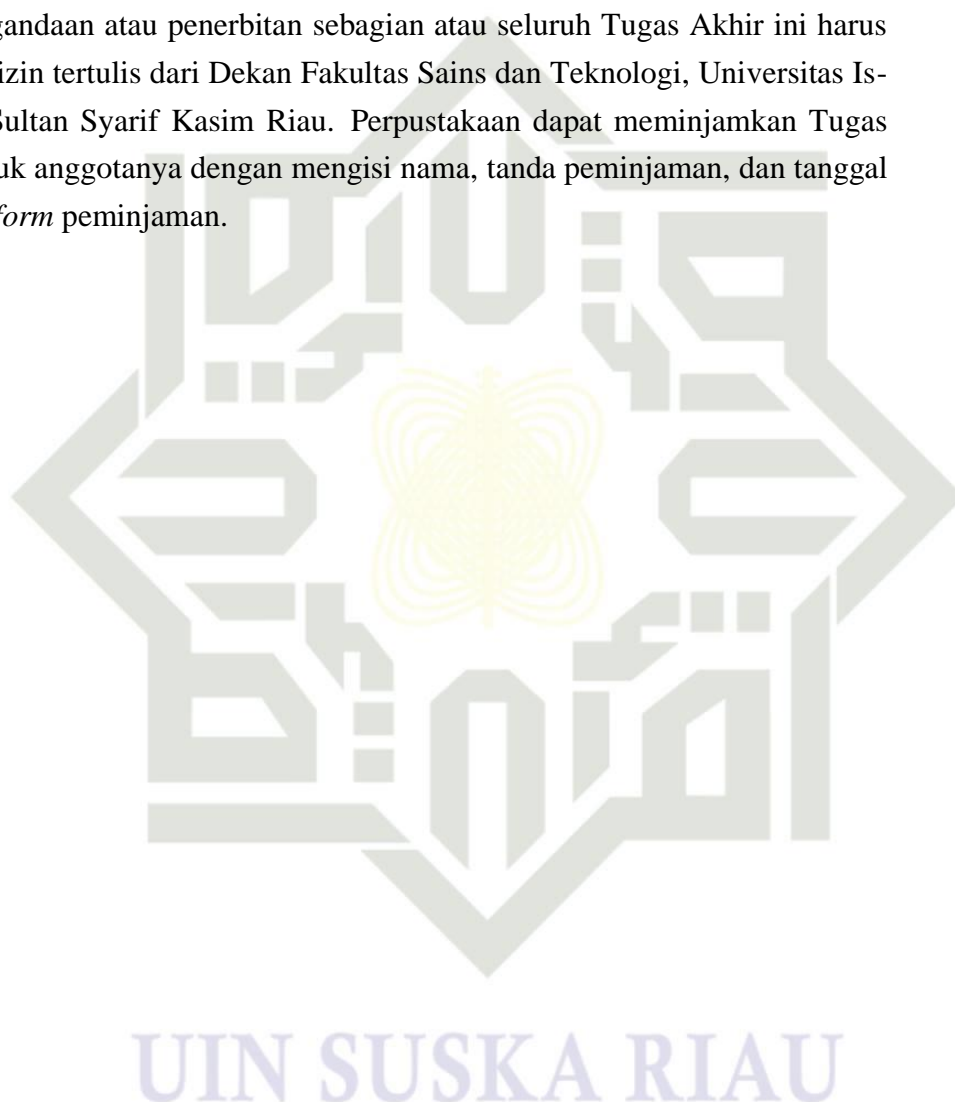
## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

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

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman, dan tanggal 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 diuraikan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 09 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,

KASMAN  
NIM. 11753100993

### 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

Segala puji hanya milik Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Bersyukur dan bertawakal hanya kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, peneliti mempersembahkan karya untuk keluarga tercinta dan untuk berbagai pihak yang membantu dalam menyelesaikan penulisan, meminta ampunan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* untuk memudahkan segala sesuatu, karena tiada daya dan upaya selain hanya meminta bantuan kepadanya. Kita berlindung kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dari kejahatan-kejahatan dari diri sendiri Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi kita Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*, keluarga, para sahabat, dan kepada orang-orang yang mengikuti sunnah mereka hingga hari berhenti. *Alhamdulillah robbil 'alamin*.

Bersyukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah banyak memberi nikmat tiada tara yang tidak dapat kita dustakan, terutama nikmat kesehatan, nikmat pikiran dan sebagainya, Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* lah yang telah menolong seluruh hambanya, yang selalu memberi kemudahan disetiap kesulitan, yang selalu memberikan yang terbaik menurutnya untuk hambanya, dan salah satu nikmat yang peneliti alami yaitu dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak terlepas dari bantuan dan nikmat dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Tugas Akhir ini kupersembahkan kepada Ayah dan ibu tercinta, yang tidak pernah berhenti medoakan, memberi kasih sayang, kesabaran, kesabaran, dan jerih upaya lainnya. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* membalas semuanya. *Aamiin. Jazakumullahu Khairon*.

### 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 Rabbil Alamin* peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia dan rahmatnya yang tak terhingga, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual dan QFD". terucap buat junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW *Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti mendapatkan kesulitan serta hambatan, baik dalam pengumpulan data maupun faktor internal lainnya yang tidak bisa peneliti jelaskan secara mendetail. Hambatan tersebut bisa peneliti hadapi sehingga peneliti bisa menyelesaikan Laporan ini terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang penelitian yang telah memberikan arahan, masukan, nasihat serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom sebagai Penasihat Akademik yang membimbing peneliti selama peneliti berstatus sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen sekaligus Pembimbing Tugas Akhir ini yang telah banyak bersabar, meluangkan waktu untuk membantu, serta mendukung peneliti dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Penguji I peneliti ucapkan terima kasih banyak memberikan masukan dan sebagai Penguji seminar proposal.
10. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom sebagai Penguji II Peneliti ucapkan terima kasih banyak memberikan masukan dan sebagai Penguji seminar proposal.
11. Terkhusus kedua orang tua peneliti, Bapak Lukman dan Ibu Saharia, yang tidak pernah berhenti mendoakan peneliti, memotivasi, memberi nasehat,

**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.

serta banyak memberi dukungan baik moril maupun material kepada peneliti untuk pendidikan yang ditempuh.

2. Terima kasih kepada keluarga besar Program Studi Sistem Informasi khususnya Angkatan 2017 E terima kasih atas do'a dan dukungannya. yang telah bersama-sama berjuang dalam melewati setiap kegiatan perkuliahan yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti hanya ingin menyampaikan do'a serta harapan semoga semua kebaikan dari semua pihak dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti dengan sangat senang hati menerima segala kritik dan saran yang membangun melalui e-mail peneliti [11753100993@students.uin-suska.ac.id](mailto:11753100993@students.uin-suska.ac.id). Semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi pembaca.

Pekanbaru, 22 Juli 2024

Peneliti,

**KASMAN**

**NIM. 11753100993**

UIN SUSKA RIAU



# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN QFD

**KASMAN**  
**NIM: 11753100993**

Tanggal Sidang: 09 Juli 2024  
Periode Wisuda:

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

## ABSTRAK

Sistem informasi Akademik adalah suatu sistem yang dibuat untuk mempermudah kegiatan administrasi Akademik di kampus. Universitas Riau merupakan instansi pendidikan perguruan tinggi negeri yang bergerak dibidang pelayanan jasa pendidikan. Permasalahan yang sering muncul pada saat mahasiswa menggunakan Portal Akademik, mahasiswa masih kurang puas terhadap kualitas sistem Portal Akademik yang diberikan. Tujuan penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Portal Akademik, memberikan rekomendasi terhadap kualitas layanan Portal Akademik. Metode Penelitian ini memakai pendekatan SERVQUAL dan QFD, Metode penelitian berisi langkah-langkah yang digunakan dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir agar terstruktur dengan baik. Hasil dari penelitian ini Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel keandalan adalah 61,75%, tingkat kepuasan terhadap variabel efisien adalah 61,39%, tingkat kepuasan terhadap variabel keamanan adalah 77,10%, dan tingkat kepuasan terhadap variabel daya tanggap adalah 60,69%. Dengan demikian kesimpulan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Portal Akademik adalah 65,23. Berdasarkan matriks QFD atribut harapan mampu mengatasi keresahan mahasiswa terhadap layanan Portal Akademik. Dengan demikian upaya perbaikan yang perlu diutamakan untuk dilakukan oleh pihak manajemen agar dapat meningkatkan kualitas layanan Portal Akademik adalah atribut K1 hingga K17.

**Kata Kunci:** Analisis, Portal Akademik, Kepuasan, Servqual dan QFD

- 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. 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 ACADEMIC PORTAL SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION USING THE SERVQUAL AND QFD METHOD APPROACH**

**KASMAN  
NIM: 11753100993**

*Date of Final Exam: July 09<sup>th</sup> 20246  
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**

*An Academic information system is a system created to facilitate Academic administration activities on campus. Riau University is a state higher education institution which operates in the field of educational services. The problem that often arises when students use the Academic is that students are still not satisfied with the quality of the Academic system provided. The aim of this research is to determine the level of student satisfaction with the quality of the Academic service, and provide recommendations for the quality of the Academic service. This research method uses the Servqual and QFD approaches. The research method contains the steps used in writing the Final Assignment Report so that it is well structured. The results of this research: The level of student satisfaction with the reliability variable is 61.75%, the level of satisfaction with the efficient variable is 61.39%, the level of satisfaction with the security variable is 77.10%, and the level of satisfaction with the responsiveness variable is 60.69%. Thus, the conclusion is that the level of student satisfaction with the quality of the Academic service is 65.23. Based on the QFD attribute matrix, it is hoped that it will be able to overcome student concerns regarding the Academic service. Thus, the improvement efforts that need to be prioritized by management in order to improve the quality of Academic services are attributes K1 to K17.*

**Keywords:** *Analytics, Academic, Satisfaction, Servqual and QFD*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 Sejarah FKIP UR.....	6
2.2 Struktur Organisasi FKIP UR.....	7
2.3 Analisis.....	7
2.4 Kualitas Layanan .....	8
2.5 Sistem Informasi.....	9
2.6 Portal Akademik.....	9

2.7	Kepuasan Pengguna.....	13
2.7.1	Mengukur Kepuasan Pengguna .....	15
2.7.2	Prinsip Dasar Kepuasan Pengguna .....	15
2.8	Prioritas Perbaikan Layanan.....	16
2.9	Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	17
2.9.1	Pengertian SERVQUAL.....	17
2.9.2	Variabel SERVQUAL.....	18
2.9.3	Metode SERVQUAL.....	19
2.9.4	Perhitungan SERVQUAL.....	19
2.10	<i>Quality Function Deployment</i> .....	21
2.10.1	Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> .....	23
2.10.2	Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> .....	24
2.10.3	Tahap-tahap <i>Implementasi Quality Function Deployment</i> ..	25
2.11	Populasi dan Sampel .....	26
2.12	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	27
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>28</b>
3.1	Cara Normalisasi Data dengan <i>Min-Max Normalization</i> .....	28
3.2	Tahap Perencanaan .....	29
3.3	Tahap Pengumpulan Data .....	29
3.4	Tahap Pengolahan Data .....	30
3.5	Tahap Analisa Data.....	30
3.6	Tahap Penulisan Laporan.....	31
3.7	Kesimpulan dan Saran.....	31
	<b>ANALISA DAN HASIL</b>	<b>32</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	32
4.1.1	Uji Validitas.....	34
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	36
4.1.3	Uji Normalitas .....	36
4.1.4	Atribut Kualitas Layanan.....	37
4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4.1.6	Perhitungan SERVQUAL.....	44
4.1.7	Matriks QFD.....	44
	<b>PENUTUP</b>	<b>51</b>
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran.....	51

## DAFTAR PUSTAKA

©	LAMPIRAN A	KUESIONER PENELITIAN	A - 1
©	LAMPIRAN B	HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	B - 1
©	LAMPIRAN C	HITUNGAN PERSEN PER VARIABEL	C - 1
©	LAMPIRAN D	SURAT PENUNJUKAN PENELITIAN	D - 1
©	LAMPIRAN E	OBSERVASI DAN WAWANCARA	E - 1
©	LAMPIRAN F	PERTANYAAN WAWANCARA	F - 1
©	LAMPIRAN G	DOKUMENTASI	G - 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.

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Struktur Organisasi.....	7
2.2	Tampilan <i>Login</i> .....	10
2.3	Ubah <i>Password</i> .....	10
2.4	Tampilan Beranda.....	11
2.5	Tampilan KRS.....	11
2.6	Tampilan KHS.....	12
2.7	Tampilan Transkrip.....	12
2.8	Tampilan Informasi Akademik.....	13
2.9	Konsep Kepuasan Pengguna.....	14
2.10	Diagram Kartesius.....	16
3.1	Metodologi Penelitian.....	28
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	33
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





## DAFTAR TABEL

2.1	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnova .....	27
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi .....	33
4.2	Uji Validitas Kualitas Layanan .....	34
4.3	Uji Validitas Kualitas Layanan .....	35
4.4	Uji Validitas Kualitas Layanan .....	35
4.5	<i>Reliability Statistics</i> .....	36
4.6	<i>Reliability Statistics</i> .....	36
4.7	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnova .....	36
4.8	Uji Normalitas Shapiro-Wilk.....	37
4.9	Penjelasan Responden Terhadap Variabel X1.....	37
4.10	Penjelasan Responden Terhadap Variabel X2.....	39
4.11	Penjelasan Responden Terhadap Variabel X3.....	40
4.12	Penjelasan Responden Terhadap Variabel X4.....	41
4.13	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Y.....	43
4.14	<i>Matriks What Voice of Customer</i> .....	45
4.15	<i>Matriks How</i> .....	46
4.16	<i>Planning Matrix</i> .....	46
4.17	Makna Simbol .....	47

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR SINGKATAN

CP	: Cukup Puas
DSS	: <i>Descision Support Systems</i>
FKIP	: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
FKK	: Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan
HOQ	: <i>House of Quality</i>
IT	: Informasi Teknologi
IPS	: Indeks Prestasi Semester
KHS	: Kartu Hasil Studi
KRS	: Kartu Rencana Studi
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
P	: Puas
QFD	: <i>Quality Function Deploment</i>
SP	: Sangat Puas
STP	: Sangat Tidak Puas
SPP	: Sumbangan Perbaikan Pendidikan
SPSS	: <i>Statistical Product and service Solutions</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
TKI	: Tenaga Kerja Indonesia
UR	: Universitas Riau
UPT TIK	: Unik Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi
UR	: Universitas Riau

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 mengumunkan 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.

dari berbagai sumber di kampus, sehingga diperlukan suatu "portal" untuk menggabungkan semua informasi agar bisa diakses dengan mudah oleh publik.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau memiliki sekitar 31.725 mahasiswa yang terdaftar di 16 program studi, termasuk:

1. Pendidikan Bimbingan Konseling berjumlah 14 orang.
2. Pendidikan Sejarah berjumlah 22 orang.
3. Pendidikan Fisika berjumlah 21 orang.
4. Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan berjumlah 20 orang.
5. Pendidikan Biologi berjumlah 25 orang.
6. Pendidikan Guru Sekolah Dasar berjumlah 35 orang.
7. Pendidikan Bahasa Inggris berjumlah 27 orang.
8. Pendidikan matematika berjumlah 23 orang.
9. Pendidikan Bahasa Jepang berjumlah 17 orang.
10. Pendidikan Jasmani dan Kesehatan berjumlah 24 orang.
11. Pendidikan Kepelatihan Olahraga berjumlah 24 orang.
12. Pendidikan Ekonomi berjumlah 23 orang.
13. Pendidikan Anak Usia Dini berjumlah 24 orang.
14. Pendidikan Luar Sekolah berjumlah 16 orang.
15. Pendidikan Kimia berjumlah 23 orang.
16. Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia berjumlah 20 orang.

Saat ini, layanan mencakup pengelolaan pengajuan cuti, tugas akhir, yudisium, wisuda, verifikasi status pembayaran uang kuliah, informasi tentang mata kuliah yang tersedia, akses dan pencetakan KRS, KHS, transkrip nilai, informasi beasiswa, detail akademik, pesan, forum diskusi, materi, tugas kuliah, diskusi *online*, jadwal kelas dan pribadi, berbagi file, serta panduan. Mahasiswa FKIP dapat mengakses Portal Akademik dengan masuk menggunakan *username* dan *password*.

FKIP Universitas Riau telah menggunakan platform akademik *online* sejak tahun 2009 untuk mendukung mahasiswa mereka, meskipun dalam praktiknya, masih menghadapi beberapa masalah berulang. Beberapa masalah yang sering timbul meliputi:

1. Ketika mahasiswa mengakses portal akademik, mereka masih merasa kurang puas dengan kualitas sistem yang disediakan. Misalnya, sering terjadi kesalahan saat menginput KRS di portal akademik, yang menyebabkan proses penginputan menjadi lambat. Reliability (Kehandalan). Pengaksesan menjadi terganggu dan terhambat, contohnya adanya akses yang dilakukan secara berulang-ulang. Salah satunya, saat sistem beroperasi pada menu lihat KHS maka respon sistem kembali pada halaman *login*, sehingga *ad-*



## 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.

*min* harus menginputkan kembali NIM dan *password* agar dapat mengakses kembali.

2. Sistem Portal Akademik kadangkala berproses sangat lambat dalam memberikan informasi yang diminta oleh *admin*. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Lambat dalam mengakses Contohnya Pada saat penginputan KRS, melihat jadwal kuliah, cetak KHS dan sebagainya, tidak dipungkiri adanya kendala dan akses yang cukup lambat.
3. Masih kurang optimalnya tingkat keamanan sistem portal akademik yang ada, seperti pernah terjadinya pembajakan akun yang mengakibatkan berubahnya data-data mahasiswa. *Privacy* (Privasi). Kurangnya keamanan sistem portal akademik sehingga terjadinya pembajakan akun dan data mahasiswa berubah.
4. Informasi yang terdapat pada portal akademik masih kurang *update*. *Efficiency* (efisiensi). Seperti informasi pengisian KRS dan pembayaran SPP dan informasi lainnya tidak ada pembaharuan informasi di Portal Akademik.

Berdasarkan uraian di atas, analisis yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan Portal Akademik FKIP adalah dengan mengintegrasikan Metode *Electronic Service Quality* (SERVQUAL) dan QFD (*Quality Function Deployment*). Integrasi metode ini berfungsi sebagai portal akademik FKIP yang dapat mengidentifikasi perbedaan antara persepsi dan ekspektasi pengunjung terhadap layanan yang diberikan, serta mampu merancang prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang disediakan. Integrasi ini berkaitan dengan penggunaan Metode yang memanfaatkan hasil dari kesenjangan persepsi dan ekspektasi negatif pada atribut tertentu. Atribut tersebut kemudian dimasukkan ke dalam daftar kebutuhan pelanggan sebagai langkah awal dalam proses pembuatan *House of Quality* dalam *Quality Function Deployment*. Dengan demikian, diharapkan integrasi ini dapat meningkatkan standar pelayanan dan memenuhi harapan pelanggan atau pengunjung, sehingga dapat meningkatkan kualitas portal akademik di FKIP. Penelitian ini menggunakan Metode SERVQUAL yang memusatkan perhatian pada empat aspek utama: efisiensi, kehandalan, Privasi, dan responsivitas.

Acuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebuah jurnal yang ditulis oleh Rahmawita (2021) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode SERVQUAL Pada FKIP Universitas Riau”. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Tinezi-Arhum Cendahani, Amir Hamzah, Uning Lestari yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: *Website Sale Stock* Indonesia)” dan penelitian yang

#### 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.

dilakukan oleh Florida Butarbutar, Hendro Susiyanto yang berjudul *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dengan Pendekatan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment (Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana)*.

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi dan studi sebelumnya, peneliti memilih untuk melakukan penelitian ini sebagai bagian dari Tugas Akhir. Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan Metode SERVQUAL dan QFD pada FKIP Universitas Riau”.

### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana cara menganalisis kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan pengguna menggunakan pendekatan Metode SERVQUAL dan QFD.”

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan dalam menyusun laporan penelitian untuk Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Studi ini melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna Portal Akademik yang digunakan oleh mahasiswa yang aktif pada semester pertama tahun 2021 di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau.
2. Studi ini menggunakan Metode SERVQUAL yang memusatkan perhatian pada empat aspek utama: efisiensi, kehandalan, responsivitas, dan *Privasi*. Analisis dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan per hitungan SERVQUAL.
3. Pengambilan sampel peneliti menggunakan *Proportionate stratified random sampling* dengan jumlah mahasiswa/i FKIP Universitas Riau sebanyak 357 orang responden yang dibagi kedalam 16 (enam belas) program studi, menggunakan
4. Penerapan fungsi QFD pada penelitian ini hanya ngkut pada aspek sistem akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
5. Analisis statistik dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22 yang kompatibel dengan sistem operasi *Windows*.

### 1.4 Tujuan

Tujuan penyusunan laporan penelitian Tugas Akhir ini 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.

1. Menilai sejauh mana mahasiswa puas dengan kualitas layanan Portal Akademik di FKIP Universitas Riau, digunakan Metode SERVQUAL.
2. Memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan Portal Akademik dengan menekankan pada aspek dan faktor yang paling penting untuk diberikan prioritas dalam perbaikan demi peningkatan yang dibutuhkan.
3. Untuk menganalisis dan menghasilkan bukti berdasarkan data empiris tentang kebutuhan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan oleh sistem akademik menggunakan QFD.

### 1.5 Manfaat

Manfaat dari penyusunan laporan penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan portal Akademik di FKIP Universitas Riau dengan menggunakan Metode SERVQUAL dan QFD.
2. Memberikan informasi kepada pimpinan FKIP Universitas Riau mengenai kualitas layanan Portal Akademik untuk digunakan sebagai evaluasi oleh UPT TIK dan bagian Akademik FKIP Universitas Riau, dengan tujuan meningkatkan layanan Portal Akademik di masa depan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah struktur penulisan Laporan Tugas Akhir:

#### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada Tugas Akhir ini, menguraikan mengenai: Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dari Penelitian, Batasan Masalah, Manfaat Penelitian dan, Sistematika Penulisan.

#### **BAB 2. LANDASAN TEORI**

Pada Tugas Akhir ini berisi: mencakup teori-teori dari berbagai buku, studi penelitian sebelumnya, dan referensi literatur yang menjadi dasar teoritis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

#### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Tugas Akhir ini berisi: tahap perencanaan, tahap pengumpulan data, tahap analisa, dan tahap penutup.

#### **BAB 4. ANALISA DAN HASIL**

Pada Tugas Akhir ini berisi: Bagaimana Menganalisis Kualitas Layanan Portal Akademik terhadap kepuasan pengguna dengan pendekatan Metode SERVQUAL dan QFD.

#### **BAB 5. PENUTUP**

BAB 5 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: Kesimpulan dan Saran.



## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Sejarah FKIP UR

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dibentuk pada 10 Oktober 1962 berdasarkan Surat Keputusan Nomor 02/KPN/JUR/62 dari Yayasan Universitas Riau, yang di keluarkan pada 15 September 1962. Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor 123, yang dikeluarkan pada tanggal 20 September 1963, secara resmi mengesahkan pendirian tersebut, dengan berlaku mulai 1 Oktober 1962. FKIP adalah bagian penting dari sejarah awal Universitas, yang awalnya terdiri dari dua fakultas. Salah satunya adalah Fakultas Ketatanegaraan dan Ketatanegaraan (FKK), yang sekarang dikenal sebagai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

FKIP yang merupakan bagian dari UR memiliki sejarah yang tak terpisahkan dari perjuangan dan kolaborasi dengan masyarakat serta pemerintah daerah TKI Riau. Gubernur KDH TKI Riau, Mr.S.M. Amin, Khairudin Nasution, Brigjen TNI Aritin Ahmad, dan Kolonel R. Soebrantas Susanto, bersama dengan tokoh masyarakat lainnya, berperan kunci dalam pembangunan dan pengembangan Universitas ini pada tahun 1964, FKIP UR memutuskan untuk berpisah dan mendirikan IKIP Jakarta Cabang Pekanbaru. Empat tahun kemudian, pada tahun 1968, FKIP bergabung kembali dengan Universitas dan dibagi menjadi dua fakultas baru yaitu Fakultas Keguruan dan Fakultas Ilmu Pendidikan. Pada tanggal 17 Maret 1983, melalui keputusan Rektor UR dengan Nomor 53/PT.22/1.03.01/83, kedua fakultas tersebut digabungkan kembali menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), yang tetap beroperasi sampai sekarang. Sebagai bagian dari universitas, FKIP UR sedang melakukan perbaikan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi baik dalam bidang akademik maupun profesional. Hal ini dilakukan sebagai respon terhadap persaingan yang semakin sengit, dengan melaksanakan berbagai kegiatan yang mengintegrasikan tugas utama perguruan tinggi seperti pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. FKIP UR memprioritaskan tanggung jawabnya dengan penuh dedikasi sambil memberikan perhatian yang memadai pada pembinaan mahasiswa. FKIP memiliki komitmen kuat sebagai lembaga pendidikan untuk menghasilkan calon guru yang tidak hanya profesional dan berkualitas tetapi juga memiliki tanggung jawab moral dalam pembinaan mereka. FKIP berusaha tanpa henti untuk meningkatkan, mengembangkan, dan memperbaiki standar serta profesionalisme mereka secara berkesinambungan.

##### 1. Visi

#### 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.

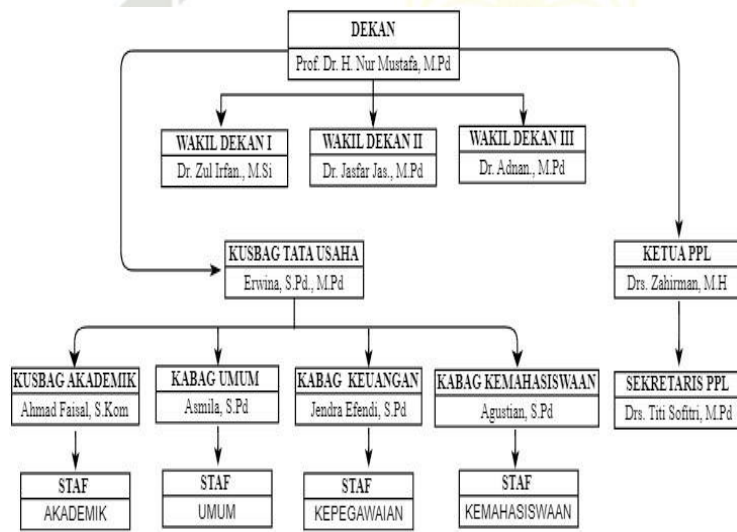
Fakultas Riset yang unggul dan bermartabat dalam bidang keguruan dan pendidikan di Asia Tenggara 2035.

Misi

- (a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang bermutu untuk menghasilkan tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional dan berdaya saing.
- (b) Menyelenggarakan penelitian yang bermutu untuk menyelesaikan masalah keguruan dan pendidikan daerah dan nasional.
- (c) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat sebagai kontribusi dalam pembangunan di bidang keguruan dan pendidikan daerah dan nasional.

**2.2 Struktur Organisasi FKIP UR**

Diagram pada Gambar 2.1 menunjukkan struktur organisasi FKIP Universitas Riau.



**Gambar 2.1.** Struktur Organisasi

**2.3 Analisis**

Analisis sistem melibatkan langkah-langkah untuk mengurai Sistem Informasi secara menyeluruh menjadi bagian-bagian komponen guna mengenali serta menilai masalah, peluang, hambatan, dan kebutuhan yang ada, serta menyarankan perbaikan yang diperlukan (Sintawati dan Hartati, 2020). Selama tahap analisis sistem, ada langkah dasar yang harus dilakukan oleh seorang analis sistem, yakni



sebagai berikut:

1. *Identify*, merujuk pada proses mengenali masalah.
  - (a) Menemukan akar penyebab munculnya masalah.
  - (b) Menemukan titik di mana keputusan dibuat.
  - (c) Mengenali individu yang krusial.
2. *Understand*, adalah proses untuk memahami bagaimana sistem berfungsi.
  - (a) Tentukan metode penelitian yang akan digunakan,
  - (b) Menyusun jadwal penelitian,
  - (c) Menyiapkan tugas penelitian.
  - (d) Menyusun jadwal untuk melakukan wawancara.
  - (e) Menghimpun data dari hasil penelitian.
3. *Analyst*, yaitu seorang analis bertugas untuk melakukan analisis terhadap sistem.
  - (a) Memeriksa kelemahan sistem.
  - (b) Memeriksa kebutuhan informasi pengguna.
4. *Report*, yakni membuat laporan yang berisi hasil analisis
  - (a) Laporan bahwa analisis telah selesai.
  - (b) Memperbaiki kesalahan yang telah diidentifikasi dan dianalisis.

#### 2.4 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan mencerminkan tingkat keunggulan yang diharapkan serta upaya untuk mempertahankan standar tersebut sesuai dengan ekspektasi pelanggan, menunjukkan seberapa baik pelayanan yang diberikan dapat memenuhi dan memperhatikan harapan pengguna (Yenita, 2022). Dari penjelasan lain, kualitas layanan bisa dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna serta memastikan penyampaian sesuai dengan harapan mereka. Ada dua faktor utama yang memengaruhi mutu layanan yang diantisipasi dan layanan yang dirasakan.

Kualitas layanan dapat dinilai dengan membandingkan penilaian pengguna terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap fitur-fitur layanan yang seharusnya mereka dapatkan dari suatu lembaga atau perusahaan. Ketika layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi, kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan melebihi harapan pengguna, kualitas layanan dianggap sangat baik dan bermutu tinggi. Namun, jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, kualitas layanan dianggap buruk (Ismail, LUMBAN RAJA, dan Fitri, 2021).

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

## 2.5 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan konstruksi manusia yang terdiri dari berbagai komponen di dalam suatu organisasi, dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dengan menghasilkan informasi yang dibutuhkan (Arifin dkk., 2022). Berbagai manfaat yang diperoleh dari pemanfaatan sistem informasi termasuk:

1. Memastikan kinerja optimal organisasi  
Sistem informasi membantu meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas-tugas harian dengan lebih efisien dan mudah berkat perkembangan dalam pengelolaan transaksi.
2. Memastikan organisasi dapat beroperasi secara optimal.  
Tujuan utama dari sistem pendukung keputusan (DSS) adalah mencapai efisiensi. *Decision Support System* (DSS) adalah sekumpulan data yang telah diolah dan model-model informasi ini dapat diakses secara praktis kapan pun dibutuhkan.
3. Meningkatkan kualitas layanan.  
Sistem informasi mempermudah pengaksesan informasi, yang akhirnya dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan.
4. Meningkatkan inovasi produk yang dihasilkan oleh organisasi.  
Sistem informasi akan menyatukan data internal organisasi untuk memperkuat perkembangan bisnis melalui inovasi produk baru.
5. Meningkatkan performa bisnisnya.  
Sebuah sistem informasi yang efisien dapat meningkatkan penetrasi pasar produk yang diproduksi.

## 2.6 Portal Akademik

Portal Akademik Universitas Riau merupakan sistem informasi yang diciptakan untuk meningkatkan pelayanan dengan mengintegrasikan informasi akademik dari berbagai entitas, termasuk program studi dan fakultas. Portal ini juga berfungsi sebagai sarana komunikasi bagi semua anggota komunitas akademik di kampus. Sistem ini dirancang untuk mengatasi keberagaman dan berbagai bentuk informasi akademik yang ada di kampus, dengan tujuan menyediakan portal yang mengintegrasikan semua informasi tersebut untuk memudahkan akses bagi publik.

1. *Login*  
Di bagian ini, mahasiswa menginput *User ID*, *Password*, dan *Captcha* satu per satu. Ilustrasi tampilan halaman *login* bisa dilihat pada Gambar 2.2.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



**Gambar 2.2.** Tampilan *Login*

2. Ubah *Password*

Menu ini digunakan untuk mengubah *password* yang sudah ada dengan *password* baru. Ilustrasi tampilan halaman *login* bisa dilihat pada: Gambar 2.3.

**Password**

**Keterangan :**

Ubah Password dapat digunakan untuk merubah password lama menjadi password baru. Jika anda lupa password anda, silahkan menghubungi bagian akademik untuk mendapatkan password baru.

Form Ubah Password	
Password lama	<input type="password" value="....."/>
Password baru	<input type="password" value="....."/>
Tulis Ulang Password baru	<input type="password" value="....."/>
<input type="button" value="Simpan"/>	

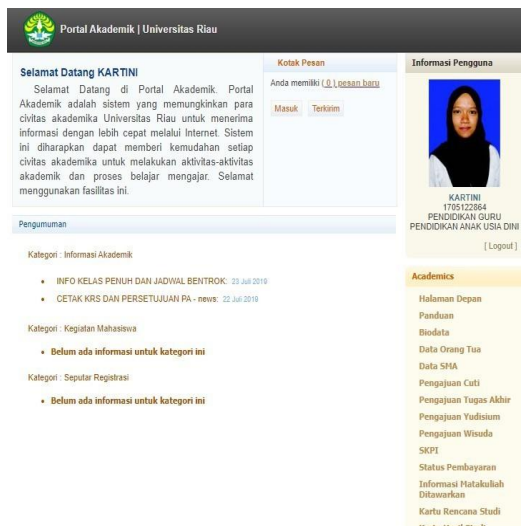
**Gambar 2.3.** Ubah *Password*

3. Beranda

Halaman pertama dari Portal Akademik ini menampilkan beranda, yang dapat dilihat dalam ilustrasi pada Gambar 2.4.

**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.



**Gambar 2.4.** Tampilan Beranda

4. **Panduan**

Menu Panduan berisi instruksi penggunaan Portal Akademik untuk mahasiswa, tersedia dalam bentuk file pdf.

5. **KRS**

Berikut adalah opsi yang tersedia dalam menu untuk mengelola jadwal studi mahasiswa, seperti menambahkan, menghapus, dan mencetak informasi jadwal studi. Contoh tampilan menu KRS dapat dilihat pada Gambar 2.5.

**Kartu Rencana Studi**

**Keterangan :**  
Kartu Rencana Studi merupakan fasilitas pengisian KRS secara online. Fasilitas KRS Online ini hanya dapat digunakan pada saat masa KRS atau masa revisi KRS. Mahasiswa dapat memilih matakuliah yang ingin diambil disesuaikan dengan jatah sks yang dimiliki dan matakuliah yang ditawarkan. Setelah melakukan pengisian KRS mahasiswa dapat mencetak KRS tersebut agar dapat ditandatangani oleh dosen pembimbingnya masing-masing.

**PERINGATAN**  
Bukan periode Pengisian KRS , cek pengumuman untuk melihat jadwal pengisian KRS

Nama	KARTINI				
NIM	1705122864				
Program Studi	PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI				
Semester	Genap 2019 / 2020				
Maksimum SKS	24				
Dosen Pembimbing Akademik	Dr., DAVIQ CHAIRILSYAH, S.Psi, M.Psi				
NO	KODE	MATA KULIAH	KELAS	HARI/JAM MASUK	SKS
1	KPJ4205	Praktik Pembelajaran PAUD	AUD 6C		2
2	KPJ4222	Modifikasi Perilaku AUD	AUD 6C		3
3	KPJ4230	Metodologi Pengembangan Moral dan Agama untuk AUD	AUD 6C		3
4	KPJ4231	Metodologi Pengembangan Kecerdasan Emosional untuk AUD	AUD 6C		2
5	KPJ4233	Metode Penelitian PAUD	AUD 6C		2
6	KPJ4238	Antropobiologi	AUD 6C		2
7	KPJ4240	Pengembangan Anak Berbakat dan Kreativitas	AUD 6C		2

**Gambar 2.5.** Tampilan KRS



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

6. KHS

Berikut adalah opsi menu yang memungkinkan pengguna untuk melihat rekam jejak akademis mahasiswa tiap semester. Tampilan menu Kartu Hasil Studi (KHS) dapat dilihat di Gambar 2.6.

**Kartu Hasil Studi**

**Keterangan :**  
Kartu Hasil Studi merupakan fasilitas yang dapat digunakan untuk melihat hasil studi mahasiswa persemester. Selain dapat dilihat secara online, hasil studi ini juga dapat dicetak.

Semester

Nama	KARTINI					
NIM	1705122864					
Program Studi	PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI					
Semester	Ganjil 2017/2018					
NO	KODE	MATA KULIAH	KELAS	W/P	SKS	NILAI
1	KPJ4110	Konsep Dasar PAUD	AUD 1C	W	3	A-
2	KPJ4115	Pendidikan Keorangtuan	AUD 1C	W	2	B-
3	KPA4101	Landasan Pendidikan	AUD 1C	W	2	B+
4	KPJ4116	Kesehatan dan Gizi	AUD 1C	W	3	B
5	KPA4104	Perkembangan Peserta Didik	AUD 1C	W	2	B-
6	KPJ4136	Komunikasi Efektif dalam Pendidikan	AUD 1C	W	2	A-
7	UXN4109	Bahasa Indonesia	AUD 1C	W	2	A-
8	UXN4107	Pendidikan Pancasila	AUD 1C	W	2	A
9	KPJ4112	Filsafat Ilmu	AUD 1C	W	2	B
10	KPJ4111	Ilmu Pendidikan Anak	AUD 1C	W	2	A-

Jumlah SKS diambil : 22  
 Jumlah mata kuliah diambil : 10  
 IP Semester : 3.40  
 Sisa Semester : 13  
 Sisa Sks : 122

**Gambar 2.6.** Tampilan KHS

7. Transkrip Nilai

Berikut adalah opsi menu yang memungkinkan untuk menampilkan rekaman nilai mahasiswa. Tampilan dari menu transkrip nilai dapat dilihat pada Gambar 2.7.

**Transkrip Nilai**

**Keterangan :**  
Transkrip Nilai berisi informasi nilai hasil studi mahasiswa mulai dari semester awal sampai dengan semester terakhir mahasiswa. Transkrip ini dapat dicetak dalam bentuk transkrip satu halaman.

Nama	KARTINI					
NIM	1705122864					
Program Studi	PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI					
NO	SEMESTER	KODE	MATA KULIAH	SKS	NILAI	
1	Semester Ganjil 2017	KPA4101	Landasan Pendidikan	2	B+	
2	Semester Ganjil 2017	KPJ4116	Kesehatan dan Gizi	3	B	
3	Semester Ganjil 2017	KPJ4115	Pendidikan Keorangtuan	2	B-	
4	Semester Ganjil 2017	KPJ4112	Filsafat Ilmu	2	B	
5	Semester Ganjil 2017	KPJ4111	Ilmu Pendidikan Anak	2	A-	
6	Semester Ganjil 2017	KPJ4136	Komunikasi Efektif dalam Pendidikan	2	A-	
7	Semester Ganjil 2017	UXN4107	Pendidikan Pancasila	2	A	
8	Semester Ganjil 2017	KPJ4110	Konsep Dasar PAUD	3	A-	
9	Semester Ganjil 2017	UXN4109	Bahasa Indonesia	2	A-	
10	Semester Ganjil 2017	KPA4104	Perkembangan Peserta Didik	2	B-	
11	Semester Genap 2017	KPJ4217	Model dan Pendekatan Pembelajaran pendidikan Anak Usia dini	2	A-	
12	Semester Genap 2017	KPJ4213	Perkembangan Anak 1	3	A-	
13	Semester Genap 2017	UXN4208	Pendidikan Kewarganegaraan	2	B-	
14	Semester Genap 2017	UXN4201	Pendidikan Agama Islam	2	A-	
15	Semester Genap 2017	KPJ4223	Seni Musik Untuk AUD	3	B	
16	Semester Genap 2017	KPA4205	Pengelolaan Pendidikan	2	A-	
17	Semester Genap 2017	UXN4210	Bahasa Inggris	2	B	
18	Semester Genap 2017	KPJ4235	Kewirausahaan	2	B+	
19	Semester Genap 2017	KPJ4245	Kepeimpinan	2	B-	
20	Semester Genap 2017	KPJ4224	Seni Tari Untuk AUD	3	B+	

**Gambar 2.7.** Tampilan Transkrip



**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.

8. Informasi Akademik

Berperan dalam menyajikan data pendidikan untuk mahasiswa di fakultas terkait. Antarmuka menu pendidikan ditampilkan seperti yang terlihat pada Gambar 2.8.

**Informasi Akademik**

Keterangan :

Informasi Akademik berisi informasi-informasi yang berkaitan dengan hal akademis.

NO	JUDUL	TANGGAL
1	INFO KELAS PENUH DAN JADWAL BENTROK	23 Juli 2019
2	CETAK KRS DAN PERSETUJUAN PA - news	22 Juli 2019

Halaman : 1

**Gambar 2.8.** Tampilan Informasi Akademik

**2.7 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan berasal dari kata Latin "satis" yang berarti mencukupi atau memadai, dan "facio" yang berarti melakukan atau membuat. Istilah ini dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi atau mencukupi sesuatu. Kepuasan pengguna tercapai ketika terdapat perbedaan antara ekspektasi awal mereka dan pengalaman nyata yang mereka rasakan setelah menggunakan produk atau layanan (Elvan, Hindantoro, dkk., 2019).

Kepuasan dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu:

1. Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang diperoleh dari pemanfaatan fungsi suatu produk atau layanan.
2. Kepuasan psikologis adalah kepuasan yang diperoleh dari aspek produk atau layanan yang tidak berwujud.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna mencakup:

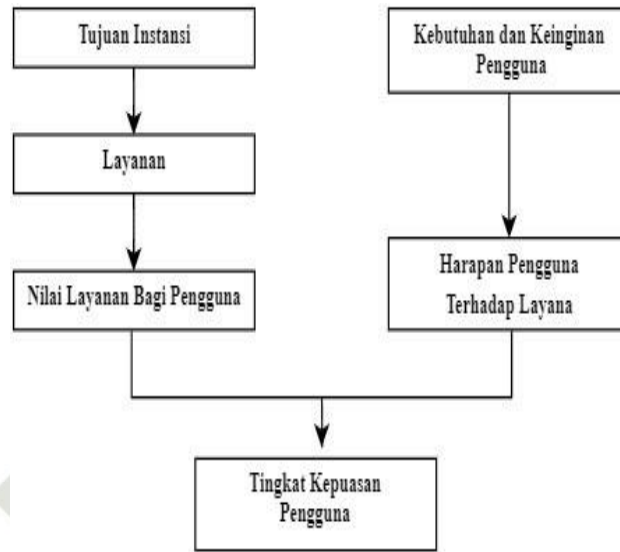
1. Mutu layanannya.
2. Ketersediaan informasi yang diperlukan.
3. Informasi yang diperoleh dari nilai-nilai organisasi.

Secara garis besar, terdapat keterkaitan yang signifikan antara penilaian kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam proses evaluasi ini, pengguna akan menggu-

**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.

nakan ekspektasi mereka sebagai tolak ukur atau acuan. Biasanya, dalam konteks kepuasan, ekspektasi pengguna mengacu pada perkiraan atau keyakinan mereka tentang apa yang akan mereka peroleh. Harapan pengguna meningkat sejalan dengan peningkatan pengetahuan dan pengalaman yang mereka dapatkan. Konsep kepuasan pengguna ini dapat dilihat pada Gambar 2.9.



**Gambar 2.9.** Konsep Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi merupakan salah satu indikator utama keberhasilan dalam implementasi atau penggunaan sistem tersebut. Evaluasi ini mencerminkan seberapa efektif kinerja sistem informasi tersebut dan sejauh mana sistem tersebut memenuhi tujuan penggunaannya (Indrawati, Belluano, Harlinda, Tuasamu, dan Lantara, 2019).

Konsep kualitas layanan melibatkan pandangan terhadap peningkatan keseluruhan mutu, yang harus terus dievaluasi secara dinamis untuk memastikan kepuasan pengguna tetap terjaga (Sasongko, 2021), Kepuasan dapat dicapai ketika:

1. Layanan dianggap baik jika ekspektasi terpenuhi.
2. Layanan dianggap baik jika ekspektasi terpenuhi.
3. Jika respon dari layanan melebihi harapan, maka kualitas layanan dianggap sangat memuaskan.



#### 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.

Beberapa manfaat yang didapat dari kepuasan pengguna adalah:

1. Hubungan antara pengguna dan organisasi/perusahaan menjadi lebih harmonis.
2. Menyediakan fondasi yang kuat untuk penggunaan sistem secara berulang.
3. Meningkatkan loyalitas pengguna.
4. Menghasilkan rekomendasi positif bagi organisasi/perusahaan melalui *Word of Mouth*.
5. Citra layanan di mata pengguna menjadi lebih baik.
6. Integritas instansi/perusahaan meningkat secara signifikan.

Pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk memastikan kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor jasa. Kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

### 2.7.1 Mengukur Kepuasan Pengguna

Perusahaan atau instansi perlu mempertimbangkan dua pendekatan pengukuran untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna, yaitu:

1. Setiap organisasi atau perusahaan yang fokus pada kepuasan pelanggan menyediakan banyak peluang bagi pengguna untuk menyampaikan masukan, pendapat, atau keluhan mereka. Metode yang sering digunakan termasuk kotak saran atau saluran telepon khusus.
2. Berikut ini beberapa metode untuk melakukan survei kepuasan pengguna guna mengukur seberapa puas mereka:
  - (a) Anda dapat melakukan pengukuran secara langsung dengan bertanya, "seberapa puas Anda dengan layanan yang kami berikan?"
  - (b) Responden diminta untuk mencatat kendala yang mereka alami terkait penawaran dari perusahaan dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitasnya.
  - (c) Responden diminta untuk menilai seberapa besar harapan mereka terhadap atribut khusus dan seberapa puas mereka dengan atribut tersebut.
  - (d) Responden bisa mengurutkan berbagai elemen dan penawaran berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing elemen serta efektivitas kinerja perusahaan dalam elemen-elemen tersebut.

### 2.7.2 Prinsip Dasar Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan reaksi pengguna terhadap perbedaan antara ekspektasi sebelum menggunakan suatu sistem dan pengalaman yang mereka alami setelah



**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.

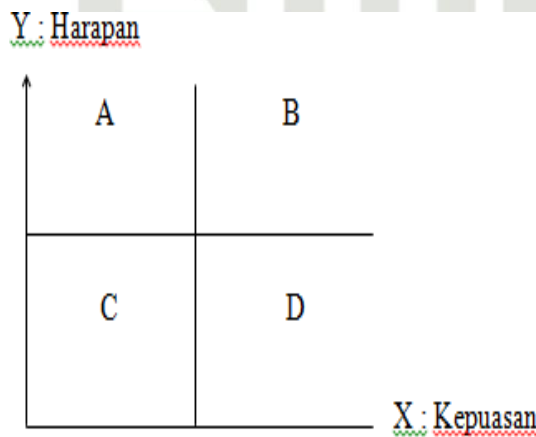
menggunakannya. Salah satu cara lain untuk mendefinisikan kepuasan pengguna adalah dengan menilai seberapa puas seseorang setelah membandingkan pengalaman yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki.

Beberapa yang berdampak pada persepsi dan harapan pengguna meliputi:

1. Kebutuhan dan keinginan terkait dengan pengalaman yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan sistem layanan.
2. Pengalaman sebelumnya dalam memanfaatkan layanan sistem dari berbagai lembaga atau perusahaan lain.
3. Pengalaman yang diceritakan oleh teman-teman tentang kualitas layanan yang mereka nikmati dapat memengaruhi pandangan pengguna atau pelanggan, terutama terhadap layanan yang dianggap berisiko tinggi.

**2.3 Prioritas Perbaikan Layanan**

Berbagai pendekatan dapat digunakan untuk menentukan aspek atau variabel yang perlu difokuskan untuk perbaikan di masa depan berdasarkan data kepuasan pelanggan yang telah dikumpulkan, termasuk menggunakan skor perbedaan dan analisis kuadran. Diagram Kartesius adalah alat yang digunakan untuk mengevaluasi bagaimana harapan atau kebutuhan layanan yang diinginkan oleh konsumen berhubungan dengan kinerja layanan yang sebenarnya diterima oleh konsumen (Deviana, Suyoto, Mahjudin, dan Permana, 2021). Diagram Kartesius adalah sebuah gambar yang terdiri dari empat bagian, dibagi oleh dua garis yang saling tegak lurus dan bertemu di titik pusat X dan Y. Penjelasan ini dapat ditemukan pada Gambar 2.10.



**Gambar 2.10.** Diagram Kartesius

Penjelasan:

1. Rata-rata titik X adalah nilai yang menunjukkan tingkat keseluruhan dari pelaksanaan atau kepuasan pelanggan terhadap semua faktor atau atribut.



### 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. Rata-rata nilai titik Y mencerminkan gabungan rata-rata dari semua faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kuadran A, B, C, dan D memperlihatkan seberapa pentingnya atribut tersebut.
  - (a) Kuadran A mencakup karakteristik yang dianggap krusial namun membutuhkan perbaikan, namun tingkat kepuasan saat ini masih rendah karena belum mencapai harapan. Atribut-atribut ini perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan.
  - (b) Kuadran B merujuk pada atribut-atribut yang dianggap penting dan perlu dijaga karena telah mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang memadai. Ini adalah area di mana faktor-faktor yang dianggap penting sudah sesuai dengan persepsi pelanggan, sehingga tingkat kepuasan cenderung lebih tinggi. Oleh karena itu, atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.
  - (c) Kuadran C mencakup atribut-atribut yang dianggap kurang penting namun masih mampu memenuhi kepuasan konsumen dengan baik. Ini menunjukkan bahwa di segmen ini, faktor-faktor yang dianggap kurang krusial sebenarnya memberikan hasil yang memadai.
  - (d) Kuadran D mencakup karakteristik-karakteristik yang dianggap kurang penting tetapi memberikan kepuasan konsumen yang tinggi, menunjukkan bahwa faktor-faktor ini dianggap berlebihan dan tidak sangat penting.

## 2. Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Berikut adalah penjelasan tentang SERVQUAL yang tersedia di bawah ini.

### 2.1 Pengertian SERVQUAL

*Electronic Service Quality* atau yang dikenal sebagai SERVQUAL adalah perkembangan dari konsep Kualitas Layanan (SERVQUAL) yang pertama kali dikembangkan oleh Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. pada tahun 1985. Konsep ini menekankan pada seberapa baik sebuah *website* mendukung pengalaman berbelanja *online* dan layanan IT, memastikan efektivitas dan efisiensi dalam proses pembelian dan pengiriman produk atau layanan.

Penelitian (Sembiring dan Sinaga, 2021) tentang kualitas layanan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) menyimpulkan bahwa SERVQUAL merupakan alat pengukuran kualitas layanan yang memanfaatkan atribut dari setiap variabel untuk menilai nilai gap yang mengindikasikan perbedaan antara pandangan konsumen terhadap layanan yang mereka terima dan harapan mereka terhadap



## 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.

layanan tersebut. Dari konsep kualitas layanan elektronik (*Electronic Service Quality*) dan pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa SERVQUAL merupakan metode untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap penyedia layanan internet. Ini mencakup penilaian terhadap cara penyampaian dan akses informasi oleh pengguna. Secara keseluruhan, SERVQUAL mengukur sejauh mana sebuah instansi atau perusahaan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya melalui layanan internet, termasuk penggunaan situs web. Menurut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1985), SERVQUAL saat ini dianggap sebagai hal yang strategis karena dianggap sebagai faktor yang menentukan untuk mencapai keunggulan kompetitif dan kesuksesan jangka panjang bagi institusi atau perusahaan.

## 2.2 Variabel SERVQUAL

Kualitas layanan elektronik memiliki standar yang ditujukan untuk pelanggan yang secara teratur mengevaluasi fungsi layanan *online* tanpa menghadapi kendala dalam menggunakan situs web tertentu (Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra, 2005). Secara singkat, tujuh aspek kualitas layanan elektronik meliputi:

1. *Efficiency*  
Pembeli dapat dengan mudah mengakses situs web, mencari produk serta informasi terkait produk yang mereka inginkan, dan membuat situs yang relevan dengan usaha yang minim.
2. *Fulfillment*  
Ini meliputi memenuhi janji layanan, memastikan ketersediaan stok produk, dan mengirimkan produk tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan.
3. *Privacy*  
Merupakan janji untuk tidak mengungkapkan informasi pelanggan kepada pihak yang tidak berwenang dan untuk menjaga keamanan informasi kartu kredit nasabah.
4. *Reliability*  
Daya tanggap adalah kemampuan dari admin, admin sistem/pemilik situs untuk memberikan informasi kepada pengguna sistem sewaktu timbul masalah dan memiliki mekanisme yang tepat dan cepat dalam menangani permasalahan.
5. *Responsiveness*  
Dinyatakan bahwa ketika masalah timbul, pemasar dapat memberikan informasi yang akurat kepada konsumen atau pembeli, menyediakan sistem untuk menangani proses pengembalian produk, dan memberikan jaminan secara *online*.



**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.

6. **Kompensasi**  
 Dalam pengertian ini mencakup sebagian dari pemahaman tentang proses *refund*, biaya manajemen produk, dan biaya pengiriman produk.

7. **Kontak**  
 Didefinisikan sebagai kebutuhan bagi pembeli untuk berkomunikasi dengan staf layanan pelanggan melalui telepon atau platform *online*, bukan menggunakan mesin layanan.

**2.9.3 Metode SERVQUAL**

Metode SERVQUAL adalah cara untuk menilai kualitas layanan jasa, termasuk layanan informasi, berdasarkan berbagai faktor atau variabel. Dengan metode ini, dapat diungkapkan nilai kesenjangan atau perbedaan antara persepsi konsumen mengenai layanan yang mereka terima dengan ekspektasi mereka terhadap layanan tersebut (Yulianto dan Ginanjar, 2020). Berikut ini adalah struktur model SERVQUAL yang bisa dilihat pada

**2.9.4 Perhitungan SERVQUAL**

Dalam sektor jasa, salah satu metode yang umum digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan adalah dengan mengukur indeks kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL. Survei dilakukan dengan cara membandingkan ekspektasi pelanggan terhadap kinerja yang mereka rasakan secara nyata. Kualitas layanan dinilai dengan menghitung selisih antara harapan dan persepsi pelanggan, yang dikenal sebagai Gap. Gap yang negatif mengindikasikan adanya kekurangan dalam kualitas layanan pada area tertentu yang memerlukan perbaikan. Penilaian kualitas layanan dalam Model SERVQUAL ini menggunakan Skala Likert.

1. Tentukan rata-rata Nilai Persepsi ( $SK_i$ ) untuk setiap variabel yang dapat dilihat pada Persamaan 2.1.

$$SK_i = \frac{\sum S_{ij}}{n} \tag{2.1}$$

Keterangan:

$SK_i$  = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke  $i$

$S_{ij}$  = Nilai persepsi responden ke- $j$

$n$  = Jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai harapan ekspektasi ( $E_i$ ) untuk setiap variabel yang dapat dilihat pada Persamaan 2.2.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

Keterangan :

(E<sub>i</sub> j) = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-i.

E<sub>i</sub> j = Jumlah ekspektasi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i.

n = Jumlah Responden.

3. Untuk masing-masing responden jumlahkan nilai SERVQUAL (S<sub>ij</sub>) yang didapat untuk setiap variabel, kemudian bagi jumlah tersebut dengan banyaknya pernyataan yang mewakili variabel tersebut, persamaan yang digunakan adalah yang dapat dilihat pada Persamaan 2.3.

$$SKDr = \sum SK_{ij} / EDR = \sum m_{ei} = 1, 2, 3 \dots n \quad j = 1, 2, 3 \dots n \quad m_{r} \quad (2.3)$$

Keterangan :

SK<sub>dr</sub> = Rata-rata nilai persepsi variabel SERVQUAL ke-r

E<sub>ij</sub> = Rata-rata nilai ekspektasi variabel SERVQUAL ke-r

S<sub>ki</sub> = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i

E<sub>i</sub> = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-i

M = Jumlah pernyataan pada variabel SERVQUAL ke-r

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

4. Menghitung nilai kesenjangan (gap) terhadap setiap responden untuk setiap pernyataan dengan menggunakan Persamaan 2.4.

$$E-SQ = SK_{ij} - E_{i} \quad \text{jatau} \quad S = P-E \quad (2.4)$$

Keterangan:

E-SQ = Nilai SERVQUAL

SK<sub>i</sub> j = Nilai persepsi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

E<sub>i</sub> j = 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).

Dapat dilihat pada Persamaan 2.5 berikut.

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.

$$TESQ = \sum SKi j - \sum Ei jnn \quad (2.5)$$

Keterangan :

TESQ = Nilai total SERVQUAL

SKi j = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan (variable) ke-i

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

N = Banyaknya responden.

Nilai TESQ inilah yang mengidentifikasi memuaskan atau tidaknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan bisa dikatakan “memuaskan” jika nilai TESQ tersebut bernilai sama dengan nol (0) dan sangat memuaskan jika nilai TESQ bernilai positif (+). Sedangkan bila nilai TESQ negatif (-) dikatakan “tidak memuaskan”.

## 2.10 Quality Function Deployment

Yoki Akao, seorang Profesor Teknik Manajemen dari Universitas Tagawa, pertama kali memperkenalkan konsep dasar QFD. Pada tahun 1992, konsep ini mulai diterapkan dan dikembangkan dalam industri di Jepang oleh perusahaan Mitsubishi. Selanjutnya, konsep tersebut mengalami berbagai perkembangan oleh Toyota dan perusahaan-perusahaan lain.

Quality Function Deployment (QFD) adalah sebuah metodologi terstruktur yang diterapkan dalam perencanaan dan pengembangan produk. Metodologi ini bertujuan untuk menentukan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta secara sistematis menilai kelebihan dan kekurangan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut. Proses QFD dimulai dengan mendengarkan suara pelanggan dan kemudian berlanjut melalui empat aktivitas utama, yaitu:

### 1. House of Quality

Aktivitas pertama ini adalah penyusunan matriks yang dikenal sebagai *House of Quality* (HoQ). HoQ mengaitkan kebutuhan dan keinginan konsumen (*Voice of the Customer*) dengan karakteristik teknis yang relevan dengan produk atau layanan yang dikembangkan. Dalam matriks ini, setiap kebutuhan konsumen diterjemahkan ke dalam spesifikasi teknis yang spesifik dan dapat diukur.

### 2. Part Deployment

Setelah kebutuhan dan keinginan konsumen diterjemahkan ke dalam spesifikasi teknis, langkah selanjutnya adalah memastikan setiap bagian atau



#### 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.

komponen produk memenuhi spesifikasi tersebut. Aktivitas ini melibatkan perancangan komponen-komponen produk secara detail untuk memastikan semua bagian produk mampu mendukung spesifikasi teknis yang telah ditetapkan.

#### 3. *Process Planning*

Dalam tahap ini, perencanaan proses produksi dilakukan untuk memastikan bahwa semua komponen dapat diproduksi sesuai dengan spesifikasi teknis. Proses ini mencakup identifikasi metode produksi, alat, dan teknologi yang diperlukan, serta penentuan urutan langkah-langkah produksi yang efisien.

#### 4. *Production Planning*

Aktivitas terakhir adalah perencanaan produksi yang mencakup penjadwalan produksi, pengendalian kualitas, dan perencanaan sumber daya untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan konsumen. Tahap ini juga melibatkan pengujian dan verifikasi produk untuk memastikan kualitas dan kinerjanya.

QFD membantu perusahaan memastikan bahwa produk yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta keunggulan kompetitif di pasar.

Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) adalah sebuah pendekatan sistematis yang membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menerjemahkannya ke dalam spesifikasi teknis untuk pengembangan produk atau jasa. Diperkenalkan oleh Dr. Yoji Akao di Jepang pada tahun 1966, QFD dirancang untuk memastikan bahwa suara pelanggan (*voice of the customer*) diintegrasikan ke dalam setiap tahap proses pengembangan.

QFD (*Quality Function Deployment*) adalah pendekatan yang dikenal dengan penguatan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Metode ini diciptakan oleh Yoji Akao pada tahun 1996. Menurut Yoji Akao, QFD adalah metode yang mengubah permintaan pelanggan menjadi desain kualitas. Metode ini kemudian menyebarkan fungsi pembentukan kualitas dan metode untuk mencapai desain tersebut ke dalam sistem, komponen, dan elemen spesifik dalam proses manufaktur. Definisi lain dari QFD adalah suatu metode terstruktur dalam perencanaan dan pengembangan produk atau jasa, yang memungkinkan tim pengembang untuk dengan jelas mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta secara sistematis mengevaluasi kemampuan produk atau jasa tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Lestari, Wardah, dan Ihwan, 2020).

QFD pertama kali diterapkan pada tahun 1972 di galangan kapal Mitsubishi di Kobe. Toyota segera mengadopsi konsep ini dan mulai menggunakannya sejak



#### Hak Cipta Ditanggung 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.

tahun 1977, dengan hasil yang sangat memuaskan. Pada tahun 1986, Xerox dan Ford mulai mengimplementasikan QFD (*Quality Function Deployment*), sementara lebih dari 50% perusahaan Jepang sudah menggunakan pendekatan ini. Saat ini, QFD telah berhasil diterapkan oleh banyak perusahaan besar seperti General Motors, Ford, Mazda, Motorola, Xerox, Kodak, IBM, Procter & Gamble, Hewlett Packard, dan AT&T. Dua organisasi, yaitu American Supplier Institute, Inc., sebuah organisasi nirlaba konsultan di Massachusetts, telah mempromosikan dan mengembangkan konsep ini di Amerika Serikat.

Dengan QFD, operasi perusahaan dipandu oleh suara pelanggan daripada arahan manajemen atau pendapat atau keinginan para ahli. Penerapan QFD menitikberatkan pada faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, menjadikannya alat yang berguna untuk analisis kompetitif kualitas produk oleh manajemen.

Orang Jepang menciptakan sebuah metode yang disebut *Quality Function Deployment* (QFD) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Nama ini adalah terjemahan dari karakter kanji yang digunakan untuk menjelaskan proses tersebut, yang mungkin terdengar rumit. QFD (*Quality Function Deployment*) pertama kali ditemukan oleh Yoji Akao pada tahun 1966. Metode ini dirancang untuk menjembatani hubungan antara perusahaan atau organisasi dengan konsumennya. Dengan QFD, setiap keputusan dibuat berdasarkan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan. Pendekatan ini memanfaatkan diagram matriks untuk menampilkan data dan informasi.

Dengan menggunakan QFD, operasional perusahaan didorong oleh suara pelanggan, bukan oleh perintah manajemen atau keinginan para ahli. QFD menitikberatkan pada penyebab utama kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, sehingga menjadi alat yang berguna bagi manajemen dalam analisis kompetitif kualitas produk.

### 2.10.1 Pengertian *Quality Function Deployment*

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode yang digunakan dalam desain dan pengembangan produk untuk memastikan bahwa produk tersebut memenuhi spesifikasi dan kebutuhan pelanggan (Adhyriyanto dan Susanti, 2020).

QFD adalah metode terstruktur yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mengubahnya menjadi persyaratan teknis yang sesuai. Pendekatan ini memungkinkan setiap departemen dan tingkatan dalam organisasi untuk memahami dan mengambil langkah-langkah yang dibutuhkan. Proses ini juga melibatkan pemantauan dan pengendalian yang tepat dalam proses manufaktur untuk



mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

QFD digunakan untuk memahami pelanggan dengan lebih mendalam dan mengembangkan produk, layanan, serta proses yang lebih terfokus pada kebutuhan pelanggan.

## 2.10.2 Manfaat *Quality Function Deployment*

Ada tiga manfaat utama yang bisa didapatkan perusahaan dengan menerapkan metode ini, yaitu:

### 1. Mengurangi Biaya

Ini terjadi karena produk yang dihasilkan sangat sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga tidak ada pekerjaan yang harus diulang atau bahan baku yang terbuang karena tidak memenuhi spesifikasi konsumen. Biaya dapat dikurangi dengan menekan biaya pembelian bahan baku, biaya *overhead*, atau upah, serta dengan menyederhanakan proses produksi.

### 2. Meningkatkan Pendapatan

Dengan mengurangi biaya, kita akan mendapatkan hasil yang lebih tinggi. Dengan menggunakan QFD, produk atau layanan yang dihasilkan akan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

### 3. Mengurangi Waktu Produksi

QFD akan memandu tim pengembangan produk atau layanan untuk berfokus pada program yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Keuntungan tambahan yang diperoleh dari penerapan QFD ini juga meliputi:

1. Memfokuskan perhatian pada pelanggan melibatkan mengumpulkan masukan dan umpan balik dari mereka mengenai kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini sangat penting karena kinerja sebuah organisasi sangat bergantung pada pelanggan.

2. Efisiensi waktu (*Time Efficient*) dapat dicapai dengan mengimplementasikan QFD, sehingga program pengembangan akan berpusat pada keinginan dan kebutuhan pelanggan.

3. Orientasi kerjasama (*Cooperations Oriented*), QFD menekankan pentingnya kerja tim. Semua keputusan diambil berdasarkan kesepakatan bersama dan melibatkan semua pihak dalam proses diskusi dan pengambilan keputusan.

4. Fokus pada dokumentasi, QFD menggunakan data dan dokumen yang berisi semua kebutuhan dan harapan pelanggan. Data dan dokumen ini berfungsi

### 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.

sebagai sumber informasi yang terus diperbarui mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan.

### 10.3 Tahap-tahap Implementasi Quality Function Deployment

Menurut Hidayat, Anggraini, dkk. (2022) tahapan QFD adalah:

1. Mengidentifikasi kemauan pelanggan  
 Dalam hal ini, pelanggan atau konsumen ditanya mengenai sifat yang diinginkan dari suatu produk
2. Mempelajari ketentuan teknis dalam menghasilkan barang atau jasa  
 Hal ini didasarkan data yang tersedia. Aktivitas dan sarana yang digunakan dalam menghasilkan barang atau jasa, dalam rangka menentukan mutu pemenuhan kebutuhan pelanggan.
3. Hubungan antara keinginan pelanggan dengan ketentuan teknis  
 Hubungan ini dapat berpengaruh kuat, sedang atau lemah. Setiap aspek dari konsumen diberi bobot, untuk membedakan pengaruhnya terhadap mutu produk.
4. Perbandingan kinerja pelayanan  
 Tahap ini membandingkan kinerja perusahaan dengan pesaing.
5. Evaluasi pelanggan untuk membandingkan pendapat pelanggan tentang mutu produk yang dihasilkan oleh perusahaan dengan produk pesaing. Menggunakan Skala Likert dengan pendekatan distribusi Z, kemudian dibuat rasio antara target dengan mutu setiap kategori.
6. *Trade off* untuk memberikan penilaian pengaruh antar aktivitas atau sarana yang satu dengan lainnya.  
 Adapun langkah yang harus dilakukan dalam mengaplikasikan QFD adalah:
  1. Mendengarkan suara konsumen (atribut) untuk menentukan harapan pelanggan.  
 Caranya:
    - (a) Penentuan persen konsumen ahli dengan *judgment sampling*.
    - (b) Wawancara dengan konsumen ahli Hasil wawancara adalah atribut kualitas.
  2. Membuat karakteristik proses yang ada dalam perusahaan.
  3. Menentukan hubungan karakteristik antara atribut dengan karakteristik proses dengan nilai yang sudah ditetapkan.
  4. Menentukan kepuasan konsumen dan juga perbandingan kinerja perusahaan. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, dimana untuk setiap pertanyaan diberikan pilihan jawaban



#### 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.

dalam bentuk Skala Likert yang bersifat ordinal. Skor butir pernyataan pada skala ordinal tidaklah tepat dilakukan penjumlahan dari sejumlah skor, tetapi penjumlahan skor dapat dilakukan bila skor pernyataan merupakan skala interval atau skala rasio. Agar dapat memperoleh skor butir pernyataan yang sifatnya interval diperlukan transformasi data dengan pendekatan distribusi Z.

5. Menentukan *trade off* atau keterkaitan antara karakteristik proses yang satu dengan yang lainnya. Hubungan ini dapat dinyatakan dengan hubungan kuat positif (++) apabila salah satu karakteristik proses naik maka akan berdampak kuat pada kenaikan proses yang berkaitan tersebut. Hubungan kuat (+) pengaruhnya akan sama dengan hubungan kuat positif hanya saja dampak yang dihasilkan tidak sekuat hubungan kuat positif. Hubungan negatif (-) apabila hubungan berjalan tidak searah, hal ini terjadi bila suatu karakteristik mengalami penurunan tetapi karakteristik yang lainnya akan mengalami kenaikan. Hubungan kuat negatif (-) apabila dampak yang dihasilkan lebih kuat dari hubungan negatif.

6. Menentukan tingkat kepentingan kebutuhan teknis

### 2.11 Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu. Populasi dapat dibagi menjadi tiga, populasi berdasarkan jumlahnya yaitu populasi terbatas dan populasi tak terbatas, berdasarkan sifatnya yaitu populasi homogen dan populasi heterogen, dan berdasarkan perbedaan yang lain yaitu populasi target dan populasi survey (Nur Fadilah Amin, dkk). Pengertian populasi yang lebih kompleks adalah bahwa populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek itu.

2. Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel sangatlah diperlukan dalam sebuah penelitian karena hal ini digunakan untuk menentukan siapa saja anggota dari populasi yang hendak dijadikan sampel. Untuk itu teknik pengambilan sampel haruslah secara jelas tergambar dalam rencana penelitian sehingga jelas dan tidak membingungkan ketika terjun dilapangan. Teknik pengambilan sampel terdiri dari 4 teknik, yaitu *Simple Random Sampling*, *Proportionate*



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.

*Stratified, Disproportionate Stratified, dan Cluster Sampling.*

## Pengujian Validitas dan Reliabilitas

### Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur uji validitas kusioner dapat dinyatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kusioner dapat digunakan sebagai perantara untuk mengungkapkan dan mengetahui sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut (Rasefta dan Esabella, 2020).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada suatu instrument penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kusioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach* (shinta kurnia dewi). Apabila suatu variable menunjukkan nilai *Alpha Cronbach*  $\geq 0.60$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur. Berikut adalah Interpretasi reliabilitas instrumen yang dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnova

	<i>Statistic</i>	<i>Df</i>	<i>Sig</i>
Kualitas Layanan	.081	85	.200*
Kepuasan Mahasiswa	.087	85	.165
Kualitas Layanan	.977	85	.132*
Kualitas Layanan	.978	85	.151*

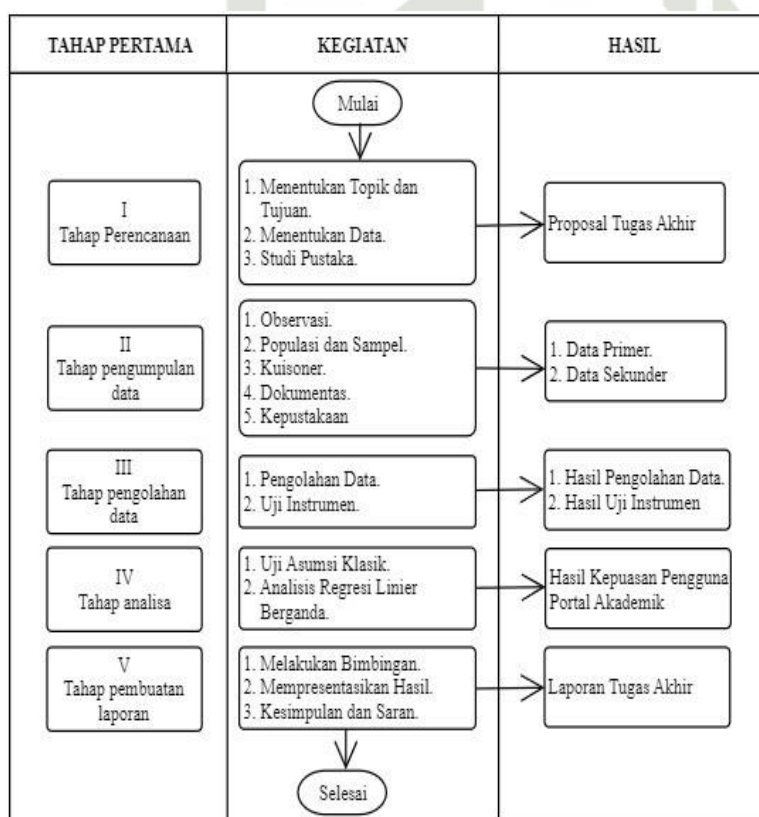
UIN SUSKA RIAU

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Cara Normalisasi Data dengan Min-Max Normalization

Pada tahap ini, diuraikan secara sistematis bagaimana penelitian dilakukan, mencakup Metode pendekatan, langkah-langkah, validitas data, lokasi penelitian, sumber informasi, teknik analisis data, dan alat serta instrumen yang digunakan dalam penelitian. Desain Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif, karena gejala-gejala tanda-tanda akibat pengamatan dikonversikan kedalam angka-angka sebagai akibatnya dapat dipergunakan teknik statistik untuk menganalisis hasilnya. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau yang diangkakan (*scoring*). Metode penelitian berisi langkah-langkah yang digunakan dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir agar terseruktur dengan baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini tergambar pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. 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.

### 3.2 Tahap Perencanaan

Berikut adalah proses perencanaan yang mencakup mengidentifikasi masalah, melakukan studi literatur, menetapkan tujuan, dan mengumpulkan informasi relevan mengenai topik tersebut. Berikut adalah penjelasan mengenai tahapan perencanaan:

#### 1. Identifikasi Masalah

Di awal Tugas Akhir ini, langkah pertama adalah mengenali masalah yang ada pada portal akademik FKIP Universitas Riau. Langkah ini dilakukan sebagai langkah awal untuk merancang solusi terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi.

#### 2. Menentukan Data yang Diperlukan

Mengidentifikasi Metode yang sesuai dari SERVQUAL dan QFD serta variabel yang relevan, yang didasarkan pada permasalahan yang dihadapi.

#### 3. Studi Kepustakaan

Mengumpulkan referensi dari buku, jurnal, atau sumber literatur lainnya bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai topik yang sedang dibahas.

### 3.3 Tahap Pengumpulan Data

Beberapa langkah dalam mengumpulkan data meliputi memahami proses operasional, memahami cara penginputan data, dan mengumpulkan data itu sendiri. Dibawah ini adalah uraian dari tahapan pengumpulan data:

#### 1. Observasi

Tahapan ini mencakup pemahaman tentang proses penginputan, di mana langkah ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang bagaimana data diinput dan proses kerjanya. Langkah ini krusial dalam pengumpulan data untuk memastikan keakuratan informasi yang terkumpul. Data yang terhimpun kemudian menjadi dasar untuk merumuskan solusi yang tepat terhadap masalah yang sedang dihadapi.

#### 2. Menentukan Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang akan diberikan kepada para responden, yaitu mahasiswa.

#### 3. Menyebarkan Kuisisioner

Kuesioner adalah Metode pengumpulan data di mana responden diberikan beberapa pernyataan tertulis yang mereka jawab.

#### 4. Teknik Dokumentasi



**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.

Mendapatkan informasi tentang Fakultas FKIP melalui dokumen-dokumen yang mendukung penyiapan laporan.

5. Teknik Kepustakaan

Dengan mengacu pada literatur yang membahas penggunaan metode SERVQUAL dan QFD dalam upaya meningkatkan kualitas layanan sistem,

6. Responden

Dalam penelitian Tugas Akhir mengenai evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap Portal Akademik menggunakan pendekatan Metode SERVQUAL dan QFD, peneliti akan mengidentifikasi serta memilih responden yang tepat.

**3.4 Tahap Pengolahan Data**

Pada tahap ini, respons dari kuesioner yang telah diisi oleh peserta dikumpulkan dan dianalisis. Proses analisis data melibatkan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Menganalisis data dari kuesioner dengan menggunakan SPSS 22 *for Windows*.

Data yang terkumpul dijelaskan berdasarkan karakteristik yang ada dalam kuesioner. Selanjutnya, dilakukan analisis deskriptif pada setiap variabel berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden dalam kuesioner tersebut.

2. Uji validitas dan reliabilitas

Setelah data kuesioner diproses, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitasnya. Validitas mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur variabel yang dimaksudkan, sementara reliabilitas digunakan untuk mengecek konsistensi butir-butir pernyataan dalam kuesioner terhadap pengukuran kepuasan pengguna.

**3.5 Tahap Analisa Data**

Penelitian ini fokus pada evaluasi keberhasilan implementasi layanan Portal Akademik di FKIP Universitas Riau serta dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan mencakup SERVQUAL dan QFD.

1. Uji Asumsi Klasik

Pada tahap ini, data yang diperoleh melalui Metode *Likert* dianalisis secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Dapat dilakukan dengan perangkat lunak SPSS. Hasil dari analisis ini akan disajikan dalam bentuk persentase serta penjelasan dari hasil yang diperoleh, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami intisari dari analisis



tersebut.

### 3.6 Tahap Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan dalam kegiatan Tugas Akhir merupakan tahap yang merangkum seluruh aktivitas yang dilakukan selama Tugas Akhir. Berikut adalah kegiatan yang akan dilaksanakan:

Mengadakan bimbingan dan konsultasi dengan Pembimbing Tugas Akhir sangat krusial untuk membantu penulis memperoleh ide dan pemahaman yang tepat dalam menyelesaikan masalah penulisan laporan, sehingga laporan dapat diselesaikan dengan cepat.

### 3.7 Kesimpulan dan Saran

Langkah terakhir mencakup merangkum poin-poin utama dari studi ini serta memberikan rekomendasi langkah-langkah yang dapat membantu perusahaan meningkatkan layanan pendidikan mereka.

#### 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 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait layanan sistem Portal Akademik FKIP Universitas Riau, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel keandalan adalah 61,75%, tingkat kepuasan terhadap variabel efisien adalah 61,39%, tingkat kepuasan terhadap variabel keamanan adalah 77,10%, dan tingkat kepuasan terhadap variabel daya tanggap adalah 60,69%. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan portal akademik adalah 65,23%.
2. Berdasarkan variabel SERVQUAL, variabel dengan nilai variabel paling rendah terdapat pada X1 atau variabel keandalan yaitu -0,92. Rekomendasi solusi untuk meningkatkan portal akademik berdasarkan SERVQUAL menekankan pentingnya memprioritaskan variabel keandalan (X1) untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
3. Berdasarkan Matriks QFD atribut harapan mampu mengatasi keresahan mahasiswa terhadap layanan portal akademik. Jadi, upaya perbaikan yang perlu diutamakan untuk dilakukan oleh pihak management untuk kualitas layanan portal akademik meningkat adalah atribut K1 hingga K17.

### 5.2 Saran

Merekomendasikan peningkatan Sistem Portal Akademik memerlukan optimalisasi layanan dengan memperbaiki semua aspek yang belum memuaskan, terutama layanan prioritas, oleh pihak *admin* atau admin Universitas Riau dalam penerapannya. Untuk memastikan kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh Sistem Portal Akademik, perbaikan kualitas layanan harus merangkul semua aspek yang diukur oleh model SERVQUAL. Selain itu, perlu melihat urutan kepentingan berdasarkan QFD dari semua sistem Portal Akademik FKIP Universitas Riau untuk memperbaiki layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan dukungan yang dapat diberikan oleh *admin* serta menetapkan target berdasarkan prioritas urutan kepentingan.

Perbaikan ini dapat digunakan untuk sistem layanan yang disediakan oleh pihak kampus dalam memperbaiki layanan sesuai dengan harapan mahasiswa, menjadi bahan evaluasi kedepannya. Pihak kampus harus memperhatikan kepentingan mahasiswa dalam penggunaan portal tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta 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.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhyriyanto, Y. V., dan Susanti, E. (2020). Perancangan produk jemuran pakaian portable dengan menggunakan quality function deployment. *Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE)*, 3(5), 33–42.
- Arifin, N. Y., Kom, S., Kom, M., Tyas, S. S., Sulistiani, H., Kom, M., . . . others (2022). *Analisa perancangan sistem informasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Deviana, D., Suyoto, S., Mahjudin, M., dan Permana, F. A. (2021). Analisis mutu pelayanan pendidikan dengan model service quality. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 19–24.
- Elva, S. A., Hindiantoro, S., dkk. (2019). Upaya meningkatkan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan keagenan pt. pelayaran ekanuri indra pratama di tanjung priok jakarta: Sri ayu elvan, septo hindiantoro, yahya. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 1(1), 37–45.
- Hidayat, R., Anggraini, M., dkk. (2022). Penerapan metode quality function deployment (qfd) dalam pengembangan produk cutteristic. *JUTI UNISI*, 6(1), 33–38.
- Indrawati, I., Belluano, P. L. L., Harlinda, H., Tuasamu, F. A., dan Lantara, D. (2019). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan menggunakan pieces framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118–128.
- Ismail, K., LUMBAN RAJA, V. N., dan Fitri, P. (2021). Peningkatan kualitas pelayanan fakultas teknik universitas krisnadwipayana dengan menggunakan metode servqual dan qfd. *SITEKIN Journal*, 18(2), 151–162.
- Lestari, R., Wardah, S., dan Ihwan, K. (2020). Analisis pengembangan pelayanan jasa tv kabel menggunakan metode quality function deployment (qfd). *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 7(1), 57–63.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, 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.
- Rahmawita, 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.
- Raseta, R. S., dan Esabella, S. (2020). Sistem informasi akademik smk negeri 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



sumbawa besar berbasis web. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (Jinteks)*, 2(1), 50–58.

Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*,

3(1), 104–114.

Sembiring, J., dan Sinaga, B. (2021). Penerapan metode servqual dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan surat izin usaha mikro dan kecil pada kantor camat dolat rayat kabupaten karo. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 4(2).

Sintawati, I. D., dan Hartati, T. (2020). Analisa metode pieces untuk sistem penjualan alat proteksi radiasi pada cv. kashelara jakarta. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 5(2), 262–271.

Yeni, E. (2022). Analisis yuridis pendekatan komperatif dalam antropologi hukum menurut para ahli.

Yulianto, E., dan Ginanjar, A. (2020). Pembangunan sistem informasi manajemen diklat menggunakan metode servqual dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi (studi kasus: Balai diklat metrologi). *Media J. Inform*, 11(1), 8.

Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., dan Adelia, S. (2022). Analisis peningkatan kualitas layanan mobile banking dengan pendekatan metode e-servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 19(1), 61–79.

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  
KUISIONER PENELITIAN

Tabel A.1. Kuisisioner Penelitian

PERNYATAAN	Persepsi (Tanggapan)					Ekspektasi (Harapan)				
	STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1. Mahasiswa mudah mengakses sistem Portal Akademik dimana dan kapan saja.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Kemampuan sistem Portal Akademik memberikan pelayanan kepada pengguna.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Tampilan <i>Interface</i> sistem Portal Akademik menarik.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. Sistem Portal Akademik tidak pernah terjadi <i>error</i> .	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. Sistem Portal Akademik mudah di operasikan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Pengguna sistem Portal Akademik dapat meninggalkan halaman dengan mudah / <i>log out</i> .	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. Fitur – fitur yang ada pada Sistem Portal Akademik berfungsi sesuai dengan kegunaannya.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. Kesiapan admin sistem Portal Akademik dalam menerima keluhan <i>user</i> .	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. Sistem Portal Akademik dapat diakses selama 24 jam tidak terjadi <i>down server</i> sehingga membuat pengguna selalu dapat mengakses.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Pihak admin sistem Portal Akademik cepat mengurus permasalahan yang terjadi pada sistem Portal Akademik.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

© Hak cipta dilindungi undang-undang. Saeas Arif Uin Suska Riau, 2019. Uin Suska Riau. Saes Arif Uin Suska Riau, 2019. Uin Suska Riau. Saes Arif Uin Suska Riau, 2019. 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.



**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 UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS**

1. Uji Validitas Layanan

No Soal	R hitung	R tabel	Status
Pernyataan 1	0.461	0.213	Valid
Pernyataan 2	0.277	0.213	Valid
Pernyataan 3	0.441	0.213	Valid
Pernyataan 4	0.382	0.213	Valid
Pernyataan 5	0.254	0.213	Valid
Pernyataan 6	0.534	0.213	Valid
Pernyataan 7	0.410	0.213	Valid
Pernyataan 8	0.256	0.213	Valid
Pernyataan 9	0.436	0.213	Valid
Pernyataan 10	0.449	0.213	Valid
Pernyataan 11	0.280	0.213	Valid
Pernyataan 12	0.578	0.213	Valid

**Tabel B.1.** Uji Validitas Layanan

2. Uji Validitas Kepuasan

No Soal	R hitung	R tabel	Status
Pernyataan 1	0.452	0.213	Valid
Pernyataan 2	0.404	0.213	Valid
Pernyataan 3	0.300	0.213	Valid
Pernyataan 4	0.672	0.213	Valid
Pernyataan 5	0.287	0.213	Valid
Pernyataan 6	0.484	0.213	Valid
Pernyataan 7	0.448	0.213	Valid
Pernyataan 8	0.371	0.213	Valid
Pernyataan 9	0.303	0.213	Valid
Pernyataan 10	0.360	0.213	Valid
Pernyataan 11	0.393	0.213	Valid
Pernyataan 12	0.269	0.213	Valid
Pernyataan 13	0.438	0.213	Valid
Pernyataan 14	0.398	0.213	Valid
Pernyataan 15	0.690	0.213	Valid

**Tabel B.2.** Uji Validitas Kepuasan

3. Uji Reabilitas Kualitas Layanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<b>.804</b>	<b>15</b>

**Tabel B.3.** Uji Reabilitas Layanan

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. Uji Reabilitas Kepuasan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.758	12

**Tabel B.3.** Uji Reabilitas Kepuasan

5. Uji Nomralitas

	<i>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>Df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig</i>
Kualitas Layanan	.081	85	.200*	.977	85	.132
Kepuasan Mahasiswa	.087	85	.165	.978	85	.151

\*. *This is a lower bound of the true significance*  
 a. *Lilliefors Significance Correction*

**Tabel B.1.** Uji Normalitas

## LAMPIRAN C

### HITUNGAN PERSEN PERVARIABEL

Tabel C.1. Hitungan Variabel

KODE	1	2	3	4	5	JUMLAH	SKOR TOTAL	SKOR IDELA	PERSENAN
X1	8	0	110	128	111	357	1405	1785	79%
X2	21	0	57	233	46	357	1354	1785	76%
X3	22	2	136	136	118	357	1397	1785	78%
X4	157	17	146	23	14	357	791	1785	44%
X5	24	18	99	215	1	357	1222	1785	68%
X6	0	0	71	158	128	357	1485	1785	83%
X7	0	0	22	163	172	357	1578	1785	88%
X8	34	0	147	153	23	357	1202	1785	67%
X9	86	0	127	144	0	357	1043	1785	58%
X10	36	4	117	185	15	357	1210	1785	68%
X11	0	0	100	236	21	357	1349	1785	76%
X12	81	0	111	189	57	357	1374	1785	77%
X13	14	8	107	207	21	357	1284	1785	72%
X14	14	8	104	227	4	357	1270	1785	71%
X15	14	8	107	204	24	357	1287	1785	72%
X16	1	8	8	252	40	357	1393	1785	78%
X17	19	80	80	200	58	357	1349	1785	76%

## LAMPIRAN D

### SURAT PENUNJUKAN PENELITIAN

Gambar D.1. Surat Penelitian



YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI :

Nama : KASMAN  
NIM : 11753100993  
Tempat/Tgl Lahir : Pengalihan, Indragiri Hilir, Riau/10/03/98  
Prodi/Semester : Sistem Informasi/7  
Alamat : Garuda sakti, Perumahan unri  
No.Telp/Hp/Wa : 085265153114  
Email UIN : [11753100993@students.uin-suska.ac.id](mailto:11753100993@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 : Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau  
Alamat : Jl. HR. Soebrantas Panam No. km 12, RW.5, Simpang Baru, Panam,  
Kota Pekanbaru, Riau 28293  
Bidang/Judul : Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap  
Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan Metode Servqual  
QFD  
Waktu Pelaksanaan : Semester Ganjil 2020/2021
- 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,

  
(Idris M. S. Kom, M.Sc)  
NIP.197905132007102005

Pekanbaru, 10 November 2020

Pemohon,  
Mahasiswa,

  
(KASMAN)  
NIM.11753100993

- 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 E

### OBSERVASI DAN WAWANCARA

#### Gambar E.1 Pertanyaan Wawancara

##### HASIL WAWANCARA SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kartini  
Jabatan : Mahasiswa (Semester 7)  
NIM : 1705122864

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama di bawah ini :

Nama : kasman  
NIM : 11753100993  
Semester : 7

Telah melakukan wawancara terkait penelitian Tugas Akhir dengan Judul” Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Pendekatan Metode *Servqual* Dan *Qfd*”

Pekanbaru, 10 Puli 2021

  
Kartini  
1705122864

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.



## LAMPIRAN F

## PERTANYAAN WAWANCARA

Nama : Kartini

NIM : 1705122864

Jabatan : Mahasiswa Pendidikan Paud FKIP

**Tabel F.1.** Wawancara Narasumber

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah sudah diberikan training mengenai penggunaan Portal Akademik? Jika iya, berapa lama?	Iya, pada saat mahasiswa baru, himpunan mahasiswa mengajarkan kami mengenai tatacara penggunaan Portal Akademik
2	Apakah mahasiswa tergolong jarang atau sering dalam menggunakan Portal Akademik? Berapa kali dalam seminggu/bulan?	Sering, karena ada juga matakuliah yang sering diupload menggunakan Portal Akademik 3x dalam sebulan
3	Pada saat apa saja mahasiswa menggunakan, membuka Portal Akademik?	Pada saat mengisi KRS, mencetak KRS dan pengiriman tugas
4	Apakah ketika pertama kali menggunakan Portal Akademik mengalami kebingungan atau kesulitan?	kebingungan pasti iya walaupun sudah ada dijelaskan tata cara penggunaannya
5	Apakah selama menggunakan Portal Akademik pernah mengalami kendala? Jika ada, kendala seperti apa?	Ada, sering error ketika pengisian KRS
6	Apakah pernah mengalami koneksi yang lambat saat menggunakan Portal Akademik?	Iya pada saat mahasiswa banyak yang menggunakan portal, seperti saat pengisian KRS
7	Apabila saat menggunakan Portal Akademik terjadi error, kemana mahasiswa melapor?	Mahasiswa melapor ke bagian akademik dan ke puskom/upt TIK
8	Apakah mahasiswa mengisi data-data di Portal Akademik keseluruhan?	Iya
9	Apakah mahasiswa merasa aman jika data-datanya tersimpan di Portal Akademik?	Iya aman
10	Apakah perintah pada Portal Akademik mudah dipahami dan sangat jelas?	Iya

## LAMPIRAN G DOKUMENTASI

**Gambar G.1.** Dokumentasi Peneliti



© Hak

y 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.

**Gambar G.2.** Dokumentasi Peneliti



© H:

**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.

**Gambar G.3.** Dokumentasi Peneliti



© Ha

sity of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Kasman Lahir**  
 KAJIAN Sains dan Teknologi  
 UIN Suska Riau

Kasman Lahir di Pengalihan Keritang, Provinsi Riau, Kabupaten Indragiri Hili, Kecamatan Keritang, Pada tanggal 10 maret 1998. Anak dari pasangan Bapak Daeng Lukman dan Ibu Saharia, dan merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Jenjang pendidikan dimulai pada tahun 2005 yaitu di Madrasah Ibtidaiyah Hidup Baru, selanjutnya menempuh Madrasah Tsanawiyah Hidup Baru pada tahun 2011, kemudian menempuh SMAS Karya Pengalihan Keritang dengan Jurusan IPS pada tahun 2014. Selanjutnya peneliti meneruskan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau di Fakultas Sains dan Teknologi dengan Jurusan Sistem Informasi pada tahun 2017. Selama menjadi mahasiswa, Peneliti pernah melakukan kerja praktek di Puskesmas Pengalihan Keritang pada tahun 2020, Peneliti juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata secara daring yang diadakan oleh kampus pada tahun 2020. Untuk komunikasi langsung dengan Peneliti dapat menghubungi Telpon 085265153114, alamat Email [11753100993@students.uin-suska.ac.id](mailto:11753100993@students.uin-suska.ac.id).



UIN SUSKA RIAU

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