

**ANALISIS KEPUASAN USER
TERHADAP JASA SISTEM INFORMASI
DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
(Survey Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi)**



Diajukan oleh

Nama : Agung Kusuma Wardhani
Nomor Mahasiswa : 03.312.219
Jurusan : Akuntansi

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2007

ANALISIS KEPUASAN *USER*
TERHADAP JASA SISTEM INFORMASI
DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
(Survey Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat sarjana Strata-1 jurusan Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi UII

Diajukan oleh

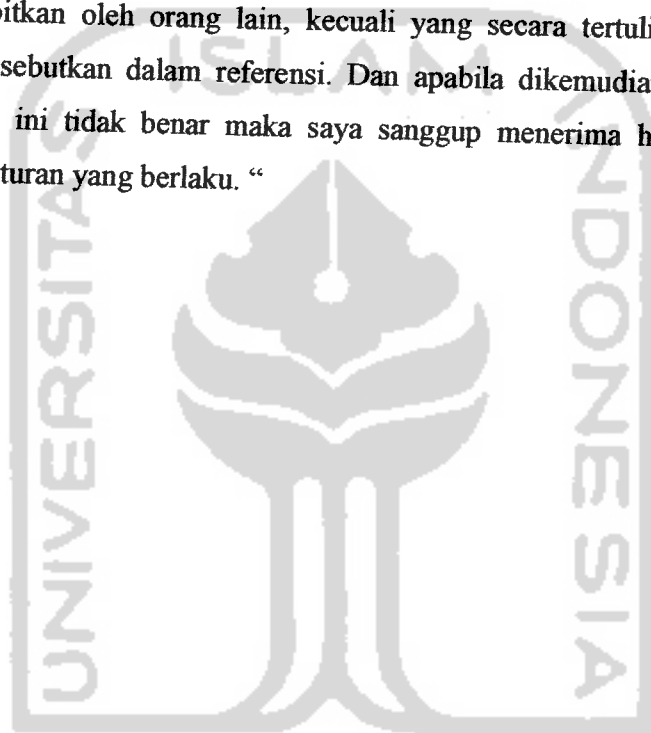
Nama : Agung Kusuma Wardhani
Nomor Mahasiswa : 03.312.219
Jurusan : Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku. “



Yogyakarta, 8 Januari 2007

Penyusun,

(Agung Kusuma Wardhani)

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN *USER*

TERHADAP JASA SISTEM INFORMASI

DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

(Survey Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi)

Hasil Penelitian

Diajukan oleh

Nama : Agung Kusuma Wardhani
Nomor Mahasiswa : 03.312.219
Jurusan : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen pembimbing

Pada tanggal 8 Januari 2007

Dosen Pembimbing,



(Drs. Suwaldiman, M.Acc. Ak)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

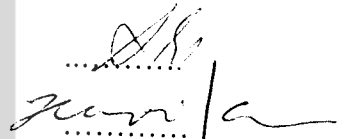
SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Kepuasan User Terhadap Jasa Sistem Informasi di Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Indonesia (Survey Pada Mahasiswa
Program Studi Akuntansi)**

Disusun Oleh: AGUNG KUSUMA WARDANI
Nomor mahasiswa: 03312219

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 19 Februari 2007

Pembimbing Skripsi/Penguji : Drs. Suwaldiman, Macc, Ak
Penguji : Dr. Hadri Kusuma, MBA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. Asriyah, M.Bus, Ph.D

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila kamu telah selesai (urusan dunia), maka bersungguh-sungguhlah (dalam beribadah), dan hanya kepada Robb-mulah berharap”

(Q.S. Alam Nasyrak, 94 : 6-8)

“Manusia yang paling baik adalah yang paling baik akhlaknya
Yang mencurahkan kasih sayang pada keluarganya
Yang bermanfaat bagi masyarakat
Yang mensyukuri nikmat dari Tuhannya
Yang apabila orang memandangnya menyebabkan ia ingat pada
Tuhannya
Yang pembicarannya dari ilmu kepada orang lain
Dan segala amalnya diserahkan untuk hari kemudian
(Nabi Muhammad SAW)

“Rumput yang paling kuat adalah
rumput yang tumbuh di atas tanah yang keras”

(Galileo Galilei)

HALAMAN PESEMBAHAN

Karya ini Q persembahkan untuk:

Orang tuaku tercinta, Opa, dan Alm. Oma
yang selalu mendoakan untuk KeberhasilanQ,
dan yang telah meluangkan segala waktu, tenaga dan air mata
untuk membesarkan dan mendidikQ sejak dulu, kini hingga nanti

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucap Alhamdulillah Rabbil'alamin, dan segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Analisis Kepuasan User Terhadap Jasa Sistem Informasi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*" ini dengan lancar.

Penelitian ini merupakan tugas akhir yang penulis susun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang Ekonomi Strata 1 pada Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari, selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang memberikan segala kemukjizatanNya padaQ, dan anugrah yang tiada terkira
2. Bapak Prof. Dr. Edy Suwandi Hamid, M.Ec selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus, P.hD selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Ibu Dra. Erna Hidayah, M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Drs. Suwaldiman, M.Acc, Ak, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Dr. Hadri Kusuma, MBA, selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan dan masukan yang amat berguna bagi penulis.
7. Pak Gunawan, Pak Pri, n Mas Dodo, terima kasih atas segala bantuan-bantuannya disaat yang “tepat”.
8. Opa, Alm. Oma, Papa, Mama tercinta yang telah membesarkan, mendidik, dan selalu memberikan nasehat serta doa dalam setiap kesempatannya untuk bekal dalam perjalanan hidup penulis kelak. Terima kasih untuk semua pengorbanannya.
9. H. Untung Sudjadi, Bsc dan Dra. Hj. Hafni Yetty, terima kasih atas segala doa dan dukungannya selama ini.
10. Zulhendry Septriansjah, SE, makasih buat pelajaran dan pengalaman hidupnya. Juga untuk support, kesabaran dan nasehat-nasehatnya. Sekarang walupun qt sama2 sarjana, tapi aq tetap gadis kecilmu yang “neon” ☺
11. Dhana dan Sevy, makasih buat candaannya, bikin aq betah dirumah, juga buat nakal2 n bandelnya...
12. Mba Oci, Mas Ando, Mba Fatim, Akhirnya Hany jadi sarjana juga seperti kalian.

13. Anak-anak kos Durian 4 formasi awal beserta mantan-mantannya: Idha (tetep inget aku yah..qta dah ga bisa gossip bareng di ruang tamu lagi sambil makan...), Mb Nita n Mb Wika (makasih buat pinjeman buku2nya pas kompre, makasih juga buat info2nya), Mb Rati, (pemecah rekor high quality jomblo qta ☺), Sherlly (Ei...qt dah ga bisa curhat2an lagi b2...), Ima (apa ya?), Uning, (ayo cepetan lulus, betah amat sich di Jokja), Ghi Ghi (orang aneh yang bikin heboh kos-kosan, Ghi kapan qt nyuri mangga lagi), Poppy (teruskan perjuangan anak Magelang ngekos di Durian 4), Zizah n Tia (sekali kali jadi anak bandel seh napa)
14. Sahabat-sahabat baikQ, Wuri, Arya, sedih rasanya berpisah dari kalian, qt jadi wisuda bareng kan? Maap Ya, aq n Wuri wisuda duluan. Banyak sweet memory bsama kalian ...Hiks hiks, Miz U all...
15. Anak-anak DUKE: Pa' Aji, Mahda, Anip, Nanda, Deddy, Eddy Pokoknya kalian temen-temenQ yang paling luthcu, paling kompak, paling gila, paling baik, walo kadang bikin kesel juga seh ☺, tapi tetep aja Hany sayang baged sama kalian semua. Ntar kalo ada tanding bola lagi, jangan lupa calling Hany yah...N jangan lupa jalan2 lageeeee...
16. Temen-temenQ, Eka (kapan kita jalan ramean lagi? Tapi tetep Eka yang ngebosin yach ☺), Yogi (teknisi komputerku selama di Jogja, maaf sering ngerepotin), Rahman (temen seperjuangan dari SMA, dadah Hany lulus duluan ya !!! He..He..He..)

17. Icha (belajar yang rajin ya nak, jangan kebanyakan bolos ntar beneran kuliah 5 taon loh, malu ah sama sapi), Ayoex (ayo anak cerdas cepetan lulus biar nyusul mamah). Sekarang kalian uda ga bisa berantakin kamarQ lagi, weeeek!!! Akhirnya si kura-kura tolol bebas dari siksaan kalian b2. Kura2 tolol??? Kurang ajar!!!
18. Dhany, Dita, Vian kapan kalian lulus? Ayo kita balik lagi ke kota tercinta
19. The big family of class "D" Accounting '03, kapan qt kumpul bareng lagi?
20. Nian, Nana, Fredy, Ulin, Singgih, Dani, Fuad, Sukma, Betrand, Linda, Winda, Ana, Mb Anggi, Nila, Hendy, Fatah, Gori makasih uda sempet jadi temen Hany selama di Jogja
21. Kenny & Moka. Ramini, Love Blue, Bemix, Pi'i, Lulu, Piggy.
22. AB 4408 VS yang selalu setia menemaniku kemanapun Q pergi. Terutama pas pulang ke kampung halaman PP Jokja-Magelang, walo jarang Q urus, tapi bisa tetep jadi pembalap.
- Juga buat semua pihak yang ga bisa Hany sebutin satu persatu. Thanks 4 all...

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis

(Agung Kusuma Wardhani)

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan	iii
Berita Acara Ujian Skripsi	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Kepuasan	11
2.2 Pengertian Jasa	13
2.2.1 Karakteristik Jasa	13

2.2.2	Penggolongan Jasa	14
2.2.3	Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.3	Pengertian Sistem Informasi	17
2.4	Formulasi Hipotesis	19
2.4.1	Hubungan Antara Jasa Sistem Key in Dengan Kepuasan <i>User</i>	20
2.4.2	Hubungan Antara Jasa Sistem Pembayaran Dengan Kepuasan <i>User</i>	21
2.4.3	Hubungan Antara Jasa Sistem Kartu Hasil Studi Dengan Kepuasan <i>User</i>	22
BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	23
3.1.1	Jenis Data	23
3.1.2	Teknik Pengumpulan Data	23
3.1.3	Populasi dan Sampel	23
3.1.4	Variabel Penelitian	27
3.2	Metode Analisis	28
3.2.1	Metode Deskriptif	28
3.2.2	Metode Kuantitatif	28
3.2.3	Uji Beda ANOVA	28
3.2.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.2.4.1	Uji Validitas	31
3.2.4.2	Uji Reliabilitas	33
BAB IV	ANALISA DATA dan PEMBAHASAN	34
4.1	Karakteristik Responden	34

4.2	Data dan Analisis	35
4.2.1	Analisis Kualitatif	35
4.2.4	Uji Beda ANOVA	38
4.2.3	Uji Tukey Kramer	41
4.2.4	Uji Validitas	46
4.2.5	Uji Reliabilitas	48
4.2.6	Implikasi Penelitian	49
BAB V	KESIMPULAN dan SARAN	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	51
	DAFTAR PUSTAKA	53

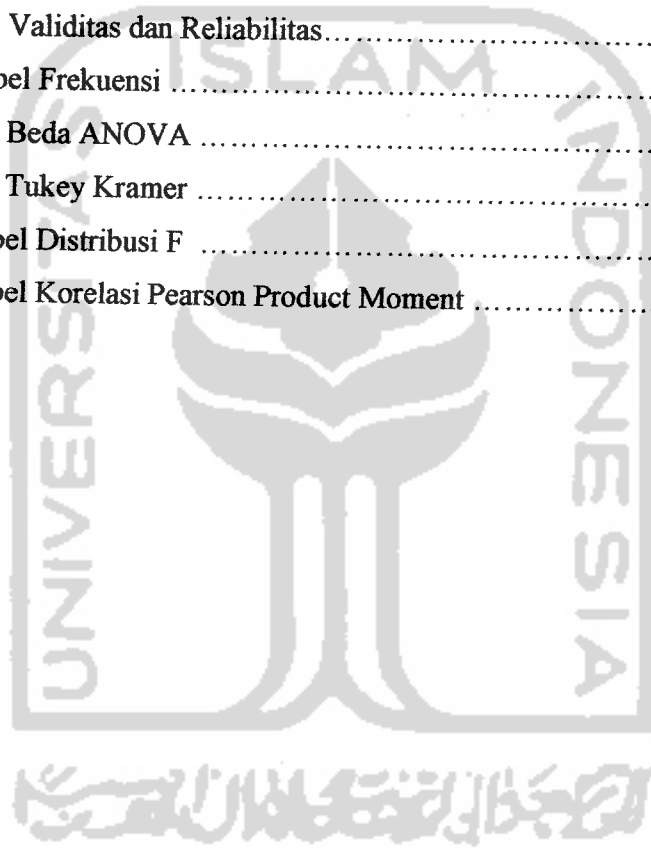


DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk	34
Tabel 4.2	Penilaian Responden Terhadap Variabel Jasa Sistem Key in (X ₁)	35
Tabel 4.3	Penilaian Responden Terhadap Variabel Jasa Sistem Pembayaran (X ₂)	36
Tabel 4.4	Penilaian Responden Terhadap Variabel Jasa Sistem Kartu Hasil Studi (X ₃)	37
Tabel 4.5	Hasil Uji ANOVA Terhadap Masing-Masing Variabel Jasa Sistem Key in, Jasa Sistem Pembayaran, dan Jasa Sistem Kartu Hasil Studi	39
Tabel 4.6	Hasil Uji ANOVA Terhadap Ke Tiga Variabel Jasa Sistem Informasi Berdasarkan Angkatan Tahun Masuk Mahasiswa	41
Tabel 4.7	Hasil Tukey Kramer Untuk Variabel Jasa Sistem Key in	43
Tabel 4.8	Hasil Tukey Kramer Untuk Variabel Jasa Sistem Pembayaran	44
Tabel 4.9	Hasil Tukey Kramer Untuk Variabel Jasa Sistem Kartu Hasil Studi	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner	55
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	61
Lampiran 3	Data Rata-Rata Kategori Penelitian	69
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
Lampiran 5	Tabel Frekuensi	78
Lampiran 6	Uji Beda ANOVA	80
Lampiran 7	Uji Tukey Kramer	82
Lampiran 8	Tabel Distribusi F	86
Lampiran 9	Tabel Korelasi Pearson Product Moment	88



ABSTRAK

Penelitian ini menguji kepuasan *user* terhadap jasa sistem informasi. Kepuasan *user* dibedakan berdasar angkatan tahun masuk mahasiswa, yaitu angkatan tahun 2003, 2004, dan 2005. Jasa sistem informasi sendiri terdiri dari jasa sistem key in, jasa sistem pembayaran, dan jasa sistem Kartu Hasil Studi. Data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner dengan pengukuran skala Likert. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji ANOVA, dan Uji Tukey Kramer. Hasil analisis menunjukkan *user* puas terhadap jasa sistem informasi, selain itu ada perbedaan kepuasan antara jasa sistem pembayaran dan jasa sistem Kartu Hasil Studi, serta terdapat perbedaan kepuasan berdasar angkatan tahun masuk mahasiswa untuk variabel jasa sistem key in.

Kata kunci: kepuasan *user*, jasa sistem key in, jasa sistem pembayaran, jasa sistem Kartu Hasil Studi, angkatan tahun masuk mahasiswa.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompleks menuntut adanya berbagai perubahan terhadap praktek bisnis yang telah dilakukan. Perubahan ini dilakukan dengan tujuan agar organisasi-organisasi tetap *exist* dan bahkan dapat meningkatkan prestasinya. Berbagai praktek bisnis seperti *business process reengineering*, aliansi bisnis, serta pengambilan keputusan yang kreatif dan inovatif pun semakin banyak dilakukan. Teknologi informasi (TI) dalam hal ini merupakan pemampu (*enabler*) keberhasilan praktek-praktek bisnis tersebut (Mulyadi 1999:121).

Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi (SI). Fungsi sistem informasi (SI) perlu lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan. Selain itu, kemajuan teknologi komputer personal juga turut menyemarakkan perkembangan fungsi sistem informasi (dalam hal ini departemen SI), terutama munculnya dominasi sistem desentralisasi dan *end-user computing*. Akibatnya, semakin banyak pengguna teknologi informasi yang berhubungan dengan departemen SI dan frekuensi interaksinya juga semakin sering (Mulyadi 1999:121).

Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem (termasuk dalam departemen SI) supaya sistem yang akan diterapkan didalam suatu organisasi dapat

memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan (Taniel dan Manao 1999:3). Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan pada para pengguna jasa sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara optimal.

Suatu departemen SI yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pengguna jasa melalui aktivitas-aktivitas (pelayanan) yang dilakukannya dan mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Kettinger dan Lee (1994:738) menyatakan bahwa penentuan keefektifan fungsi departemen SI organisasi merupakan perhatian manajemen yang krusial. Hal ini akan mengarahkan pihak manajemen pada keputusan untuk mengubah, merestrukturisasi dan meng-*outsource* fungsi departemen SI.

Sistem informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan penting untuk melakukan evaluasi secara objektif tentang keberhasilan atau kegagalan sistem yang berguna dalam mendukung pembuatan keputusan yang tepat. Evaluasi yang dilakukan tersebut akan berguna dalam membantu tercapainya keberhasilan pengembangan sistem informasi (Galletta and Lederer, 1989).

Delone dan McLean (1992) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi, terdiri atas enam kategori, yaitu: kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Baroudi dan Orlikowski (1988) memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh

Ives, Olson, dan Baroudi (1983), dalam mengidentifikasi faktor-faktor utama kepuasan para pengguna jasa fungsi sistem informasi (*User Satisfaction Information Service/USISF*) sebagai berikut: kualitas produk informasi (KPI-USISF), tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi (P&K-USISF), serta sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi (SSF-USIF) (Mulyadi 1999:12).

Adanya perluasan fungsi departemen SI seiring kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis global menuntut diperbesarnya cakupan model kesuksesan sistem informasi yang diajukan Delone dan McLean (1992). Pitt et al (1995) menawarkan suatu model yang diperbarui dengan menambahkan faktor kualitas jasa sistem informasi. Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF) (Mulyadi, 1999). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi (SUM-USISF) yang lebih baik dalam hal ini telah mengalami perkembangan, yaitu dengan memasukkan faktor kualitas jasa sistem informasi ke dalam pengukuran tersebut. Di samping itu, menurut Ives, dkk (1983), adanya perbedaan posisi atau jabatan pengguna dalam suatu organisasi kemungkinan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna tersebut (Taniel dan Manao, 1999:2).

Oleh sebab itu, pengukuran kualitas jasa sistem informasi penting bagi para manajer SI untuk mengevaluasi dan memelihara secara konsisten kualitas jasa sistem informasi yang tinggi. Saat ini fungsi sistem informasi merupakan suatu komponen jasa yang terbesar. Selain itu, adanya penelitian yang baru-baru ini telah dilakukan untuk menguji instrumen kualitas jasa (SERVQUAL) sebagai suatu ukuran yang

dapat membantu para manajer dan peneliti dalam mengevaluasi kualitas jasa (Jiang, Klein, and Crampton, 2000:725). Dengan demikian, instrumen SERVQUAL dapat digunakan sebagai indikator yang berguna bagi para manajer SI yang berusaha untuk mengidentifikasi bagian-bagian mana yang memerlukan perbaikan servis, dan kepada para peneliti dalam mencari suatu ukuran jasa sistem informasi yang berhasil.

Dalam bidang pendidikan sekarang ini, pentingnya pendidikan dari jenjang yang lebih rendah ke jenjang yang lebih tinggi membuat masyarakat berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan ini dengan sebaik mungkin yang pada akhirnya memberikan peluang bisnis yang besar bagi penyedia jasa pendidikan informal seperti dengan mengikuti kursus jangka pendek hingga program pendidikan formal.

Salah satu jasa yang bergerak di bidang pendidikan formal ini adalah adanya perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Perguruan tinggi merupakan lembaga kependidikan yang memproduksi dan menyajikan jasa kependidikan yang bertaraf akademik dan professional yang akan dilaksanakan bagi calon mahasiswa. Keadaan ini membuat perguruan tinggi-perguruan tinggi swasta banyak bermunculan yang siap bersaing ketat dengan memberikan kemudahan agar masyarakat lebih tertarik untuk memilih perguruan tinggi tersebut.

Berbagai fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan tersebut didalamnya tidak terlepas dari adanya jasa pelayanan, baik yang bersifat akademik dan profesional maupun dalam hal besarnya biaya pendidikan. Dengan melihat berbagai penawaran yang ada, masyarakat tentu akan memilih perguruan tinggi mana yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Masyarakat harus pandai-pandai memilih perguruan

tinggi mana yang fasilitas dan kualitas jasa pelayanan yang ada sesuai atau sebanding dengan biaya yang akan dikeluarkan, sehingga pada akhirnya masyarakat tidak akan kecewa dan merasa puas dalam menentukan perguruan tinggi yang telah dipilihnya.

Keadaan ini tentu saja memunculkan adanya perguruan tinggi favorit yang menjadi pilihan utama masyarakat bila tidak dapat memasuki Perguruan Tinggi Negeri. Salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang menjadi favorit pilihan masyarakat adalah Universitas Islam Indonesia yang selalu berusaha memberikan jasa pelayanan pendidikan yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat akan pendidikan dalam menempuh jenjang yang lebih tinggi setelah pendidikan dasar dan menengah.

Universitas Islam Indonesia memang sangat berbeda dibandingkan dengan universitas-universitas lain yang juga bergerak di bidang yang sama yaitu jasa pendidikan. Universitas Islam Indonesia juga berusaha menawarkan sebuah jasa pendidikan yang bermutu dengan lebih menekankan nilai-nilai islami dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan menetakannya dalam kehidupan masyarakat. Begitu pentingnya seorang konsumen terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, membuat Universitas Islam Indonesia selalu berusaha untuk terus meningkatkan mutu pendidikan dan kualitas jasa pelayanannya yang selalu mengikuti perubahan dan perkembangan teknologi yang ada dengan tidak melupakan tujuan utama yaitu berlandaskan nilai-nilai Islam. Peningkatan mutu pendidikan dan jasa pelayanan ini dilakukan agar dapat lebih bersaing dan mempertahankan *image* yang sudah melekat dan terbentuk di masyarakat, bahwa Universitas Islam Indonesia

merupakan sebuah universitas swasta favorit yang berbeda dengan universitas lain yang ada.

Peningkatan mutu dan kualitas jasa pelayanan yang terus dilakukan sebenarnya berhubungan erat dengan kepuasan *user* yang kemudian akan menunjukkan suatu sikap dari *user* tersebut. Keadaan ini tentu saja menjadi sebuah tantangan yang menarik bagi Universitas Islam Indonesia untuk terus maju dengan meningkatkan dan menambah berbagai fasilitas pendukung jasa pelayanan agar konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa mahasiswi merasa puas dengan pilihannya. Jasa pendidikan yang ditawarkan Universitas Islam Indonesia adalah jasa perkuliahan yang sedapat mungkin memberikan kepuasan dan penilaian yang sangat baik atau positif kepada seluruh mahasiswanya yang menghadiri dan mengikuti perkuliahan tersebut. Apabila mahasiswa merasa puas dan menilai sangat baik atau positif terhadap perkuliahan yang dilaksanakan, pada akhirnya juga memberikan pengaruh positif terhadap pikiran, perasaan, maupun jasmaninya. Pengaruh positif dan sikap yang sangat baik dari seluruh mahasiswa akan mengarah kepada Universitas Islam Indonesia yang salah satu keuntungannya adalah peningkatan *image* yang akan membawa Universitas Islam Indonesia semakin terkenal dan menjadi rebutan diantara para konsumennya, yang dalam hal ini adalah calon mahasiswa.

Seperti juga perguruan tinggi lain yang bermutu, produk yang ditawarkan Universitas Islam Indonesia sepenuhnya adalah jasa pendidikan tinggi terutama jasa perkuliahan yang terdiri atas: Jasa Kurikuler (JK), Jasa Penelitian (JP), Jasa

Pengabdian Masyarakat (JPM), Jasa Administrasi (JA), Jasa Ekstrakurikuler (JE) dan Jasa Sistem Informasi yang akan diberikan kepada seluruh mahasiswanya selama mengenyam bangku perkuliahan di Universitas Islam Indonesia. Jasa Sistem Informasi sendiri meliputi Jasa Sistem Key In, Sistem Pembayaran Administrasi Perkuliahan dan Sistem Kartu Hasil Studi (KHS).

Untuk lebih mengetahui bagaimana sebenarnya kepuasan *user* yang dalam hal ini adalah mahasiswa mahasiswi Universitas Islam Indonesia terhadap Jasa Sistem Informasi yang tersedia di Universitas Islam Indonesia, maka penulis ingin mengadakan penelitian tentang Kepuasan *User* terhadap Jasa Sistem Informasi yang ada tersebut, akan tetapi karena dalam Universitas Islam Indonesia terdiri dari beberapa fakultas dan mempunyai cakupan yang sangat luas, maka penulis ingin membatasi dengan memilih Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi sebagai objek penelitian. Hal ini dilakukan karena penulis lebih mengetahui dan mengenal Fakultas Ekonomi dibanding fakultas lain sehingga penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul

“ANALISIS KEPUASAN *USER* TERHADAP JASA SISTEM INFORMASI DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah dikemukakan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan *user* terhadap Jasa Sistem Informasi yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ?
2. Apakah ada perbedaan antara kepuasan *user* berdasarkan angkatan tahun masuk terhadap Jasa Sistem Informasi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Subyek penelitian adalah mahasiswa mahasiswi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Karakteristik mahasiswa mahasiswi yang diteliti yaitu berdasarkan angkatan tahun masuk.
3. Jasa Sistem Informasi yang diteliti meliputi: Jasa Sistem Key in, Jasa Sistem Pembayaran Administrasi Perkuliahan dan Jasa Sistem Kartu Hasil Studi (KHS).

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengukur kepuasan *user* terhadap Jasa Sistem Informasi yang ditawarkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

2. Menjelaskan perbedaan kepuasan *user* berdasarkan angkatan tahun masuk terhadap Jasa Sistem Informasi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Peneliti dan praktisi sistem informasi manajemen dalam memperhatikan kualitas jasa sistem informasi yang dapat semakin meningkatkan kepuasan para pengguna jasanya, dimana kriteria pengukuran kepuasan tersebut semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi.
2. Manajer sistem informasi dalam memberikan informasi mengenai pentingnya faktor kepuasan para pengguna jasanya yang merupakan salah satu indikator mengukur keberhasilan sistem yang diterapkan, dengan memperhatikan kualitas jasa sistem informasi yang diberikan kepada para pengguna tersebut.
3. Karyawan staf departemen sistem informasi untuk memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan para pengguna jasanya, sehingga dapat memotivasi para pengguna tersebut untuk mempunyai kualitas kehidupan kerja yang lebih baik, yang nantinya akan berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi itu sendiri dalam meningkatkan prestasi bisnisnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam menyajikan hasil penelitian, penulis akan memaparkan dalam lima bab penulisan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Mencakup latar belakang yang memuat rumusan, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka

Mengutarakan kerangka konseptual dari teori yang melandasi.

BAB III Metodologi Penelitian

Memuat operasionalisasi variabel penelitian yang meliputi teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, alat analisis, dan metode analisis data.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Membahas analisis terhadap variabel yang diteliti dengan cara menyebar kuesioner dan menginterpretasikan hasil penelitian, serta membahas tentang implikasi penelitian.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Memuat kesimpulan penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta berbagai saran terhadap arah dan pengembangan organisasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kepuasan

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Day (dalam Tjiptono, 1995) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel (dalam Tjiptono, 1995) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Kotler (1994) menandakan bahwa kepuasan adalah

“ Suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang akan ia rasakan dibandingkan dengan harapan “

Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan yaitu dengan mempekerjakan beberapa orang sebagai *ghost shopper* untuk berperan sebagai konsumen potensial terhadap perusahaan tersebut atau pesaingnya.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha mencari tau penyebab para pelanggan berpindah ke pesaing. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan dalam membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan kepuasan *user*.

4. Survey kepuasan pelanggan

Melalui penelitian survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan, dan juga penelitian survey dapat memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian pada pelanggannya

2.2 Pengertian Jasa

Definisi jasa menurut *Paul dan Kotler (1987)*:

“Jasa adalah setiap kegiatan atau maslahat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan seseorang memiliki sesuatu, produksinya dapat atau tidak dapat terkait dengan produk fisik.”

Disamping itu, jasa merupakan sektor bisnis yang agak sukar dilakukan karena sifatnya yang tidak nyata, dan produk jasa yang dihasilkan tidak dapat dipisahkan dari produsen. Namun demikian jasa harus dijual, sebab jasa dibutuhkan manusia dalam memenuhi kebutuhannya sebagai konsumen.

Sedangkan definisi jasa menurut *Zeithaml dan Bitner (1996)*:

“Jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip *intangible* bagi pembeli pertamanya.”

2.2.1 Karakteristik Jasa

Menurut *Zeithaml dan Bitner*, terdapat empat elemen dalam karakteristik jasa yaitu:

a. *Intangible* (tidak berwujud)

Jasa merupakan tindakan, proses-proses atau unjuk kerja, bukan merupakan objek. Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak bisa dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

b. Simultanitas produksi dan konsumsi

Jasa diproduksi dan dikonsumsi dalam jangka waktu yang bersamaan. Hal ini berarti si penghasil jasa sering hadir secara fisik, pada waktu konsumsi berlangsung.

c. Heterogen atau keberagaman

Selain outputnya yang *intangibile*, output jasa juga bervariasi sehingga jasa sulit distandarisasikan. Jasa senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

d. Kerentanan dan mudah musnah

Jasa tidak dapat disimpan, dijual lagi atau dikembalikan. Peramalan permintaan dan perencanaan yang kreatif dalam menggunakan fasilitas merupakan hal yang sangat penting dan memerlukan keputusan yang bijaksana.

2.2.2 Penggolongan Jasa

Jasa digolongkan ke dalam dua golongan besar secara umum yaitu:

a. Jasa Industri (*Industrial Service*)

Jasa industri ini untuk organisasi dalam lingkup yang luas, antara lain: industri pengolahan, pertambangan, pertanian, organisasi nir laba, dan perbankan.

b. Jasa Konsumen (*Costumer Service*)

Jasa konsumen banyak digunakan secara luas dalam masyarakat. Sebagaimana halnya dengan barang, jasa konsumen dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

i. Jasa Konvinien (*Convinience Service*)

Jasa konvinien adalah jasa konsumen yang pembeliannya sering dan masyarakat membelinya dengan melakukan usaha yang minimal (misal: jasa reparasi, jasa potong rambut).

ii. Jasa Shopping (*Shopping Service*)

Jasa shopping adalah jasa konsumen yang dipilih masyarakat sesudah mengadakan perbandingan kualitas harga dan reputasi (misal: jasa bengkel, jasa rumah sakit).

iii. Jasa Spesial (*Special Service*)

Jasa spesial adalah jasa konsumsi dimana dalam pembeliannya konsumen harus melakukan usaha pembelian khusus dengan cara tertentu atau dengan pembayaran yang lebih besar (misal: jasa pengacara, akuntan).

2.2.3 Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan

dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau strategi untuk terus tumbuh.

Dalam mendefinisikan jasa yang berkualitas ada beberapa karakteristik yang harus diperhatikan. Zeithaml dan Bitner (1996) mendefinisikan 5 dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*)
Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
Daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*)
Jaminan mencakup kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati
Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pengguna.

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Fungsi sistem yang utama adalah menerima masukan, mengolah masukan, dan menghasilkan keluaran. Agar dapat menjalankan fungsinya, sistem ini akan memiliki komponen input, proses, keluaran, dan kontrol untuk menjamin bahwa semua fungsi dapat berjalan dengan baik.

Informasi adalah data yang sudah diolah dan berguna untuk pembuatan keputusan. Siklus informasi bermula dari masukan yang berupa data diolah menjadi keluaran yang berupa informasi, akan tetapi data yang diolah tersebut bisa saja tidak langsung menjadi informasi, tetapi disimpan dahulu dalam suatu tempat penyimpanan yang disebut basis data atau *data base*. Sebaliknya informasi juga tidak diolah dari data yang baru dimasukkan, tetapi informasi dapat pula dihasilkan dari data yang sudah ada di dalam basis data atau informasi didapat dari gabungan antara data yang telah disimpan dan data yang baru. Selanjutnya informasi yang dihasilkan digunakan untuk pemakai. Berdasarkan informasi tersebut, pemakai melakukan tindakan yang akan menghasilkan sesuatu. Pada akhirnya hasil tindakan tersebut dapat dipakai lagi sebagai data untuk selanjutnya digunakan sebagai masukan. Dan begitu seterusnya.

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Komponen sistem informasi sangat tergantung kepada proses yang terjadi di masing-masing perusahaan. Komponen yang paling utama adalah teknologi komunikasi,

teknologi komputasi, dan teknologi informasi. Teknologi komunikasi digunakan untuk mengirim data dari suatu tempat atau alat ke tempat atau alat yang lain. Teknologi komputasi adalah berbagai perangkat yang digunakan untuk mengolah data. Teknologi informasi adalah berbagai metode untuk menyajikan berbagai bentuk informasi ke berbagai pihak yang memerlukan.

Penentuan suatu sistem informasi berjalan secara sukses atau tidak bukan merupakan hal yang mudah. Tidak setiap orang setuju tentang nilai atau efektifitas sistem informasi tertentu. Individu dengan gaya pengambilan keputusan yang berbeda atau cara pendekatan masalah yang berbeda dapat saja memiliki opini yang berbeda. Persepsi dan penggunaan sistem informasi dapat dikondisikan oleh variabel personal atau situasional. (Husein dan Wibowo, 2000).

Banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran keberhasilan penerapan suatu sistem. Faktor-faktor yang dapat dipertimbangkan menurut Laudon (Husein dan Wibowo, 2000) adalah:

1. Tingkat pengguna sistem yang relatif tinggi (*high levels of system use*).
2. Kepuasan para pengguna terhadap sistem (*user satisfaction with the system*) yang diterapkan. Dalam konteks ini seringkali memasukkan opini dari para pengguna tentang akurasi, ketepatan waktu, relevansi informasi, kualitas pelayanan yang diberikan, dan jadwal operasi menjadi sangat penting. Selain itu, hasil akhir dari suatu sistem akan mencerminkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna. Pengguna akan lebih merasa bahwa mereka turut serta dalam pengawasan dan memiliki sistem. Pengguna juga

merasa lebih puas dengan sistem informasi jika mereka dilatih untuk menggunakan sistem secara tepat. Dengan demikian, dukungan pengguna dalam implementasi sistem memiliki peranan dalam menunjang keberhasilan sistem informasi itu sendiri (Husein dan Wibowo, 2000:206).

3. Sikap yang menguntungkan (*favorable attitude*) para pengguna terhadap sistem informasi dan staf dari sistem informasi.
4. Tujuan yang dicapai. Pada tingkat seberapa sistem dapat memenuhi tujuan-tujuan yang spesifik, sebagaimana dicerminkan oleh peningkatan kinerja organisasi dan pengambilan keputusan dari penggunaan sistem.
5. Timbal balik keuangan (*financial payoff*) untuk organisasi, baik melalui pengurangan biaya atau peningkatan penjualan dan profit.

2.4 Formulasi Hipotesis

Penelitian yang membahas kualitas jasa sistem informasi dan kepuasan para pengguna sistem informasi telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Mulyadi (1999). Fokus penelitian ini adalah pada pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi. Studi ini memberikan perhatian pada kontribusi kualitas jasa sistem informasi bila digabungkan dengan faktor-faktor utama kepuasan pengguna jasa fungsi sistem informasi dapat memperkuat prediksi atas kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.

Adapun hasil dari penelitian Mulyadi adalah terdapatnya hubungan yang positif antara kualitas jasa sistem informasi dan kepuasan para penggunanya, serta berdasar analisa regresi dengan *stepwise method* menghasilkan tiga variabel penjelas yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi. Ketiga variabel tersebut adalah faktor kualitas produk informasi, sikap terhadap staf fungsi sistem informasi, dan keandalan (*reliability*) pelayanan departemen sistem informasi. Penelitian Mulyadi tidak berhasil menolak hipotesa nol yaitu bahwa tidak terdapat perbedaan *zone of tolerance* yang signifikan antar ke empat dimensi kualitas jasa tersebut.

Sedangkan pada penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu: variabel Jasa Sistem Key in, Jasa Sistem Pembayaran, dan Jasa Sistem Kartu Hasil Studi (KHS).

2.4.1 Jasa Sistem Key in

Key in merupakan pemilihan mata kuliah yang akan diambil selama satu semester sesuai dengan kebutuhan mahasiswa tersebut. Sistem key in dalam hal ini meliputi key in mata kuliah dan key in skripsi. Key in biasanya dilakukan secara bergiliran oleh masing-masing jurusan. Jumlah mata kuliah yang dapat diambil tergantung pada jumlah indeks prestasi yang diperoleh mahasiswa pada semester sebelumnya. Kepuasan dalam hal ini terkait dengan dimensi kualitas jasa, yang semuanya telah terpenuhi dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sehingga pelayanan jasa sistem key in yang diberikan oleh pihak universitas telah memberikan kepuasan terhadap para penggunanya.

Berdasar uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *user* puas terhadap jasa sistem key in yang diberikan oleh pihak universitas. Oleh karena itu, diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Adanya Kepuasan *User* terhadap Jasa Sistem Key in

2.4.2 Jasa Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran administrasi perkuliahan ini meliputi administrasi akademik dan umum yang akan membantu seluruh mahasiswa dalam menyelesaikan masalah administrasi selama studi, yang terdiri dari pembayaran angsuran dana Caturdharma, pembayaran SPP tetap, serta pembayaran SPP variabel yaitu pembayaran Satuan Kredit Semester (SKS). Pembayaran yang dilakukan dapat melalui bank yang terdapat di kampus atau dapat juga melalui *auto debet* dengan cara dipotong langsung dari rekening tabungan Mandiri yang dimiliki. Kepuasan dalam hal ini terkait dengan dimensi kualitas jasa, yang semuanya telah terpenuhi dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sehingga pelayanan jasa sistem pembayaran yang diberikan oleh pihak universitas telah memberikan kepuasan terhadap para penggunanya.

Berdasar uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *user* puas terhadap jasa sistem pembayaran yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Adanya Kepuasan *User* terhadap Jasa Sistem Pembayaran

2.4.3 Jasa Sistem Kartu Hasil Studi (KHS)

Kartu Hasil Studi (KHS) merupakan hasil nilai-nilai kumulatif mata kuliah yang diperoleh dari semester-semester yang telah ditempuh sebelumnya. Kartu Hasil Studi biasanya digunakan untuk persyaratan pendaftaran Kuliah Kerja Nyata (KKN) maupun ujian komprehensif. Kartu Hasil Studi dapat diperoleh di masing-masing jurusan dan dikenakan biaya untuk mendapatkannya. Tiap semester Kartu Hasil Studi juga dikirimkan ke masing-masing orang tua mahasiswa. Kepuasan dalam hal ini terkait dengan dimensi kualitas jasa, yang semuanya telah terpenuhi dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sehingga pelayanan jasa sistem Kartu Hasil Studi yang diberikan oleh pihak universitas telah memberikan kepuasan terhadap para penggunanya.

Berdasar uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *user* puas terhadap jasa sistem Kartu Hasil Studi (KHS). Oleh karena itu, diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Adanya Kepuasan *User* terhadap Jasa Sistem Kartu Hasil Studi (KHS)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

3.1.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan untuk menganalisa dan mengolah data adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung terhadap mahasiswa mahasiswi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

3.1.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode untuk memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung pada subjek penelitian.

b. Kuesioner

Metode untuk memperoleh data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden dan selanjutnya responden diharapkan untuk mengisi daftar pertanyaan.

3.1.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan subjek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati sehingga dalam penelitian ini yang

menjadi populasi adalah mahasiswa mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

b. Sampel

Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Teknik yang dilakukan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan Metode *Proportionate Stratified Random Sampling*, yaitu teknik sampling yang digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

3.1.4 Variabel Penelitian

a. Variabel Independen

Jasa Sistem Informasi

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Tiga aktivitas yang terjadi pada sistem informasi adalah input, *processing*, dan output. Input adalah sekumpulan data mentah dalam organisasi maupun luar organisasi untuk diproses dalam suatu sistem informasi. *Processing* adalah konversi atau pemindahan manipulasi dan

analisis input mentah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi manusia. Output adalah distribusi informasi yang sudah diproses ke anggota organisasi dimana output tersebut akan digunakan.

Indikator dari variabel Jasa Sistem Informasi ini dapat diukur dengan 5 kategori penilaian yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-ragu (R), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai yang diberikan konsumen terhadap variabel Jasa Sistem Informasi maka semakin baik pula sikap konsumen terhadap variabel jasa tersebut.

i. Sistem Key in

Key in adalah pemilihan mata kuliah yang akan diambil selama satu semester sesuai dengan kebutuhan mahasiswa tersebut. Sistem key in dalam hal ini meliputi key in mata kuliah dan key in skripsi.

Indikator dari variabel jasa sistem key in ini dapat diukur dengan 5 kategori penilaian yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (R), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai yang diberikan *user* terhadap sistem key in, maka semakin tinggi pula kepuasan *user* terhadap variabel jasa tersebut.

ii. Sistem Pembayaran Administrasi Perkuliahan

Sistem Pembayaran Administrasi Perkuliahan ini meliputi administrasi akademik dan umum yang akan membantu seluruh

mahasiswa dalam menyelesaikan masalah administrasi selama studi, yang terdiri dari pembayaran angsuran dana Caturdharma, pembayaran SPP tetap, serta pembayaran SPP variabel yaitu pembayaran Satuan Kredit Semester (SKS).

Indikator dari variabel jasa sistem pembayaran administrasi perkuliahan ini dapat diukur dengan 5 kategori penilaian yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (R), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai yang diberikan *user* terhadap sistem pembayaran administrasi perkuliahan, maka semakin tinggi pula kepuasan *user* terhadap variabel jasa tersebut.

iii. Sistem Kartu Hasil Studi (KHS)

Kartu Hasil Studi (KHS) merupakan hasil nilai-nilai kumulatif mata kuliah yang diperoleh dari semester-semester yang telah ditempuh sebelumnya.

Indikator dari variabel sistem Kartu Hasil Studi ini dapat diukur dengan 5 kategori penilaian yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (R), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai yang diberikan *user* terhadap sistem Kartu Hasil Studi, maka semakin tinggi pula kepuasan *user* terhadap variabel jasa tersebut.

b. Variabel Dependen

Kepuasan User

Peneliti ingin mengetahui apakah *user* merasa puas terhadap pelayanan jasa sistem informasi yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Besarnya nilai kepuasan *user* terhadap jasa sistem informasi diukur dengan menggunakan kuesioner tentang kesan subjektif para responden. Indikator dari kepuasan ini dapat diukur dengan 5 kategori penilaian yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (R), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Selanjutnya atribut-atribut tersebut beserta indikatornya disusun menjadi sebuah kuesioner dengan memberikan skor terhadap setiap item dari setiap pertanyaan yang diajukan dengan menggunakan skala likert.

Jawaban responden setuju sampai sangat tidak setuju diberi bobot dengan kriteria sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) = bobot nilai 5
2. Setuju (S) = bobot nilai 4
3. Ragu-Ragu (R) = bobot nilai 3
4. Tidak Setuju (TS) = bobot nilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = bobot nilai 1

3.2 Metode Analisis

3.2.1 Metode Deskriptif

Metode deskriptif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Data kualitatif dicatat bukan dengan angka tetapi dengan menggunakan klasifikasi-klasifikasi (Sugiyono, 2003:13).

3.2.2 Metode Kuantitatif

Metode kuantitatif adalah data-data yang berbentuk angka atau kuantitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:13). Data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*) misalnya terdapat dalam skala pengukuran. Data kuantitatif yang berwujud angka-angka sebenarnya merupakan bahan dasar bagi setiap penyelidikan yang bersifat statistik.

Analisa kuantitatif untuk data primer yaitu dengan memberikan skor terhadap setiap item dari setiap pertanyaan yang diajukan dengan menggunakan skala likert.

3.2.3 Analisis of Varian (ANOVA)

Uji ANOVA ini digunakan untuk menguji perbedaan antara dua kelompok atau lebih dalam perlakuan yang berlainan. Langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan pengujian ini yaitu:

- a. Mengelompokkan mahasiswa akuntansi menjadi tiga jenis berdasarkan angkatan tahun masuk, yaitu mahasiswa angkatan tahun 2003, 2004, dan 2005.
- b. Mengelompokkan faktor-faktor dari jasa sistem informasi
- c. Total nilai *mean rank* setiap faktor dan nilai *mean* butir faktor dari masing-masing kelompok akan dihitung, kemudian diuji dengan ANOVA
- d. Kesimpulan yang diambil yaitu apabila nilai probabilitasnya dibawah nilai α yang dipilih (5%) maka terdapat perbedaan diantara mahasiswa akuntansi angkatan tahun 2003, 2004, dan 2005

Langkah-langkah analisis yang digunakan untuk mengujinya meliputi:

1. Hitung rata-rata *mean* atas tiga kelompok
2. Menggunakan alat analisis f test untuk mengetahui apakah hipotesis varian ditolak atau gagal ditolak dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{n \sum (x_j - \bar{x})^2 / (k - 1)}{\sum (x_{ij} - x_j)^2 / (k - 1)}$$

Dimana:

n = sampel

X_{ij} = nilai rata-rata

X = rata-rata total

X_j = rata-rata

k = nilai sampel

3. Merumuskan hipotesis sebagai berikut:

i $H_0 : \mu_A = \mu_B$ diduga tidak ada perbedaan kepuasan *user* berdasar angkatan tahun masuk

ii $H_1 : \mu_A \neq \mu_B$ diduga ada perbedaan kepuasan *user* angkatan tahun masuk

4. Menerapkan kriteria penerimaan hipotesis

i H_0 gagal ditolak jika nilai probabilitas $p >$ nilai α (5%)

ii H_0 ditolak jika nilai probabilitas $p <$ nilai α (5%)

3.2.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument atau alat penelitian yang digunakan telah benar-benar mencerminkan variabel atau atribut yang diulas.

3.2.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memilih item-item pertanyaan yang relevan untuk dianalisis. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antar skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total.

Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung skor variabel dari skor butir (X) dimana jumlah skor butir sama dengan skor variabel (Y).
- b. Menghitung koefisien korelasi sederhana skor butir (X) dengan skor variabel (Y).

Rumus korelasi *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana

r_{xy} : Koefisien korelasi sederhana antara skor butir X dengan variabel Y

N : Jumlah responden

$\sum X$: Jumlah skor butir

$\sum X^2$: Jumlah skor butir (X) kuadrat

- ΣY : Jumlah skor variabel
 ΣY^2 : Jumlah skor variabel (Y) kuadrat
 ΣXY : Jumlah perkalian skor butir dan skor variabel

c. Menghitung koefisien korelasi bagian total

$$R_{bt} = \frac{r_{xy}(SB_x)(SB_y)}{\sqrt{[SB^2_x + SB^2_y]} \sqrt{[2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)']}}$$

Dimana:

- R_{bt} : Koefisien korelasi bagian total
 r_{xy} : Koefisien korelasi sederhana
 N : Jumlah responden
 SB_x : Deviasi standar skor butir $\sqrt{\frac{x^2 - (x)^2 / N}{N-1}}$
 SB_y : Deviasi standar variabel $\sqrt{\frac{y^2 - (y)^2 / N}{N}}$

d. Menggugurkan butir-butir yang tidak valid

Dengan membandingkan r_{bt} dan koefisien korelasi kritis dimana koefisien korelasi kritis dapat menggunakan tabel distribusi r dengan derajat bebas (N-2) dengan besaran tertentu. Dengan ketentuan jika r_{bt} lebih besar ($\alpha < 0,05$) dari koefisien kritis maka butir tersebut valid, dan sebaliknya.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur reliabilitas dari item-item pertanyaan dalam kuesioner. Pengukuran reliabilitas ini menggunakan teknik belah dua yaitu dengan mengkorelasikan antar item bernomor genap dan item bernomor ganjil dengan menggunakan korelasi *Product Moment*. Apabila koefisien korelasi item genap dan ganjil telah dihitung, maka untuk memperoleh koefisien reliabilitas yang sebenarnya dirumuskan sebagai berikut:

$$R_i = \frac{2rb}{1+rb}$$

Dimana:

- R_i : Reliabilitas internal seluruh item
- rb : Korelasi *Product Moment* antara belahan pertama dan kedua. Jika $r_{total} >$ dari r_{tabel} atau $< 0,05$ maka item tersebut andal, begitu pula sebaliknya.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan angkatan tahun masuk yang terdiri atas tiga kelompok, yaitu tahun 2003, 2004, dan 2005. Data karakteristik responden berdasar angkatan tahun masuk dapat ditunjukkan pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan Tahun Masuk

Angkatan Tahun Masuk	Jumlah	Presentase
2003	100	33,3 %
2004	100	33,3 %
2005	100	33,3 %
Total	300	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Dari Tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa responden adalah mahasiswa angkatan 2003, 2004, dan 2005, yang masing-masing terdiri dari 100 orang responden atau sebesar 33,3 %.

4.2 Data dan Analisis

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui Kepuasan *User* terhadap Jasa Sistem Informasi yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4.2.1 Analisis Kualitatif

Variabel Jasa Sistem Informasi

Variabel Jasa Sistem Informasi terdiri dari Variabel Jasa Sistem Key in, Jasa Sistem Pembayaran, dan Jasa Sistem Kartu Hasil Studi (KHS). Variabel Jasa Sistem Key in, Jasa Sistem Pembayaran, dan Jasa Sistem Kartu Hasil Studi (KHS) Berikut dijelaskan untuk hasil jawaban responden pada masing-masing variabel independen :

Tabel 4.2

Penilaian Responden terhadap Variabel Jasa Sistem Key in (X_1)

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	16	5,3 %
2,60 s/d 3,39	Ragu-Ragu	53	17,7%
3,40 s/d 4,19	Setuju	177	59 %
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	54	18 %
Jumlah		300	100 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasar Tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa dari 300 responden yang diambil sebagai sampel, tidak ada yang menyatakan Sangat Tidak Setuju, sebanyak 16 orang atau sebesar 5,3 % menyatakan Tidak Setuju, sebanyak 53 orang atau sebesar 17,7 % menyatakan Ragu-Ragu, sebanyak 177 orang atau sebesar 59 % menyatakan Setuju, dan sebanyak 54 orang atau sebesar 18 % menyatakan Sangat Setuju. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap Variabel Jasa Sistem Key in mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi.

Tabel 4.3

Penilaian Responden terhadap Variabel Jasa Sistem Pembayaran (X_2)

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	10	3,3 %
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	13	4,3 %
2,60 s/d 3,39	Ragu-Ragu	56	18,7 %
3,40 s/d 4,19	Setuju	182	60,7 %
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	39	13 %
Jumlah		300	100 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasar Tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa dari 300 responden yang diambil sebagai sampel, yang menyatakan Sangat Tidak Setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 3,3 %, sebanyak 13 orang atau sebesar

4,3 % menyatakan Tidak Setuju, sebanyak 56 orang atau sebesar 18,7 % menyatakan Ragu-Ragu, sebanyak 182 orang atau sebesar 60,7 % menyatakan Setuju, dan sebanyak 39 orang atau sebesar 13 % menyatakan Sangat Setuju. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap Variabel Jasa Sistem Pembayaran mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi.

Tabel 4.4
Penilaian Responden terhadap Variabel Jasa
Sistem Kartu Hasil Studi / KHS (X₃)

Interval	Kategori	Jumlah	Prosentase
1,00 s/d 1,79	Sangat Tidak Setuju	3	1 %
1,80 s/d 2,59	Tidak Setuju	13	4,3 %
2,60 s/d 3,39	Ragu-Ragu	44	14,7%
3,40 s/d 4,19	Setuju	160	53,3 %
4,20 s/d 5,00	Sangat Setuju	80	26,7 %
Jumlah		300	100 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasar Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa dari 300 responden yang diambil sebagai sampel, yang menyatakan Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 1 %, sebanyak 13 orang atau sebesar 4,3 % menyatakan Tidak Setuju, sebanyak 44 orang atau sebesar 14,7 % menyatakan Ragu-Ragu, sebanyak 160 orang atau sebesar 53,3 %

menyatakan Setuju, dan sebanyak 80 orang atau sebesar 26,7 % menyatakan Sangat Setuju. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap Variabel Jasa Sistem Kartu Hasil Studi (KHS) mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi

4.2.2 Analisis of Varian (ANOVA)

Analisis ini menggunakan uji Tukey Kramer yang digunakan untuk menguji perbedaan antara dua kelompok sampel dalam perlakuan yang berlainan. Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui perbedaan Kepuasan *User* terhadap variabel jasa sistem key in, jasa sistem pembayaran, dan jasa sistem kartu hasil studi. Serta untuk mengetahui apakah ada perbedaan Kepuasan *User* berdasarkan angkatan tahun masuk.

Rumusan hipotesisnya:

H1: Ada perbedaan Kepuasan *User* terhadap variabel jasa sistem key in, jasa sistem pembayaran, dan jasa kartu hasil studi

H2: Ada perbedaan Kepuasan *User* berdasarkan angkatan tahun masuk

Pengujian hipotesis I : Adanya perbedaan Kepuasan *User* terhadap variabel jasa sistem key in, jasa sistem pembayaran, dan jasa sistem kartu hasil studi

Tabel 4.5
Hasil Uji ANOVA

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.402	2	4.701	7.146	.001
Within Groups	590.113	897	.658		
Total	599.516	899			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: KEPUASAN

Tukey HSD

(I) VAR00002	(J) VAR00002	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Key in	Pembayaran	.1367	.06623	.098
	KHS	-.1133	.06623	.201
Pembayaran	Key in	-.1367	.06623	.098
	KHS	-.2500*	.06623	.001
KHS	Key in	.1133	.06623	.201
	Pembayaran	.2500*	.06623	.001

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Berdasarkan Tabel 4.5 hasil uji ANOVA diatas dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari alpha ($0,001 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang artinya ada perbedaan Kepuasan *User*

terhadap ke tiga variabel jasa sistem informasi, yaitu jasa sistem key in, jasa sistem pembayaran, dan jasa sistem Kartu Hasil Studi. Perbedaan ini disebabkan oleh perbedaan pelayanan yang diberikan oleh pihak universitas kepada masing-masing jasa sistem informasi.

Dari Tabel Post Hoc Tests diatas dapat diketahui perbandingan antara variabel jasa sistem Key in dan jasa sistem Pembayaran mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,098. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih besar dari alpha ($0,098 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 gagal ditolak, yang artinya tidak ada perbedaan Kepuasan *User* antara variabel jasa sistem Key in dan jasa sistem Pembayaran. Perbandingan antara variabel jasa sistem Key in dan jasa sistem KHS mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,201. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih besar dari alpha ($0,201 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 gagal ditolak, yang artinya tidak ada perbedaan Kepuasan *User* antara variabel jasa sistem Key in dan jasa sistem KHS. Sedangkan perbandingan antara variabel jasa sistem Pembayaran dan jasa sistem KHS mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari alpha ($0,001 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang artinya ada perbedaan Kepuasan *User* antara variabel jasa sistem Pembayaran dan jasa sistem KHS.

Pengujian hipotesis II : Adanya perbedaan Kepuasan *User* berdasarkan angkatan tahun masuk

Tabel 4.6

Hasil Uji ANOVA

ANOVA					
KEPUASAN					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.916	2	6.458	9.875	.000
Within Groups	586.600	897	.654		
Total	599.516	899			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: KEPUASAN
Tukey HSD

(I) ANGKATAN	(J) ANGKATAN	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
2005	2004	-.1533	.06603	.053
	2003	-.2933*	.06603	.000
2004	2005	.1533	.06603	.053
	2003	-.1400	.06603	.086
2003	2005	.2933*	.06603	.000
	2004	.1400	.06603	.086

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Berdasarkan Tabel 4.6 hasil uji ANOVA diatas dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari alpha ($0,000 < 0,05$). Maka dapat

disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang artinya ada perbedaan Kepuasan *User* terhadap ke tiga variabel jasa sistem informasi, yaitu jasa sistem key in, jasa sistem pembayaran, dan jasa sistem Kartu Hasil Studi berdasarkan angkatan tahun masuk. Perbedaan ini disebabkan karena perbedaan hasil yang dirasakan pada tiap-tiap angkatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Dari Tabel Post Hoc Tests diatas dapat diketahui perbandingan antara angkatan tahun 2005 dan angkatan tahun 2004 mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,053. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih besar dari alpha ($0,053 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 gagal ditolak, yang artinya tidak ada perbedaan Kepuasan *User* antara angkatan tahun 2005 dan angkatan tahun 2004. Perbandingan antara angkatan tahun 2005 dan angkatan tahun 2003 mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari alpha ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang artinya ada perbedaan Kepuasan *User* antara angkatan tahun 2005 dan angkatan tahun 2003. Sedangkan perbandingan antara angkatan tahun 2004 dan angkatan tahun 2003 mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,086. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih besar dari alpha ($0,086 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 gagal ditolak, yang artinya tidak ada perbedaan Kepuasan *User* antara angkatan tahun 2004 dan angkatan tahun 2003.

Tabel 4.7
Hasil Uji Tukey Kramer Untuk Variabel Jasa Sistem Key in

Multiple Comparisons

Tukey HSD

Dependent Variable	(I) Angkatan	(J) Angkatan	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Jasa Sistem Key in	2005	2004	-.2654*	.08718	.007
		2003	-.5099*	.08718	.000
	2004	2005	.2654*	.08718	.007
		2003	-.2445*	.08718	.015
	2003	2005	.5099*	.08718	.000
		2004	.2445*	.08718	.015
Jasa Sistem Administrasi Pembayaran	2005	2004	-.1013	.09101	.507
		2003	-.1870	.09101	.101
	2004	2005	.1013	.09101	.507
		2003	-.0857	.09101	.614
	2003	2005	.1870	.09101	.101
		2004	.0857	.09101	.614
Jasa Sistem KHS	2005	2004	.0016	.08706	1.000
		2003	-.1523	.08706	.189
	2004	2005	-.0016	.08706	1.000
		2003	-.1539	.08706	.182
	2003	2005	.1523	.08706	.189
		2004	.1539	.08706	.182

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Jasa Sistem Key in

Tukey HSD^a

Angkatan	N	Subset for alpha = .05		
		1	2	3
2005	100	3.4774		
2004	100		3.7428	
2003	100			3.9873
Sig.		1.000	1.000	1.000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100.000.

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa angkatan 2003, 2004, dan 2005 berada pada kolom yang berbeda. Selain itu dapat dilihat bahwa perbandingan angkatan 2005 dan angkatan 2003 memiliki tingkat signifikansi yang lebih rendah dari alpha, yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pada angkatan 2005 dan 2003. Perbedaan kepuasan dalam hal ini disebabkan oleh faktor pengalaman dan informasi. Angkatan 2003 akan merasa lebih puas karena pada umumnya mahasiswa telah sering melakukan key in di setiap semester, sehingga dapat mengantisipasi hal-hal buruk yang akan terjadi apabila dalam pelaksanaan key in tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Sedangkan perbandingan angkatan 2005 dan angkatan 2004 sebesar 0,007, serta perbandingan angkatan 2004 dan angkatan 2003 sebesar 0,015. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan antara angkatan tahun 2005 dan 2004, serta angkatan 2004 dan 2003.

Tabel 4.8

Hasil Uji Tukey Kramer Untuk Variabel Jasa Sistem Pembayaran

Jasa Sistem Administrasi Pembayaran

Tukey HSD ^a

Angkatan	N	Subset for alpha = .05
		1
2005	100	3.5278
2004	100	3.6291
2003	100	3.7148
Sig.		.101

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100.000.

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa angkatan 2003, 2004, dan 2005 berada pada kolom yang sama. Selain itu dapat dilihat bahwa perbandingan angkatan 2005 dan angkatan 2004 memiliki tingkat signifikansi yang lebih tinggi dari alpha, yaitu sebesar 0,057. Perbandingan angkatan 2005 dan angkatan 2003 sebesar 0,101, serta perbandingan angkatan 2004 dan angkatan 2003 sebesar 0,015. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan antara pada masing-masing angkatan karena pada umumnya hasil yang dirasakan pada tiap-tiap angkatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa relatif sama dan standar.

Tabel 4.9

Hasil Uji Tukey Kramer Untuk Variabel Jasa Sistem Kartu Hasil Studi

Jasa Sistem KHS

Tukey HSD ^a

Angkatan	N	Subset for alpha = .05
		1
2004	100	3.7389
2005	100	3.7405
2003	100	3.8928
Sig.		.182

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100.000.

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa angkatan 2003, 2004, dan 2005 berada pada kolom yang sama. Selain itu dapat dilihat bahwa perbandingan angkatan 2005 dan angkatan 2004 memiliki tingkat signifikansi yang lebih tinggi dari alpha, yaitu sebesar 1,000. Perbandingan angkatan 2005 dan angkatan 2003 sebesar 0,189, serta perbandingan angkatan 2004 dan angkatan 2003 sebesar 0,182. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan antara pada masing-masing angkatan karena pada umumnya hasil yang dirasakan pada tiap-tiap angkatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa relatif sama dan standar.

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi (r_{xy}) dengan r tabel. Dengan jumlah sampel penelitian (N) sebanyak 300 responden dan hanya diambil 30 responden untuk uji validitas, maka dapat ditentukan besarnya r tabel yaitu 0,3610. Dari hasil uji validitas diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

No Item	r hitung	Nilai Kritis	Keterangan
Jasa Sistem Key in (X1)			
X1.1	0,5686	0,3610	Valid
X1.2	0,8586	0,3610	Valid
X1.3	0,5835	0,3610	Valid
X1.4	0,3887	0,3610	Valid
X1.5	0,5853	0,3610	Valid
X1.6	0,7753	0,3610	Valid
X1.7	0,5782	0,3610	Valid
Jasa Sistem Pembayaran (X2)			
X2.1	0,5573	0,3610	Valid
X2.2	0,7349	0,3610	Valid
X2.3	0,6635	0,3610	Valid
X2.4	0,6286	0,3610	Valid
X2.5	0,7774	0,3610	Valid
X2.6	0,6932	0,3610	Valid
X2.7	0,7166	0,3610	Valid
Jasa Sistem KHS (X3)			
X3.1	0,6605	0,3610	Valid
X3.2	0,7235	0,3610	Valid
X3.3	0,6194	0,3610	Valid
X3.4	0,6709	0,3610	Valid
X3.5	0,7804	0,3610	Valid
X3.6	0,7059	0,3610	Valid
X3.7	0,6742	0,3610	Valid
Kepuasan User (Y)			
Y1.1	0,8495	0,3610	Valid
Y1.2	0,5636	0,3610	Valid
Y1.3	0,3893	0,3610	Valid
Y1.4	0,4503	0,3610	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pertanyaan Jasa Sistem Informasi yang terdiri dari masing-masing 7 pertanyaan untuk Jasa Sistem Key in (X_1), Jasa Sistem Pembayaran (X_2), dan Jasa Sistem Kartu Hasil Studi (X_3). Sedangkan untuk variabel Kepuasan *User* terdiri dari 4 pertanyaan. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (r_{xy}) seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,3610. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid, sehingga seluruh butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

4.2.4 Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas ini menggunakan teknik belah dua yaitu dengan mengkorelasikan antar item bernomor genap dengan item bernomor ganjil dengan menggunakan korelasi *Product Moment*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Spearman Brown	Nilai Kritis	Keterangan
Jasa Sistem Key in (X_1)	0,9102	0,2072	Reliabel
Jasa Sistem Pembayaran (X_2)	0,9251	0,2072	Reliabel
Jasa Sistem KHS (X_3)	0,9558	0,2072	Reliabel
Kepuasan <i>User</i> (Y)	0,7327	0,2072	Reliabel

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2006

Berdasar hasil uji reliabilitas diperoleh koefisien reliabilitas Spearman Brown sebesar 0,9102 untuk variabel Jasa Sistem Key in, sebesar 0,9251 untuk Variabel Jasa Sistem Pembayaran, sebesar 0,9558 untuk variabel Jasa Sistem Kartu Hasil Studi, dan sebesar 0,7327 untuk variabel Kepuasan *User*. Variabel-variabel ini dapat dikatakan reliabel karena koefisien Spearman Brown lebih besar dari nilai kritis. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan mengenai Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan *User* merupakan pertanyaan yang reliabel.

4.2.5 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menunjukkan pengaruh dan diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi perguruan tinggi untuk lebih memperhatikan pihak-pihak yang terkait agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan jasa sistem informasi yang lebih baik kepada para penggunanya, karena hal itu merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan sistem yang diterapkan, yang nantinya akan berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi itu sendiri dalam meningkatkan prestasi bisnisnya.

Dalam penelitian ini juga dapat diketahui bahwa tujuan penelitian telah tercapai. Penelitian ini membuktikan bahwa *user* puas terhadap jasa sistem informasi. Selain itu juga diketahui adanya perbedaan kepuasan terhadap variabel jasa sistem key in berdasarkan angkatan tahun masuk.

Semakin tua angkatan, maka semakin puas pula terhadap jasa sistem informasi yang diberikan oleh pihak universitas, begitu pula sebaliknya.



BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini dan dari hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diatrik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam analisis deskriptif dapat diketahui bahwa *user* puas terhadap jasa sistem informasi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas responden menjawab setuju untuk pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner.
2. Dalam uji beda dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan kepuasan terhadap variabel jasa sistem pembayaran dan jasa sistem kartu hasil studi (KHS). Sedangkan untuk variabel jasa sistem key in dan kartu hasil studi (KHS), serta jasa sistem key in dan jasa sistem pembayaran tidak terdapat perbedaan kepuasan.
3. Dalam uji beda juga dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan kepuasan *user* berdasarkan angkatan tahun masuk yaitu antara angkatan tahun 2005 dan angkatan tahun 2003 untuk variabel jasa sistem key in. Sedangkan untuk variabel jasa sistem pembayaran dan kartu hasil studi (KHS) tidak terdapat perbedaan kepuasan berdasarkan angkatan masuk.

5.2 Saran

Melihat analisis dan kesimpulan yang didapat, ada beberapa hal yang dapat disarankan:

1. Bagi peneliti

Dalam uji validitas, apabila kuesioner membuat sendiri, maka hendaknya menggunakan validitas konstruk. Selain itu, hendaknya mengetahui penyebab perbedaan kepuasan dalam masing-masing jasa sistem informasi.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan adanya kepuasan *user* terhadap jasa sistem informasi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, hendaknya pihak universitas memperhatikan pihak-pihak yang terkait agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa sistem informasi yang diberikan kepada para mahasiswa.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini tidak menutup kemungkinan masih terdapatnya kelemahan dan kekurangan. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti, sehingga validitas isi belum tentu mencerminkan hasil validitas yang sebenarnya.
2. Penelitian ini menggunakan kuesioner dimana kualitas data sangat tergantung pada kualitas kuesioner yang digunakan sebagai pengumpul data.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Puji Kurniawan, 1998, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Algifari, 1997, *Analisis Regresi: Teori, Kasus, dan Solusi*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: BPFE STIE YKPN.
- Djarwanto, P.S, 2001, *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Liberty.
- Fandy, Tjiptono, 1995, *Strategi Pemasaran*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno, 1991, *Analisis Butir Instrumen*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein, Fakhri dan Amin Wibowo, 2002, *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Kettinger, W.J., 1994, *Perceived Service Quality and User Satisfaction With The Information Service Function*, Decision Science, Vol 25, hal 737-766.
- Kotler, P, 1985, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid Pertama*, Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga.
- Limantara, Feny dan Devie, 2003, *Kualitas Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi*, Simposium Nasional Akuntansi VI, hal 895-907.
- Mulyadi, Rusma, 1999, *Kualitas Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan Para Penggunanya*, Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Vol 1 No 2, hal 120-133.
- Raymond Mc. Leod Jr, 2001, *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi 8, Jakarta: PT Indeks
- Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Computindo.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, *Metodologi Penelitian Survey*, Cetakan Pertama, Jakarta: LP3ES.

- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketiga, Bandung: Alfabeta.
- Sukarno, Ariesta Indriani, 2004, *Analisis Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*, Skripsi S1, Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Supranto, J, 2000, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Keenam, Jakarta: Erlangga.
- Taniel, Ika Susana, dan Hekinus Manao, 1999, *Analisis terhadap Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pemakai Accounting Software*, Simposium Nasional Akuntansi II, hal 1-14.
- Winarno, Wing Wahyu, 2004, *Sistem Informasi Manajemen*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implikasinya*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonisia.





LAMPIRAN 1
LEMBAR KUESIONER



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

Nomor : 325/DEK/10/Bag.Um/XI/2006
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

7 November 2006

Kepada Yth.

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Agung Kusuma Wardhani
No. Mahasiswa : 03312219
Jurusan : Akuntansi
Alamat : Jl. Durian no. 4 Yogyakarta

Bermaksud mohon keterangan / data pada instansi / perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul : ANALISIS KEPUASAN USER TERHADAP JASA SISTEM INFORMASI DI FAKULTAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

Dosen Pembimbing : Drs. Suwaldiman, M.Acc. Ak

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb



Drs. Asma'i Ishak, M.Bus., Ph.D. *As*
NIR. : 843110101

Kepada Yth :
Mahasiswa / Mahasiswi
Universitas Islam Indonesia

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia dengan :

Nama : Agung Kusuma Wardhany
No. Mhs : 03.312.219
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Memohon kesediaan Saudara / Saudari untuk dapat mengisi kuesioner yang telah saya sediakan. Kuesioner tersebut akan saya gunakan untuk mengumpulkan data yang saya butuhkan dalam penelitian yang berjudul “ *Analisis Kepuasan User Terhadap Jasa Sistem Informasi Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (Survey Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi)* “, yang nantinya akan saya gunakan dalam penyusunan tugas akhir. Oleh karena itu saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi dengan sejujurnya.

Atas kesediaan Saudara / Saudari, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, November 2006

Hormat Saya,

(Agung Kusuma Wardhany)

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK RESPONDEN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat :

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk pengisian :

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi anda saat ini, dan berilah tanda silang (X) pada salah satu huruf a, b, atau c

Pada tahun berapa Anda masuk dan tercatat sebagai mahasiswa Universitas Islam Indonesia :

a. 2003

b. 2004

c. 2005

C. PENDAPAT RESPONDEN

Petunjuk pengisian :

Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut anda, dengan memberi tanda (X) pada kolom SS, S, R, KS, atau STS, dimana :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

1. Variabel Jasa Sistem Key in (X_1)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1	Telah tercukupinya sarana (jumlah komputer yang tersedia) yang digunakan dalam pelaksanaan key in sebanding dengan jumlah mahasiswa					
2	Pelaksanaan key in dapat dilakukan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan					
3	Key in dilakukan secara teratur sesuai angkatan atau kurikulum					
4	Waktu pelaksanaan key in sudah sesuai dengan keinginan mahasiswa					
5	Komplain cepat ditanggapi apabila pada saat key in terjadi kekurangan kuota					
6	Pada saat pelaksanaan key in tidak terjadi kerusakan jaringan kecuali yang disebabkan oleh <i>human error</i>					
7	Bukti key in dapat diambil sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					

2. Variabel Jasa Sistem Administrasi Pembayaran (X_2)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1	Adanya peraturan mengenai batas waktu pembayaran dan toleransi keterlambatan					
2	Pelayanan petugas ramah dan sopan					
3	Mahasiswa sangat terbantu dengan adanya pembayaran melalui auto debet					

4	Dalam melakukan pembayaran, sistem antrian cukup teratur dan tidak memakan waktu yang lama					
5	Besarnya jumlah angsuran yang akan dibayarkan telah diketahui jauh-jauh hari oleh mahasiswa sebelum melakukan pembayaran					
6	Adanya kejelasan dan perincian terhadap jumlah angsuran yang harus dibayarkan oleh mahasiswa tiap semesternya					
7	Cukupnya jumlah loket pembayaran yang tersedia					

3. Variabel Jasa Sistem Kartu Hasil Studi / KHS (X_3)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1	Pelayanan dalam proses mendapatkan Kartu Hasil Studi langsung diproses secara cepat					
2	Kartu Hasil Studi yang dikirimkan kepada masing-masing orang tua mahasiswa telah sampai tepat pada waktunya					
3	Untuk memperoleh Kartu Hasil Studi dipungut biaya oleh pihak Universitas					
4	Nilai mata kuliah yang ditempuh dalam semester pendek langsung dapat dilihat dalam Kartu Hasil Studi					
5	Kartu Hasil Studi sewaktu-waktu dapat diambil oleh mahasiswa apabila terdapat					

	kepentingan persyaratan administrasi (pendaftaran KKN, ujian komprehensive)					
6	Pelayanan petugas sesuai dengan keinginan mahasiswa					
7	Tidak terjadi kesalahan penulisan atau pencetakan nilai dalam Kartu Hasil Studi					

4. Kepuasan User (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1	Saya merasa puas atas pelayanan jasa sistem informasi yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia					
2	Saya merasa prosedur dalam memperoleh jasa sistem informasi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia cepat dan mudah					
3	Saya merasa sangat terbantu dengan adanya kemudahan dalam mengakses jasa sistem informasi yang diberikan oleh pihak universitas					
4	Komplain mahasiswa biasanya ditanggapi dengan perubahan ke arah yang lebih baik dan peningkatan kualitas, serta tidak mengecewakan					

Terima kasih atas kesediaan Anda mengisi kuesioner ini



LAMPIRAN 2
REKAPITULASI DATA
HASIL JAWABAN
RESPONDEN

REKAPITULASI DATA HASIL JAWABAN 300 RESPONDEN

Rsp	Jasa Sistem Kevin							Administrasi Pembayaran							Jasa Sistem KIHS							Kepuasan User										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N1	N2	N3	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N3	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	3	2	3	4	2	2	3	2.71	1	1	4	3	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	3	4	3	4	3.57	4	5	3	5	4.25	
2	4	5	4	3	5	4	4	4.14	3	4	3	2	4	3	3	3	3.29	4	3	3	3	3	3	3	4	3.29	3	3	3	5	3.50	
3	3	3	4	3	2	3	4	3.14	3	4	3	2	3	3	3	3	3.00	2	2	2	2	2	2	2	3	2.29	3	4	2	5	3.50	
4	3	5	5	4	2	5	5	4.14	3	4	4	2	5	5	5	5	4.00	4	4	4	4	3	3	3	2	2.86	3	3	3	4	3.25	
5	3	3	3	4	2	3	3	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3.14	4	4	4	4	3	3	3	3	3.57	3	3	3	5	3.50	
6	3	4	4	5	2	4	4	3.71	3	5	5	4	4	4	4	4	4.29	4	4	4	4	5	5	5	5	4.57	4	4	4	4	4.00	
7	4	4	3	3	3	4	5	3.71	3	3	4	2	3	3	3	3	3.14	5	4	4	4	3	3	3	3	3.86	3	3	3	5	3.50	
8	3	3	4	5	2	4	5	4.00	4	3	3	4	4	3	3	3	3.57	3	4	4	4	3	3	3	3	3.29	3	3	3	5	3.50	
9	3	4	5	5	2	4	5	4.00	4	3	3	4	4	4	4	4	3.71	5	4	4	4	3	3	3	3	4.00	4	4	4	4	4.25	
10	4	4	3	3	3	4	3	3.43	4	3	4	3	4	4	4	4	3.71	5	4	4	4	3	3	3	3	4.00	4	5	3	5	4.25	
11	3	4	5	5	2	4	5	4.00	4	3	4	3	4	4	4	4	3.71	5	4	4	4	3	3	3	3	4.14	4	3	5	5	4.25	
12	4	3	3	4	3	3	3	3.29	3	3	3	2	3	2	3	2	2.71	5	5	5	5	3	3	3	3	4.14	4	4	4	5	4.25	
13	4	4	5	5	3	4	3	4.00	4	4	5	3	4	4	5	4	4.14	5	5	5	5	5	5	5	5	4.71	5	5	5	5	5.00	
14	4	4	4	4	3	4	4	3.86	4	4	4	4	4	4	4	4	4.14	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	5	5	5	5	5.00	
15	4	5	5	4	4	5	4	4.43	4	4	4	3	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	4	4	4	4	4.57	5	5	5	5	5.00	
16	4	4	4	5	3	4	4	4.00	3	5	5	3	4	4	4	4	4.14	3	4	4	4	4	4	4	4	3.43	3	4	4	4	4.00	
17	3	3	4	4	2	3	4	3.29	4	3	4	4	4	4	4	4	4.00	3	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	5	4.25	
18	4	4	4	4	4	4	4	3.86	4	4	3	4	4	4	4	4	3.86	3	4	4	4	4	4	4	4	4.29	4	4	4	5	4.25	
19	3	4	4	4	2	4	4	3.57	3	2	3	2	3	2	3	2	2.57	4	3	4	4	3	3	3	3	3.43	3	3	3	5	3.50	
20	3	4	4	4	2	4	4	3.86	3	4	4	4	4	4	4	4	3.86	3	4	4	4	4	4	4	4	4.29	4	4	4	5	4.25	
21	5	5	5	4	5	4	5	4.86	2	2	4	2	3	3	3	3	2.86	5	5	5	5	3	3	3	3	3.14	4	4	4	5	4.25	
22	4	4	4	3	3	4	4	3.71	3	4	3	4	3	3	3	3	3.57	4	5	5	5	3	3	3	3	4.43	4	4	4	5	4.25	
23	4	4	3	5	3	4	3	3.71	2	2	3	3	2	2	2	2	2.43	1	2	2	2	2	2	2	2	4.43	4	5	3	5	4.25	
24	3	2	3	4	2	2	3	2.71	4	4	4	3	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	3	3	3	3	1.57	3	2	3	3	2.75	
25	4	5	4	4	3	5	4	4.14	3	3	3	2	3	3	3	3	2.86	4	3	3	3	3	3	3	3	3.57	4	5	3	5	4.25	
26	4	5	4	5	3	4	4	4.14	3	4	4	4	4	4	4	4	4.14	4	4	4	4	4	4	4	4	3.29	3	3	3	5	3.50	
27	4	4	4	3	4	4	4	3.86	3	4	4	4	4	4	4	4	4.14	3	3	3	3	4	4	4	4	3.71	4	4	4	5	4.50	
28	4	2	4	3	4	4	4	3.43	4	4	3	4	4	4	4	4	4.14	3	3	3	3	4	4	4	4	3.57	4	4	4	5	4.50	
29	4	4	3	4	3	4	4	3.71	4	5	5	4	4	4	4	4	4.57	5	5	5	5	5	5	5	5	4.29	4	4	4	5	4.50	
30	2	1	3	2	1	3	2	2.00	2	1	2	1	2	2	2	2	1.57	2	2	2	2	2	2	2	2	4.86	4	4	4	5	4.50	
31	4	4	4	4	3	4	4	3.86	3	4	4	3	3	3	3	3	3.57	2	3	3	3	3	3	3	3	2.29	2	3	3	4	3.00	
32	4	3	4	3	3	4	4	3.57	3	2	3	1	4	3	2	2	2.57	3	3	3	3	2	3	2	2	2.43	4	3	3	5	3.75	
33	4	4	4	3	3	2	3	2.71	4	4	4	3	5	4	4	4	4.14	5	5	5	5	2	3	3	3	3.57	3	4	3	5	3.75	
34	3	3	3	3	2	3	2	2.71	4	4	5	4	3	5	4	4	4.14	5	4	4	4	4	4	4	4	4.00	5	4	4	5	4.25	
35	5	5	5	4	5	5	4	4.86	4	4	5	3	4	4	4	4	4.29	4	4	4	4	4	4	4	4	3.86	5	4	4	5	4.50	
36	4	5	3	4	3	5	3	3.86	4	5	5	3	4	4	4	4	4.43	4	5	4	4	3	3	3	3	4.14	5	4	4	5	4.50	
37	4	3	5	5	3	3	5	4.00	3	3	3	1	3	2	3	2	2.57	4	4	4	4	4	4	4	4	4.14	5	5	4	4	4.75	
38	4	4	5	5	3	4	5	4.29	4	4	5	3	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	3.57	3	3	3	5	3.50	
39	4	5	5	4	5	5	4	4.57	4	4	4	4	4	4	4	4	4.14	4	5	4	4	5	5	4	4	4.43	5	5	5	5	5.00	
40	4	4	5	3	4	5	5	4.29	4	4	4	4	4	4	4	4	4.14	4	5	4	4	4	4	4	4	4.00	5	5	5	5	5.00	
41	4	3	4	3	3	4	4	3.57	3	4	4	4	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	4	4	4	4	4.57	5	5	5	5	5.00	
42	5	3	5	5	3	4	4	4.14	3	3	3	3	3	3	3	3	4.00	4	4	4	4	5	5	4	4	4.29	4	4	4	5	4.50	

Rsp	Jasa Sistem Keyin							Administrasi Pembayaran							Jasa Sistem KHS							Kepuasan User															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N1	N2	P7	P6	P5	P4	P3	P2	P1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7						
87	2	3	3	4	2	3	2	2.71	3	1	2	3	3	4	2	3.00	4	5	3	3	5	3	4	3.86	3	3	3	5	3	4	3.86	3	3	5	3	5	3.50
88	5	5	5	5	4	5	5	4.86	2	3	4	2	2	4	5	3.14	5	5	3	4	5	4	5	4.43	4	4	4	5	4	4.43	4	4	4	5	4.25		
89	4	4	4	3	3	4	4	3.71	3	4	3	4	3	5	3	3.57	4	5	3	5	5	5	4	4.43	4	5	3	5	4	4.43	4	5	3	5	4.25		
90	4	4	4	3	4	3	4	3.71	4	3	3	4	4	4	3	3.71	5	4	4	5	4	5	5	4.57	3	3	3	3	3	4.14	4	4	4	5	4.25		
91	5	4	3	4	5	4	4	4.14	4	3	3	2	2	3	5	3.14	3	3	5	5	5	5	3	4.14	4	4	4	4	4	4.14	4	4	4	4	5	4.25	
92	2	3	2	2	3	2	2	2.29	4	3	3	4	4	3	3	3.71	3	3	4	4	3	4	3	3.43	3	3	3	3	3	3.43	3	3	3	3	5	3.50	
93	5	4	3	4	5	4	4	4.14	3	3	3	4	4	3	4	3.43	5	4	4	4	4	4	5	4.43	4	5	3	3	3	4.43	4	5	3	5	4.25		
94	4	4	3	4	4	4	4	3.86	3	4	3	3	3	4	4	3.43	5	4	5	3	4	5	5	4.43	4	4	4	4	4	4.43	4	4	4	4	4	4.00	
95	4	4	3	4	4	4	5	4.00	3	5	4	4	4	4	4	4.14	5	4	5	3	5	4	4	4.29	3	4	2	5	3	4.29	3	4	2	5	3.50		
96	4	5	3	4	4	5	5	4.29	3	4	4	4	4	4	4	3.86	5	4	5	4	5	4	5	4.57	5	5	5	5	5	4.57	5	5	5	5	5	5.00	
97	5	5	4	4	5	5	4	4.57	4	4	4	4	4	4	5	4.14	5	4	5	4	5	4	5	4.57	5	5	5	5	5	4.57	5	5	5	5	5	5.00	
98	4	5	3	4	4	5	5	4.29	3	5	4	4	4	4	5	4.14	5	3	5	4	5	4	5	4.57	5	5	5	5	5	4.57	5	5	5	5	5	5.00	
99	3	5	3	4	3	5	5	4.00	4	3	3	3	3	3	5	3.43	4	2	4	4	4	4	5	4.43	5	5	5	5	5	4.43	5	5	5	5	5	5.00	
100	5	3	3	4	5	3	4	3.86	5	3	3	3	3	3	4	3.14	4	3	5	4	4	4	4	3.57	3	3	3	3	3	3.57	3	3	3	3	5	3.50	
101	2	3	2	1	2	2	4	2.29	2	2	2	1	1	2	2	1.71	3	3	3	3	2	4	3	2.86	2	2	2	2	2	2.86	2	2	2	2	3	2.50	
102	4	4	4	4	4	4	4	4.00	3	5	4	5	5	4	4	4.29	4	4	5	2	4	5	4	4.00	2	4	4	4	4	4.00	2	4	4	4	4	4.25	
103	3	4	3	4	3	4	4	3.57	3	4	4	5	5	4	4	4.00	3	3	4	5	3	4	4	4.00	3	3	4	5	5	4.00	3	4	4	4	4	4.25	
104	3	3	2	3	3	3	3	2.86	2	5	3	3	3	3	3	2.86	3	3	3	3	3	4	3	3.29	4	4	4	4	4	3.29	4	4	4	4	5	4.50	
105	5	5	4	5	5	5	5	4.86	3	5	4	4	4	4	4	4.00	2	2	4	4	4	4	4	3.29	4	4	4	4	4	3.29	4	4	4	4	5	4.25	
106	3	3	2	3	3	2	3	2.71	3	4	3	3	4	3	4	3.43	4	3	4	4	4	4	4	4.00	3	3	4	4	4	4.00	3	3	4	4	5	3.75	
107	5	1	3	3	2	2	5	3.00	2	5	2	4	5	3	5	3.71	3	3	5	5	4	4	3	3.86	4	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	4	3.50	
108	4	3	2	3	3	3	3	3.14	3	2	2	4	4	4	4	2.71	3	2	4	3	5	4	3	3.71	4	4	4	4	4	3.71	4	4	4	4	4	3.50	
109	5	5	3	4	5	4	4	4.43	3	4	4	4	4	4	4	4.14	5	3	5	4	5	4	5	4.57	4	4	4	4	4	4.57	4	4	4	4	4	4.00	
110	4	4	3	4	4	4	4	3.86	3	4	4	4	4	4	4	3.71	3	3	4	4	3	2	2	3.00	4	4	4	4	4	3.00	4	4	4	4	5	4.25	
111	5	5	4	5	5	5	5	4.86	3	5	4	4	4	4	4	4.14	5	3	4	5	3	4	3	3.86	5	4	4	4	4	3.86	5	4	4	4	4	4.25	
112	3	2	2	3	3	3	3	2.71	4	5	4	4	4	4	4	4.29	4	5	4	4	4	4	4	4.00	5	4	4	4	4	4.00	5	4	4	4	5	4.50	
113	4	5	3	4	4	4	4	3.86	3	4	4	4	5	5	4	4.14	3	2	5	5	3	4	3	3.57	3	4	4	4	4	3.57	3	4	4	5	5	4.25	
114	4	4	3	4	3	4	3	3.57	4	3	4	3	4	3	4	3.57	3	2	3	3	4	4	4	3.29	3	4	3	4	4	3.29	3	4	3	4	5	3.75	
115	2	4	3	4	2	4	3	3.14	3	4	3	3	3	4	4	3.14	3	2	3	2	2	2	2	2.43	4	3	3	4	4	2.43	4	3	3	4	5	3.75	
116	3	3	2	3	3	3	3	2.86	1	2	1	2	2	1	2	1.57	3	3	4	4	4	4	4	3.57	2	3	3	4	4	3.57	2	3	3	4	4	3.00	
117	4	4	3	4	4	3	4	3.71	4	5	4	4	4	4	4	4.57	4	3	4	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	5	4.50	
118	4	4	3	4	2	4	3	3.43	3	4	3	4	4	4	4	3.43	3	2	3	2	3	3	3	2.71	4	4	4	4	4	2.71	4	4	4	4	5	4.50	
119	4	4	3	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	4	4	4	4.14	4	2	3	3	5	4	4	3.57	4	4	4	4	4	3.57	4	4	4	4	5	4.25	
120	4	4	3	4	5	4	5	4.14	4	4	3	5	5	4	4	4.14	5	2	4	4	4	4	4	3.71	4	4	4	4	4	3.71	4	4	4	4	5	4.50	
121	4	5	3	4	3	5	3	3.86	2	4	4	3	3	3	5	3.57	3	3	3	3	3	3	3	3.43	4	3	3	3	3	3.43	4	3	4	4	5	4.00	
122	4	4	3	4	4	5	5	4.14	3	4	4	4	4	4	4	3.71	5	2	4	3	3	4	3	3.43	4	4	4	4	4	3.43	4	4	4	4	5	4.25	
123	4	5	3	4	5	5	5	4.29	4	4	4	4	5	5	4	4.14	5	2	5	5	4	3	5	4.14	3	4	4	4	4	4.14	3	4	4	4	5	4.00	
124	5	5	4	5	5	5	5	4.86	4	5	4	4	5	5	4	4.29	4	3	4	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	4	3.86	4	4	4	4	5	4.25	
125	4	4	3	4	5	4	4	4.00	3	4	4	4	4	4	4	3.86	4	3	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	5	4.25	
126	4	4	3	4	5	4	5	4.14	4	4	4	4	4	4	4	4.14	3	3	4	4	4	4	3	3.43	4	4	4	4	4	3.43	4	4	4	4	5	4.25	
127	3	2	1	3	4	2	1	2.29	4	4	5	5	4	5	5	4.57	5	4	5	5	4	5	4	4.57	5	4	4	4	4	4.57	5	5	4	4	5	4.25	
128	5	4	5	5	4	5	4	4.71	3	5	4	4	5	4	4	4.29	2	3	4	4	4	4	4	4.29	2	3	4	4	4	4.29	2	3	4	4	5	4.75	
129	4	4	3	5	3	5	5	4.14	3	3	3	3	4	3	3.14	3	3	3	5	5	4	4	3	3.14	3	3	5	4	4	3.14	3	3	5	4	4	4.50	
130	4	4	3	4	3	4	3	3.57	4	4	4	3	5	5	3	4.00	5	3	4	4	4	4	4	4.00	5	3	4	4	4	4.00	5	3	4	4	5	4.50	

Rsp	Jasa Sistem Keyin							Administrasi Pembayaran							Jasa Sistem KHS							Keputusan User													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N2	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N3	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	Y
	5	3	5	4	4	4	3	4.00	5	1	5	4	4	4	5	4.43	4	4	4	4	4	4	4	4	3.86	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3
175	5	3	5	4	4	4	3	4.00	5	1	5	4	4	5	4.43	4	4	4	4	4	4	4	4	3.86	5	3	3	3	3	3.50					
176	3	3	3	4	4	4	3	3.43	3	2	3	3	2	3	2.71	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3.57	4	3	5	4	4	4.00				
177	4	5	4	4	4	4	4	4.14	5	1	4	4	4	5	4.43	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4.43	5	3	5	4	4	4.25				
178	4	4	4	3	3	3	2	3.29	4	4	5	4	4	2	3.57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.71	5	4	2	3	3	3.50				
179	4	4	4	4	4	4	3	3.86	3	3	3	3	3	3	3.14	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3.43	5	3	3	3	3	3.50				
180	3	3	5	4	4	4	3	3.57	4	1	5	3	3	3	3.57	3	3	3	3	4	2	3	3	3.00	4	5	3	4	4	4.00					
181	5	4	5	4	4	4	3	4.14	3	4	5	3	3	2	3.14	5	3	3	3	5	3	5	5	4.14	5	4	4	4	4	4.25					
182	3	2	2	3	2	2	2	2.29	3	4	5	3	3	4	3.71	4	5	4	4	4	4	4	4	3.43	5	3	3	3	3	3.50					
183	5	4	5	4	4	4	3	4.14	3	3	3	3	3	4	3.43	4	5	5	4	4	4	4	4	4.43	5	3	5	4	4	4.25					
184	4	4	4	4	4	4	3	3.86	3	3	4	4	4	3	3.43	5	5	5	5	4	4	4	4	4.43	4	3	4	4	4	4.00					
185	4	5	4	4	4	4	3	4.00	4	3	5	4	5	4	4.14	5	5	4	4	4	4	4	4	4.14	5	5	4	4	4	4.00					
186	4	5	4	5	5	4	3	4.29	4	3	4	4	4	4	3.86	5	5	5	4	4	4	4	4	3.86	5	5	5	5	5	5.00					
187	5	4	5	5	5	4	4	4.57	4	4	5	4	4	4	4.14	5	5	5	4	4	4	4	4	4.57	5	5	5	5	5	5.00					
188	4	5	4	5	5	4	3	4.29	1	4	5	5	4	4	4.14	5	5	5	4	4	4	4	4	4.43	5	5	5	5	5	5.00					
189	3	5	3	5	5	4	3	4.00	3	4	5	3	3	3	3.43	4	4	4	4	4	4	4	4	3.57	5	5	5	5	5	5.00					
190	5	4	5	3	3	4	3	3.86	3	3	4	3	3	3	3.14	5	4	4	4	4	4	4	4	4.14	4	5	3	3	3	3.50					
191	2	4	2	3	2	1	2	2.29	2	2	2	2	2	1	1.71	3	3	2	3	3	3	3	3	2.86	3	3	2	2	2	2.50					
192	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4	3	4	4	5	5	4.29	5	4	4	5	4	4	4	4	4.00	4	5	4	4	4	4.25					
193	3	4	3	4	4	4	3	3.57	5	3	4	4	4	3	4.00	4	3	4	5	3	5	5	4.14	5	2	4	4	4	4.25						
194	3	3	3	3	3	3	2	2.86	3	2	3	3	3	3	2.86	3	3	3	3	3	3	3	3	3.29	4	4	5	4	4	4.25					
195	5	5	5	5	5	4	4	4.86	4	3	5	4	5	4	4.00	4	2	4	3	2	4	3	4	3.29	5	5	4	4	4	4.25					
196	3	3	3	3	2	3	2	2.71	3	3	4	3	4	3	3.43	4	4	5	4	4	4	4	4	4.00	5	5	4	4	4	4.50					
197	2	5	5	1	2	3	3	3.00	2	2	5	3	5	4	3.71	5	3	3	4	3	5	4	4	3.86	4	2	4	4	4	3.50					
198	3	3	4	3	3	4	2	3.14	2	2	3	2	2	4	2.71	4	3	4	5	2	3	5	4	3.71	5	2	4	4	4	3.75					
199	5	4	5	5	5	4	3	4.43	4	3	4	5	4	5	4.14	5	5	5	5	3	4	5	4.57	5	4	4	4	4	4.25						
200	4	4	4	4	4	4	4	3.86	4	3	5	4	4	4	3.71	4	3	2	2	3	4	4	4	3.00	4	5	4	4	4	4.25					
201	4	5	4	3	3	4	3	3.71	3	4	5	3	3	4	3.71	4	5	5	4	4	4	4	4	4.57	5	3	3	3	3	3.50					
202	4	3	4	4	4	4	4	3.71	4	4	5	3	3	3	3.57	5	5	5	5	4	4	4	4	4.43	4	3	5	4	4	4.00					
203	5	5	5	5	5	5	4	4.86	3	2	4	5	4	2	3.14	5	4	4	4	4	4	4	4	4.43	4	3	5	4	4	4.00					
204	3	4	3	2	3	2	2	2.71	4	3	4	2	2	3	3.00	5	3	3	4	3	4	3	4	3.86	4	3	3	3	3	3.25					
205	5	3	5	4	4	4	3	4.00	5	4	5	4	4	4	4.43	4	4	4	4	4	4	4	4	3.86	5	3	3	3	3	3.50					
206	3	3	3	4	4	4	4	3.43	3	2	3	3	2	3	2.71	3	4	4	4	4	4	4	4	3.57	4	3	5	4	4	4.00					
207	4	5	4	4	4	4	4	4.14	5	4	4	4	4	5	4.43	4	5	5	4	4	4	4	4	4.43	5	3	5	4	4	4.25					
208	4	4	4	3	3	3	2	3.29	4	4	5	4	4	2	3.57	4	4	4	4	2	4	4	4	3.71	5	4	2	3	3	3.50					
209	4	4	4	4	4	4	3	3.86	3	3	4	3	3	3	3.14	4	3	3	4	4	2	4	4	3.43	5	3	3	3	3	3.50					
210	3	3	5	4	4	3	3	3.57	4	4	5	3	3	3	3.57	3	3	3	4	2	3	3	3	3.00	4	5	3	4	4	4.00					
211	5	4	5	4	4	4	3	4.14	3	4	5	3	3	2	3.14	5	3	3	5	3	5	5	4.14	5	4	4	4	4	4.25						
212	3	2	2	3	2	2	2	2.29	3	4	5	3	3	4	3.71	4	3	3	4	4	4	4	4	3.43	5	3	3	3	3	3.50					
213	5	4	4	4	4	4	3	4.14	3	3	4	3	3	4	3.43	4	5	5	4	4	4	4	4.43	5	3	5	4	4	4.25						
214	4	4	4	4	4	4	3	3.86	3	3	4	4	4	3	3.43	5	5	5	4	4	4	4	4.43	4	4	4	4	4	4.00						
215	4	5	4	4	4	4	3	4.00	4	3	5	4	5	4	4.14	5	5	4	4	4	4	4	4.29	5	2	4	3	3	3.50						
216	4	5	4	5	4	3	4	4.29	4	3	4	4	4	4	3.86	5	5	5	4	4	4	4	4.57	5	4	5	4	5	4.75						
217	5	4	5	5	4	4	4	4.57	4	4	5	4	4	4	4.14	5	5	5	4	4	4	4	4.57	5	5	4	5	4	4.75						
218	4	5	4	5	5	4	3	4.29	4	3	4	5	5	4	4.14	5	5	5	4	4	4	4	4.43	4	5	5	5	5	4.75						

Rsp	Jasa Sistem Keyin							Administrasi Pembayaran							Jasa Sistem KHIS							Keputusan User							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N ₁	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N ₂	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	N ₃	P1	P2	P3	P4	P5
	2	3	4	4	4	4	3	3.43	3	3	3	3	4	4	4	3.43	3	3	3	3	4	4	4	5	4.29	4	5	4	5
263	2	3	4	4	4	4	3	3.43	3	3	3	3	4	4	4	4	3.43	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4.25	
264	4	4	4	4	4	4	3	3.86	4	4	4	5	4	3	5	4	4.14	3	4	4	2	3	5	5	5	4	4	4.50	
265	5	5	4	4	4	4	3	4.14	4	4	4	5	4	3	5	4	4.14	4	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4.25	
266	5	4	5	4	4	4	3	4.14	3	3	3	3	3	3	3	3	2.86	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3.50	
267	2	4	2	3	3	3	2	2.71	4	3	4	4	4	4	4	4	3.86	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4.75	
268	1	1	2	2	2	2	3	1.86	2	3	2	3	3	2	2	2	2.43	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2.00	
269	4	3	4	4	4	4	3	3.71	4	4	5	3	3	3	3	3	3.57	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4.25	
270	5	5	5	5	5	5	4	4.86	2	2	3	4	4	2	3	2.86	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4.25	
271	4	5	4	5	4	3	2	3.86	4	4	4	4	4	3	4	3.86	4	3	2	4	2	3	4	4	5	4	4	4.25	
272	4	4	4	4	4	3	2	3.57	2	2	2	3	3	3	3	2.57	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4.00	
273	4	4	4	4	4	4	3	3.86	4	4	5	3	3	4	4	3.86	5	5	5	3	4	3	5	3	5	3	3	3.50	
274	3	4	3	4	4	3	2	3.29	3	4	5	4	4	4	4	4.00	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4.25
275	4	5	4	4	4	4	3	4.00	5	3	4	5	5	3	4	4.14	5	3	3	3	2	3	5	3	4	4	3	4.00	
276	5	4	5	4	5	4	4	4.43	4	3	4	4	4	4	4	3.86	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4.75	
277	4	4	4	4	4	4	3	3.86	4	4	5	4	4	4	4	4.14	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4.75	
278	4	5	4	3	5	4	3	4.00	4	3	4	5	5	4	4	4.14	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5.00	
279	3	4	3	3	4	4	3	3.29	3	2	2	3	3	3	3	2.71	5	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4.25	
280	4	5	4	5	5	3	2	4.00	3	3	4	4	4	4	4	3.71	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4.25
281	4	3	4	3	3	4	3	3.43	3	4	5	3	3	4	4	3.71	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4.25
282	4	5	4	5	5	3	2	4.00	3	4	5	3	3	4	4	3.71	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4.25	
283	3	5	3	4	4	3	2	3.43	4	4	5	3	3	3	3	3.57	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.50	
284	4	3	4	5	3	4	3	3.71	4	2	3	3	4	3	3	3.14	4	3	3	5	3	5	4	4	5	3	3	3.50	
285	4	5	4	4	4	4	3	3.71	5	4	4	5	5	3	4	4.29	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4.00	
286	3	4	3	3	3	3	2	3.00	3	3	4	3	3	3	3	3.14	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3.50	
287	5	4	5	5	5	3	2	4.14	4	2	5	5	4	3	5	4.00	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3.25	
288	3	3	4	4	3	2	3	3.14	4	2	3	3	3	3	3	3.00	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3.50	
289	5	4	5	4	4	4	3	4.14	4	2	3	4	3	4	4	3.29	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3.50	
290	2	2	2	2	2	2	2	2.00	2	2	2	2	2	2	2	2.14	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1.75	
291	4	3	3	4	4	3	5	3.71	4	3	3	4	4	3	5	3.71	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3.50	
292	4	4	3	4	4	4	3	3.71	4	3	4	3	3	3	5	3.57	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4.25	
293	5	4	5	5	5	5	4	4.86	2	4	3	2	2	5	4	3.14	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4.25	
294	3	2	2	2	3	3	4	2.71	3	2	4	3	3	2	4	3.00	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3.50	
295	5	4	3	4	5	4	3	4.00	4	4	5	4	5	4	5	4.43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25
296	3	4	3	4	3	4	3	3.43	2	2	3	3	3	3	3	2.71	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4.00
297	4	4	4	4	4	4	5	4.14	4	4	5	5	5	4	4	4.43	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4.25	
298	4	3	2	3	4	3	4	3.29	4	4	4	2	2	4	5	3.57	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3.50
299	4	4	3	4	4	4	4	3.86	3	3	3	3	3	3	4	3.14	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3.50
300	5	4	3	3	3	4	3	3.57	4	3	4	3	3	3	5	3.57	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4.00



LAMPIRAN 3
DATA RATA-RATA
KATEGORI PENELITIAN

	X1	X2	X3	Y
1	R	S	S	SS
2	S	R	R	S
3	R	R	TS	S
4	S	S	R	R
5	R	R	S	S
6	S	SS	SS	S
7	S	R	S	S
8	S	S	R	S
9	S	S	S	SS
10	S	S	S	SS
11	S	S	S	SS
12	R	R	S	SS
13	S	S	SS	SS
14	S	S	S	SS
15	SS	S	SS	SS
16	S	S	S	S
17	R	S	S	SS
18	S	S	SS	SS
19	S	TS	S	S
20	S	S	R	S
21	SS	R	SS	SS
22	S	S	SS	SS
23	S	TS	STS	R
24	R	S	S	SS
25	S	R	R	S
26	S	S	S	SS
27	S	S	S	SS
28	S	S	SS	SS
29	S	SS	SS	SS
30	TS	STS	TS	R
31	S	S	TS	S
32	S	TS	R	S
33	S	S	S	SS
34	R	SS	S	SS
35	SS	S	S	SS
36	S	SS	S	SS
37	S	TS	S	S
38	SS	S	SS	SS
39	SS	S	S	SS
40	SS	S	SS	SS
41	S	S	SS	SS
42	S	R	S	SS
43	SS	SS	S	SS
44	TS	SS	SS	SS
45	S	S	S	SS
46	S	S	S	SS
47	SS	SS	S	SS
48	SS	S	S	SS
49	S	S	S	SS
50	S	S	S	SS

	X1	X2	X3	Y
51	S	S	S	SS
52	S	S	S	SS
53	S	S	R	SS
54	S	SS	S	SS
55	R	STS	S	R
56	R	S	TS	S
57	S	S	R	S
58	S	S	S	SS
59	R	SS	S	SS
60	SS	S	S	SS
61	S	S	R	SS
62	SS	S	SS	SS
63	R	R	S	S
64	R	S	S	S
65	R	S	S	S
66	SS	S	R	SS
67	R	R	R	SS
68	S	S	S	S
69	S	SS	S	SS
70	TS	STS	R	TS
71	S	R	S	SS
72	S	S	S	S
73	SS	S	SS	SS
74	SS	S	SS	SS
75	SS	S	SS	SS
76	S	S	SS	S
77	S	S	SS	S
78	S	S	SS	SS
79	TS	S	S	S
80	S	R	S	SS
81	S	S	R	S
82	S	R	S	S
83	R	S	S	S
84	S	SS	SS	SS
85	S	R	S	S
86	S	SS	S	S
87	R	R	S	S
88	SS	R	SS	SS
89	S	S	SS	SS
90	S	S	SS	S
91	S	R	S	SS
92	TS	S	S	S
93	S	S	SS	SS
94	S	S	SS	S
95	S	S	SS	S
96	SS	S	SS	SS
97	SS	S	SS	SS
98	SS	S	SS	SS
99	S	S	S	S
100	S	R	S	SS

	X1	X2	X3	Y
101	TS	STS	R	TS
102	S	SS	S	SS
103	S	S	S	S
104	R	R	R	SS
105	SS	S	R	SS
106	R	S	S	S
107	R	S	S	S
108	R	R	S	S
109	SS	S	SS	S
110	S	S	R	SS
111	SS	S	S	SS
112	R	SS	S	SS
113	S	S	S	SS
114	S	S	R	S
115	R	S	TS	S
116	R	STS	S	R
117	S	SS	S	SS
118	S	S	R	SS
119	S	S	S	SS
120	S	S	S	SS
121	S	S	S	S
122	S	S	S	SS
123	SS	S	S	S
124	SS	SS	S	SS
125	S	S	S	SS
126	S	S	S	SS
127	TS	SS	SS	SS
128	SS	SS	S	SS
129	S	R	S	SS
130	S	S	SS	SS
131	SS	S	SS	SS
132	SS	S	S	SS
133	SS	S	SS	SS
134	S	TS	S	S
135	S	SS	S	SS
136	SS	S	S	SS
137	R	SS	S	SS
138	S	S	S	SS
139	S	TS	R	S
140	S	S	TS	S
141	TS	STS	TS	R
142	S	SS	SS	SS
143	S	S	SS	SS
144	S	S	S	SS
145	S	S	S	SS
146	S	R	R	S
147	R	S	S	SS
148	S	TS	STS	R
149	S	S	SS	SS
150	SS	R	SS	SS

	X1	X2	X3	Y
151	S	S	R	S
152	S	TS	S	S
153	S	S	SS	SS
154	R	S	S	SS
155	S	S	S	S
156	SS	S	SS	SS
157	S	S	S	SS
158	S	S	SS	SS
159	R	R	S	SS
160	S	S	S	SS
161	S	S	S	SS
162	S	S	S	SS
163	S	S	R	S
164	S	R	S	S
165	S	SS	SS	S
166	R	R	S	S
167	S	S	R	R
168	R	R	TS	S
169	S	R	R	S
170	R	S	S	SS
171	S	S	SS	S
172	S	S	SS	SS
173	SS	R	SS	SS
174	R	R	S	S
175	S	SS	S	S
176	S	R	S	S
177	S	SS	SS	SS
178	R	S	S	S
179	S	R	S	S
180	S	S	R	S
181	S	R	S	SS
182	TS	S	S	S
183	S	S	SS	SS
184	S	S	SS	S
185	S	S	SS	S
186	SS	S	SS	SS
187	SS	S	SS	SS
188	SS	S	SS	SS
189	S	S	S	S
190	S	R	S	SS
191	TS	STS	R	TS
192	S	SS	S	SS
193	S	S	S	S
194	R	R	R	SS
195	SS	S	R	SS
196	R	S	S	S
197	R	S	S	S
198	R	R	S	S
199	SS	S	SS	SS
200	S	S	R	SS

	X1	X2	X3	Y
201	S	S	SS	S
202	S	S	SS	S
203	SS	R	SS	S
204	R	R	S	R
205	S	SS	S	S
206	S	R	S	S
207	S	SS	SS	SS
208	R	S	S	S
209	S	R	S	S
210	S	S	R	S
211	S	R	S	SS
212	TS	S	S	S
213	S	S	SS	SS
214	S	S	SS	S
215	S	S	SS	S
216	SS	S	SS	SS
217	SS	S	SS	SS
218	SS	S	SS	SS
219	S	S	S	S
220	S	R	S	SS
221	TS	STS	R	TS
222	S	SS	S	SS
223	S	S	S	S
224	R	R	R	SS
225	SS	S	R	SS
226	R	S	S	S
227	R	S	S	S
228	R	R	S	S
229	SS	S	SS	SS
230	S	S	R	SS
231	SS	S	S	SS
232	R	SS	S	SS
233	S	S	S	SS
234	S	S	R	S
235	R	S	TS	S
236	R	STS	S	R
237	S	SS	S	SS
238	S	S	R	SS
239	S	S	S	SS
240	S	S	S	SS
241	S	S	S	S
242	S	S	S	SS
243	SS	S	S	SS
244	SS	SS	S	SS
245	S	S	S	SS
246	S	S	S	SS
247	TS	SS	SS	SS
248	SS	SS	S	SS
249	S	R	S	SS
250	S	S	SS	SS

	X1	X2	X3	Y
251	SS	S	SS	SS
252	SS	S	S	SS
253	SS	S	SS	SS
254	S	TS	S	S
255	S	SS	S	SS
256	SS	S	S	SS
257	R	SS	S	SS
258	S	S	S	SS
259	S	TS	R	S
260	S	S	TS	S
261	TS	STS	TS	STS
262	S	SS	SS	SS
263	S	S	SS	SS
264	S	S	S	SS
265	S	S	S	SS
266	S	R	R	S
267	R	S	S	SS
268	TS	TS	STS	TS
269	S	S	SS	SS
270	SS	R	SS	SS
271	S	S	R	S
272	S	TS	S	S
273	S	S	SS	SS
274	R	S	S	SS
275	S	S	S	S
276	SS	S	SS	SS
277	S	S	S	SS
278	S	S	SS	SS
279	R	R	S	SS
280	S	S	S	SS
281	S	S	S	SS
282	S	S	S	SS
283	S	S	R	S
284	S	R	S	S
285	S	SS	SS	S
286	R	R	S	S
287	S	S	R	R
288	R	R	TS	S
289	S	R	R	S
290	TS	TS	TS	STS
291	S	S	SS	S
292	S	S	SS	SS
293	SS	R	SS	SS
294	R	R	S	S
295	S	SS	S	S
296	S	R	S	S
297	S	SS	SS	SS
298	R	S	S	S
299	S	R	S	S
300	S	S	R	S



LAMPIRAN 4

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEY_1	22.0667	12.7540	.5686	.8388
KEY_2	21.9000	9.3345	.8586	.7885
KEY_3	21.7333	12.2713	.5835	.8358
KEY_4	21.5333	12.8092	.3887	.8640
KEY_5	23.0333	12.4471	.5853	.8360
KEY_6	21.8000	10.9931	.7753	.8065
KEY_7	21.7333	12.0644	.5782	.8364

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	7
Correlation between forms =	.8326	Equal-length Spearman-Brown =	.9087
Guttman Split-half =	.8880	Unequal-length Spearman-Brown =	.9102
4 Items in part 1		3 Items in part 2	
Alpha for part 1 =	.7202	Alpha for part 2 =	.7048

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ADM_1	21.4667	18.1195	.5573	.8823
ADM_2	21.2333	15.3575	.7349	.8606
ADM_3	21.1000	16.9207	.6635	.8704
ADM_4	21.7000	16.2172	.6286	.8745
ADM_5	21.1000	16.3000	.7774	.8579
ADM_6	20.9333	15.0989	.6932	.8677
ADM_7	21.0667	15.3747	.7166	.8632

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	7
Correlation between forms =	.8583	Equal-length Spearman-Brown =	.9237
Guttman Split-half =	.9219	Unequal-length Spearman-Brown =	.9251
4 Items in part 1		3 Items in part 2	
Alpha for part 1 =	.7640	Alpha for part 2 =	.7913

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KHS_1	22.1000	20.9897	.6605	.8791
KHS_2	22.0333	20.9299	.7235	.8713
KHS_3	22.9000	21.9552	.6194	.8834
KHS_4	22.3333	20.7816	.6709	.8780
KHS_5	21.8000	21.2690	.7804	.8664
KHS_6	22.4667	20.4644	.7059	.8735
KHS_7	21.9667	21.2747	.6742	.8772

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	7
Correlation between forms =	.9137	Equal-length Spearman-Brown =	.9549
Guttman Split-half =	.9379	Unequal-length Spearman-Brown =	.9558
4 Items in part 1		3 Items in part 2	
Alpha for part 1 =	.7812	Alpha for part 2 =	.7573

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Item-total Statistics

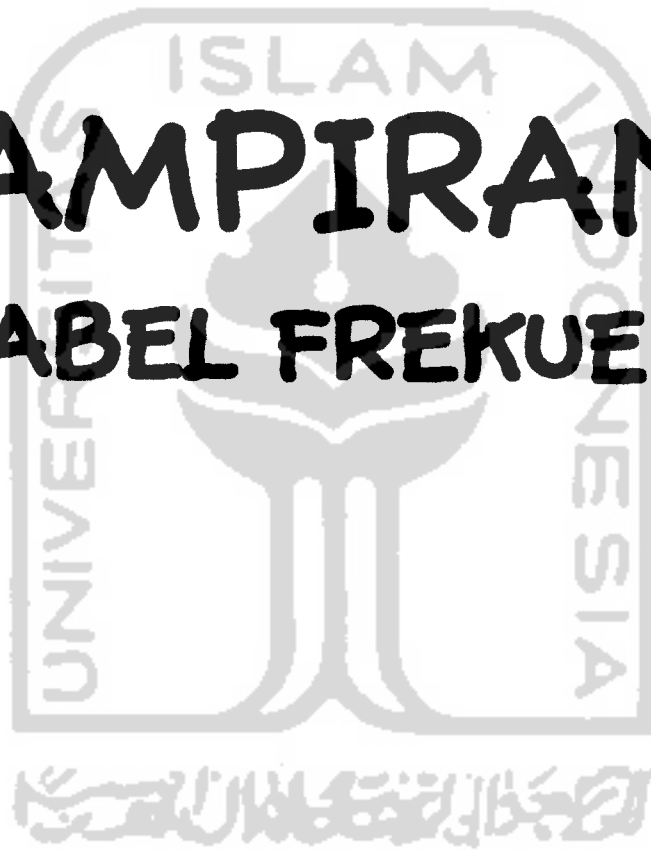
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PUAS_1	12.3667	3.0678	.8495	.5148
PUAS_2	12.1667	3.1092	.5636	.6677
PUAS_3	12.3333	3.4023	.3893	.7875
PUAS_4	11.3333	4.2299	.4503	.7313

Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	4
Correlation between forms =	.5782	Equal-length Spearman-Brown =	.7327
Guttman Split-half =	.7225	Unequal-length Spearman-Brown =	.7327
2 Items in part 1		2 Items in part 2	
Alpha for part 1 =	.8291	Alpha for part 2 =	.2765

LAMPIRAN 5

TABEL FREKUENSI



Frequency Table

Jasa Sistem Key in

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	16	5.3	5.3	5.3
	R	53	17.7	17.7	23.0
	S	177	59.0	59.0	82.0
	SS	54	18.0	18.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Jasa Sistem Administrasi Pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	10	3.3	3.3	3.3
	TS	13	4.3	4.3	7.7
	R	56	18.7	18.7	26.3
	S	182	60.7	60.7	87.0
	SS	39	13.0	13.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Jasa Sistem KHS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	1.0	1.0	1.0
	TS	13	4.3	4.3	5.3
	R	44	14.7	14.7	20.0
	S	160	53.3	53.3	73.3
	SS	80	26.7	26.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Kepuasan User

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.7	.7	.7
	TS	5	1.7	1.7	2.3
	R	11	3.7	3.7	6.0
	S	110	36.7	36.7	42.7
	SS	172	57.3	57.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	



LAMPIRAN 6
ANALISIS OF VARIAN

Oneway

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.402	2	4.701	7.146	.001
Within Groups	590.113	897	.658		
Total	599.516	899			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: KEPUASAN

Tukey HSD

(I) VAR00002	(J) VAR00002	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Key in	Pembayaran	.1367	.06623	.098
	KHS	-.1133	.06623	.201
Pembayaran	Key in	-.1367	.06623	.098
	KHS	-.2500*	.06623	.001
KHS	Key in	.1133	.06623	.201
	Pembayaran	.2500*	.06623	.001

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Homogeneous Subsets

KEPUASAN

Tukey HSD^a

VAR00002	N	Subset for alpha = .05	
		1	2
2.00	300	3.7533	
1.00	300	3.8900	3.8900
3.00	300		4.0033
Sig.		.098	.201

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 300.000.

LAMPIRAN 7

UJI TUKEY KRAMER



Oneway

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.916	2	6.458	9.875	.000
Within Groups	586.600	897	.654		
Total	599.516	899			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: KEPUASAN

Tukey HSD

(I) ANGKATAN	(J) ANGKATAN	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
2005	2004	-.1533	.06603	.053
	2003	-.2933*	.06603	.000
2004	2005	.1533	.06603	.053
	2003	-.1400	.06603	.086
2003	2005	.2933*	.06603	.000
	2004	.1400	.06603	.086

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Homogeneous Subsets

KEPUASAN

Tukey HSD^a

ANGKATAN	N	Subset for alpha = .05	
		1	2
2005	300	3.7333	
2004	300	3.8867	3.8867
2003	300		4.0267
Sig.		.053	.086

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 300.000.

Multiple Comparisons

Tukey HSD

Dependent Variable	(I) Angkatan	(J) Angkatan	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Jasa Sistem Key in	2005	2004	-.2854*	.08718	.007
		2003	-.5099*	.08718	.000
	2004	2005	.2654*	.08718	.007
		2003	-.2445*	.08718	.015
	2003	2005	.5099*	.08718	.000
		2004	.2445*	.08718	.015
Jasa Sistem Administrasi Pembayaran	2005	2004	-.1013	.09101	.507
		2003	-.1870	.09101	.101
	2004	2005	.1013	.09101	.507
		2003	-.0857	.09101	.614
	2003	2005	.1870	.09101	.101
		2004	.0857	.09101	.614
Jasa Sistem KHS	2005	2004	.0016	.08706	1.000
		2003	-.1523	.08706	.189
	2004	2005	-.0016	.08706	1.000
		2003	-.1539	.08706	.182
	2003	2005	.1523	.08706	.189
		2004	.1539	.08706	.182

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Jasa Sistem Key in

Tukey HSD^a

Angkatan	N	Subset for alpha = .05		
		1	2	3
2005	100	3.4774		
2004	100		3.7428	
2003	100			3.9873
Sig.		1.000	1.000	1.000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100.000.

Jasa Sistem Administrasi Pembayaran

Tukey HSD^a

Angkatan	N	Subset for alpha = .05
		1
2005	100	3.5278
2004	100	3.6291
2003	100	3.7148
Sig.		.101

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100.000.

Jasa Sistem KHS

Tukey HSD^a

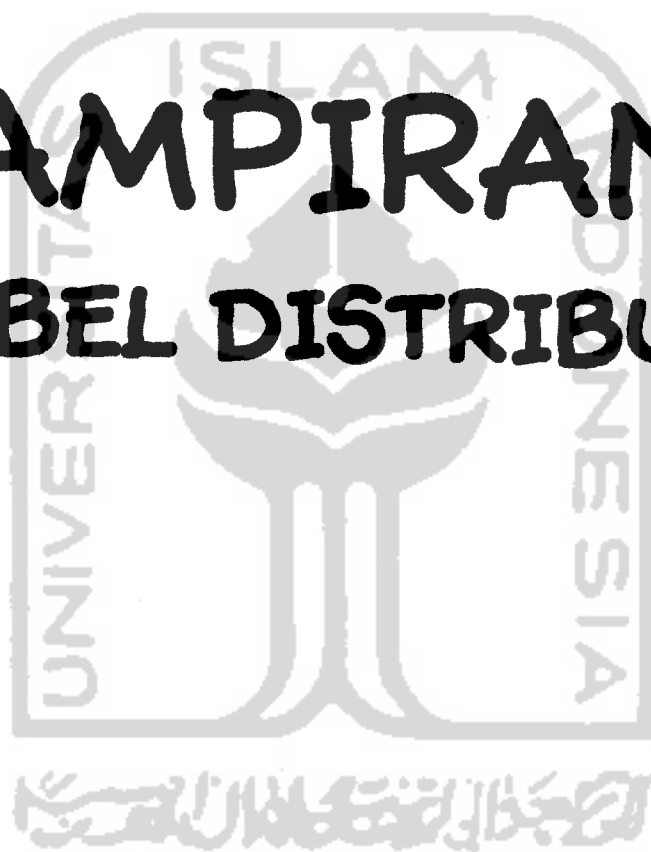
Angkatan	N	Subset for alpha = .05
		1
2004	100	3.7389
2005	100	3.7405
2003	100	3.8928
Sig.		.182

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 100.000.

LAMPIRAN 8

TABEL DISTRIBUSI F



TABEL F PADA α 5%

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9
251	3.8788	3.0318	2.6406	2.4076	2.2500	2.1348	2.0462	1.9754	1.9173
252	3.8786	3.0316	2.6404	2.4075	2.2498	2.1347	2.0460	1.9753	1.9171
253	3.8785	3.0315	2.6403	2.4073	2.2497	2.1345	2.0459	1.9751	1.9170
254	3.8783	3.0313	2.6401	2.4072	2.2496	2.1344	2.0457	1.9750	1.9169
255	3.8782	3.0312	2.6400	2.4070	2.2494	2.1342	2.0456	1.9748	1.9167
256	3.8780	3.0311	2.6399	2.4069	2.2493	2.1341	2.0455	1.9747	1.9166
257	3.8779	3.0309	2.6397	2.4068	2.2491	2.1340	2.0453	1.9745	1.9164
258	3.8778	3.0308	2.6396	2.4066	2.2490	2.1338	2.0452	1.9744	1.9163
259	3.8776	3.0307	2.6395	2.4065	2.2489	2.1337	2.0450	1.9743	1.9161
260	3.8775	3.0305	2.6393	2.4064	2.2487	2.1335	2.0449	1.9741	1.9160
261	3.8773	3.0304	2.6392	2.4062	2.2486	2.1334	2.0448	1.9740	1.9159
262	3.8772	3.0302	2.6391	2.4061	2.2485	2.1333	2.0446	1.9738	1.9157
263	3.8771	3.0301	2.6389	2.4060	2.2483	2.1331	2.0445	1.9737	1.9156
264	3.8769	3.0300	2.6388	2.4058	2.2482	2.1330	2.0444	1.9736	1.9154
265	3.8768	3.0299	2.6387	2.4057	2.2481	2.1329	2.0442	1.9734	1.9153
266	3.8767	3.0297	2.6385	2.4056	2.2479	2.1327	2.0441	1.9733	1.9152
267	3.8765	3.0296	2.6384	2.4055	2.2478	2.1326	2.0440	1.9732	1.9150
268	3.8764	3.0295	2.6383	2.4053	2.2477	2.1325	2.0438	1.9730	1.9149
269	3.8763	3.0293	2.6382	2.4052	2.2476	2.1324	2.0437	1.9729	1.9148
270	3.8761	3.0292	2.6380	2.4051	2.2474	2.1322	2.0436	1.9728	1.9146
271	3.8760	3.0291	2.6379	2.4050	2.2473	2.1321	2.0435	1.9727	1.9145
272	3.8759	3.0290	2.6378	2.4048	2.2472	2.1320	2.0433	1.9725	1.9144
273	3.8757	3.0288	2.6377	2.4047	2.2471	2.1319	2.0432	1.9724	1.9143
274	3.8756	3.0287	2.6375	2.4046	2.2470	2.1317	2.0431	1.9723	1.9141
275	3.8755	3.0286	2.6374	2.4045	2.2468	2.1316	2.0430	1.9722	1.9140
276	3.8754	3.0285	2.6373	2.4044	2.2467	2.1315	2.0428	1.9720	1.9139
277	3.8752	3.0284	2.6372	2.4042	2.2466	2.1314	2.0427	1.9719	1.9138
278	3.8751	3.0282	2.6371	2.4041	2.2465	2.1313	2.0426	1.9718	1.9136
279	3.8750	3.0281	2.6370	2.4040	2.2464	2.1311	2.0425	1.9717	1.9135
280	3.8749	3.0280	2.6368	2.4039	2.2462	2.1310	2.0424	1.9715	1.9134
281	3.8748	3.0279	2.6367	2.4038	2.2461	2.1309	2.0422	1.9714	1.9133
282	3.8746	3.0278	2.6366	2.4037	2.2460	2.1308	2.0421	1.9713	1.9132
283	3.8745	3.0277	2.6365	2.4035	2.2459	2.1307	2.0420	1.9712	1.9130
284	3.8744	3.0276	2.6364	2.4034	2.2458	2.1306	2.0419	1.9711	1.9129
285	3.8743	3.0274	2.6363	2.4033	2.2457	2.1305	2.0418	1.9710	1.9128
286	3.8742	3.0273	2.6362	2.4032	2.2456	2.1303	2.0417	1.9708	1.9127
287	3.8741	3.0272	2.6361	2.4031	2.2455	2.1302	2.0416	1.9707	1.9126
288	3.8739	3.0271	2.6360	2.4030	2.2453	2.1301	2.0414	1.9706	1.9125
289	3.8738	3.0270	2.6358	2.4029	2.2452	2.1300	2.0413	1.9705	1.9123
290	3.8737	3.0269	2.6357	2.4028	2.2451	2.1299	2.0412	1.9704	1.9122
291	3.8736	3.0268	2.6356	2.4027	2.2450	2.1298	2.0411	1.9703	1.9121
292	3.8735	3.0267	2.6355	2.4026	2.2449	2.1297	2.0410	1.9702	1.9120
293	3.8734	3.0266	2.6354	2.4025	2.2448	2.1296	2.0409	1.9701	1.9119
294	3.8733	3.0265	2.6353	2.4024	2.2447	2.1295	2.0408	1.9700	1.9118
295	3.8732	3.0264	2.6352	2.4022	2.2446	2.1294	2.0407	1.9699	1.9117
296	3.8731	3.0263	2.6351	2.4021	2.2445	2.1293	2.0406	1.9697	1.9116
297	3.8730	3.0262	2.6350	2.4020	2.2444	2.1292	2.0405	1.9696	1.9115
298	3.8729	3.0261	2.6349	2.4019	2.2443	2.1291	2.0404	1.9695	1.9114
299	3.8727	3.0259	2.6348	2.4018	2.2442	2.1290	2.0403	1.9694	1.9113
300	3.8726	3.0258	2.6347	2.4017	2.2441	2.1289	2.0402	1.9693	1.9112



LAMPIRAN 9

TABEL KORELASI PRODUCT MOMENT

**TABEL KORELASI PEARSON PRODUCT MOMENT
PADA α 5 %**

N	2-tailed	1-tailed	N	2-tailed	1-tailed
3	0.9969	0.9877	53	0.2704	0.2282
4	0.9500	0.9000	54	0.2679	0.2261
5	0.8783	0.8054	55	0.2654	0.2240
6	0.8114	0.7293	56	0.2630	0.2219
7	0.7545	0.6694	57	0.2607	0.2199
8	0.7067	0.6215	58	0.2584	0.2180
9	0.6664	0.5822	59	0.2562	0.2161
10	0.6319	0.5494	60	0.2540	0.2143
11	0.6021	0.5214	61	0.2519	0.2125
12	0.5760	0.4973	62	0.2499	0.2107
13	0.5529	0.4762	63	0.2479	0.2090
14	0.5324	0.4575	64	0.2459	0.2074
15	0.5140	0.4409	65	0.2440	0.2057
16	0.4973	0.4259	66	0.2421	0.2041
17	0.4821	0.4124	67	0.2403	0.2026
18	0.4683	0.4000	68	0.2385	0.2011
19	0.4555	0.3887	69	0.2368	0.1996
20	0.4438	0.3783	70	0.2351	0.1981
21	0.4329	0.3687	71	0.2334	0.1967
22	0.4227	0.3598	72	0.2318	0.1953
23	0.4132	0.3515	73	0.2302	0.1940
24	0.4044	0.3438	74	0.2286	0.1926
25	0.3961	0.3365	75	0.2271	0.1913
26	0.3882	0.3297	76	0.2256	0.1900
27	0.3809	0.3233	77	0.2241	0.1888
28	0.3739	0.3172	78	0.2226	0.1876
29	0.3673	0.3115	79	0.2212	0.1864
30	0.3610	0.3061	80	0.2198	0.1852
31	0.3550	0.3009	81	0.2185	0.1840
32	0.3494	0.2960	82	0.2171	0.1829
33	0.3440	0.2913	83	0.2158	0.1817
34	0.3388	0.2869	84	0.2145	0.1806
35	0.3338	0.2826	85	0.2132	0.1796
36	0.3291	0.2785	86	0.2120	0.1785
37	0.3246	0.2746	87	0.2107	0.1775
38	0.3202	0.2709	88	0.2095	0.1764
39	0.3160	0.2673	89	0.2084	0.1754
40	0.3120	0.2638	90	0.2072	0.1744
41	0.3081	0.2605	91	0.2060	0.1735
42	0.3044	0.2573	92	0.2049	0.1725
43	0.3008	0.2542	93	0.2038	0.1716
44	0.2973	0.2512	94	0.2027	0.1707
45	0.2940	0.2483	95	0.2016	0.1697
46	0.2907	0.2455	96	0.2006	0.1688
47	0.2876	0.2429	97	0.1995	0.1680
48	0.2845	0.2403	98	0.1985	0.1671
49	0.2816	0.2377	99	0.1975	0.1662
50	0.2787	0.2353	100	0.1965	0.1654
51	0.2759	0.2329	101	0.1955	0.1646
52	0.2732	0.2306	102	0.1946	0.1638