

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**YOGYAKARTA**

**2012**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk**

**mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi**

**pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia**

**oleh:**

**Nama : Nila Hidayah**

**No. Mahasiswa : 08312361**



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**YOGYAKARTA**

**2012**

ANALISIS PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

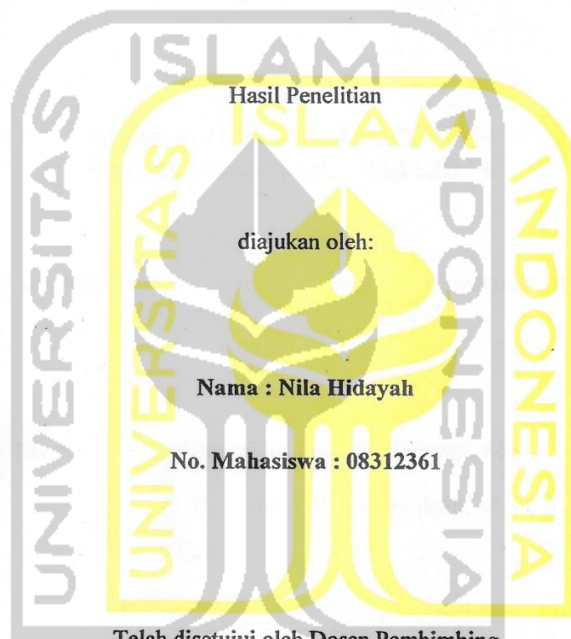
Yogyakarta, 2 Januari 2012

Penulis,



*[Handwritten Signature]*  
Nila Hidayah

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**



Hasil Penelitian

diajukan oleh:

Nama : Nila Hidayah

No. Mahasiswa : 08312361

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 2 Januari 2012

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Noor Endah Cahyawati', is written over a faint circular stamp.

Noor Endah Cahyawati, S.E., M.Si.

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

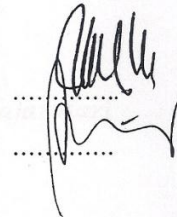
**SKRIPSI BERJUDUL**

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap  
Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Indonesia**

**Disusun Oleh: NILA HIDAYAH  
Nomor Mahasiswa: 08312361**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 14 Februari 2012

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Noor Endah Cahyawati, M.Si  
Penguji I : Dra. Abriyani Puspaningsih, M.Si, Ak

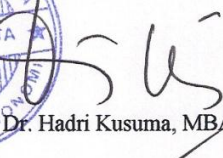


الرئيسية  
الرئيسية  
الرئيسية

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA



## HALAMAN MOTTO

- ❖ *Sungguh, Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka sendiri yang mengubah dirinya.*

*(Ar Ra'du : 11)*

- ❖ *Tiada daya dan kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah.*

*(Al-Kahfi : 39)*

- ❖ *Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat untuk orang lain.*

*(Al Hadist)*

- ❖ *Usaha tanpa doa itu "Sombong", doa tanpa usaha itu "Sia-Sia."*

*(Penulis)*

- ❖ *Kita tidak belajar dari kesuksesan, tetapi kita belajar dari kegagalan.*

*(John Naisbitt)*

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Seiring rasa syukurku, karya ini kupersembahkan untuk :*

*Allah SWT*

*Yang begitu sempurna, yang selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada seluruh Umat-Nya..*

*Nabi Muhammad SAW*

*Sebagai suri tauladan kita untuk menuju jalan-Nya..*

*Papah Achmad Taufik dan Mamah Mariyatul Qibtiyah Tercinta*

*Sebagai ungkapan terima kasih dan tanda baktiku kepadamu..*

*Kakak Nina Nurlaila, Nelly Nur Laili, dan Nurul Amalia Tersayang*

*Sebagai ungkapan terima kasih dan rasa tanggung jawab yang besar untukku..*

*Almamater*

*Yang kubanggakan..*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Alhamdulillah, rasa syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan amanah dan kewajiban dalam bentuk skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA.”** Tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan umat-Nya menuju zaman terang benderang hingga saat ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang penulis miliki. Tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat mendatangkan manfaat bagi banyak pihak.

Proses penyusunan skripsi ini telah melibatkan berbagai pihak yang memberi dukungan berupa fasilitas, dukungan materiil, moril maupun doa. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan pada berbagai pihak di bawah ini :

1. Bapak Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M, Ec. Selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.



2. Bapak Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Noor Endah Cahyawati, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah tulus dan ikhlas dalam memberikan bimbingan.
4. Ibu Dra. Isti Rahayu, M.Si., Ak. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Drs. Syamsul Hadi, MS. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia khususnya Program Studi Akuntansi.
7. Orang tua tercinta Papah Achmad Taufik dan Mamah Mariyatul Qibtiyah yang tak henti-hentinya membimbing dalam setiap langkah dan mendoakan setiap waktu. Terima kasih dan maaf atas segalanya.
8. Kakak Nina Nurlaila, Kakak Ipar Nur Syaichodin, dan Keponakan Nashifuddin Al-Ulya; Kakak Nelly Nur Laili, Kakak Ipar Muhammad Yasin, dan Keponakan Achmad Ataabik Ali Anwar; Kakak Nurul Amalia dan Rahadyan Setyo Nugroho yang dengan tulus dan ikhlas membantu, memberikan perhatian, memberikan motivasi, serta mendoakanku. Terima kasih dan maaf atas segalanya.
9. Teman-teman Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia angkatan 2008.
10. Teman-teman satu bimbingan skripsi khususnya Lia yang telah memberikan waktu dan dukungannya.
11. Teman-teman KKN Unit 66 Angkatan 42 dan warga desa Warurangkang, Kelurahan Sapen, Kabupaten Klaten.

12. Para responden di Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Teknologi Industri, Fakultas Matematika dan IPA, serta Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia angkatan 2008, 2009, dan 2010.
13. Seseorang yang selalu ada disaat sedih, senang, menangis, tertawa, jatuh, bangun, jauh maupun dekat.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan kritik dan saran.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua. Kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***



Yogyakarta, Januari 2012

Penulis

Nilai Hidayah

## DAFTAR ISI

Hal

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	... ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	.. iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	. vi
Halaman Persembahan	. vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	.. xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	. xv
Daftar Lampiran	.. xvi
Abstrak	... xvii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	.. 1
1.1 Latar Belakang	... 1
1.2 Rumusan Masalah	..... 6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	..... 7
1.5 Manfaat Penelitian	. 8
1.6 Sistematika Penulisan	9

<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA</b>	11
2.1	Landasan Teori	11
2.1.1	Pengertian Teknologi Informasi	11
2.1.2	Pengertian Sistem Informasi	11
2.1.3	Pengertian Sistem Informasi Akademik	12
2.1.4	Pengertian Kepuasan	14
2.1.5	Pengertian Pelayanan	14
2.1.6	Kualitas Layanan Sistem Informasi	15
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.3	Kerangka Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1	Relevansi Hasil Keluaran dan Kepuasan Pengguna SI	27
2.3.2	Akurasi Hasil Keluaran dan Kepuasan Pengguna SI	27
2.3.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) dan Kepuasan Pengguna SI	28
2.4	Kerangka Pemikiran	29
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	30
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	30
3.1.1	Pengertian Data dan Jenis Data	30
3.1.2	Teknik Pengumpulan Data	30
3.1.3	Populasi dan Sampel	31
3.1.4	Pengertian Variabel dan Variabel Penelitian	31
3.2	Metode Analisis	35
3.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36
3.3.1	Uji Validitas	36
3.3.2	Uji Reliabilitas	37
3.4	Uji Asumsi Klasik	37

3.5 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.6 Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t)	41
3.7 Koefisien Determinasi	42
3.8 Hipotesis Penelitian	43

**BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN** 44

4.1 Deskripsi Data	44
4.1.1 Karakteristik Responden	45
4.1.2 Statistik Deskriptif	46
4.1.3 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	47
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.3 Pengujian Hipotesis	55
4.3.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
4.3.2 Hasil Uji Parsial (Uji t)	58
4.3.3 Hasil Koefisien Determinasi	61
4.4 Pembahasan	62

**BAB V PENUTUP** 64

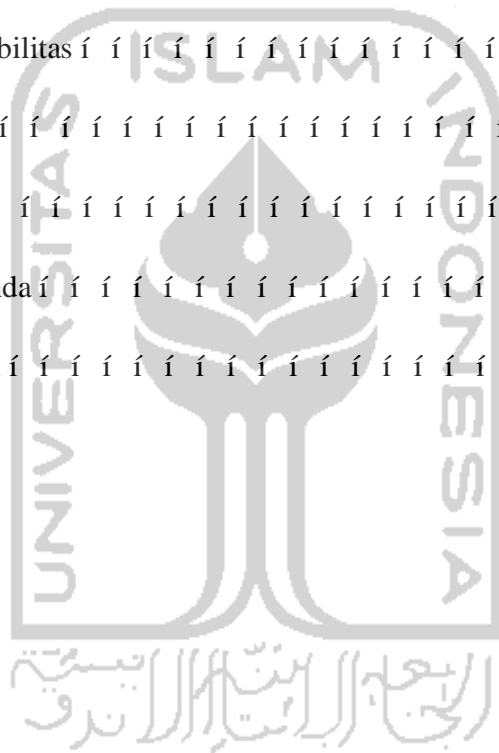
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Keterbatasan Penelitian	66
5.3 Saran	66

**DAFTAR PUSTAKA** 68

**LAMPIRAN** 70

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
4.1 Statistik Deskriptif	46
4.2 Analisis Validitas Instrumen dengan Uji <i>Product Moment</i>	47
4.3 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	50
4.4 Uji Autokorelasi	51
4.5 Uji Multikolinearitas	53
4.6 Regresi Linear Berganda	56
4.7 Koefisien Determinasi	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Kerangka Pemikiran	29
4.1 Diagram Batang Karakteristik Responden	45
4.2 Uji Normalitas	52
4.3 Uji Heterokedastisitas	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner í ..	71
2. Rekapitulasi Data í ..	74
3. Karakteristik Responden í ...	83
4. Statistik Deskriptif ..í ..	84
5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas í ..	85
6. Tabel Korelasi Product Moment .í ..	89
7. Hasil Uji Asumsi Klasik í ...	90
8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda í ..	93





## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Variabel independen dalam penelitian ini adalah relevansi hasil keluaran ( $X_1$ ), akurasi hasil keluaran ( $X_2$ ), dan *responsiveness* (ketanggapan) ( $X_3$ ), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dimana populasi terdiri dari mahasiswa Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Teknologi Industri, Fakultas Matematika dan IPA, serta Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia semester III, V, dan VII. Kuesioner yang disebar ditujukan untuk 300 responden.

Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode kuantitatif. *Responsiveness* (ketanggapan) paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai  $t$  hitung sebesar 8.469. Kemudian akurasi hasil keluaran mempunyai pengaruh diurutan berikutnya dengan nilai  $t$  hitung sebesar 4.554, sedangkan relevansi hasil keluaran memiliki pengaruh paling rendah dengan nilai  $t$  hitung 2.279. Variabel relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

**Kata kunci** : kualitas layanan, sistem informasi, relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, *responsiveness* (ketanggapan), kepuasan mahasiswa.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis dalam perkembangannya mengalami tekanan-tekanan yang sangat berat. Lingkungan di sekitar dunia bisnis semakin kompleks dan bergejolak seiring dengan kemajuan-kemajuan dibidang komunikasi, transportasi, dan teknologi. Persaingan menjadi semakin *global*. Berbagai tekanan di dunia bisnis memaksa perubahan praktik bisnis itu sendiri. Sikap proaktif dan perbaikan dalam segala hal perlu dilakukan oleh suatu perusahaan bisnis. Berbagai praktik seperti *business process reengineering*, aliansi bisnis, serta pengambilan keputusan yang kreatif dan inovatif pun semakin banyak dilakukan. Peran Teknologi Informasi (TI) meningkat pesat karena teknologi informasi merupakan pemampu (*enabler*) keberhasilan dalam praktik-praktik bisnis (Almilia dan Kristianti, 2006).

Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi (SI). Winarno (2004) mengatakan bahwa sistem informasi sendiri berguna untuk menghadapi pengaruh globalisasi, perubahan lingkungan bisnis dan perkembangan dunia industri. Suatu negara akan maju bila menerapkan sistem informasi dalam kegiatan sehari-hari. Tanpa menerapkan sistem informasi yang baik, suatu negara tidak akan dapat melayani warganya dengan baik.

Peranan Teknologi Informasi (TI) dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Penerapan TI bagi perusahaan memiliki peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Nasution (2004) mengatakan bahwa saat ini TI sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan terutama dalam menjalankan segala aspek aktifitas organisasi.

Menurut Bodnar dan Hapwood (dalam Nasution, 2004) terdapat tiga hal yang berkaitan dengan penerapan Teknologi Informasi (TI) berbasis komputer, yaitu: (a) Perangkat keras (*hardware*); (b) Perangkat lunak (*software*); dan (c) Pengguna (*brainware*). Ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (*input-output media*), yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Perangkat keras (*hardware*) adalah media yang digunakan untuk memproses informasi, perangkat lunak (*software*) adalah sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (*input*) untuk menjadi informasi, sedangkan pengguna (*brainware*) adalah pengembang *hardware* dan *software*, pelaksana (*operator*), masukan (*input*), dan sekaligus penerima keluaran (*output*). Pengguna sistem adalah manusia yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keperilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna

(*brainware*) TI menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan TI.

Informasi telah menjadi aktiva tidak berwujud, yang jika dikelola dengan baik, dapat digunakan untuk meningkatkan sumber-sumber perusahaan lainnya. Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif (Istianingsih dan Wijanto, 2007). Demikian juga halnya dengan dunia pendidikan khususnya Perguruan Tinggi yang dalam perkembangannya membutuhkan penanganan yang serius dalam hal pelayanan kepada pengguna jasa pendidikan melalui TI. Pendidikan menurut Crow dan Crow (dalam Zaniel, 2009) adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi.

Menurut Ratnawati (dalam Zaniel, 2009) bahwa kepuasan siswa, orang tua, atau pemakai jasa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan para siswa atau orang tua saat mereka mendaftar (mendaftarkan anak) menjadi siswa sekolah tertentu, dengan apa yang mereka rasakan setelah mengikuti pelajaran (persepsi). Persepsi adalah situasi yang dihadapi setelah mengikuti atau menyelesaikan suatu tahapan pembelajaran sehingga mereka benar-benar memahami apa yang dihadapinya. Apabila dilihat dari sudut pandang pemakai

jasa pelayanan pendidikan, maka harapan adalah keinginan untuk mendapatkan lulusan yang siap memasuki dunia mereka, sedangkan persepsi adalah apa yang dilihat dan dialami atas hasil kerja keluaran pendidikan.

Parasuraman (dalam Zainal, 2009) menyatakan kualitas layanan sebagai perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Kemudian persepsi kualitas layanan juga dinyatakan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dan pelayanannya. Konsep kualitas layanan yang dikemukakan Parasuraman (dalam Zainal, 2009) terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan cara mengikuti dan memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi guna membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan, dan kerjasama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif yang cepat sekali mengalami perubahan (O'Brien, 2005). Universitas Islam Indonesia sebagai salah satu perguruan tinggi memiliki komitmen untuk memanfaatkan serta mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan yang didukung sistem informasi kepada para pengguna jasa pendidikan.

Ada beberapa hal yang perlu menjadi catatan yang dalam hal ini adalah karakteristik jasa perguruan tinggi, yaitu: perguruan tinggi termasuk ke dalam

kelompok jasa murni yaitu pemberian jasa yang dilakukan tidak hanya didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), penerima jasanya adalah orang atau merupakan pemberian jasa yang berbasis orang, hubungan dengan pelanggan berdasarkan hubungan keanggotaan dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tertentu (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

Masyarakat tentu akan memilih perguruan tinggi mana yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Masyarakat harus pandai-pandai memilih perguruan tinggi mana yang memiliki fasilitas dan kualitas jasa pelayanan yang 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 Swasta 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 dan mengutamakan kepuasan mahasiswa.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna TI. Zaniel (2009) meneliti pengaruh kualitas layanan sistem informasi berbasis komputer terhadap kepuasan user di

Universitas Bina Darma Palembang pada tahun 2009 dengan sampel 182 mahasiswa aktif yang terdiri dari 4 fakultas. Pada penelitian ini, peneliti mereplikasi penelitian Zaniel di Universitas Islam Indonesia. Perbedaan di antara kedua penelitian tersebut adalah lingkup dan waktu penelitian. Zaniel melakukan penelitian di Universitas Bina Darma Palembang pada tahun 2009, sedangkan penulis melakukan penelitian di Universitas Islam Indonesia pada tahun 2011. Oleh karena itu, untuk lebih mengetahui bagaimana sebenarnya kepuasan para pengguna TI, maka diperlukan suatu penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah relevansi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik ?
2. Apakah akurasi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik ?
3. Apakah *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik ?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini, diantaranya:

1. Sistem informasi yang akan diteliti adalah Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Indonesia.
2. Kualitas layanan dilihat dari aspek relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan).
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Teknologi Informasi dibatasi oleh variabel relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan).

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

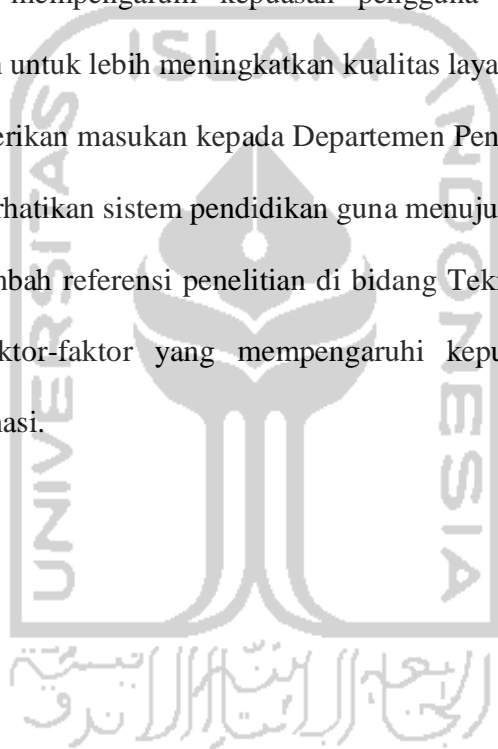
1. Untuk menunjukkan bukti empiris bahwa relevansi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik.
2. Untuk menunjukkan bukti empiris bahwa akurasi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik.
3. Untuk menunjukkan bukti empiris bahwa *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik.



### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain

1. Memberi masukan kepada Universitas Islam Indonesia mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan sistem informasi.
2. Memberikan masukan kepada Departemen Pendidikan Nasional agar dapat lebih memperhatikan sistem pendidikan guna menuju pada perbaikan.
3. Menambah referensi penelitian di bidang Teknologi Informasi khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi.



## 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 masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, 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      PENUTUP**

Memuat kesimpulan penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan, berbagai keterbatasan penelitian dan saran.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, serta pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Wardiana, 2002). Implementasi yang ada dapat berupa langkah vital dalam pengembangan TI untuk mendukung karyawan, pelanggan, dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya, dengan mengandalkan kecepatan dan kemampuan pemrosesan informasi.

##### **2.1.2 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 telah dibentuk menjadi sesuatu yang memiliki arti dan bermanfaat bagi manusia. Sebaliknya, data merupakan sekumpulan fakta mentah yang mewakili kejadian-kejadian yang terjadi dalam organisasi atau lingkungan fisik perusahaan. Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan, mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi (Laudon, 2008).

### **2.1.3 Pengertian Sistem Informasi Akademik**

Sistem Informasi Akademik merupakan sumber daya yang terhadap segala sesuatu dalam bentuk informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah akademik di kampus. Sistem Informasi Akademik selain merupakan sumber daya informasi di kampus, juga dapat digunakan sebagai sarana media komunikasi antara dosen dengan mahasiswa, mahasiswa dengan mahasiswa, dosen dengan pejabat kampus terkait, dan siapa saja yang ada di lingkungan kampus tersebut. Karena menggunakan teknologi internet tidak hanya dilakukan dalam kampus, tetapi di luar kampus pun bisa dilakukan bahkan di mana saja di seluruh dunia asalkan ada sebuah komputer yang terhubung dengan internet. Sistem Informasi Akademik merupakan sistem informasi yang berbasis web yang bertujuan untuk membentuk *Knowledge*

*Based System* yang dapat diakses internet, sebagai contoh macam informasi yang ada didalamnya adalah (Arifin, 2002):

- a. Berita, berisi informasi terbaru yang diterbitkan oleh lembaga pendidikan maupun informasi teknologi dari berbagai sumber berita.
- b. Pendidikan, berisi informasi yang berkaitan dengan perkuliahan yang terdapat di lembaga pendidikan, misalnya kurikulum, Satuan Acara Perkuliahan (SAP), dosen, materi kuliah, kerja praktek, tugas akhir, dan penelitian.
- c. Komunitas, berisi tentang komunitas yang ada di lembaga pendidikan yang akan menginformasikan tentang Civitas Akademika misalnya staf, mahasiswa, alumni, buletin, dan lain-lain.
- d. Data Personal, berisi informasi yang berhubungan dengan mahasiswa diantaranya:
  - 1) Kartu Rencana Studi (KRS) sesuai dengan mata kuliah yang telah diprogramkan dalam satu semester.
  - 2) Kartu Hasil Studi (KHS) untuk mengetahui hasil yang telah dicapai selama mengikuti perkuliahan dan hasil evaluasi studi, sekaligus mengetahui indeks prestasi.
- e. Jadwal Perkuliahan, yang berisi tentang jadwal kuliah, kegiatan mahasiswa, memonitor jadwal perkuliahan dosen, jumlah kehadiran dalam mengikuti perkuliahan.

- f. Perpustakaan, berisi tentang informasi buku melalui katalog *online*.
- g. *Electronic Mail (Email)*, fasilitas ini untuk mengirim dan menerima surat/pesan sekaligus dapat dijadikan sebagai sarana atau alat diskusi antar mahasiswa, dosen, bahkan karyawan dalam lembaga pendidikan.

#### **2.1.4 Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*) (Kotler, 2000). Kepuasan dalam situasi tertentu adalah kumpulan perasaan atau sikap seseorang dalam menghadapi berbagai faktor yang mempengaruhi situasi tersebut (Zanial, 2009). Dalam pengertian tersebut, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan atau kelebihan dari suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

#### **2.1.5 Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat menurut Kotler (dalam

Indriaty, 2010). Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika, dan teknologi menurut Siregar (dalam Indriaty, 2010). Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud.

#### **2.1.6 Kualitas Layanan Sistem Informasi**

Layanan sistem informasi mempunyai karakteristik yang berbeda dengan jenis layanan yang lain. Keterkaitan antara teknologi yang berkembang pesat, metodologi, dan kemampuan penyerapan pengetahuan bagi pelaksana penyerahan pelayanan sangat erat. Kesulitan mengidentifikasi kebutuhan pemakai, beragamnya tipe, dan karakteristik pemakai layanan Sistem Informasi yang tidak mungkin dilakukan generalisasi, menambah kompleksnya layanan ini (Soebiyantoro, 2003).



Pada pengukuran kualitas layanan Sistem Informasi, kepuasan pemakai dapat digunakan sebagai ukuran tidak langsung bagi keberhasilan Sistem Informasi suatu organisasi. Ada beberapa metode pengukuran kepuasan pemakai terhadap kualitas layanan Sistem Informasi, yaitu USISF, SERVQUAL, dan penyesuaian USISF dan SERVQUAL.

a. USISF (*User Satisfaction of Information System Function*)

USISF merupakan metode pengukuran kepuasan pemakai terhadap layanan fungsi Sistem Informasi, yang dilakukan untuk sistem aplikasi tertentu. Adapun 13 item yang dikemukakan, yaitu: (1) hubungan dengan staf Unit Sistem Informasi, (2) proses yang dilakukan untuk melakukan perubahan oleh Unit Sistem Informasi terhadap permintaan pemakai layanan Sistem Informasi, (3) tingkat pelatihan PDE (Pengolahan Data Elektronik) yang disediakan, (4) pemahaman pemakai tentang sistem yang digunakan, (5) partisipasi pemakai, (6) perhatian staf unit Sistem Informasi, (7) reliabilitas hasil keluaran, (8) relevansi hasil keluaran, (9) akurasi hasil keluaran, (10) ketelitian hasil keluaran, (11) komunikasi dengan staf Unit Sistem Informasi, (12) waktu yang diperlukan untuk mengembangkan sistem baru, (13) kelengkapan hasil keluaran.

b. SERVQUAL (*Service Quality*)

SERVQUAL merupakan metode pengukuran kepuasan pemakai yang digunakan untuk mengukur sampai seberapa besar kesenjangan yang terjadi akibat ketidakmampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Metode ini berdasarkan pada 5 dimensi kualitas, diantaranya:

1. Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen.

c. Penyesuaian Antara USISF dan SERVQUAL

Merupakan metode yang paling sesuai untuk mengukur kepuasan pemakai terhadap layanan Sistem Informasi. Dalam hal ini penulis mengambil 2 item pada USISF dan 1 item lagi pada SERVQUAL, item tersebut adalah: (a) relevansi hasil keluaran (USISF), (b) akurasi hasil keluaran (USISF), dan (c) *responsiveness* (ketanggapan) (SERVQUAL).

## 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang analisis kepuasan terhadap sistem informasi telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Adapun beberapa penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Munawaroh (2000) telah melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta." Sampel penelitian ini adalah mahasiswa pada program studi Perguruan Tinggi yang mewakili Universitas Negeri, Universitas Swasta, Sekolah Tinggi dan Institut yang mewakili peringkat akreditasi A dan B di Yogyakarta. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah gap *reliability* ( $X_1$ ), gap *responsiveness* ( $X_2$ ), gap *assurance* ( $X_3$ ), gap *empathy* ( $X_4$ ), dan

gap *tangibles* ( $X_5$ ). Hasil penelitian yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

- a. Gap *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- b. Gap *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- c. Gap *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- d. Gap *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- e. Gap *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Bukti empiris tidak mendukung hipotesis 2 dan 4, karena ternyata hasilnya menunjukkan bahwa koefisien regresi tidak signifikan, yang berarti kepuasan tidak dipengaruhi oleh variabel gap *responsiveness* dan gap *empathy*. Ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Tjiptono (1999), meskipun fakta menunjukkan bahwa terjadi kegagalan penyampaian jasa, namun pelanggan bisa merasa puas. Hal ini disebabkan karena kriteria kepuasan konsumen tidak ditentukan oleh terpenuhinya semua harapan. Dengan demikian, maka kepuasan konsumen dapat tercapai meskipun tidak semua harapannya terpenuhi.

2. Istianingsih dan Wijanto (2007) telah melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi.”* Sampel pada penelitian ini adalah semua responden yang memiliki

pendidikan minimal D3 jurusan Akuntansi dan telah bekerja dengan menggunakan *software* akuntansi minimal satu jenis *software* selama paling tidak satu tahun. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah *system quality*, *information system quality*, *information quality*, dan *perceived usefulness*. Hasil penelitian yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

- a. *System quality* terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*.
  - b. *Information quality* terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*.
  - c. *System quality* terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*.
  - d. *Information quality* terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*.
  - e. *Perceived usefulness* terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*.
3. Jumiya (2007) telah melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Terhadap Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia." Sampel pada penelitian ini adalah semua mahasiswa aktif jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas

Islam Indonesia. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*. Hasil penelitian yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.
- b. *Assurance* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.
- c. *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
- d. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Mahasiswa Akuntansi belum merasa puas dikarenakan masih terdapat gap yang negatif antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa Akuntansi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia belum mampu memenuhi harapan bagi mahasiswa Akuntansi karena rata-rata pelayanan yang diharapkan (3,39) > rata-rata pelayanan yang dirasakan (2,98), ditunjukkan dengan rata-rata kesesuaian sebesar 88,09%, begitu juga dimensi *assurance* yang belum mampu memenuhi harapan bagi mahasiswa Akuntansi karena antara rata-rata pelayanan yang diharapkan (3,63) > rata-rata yang dirasakan (3,05), ditunjukkan dengan rata-rata kesesuaian sebesar 84,11%.

4. Zaeni (2007) telah melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas

Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

a. Reliabilitas ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ) dan bukti fisik ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Jaminan ( $X_3$ ) dan empati ( $X_4$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena  $t$  hitung  $-0,482 < t$  tabel  $1,980$  dan nilai  $p = 0,631 > 0,05$ , sama halnya dengan empati yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena  $t$  hitung  $0,918 < t$  tabel  $1,980$  dan nilai  $p = 0,361 > 0,05$ .

5. Istianingsih dan Utami (2008) telah melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu". Sampel pada penelitian ini adalah semua responden yang memiliki pendidikan minimal D3 jurusan Akuntansi dan telah bekerja dengan menggunakan *software* akuntansi minimal satu jenis *software*

selama paling tidak satu tahun. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna dan kinerja individu, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
- b. Kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
- c. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
- d. Kepuasan pengguna sistem informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

6. Suciningsih (2008) telah melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan dan Perilaku Para Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi." Sampel pada penelitian ini adalah pegawai rumah sakit yang berlokasi di wilayah Surakarta.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pemakai, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian yang dikemukakan adalah sebagai berikut:



- a. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku pemakai sistem informasi dengan t hitung  $0,859 < 2,040$  ( $p > 0,397$ ).
- b. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi serta berpengaruh signifikan terhadap perilaku pemakai sistem informasi.
- c. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi serta tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku pemakai sistem informasi dengan t hitung  $0,660 < 2,040$  ( $p > 0,514$ ).
- d. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi serta tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku pemakai sistem informasi dengan t hitung  $-0,470 < 2,040$  ( $p > 0,642$ ).
- e. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi serta berpengaruh signifikan terhadap perilaku pemakai sistem informasi.
7. Mayasari (2009) telah melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Sistem Layanan Registrasi Akademik Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang." Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel independen

dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa. Hasil penelitian yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

Persepsi mahasiswa tentang sistem layanan registrasi akademik *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

8. Prasetyaningrum (2009) telah melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)". Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa Undaris Ungaran. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah pembelajaran, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian yang dikemukakan adalah sebagai berikut:
  - a. Terdapat pengaruh positif antara variabel pembelajaran terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
  - b. Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
  - c. Terdapat pengaruh positif antara variabel kepuasan mahasiswa terhadap variabel loyalitas mahasiswa.
9. Zaniel (2009) telah melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kepuasan User Di Universitas Bina Darma". Sampel pada penelitian ini

adalah mahasiswa aktif Universitas Bina Darma, semester III, V, VII, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, dan Fakultas Psikologi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah ekspektasi, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan). Hasil penelitian yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

- a. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel relevansi hasil keluaran terhadap ekspektasi.
- b. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel akurasi hasil keluaran terhadap ekspektasi.
- c. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap ekspektasi.
- d. Ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel bebas relevansi hasil keluaran ( $X_1$ ), akurasi hasil keluaran ( $X_2$ ), dan *responsiveness* (ketanggapan) ( $X_3$ ) dengan variabel bergantung ekspektasi (Y).

## **2.3 Kerangka Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Relevansi Hasil Keluaran dan Kepuasan Pengguna SI**

Relevansi hasil keluaran adalah tingkat keterkaitan atau kecocokan hasil keluaran yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Data dikatakan relevan jika dapat bermanfaat dalam pengambilan keputusan dimasa yang akan datang. Kepuasan dalam hal ini adalah perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dengan yang ia harapkan dalam pemenuhan kebutuhan. Sehingga jika relevansi hasil keluaran dinilai tinggi berarti kepuasan mahasiswa meningkat.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa puas terhadap relevansi hasil keluaran Sistem Informasi Akademik di Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, diajukan hipotesis sebagai berikut:

**Ha1 : Relevansi Hasil Keluaran Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

### **2.3.2 Akurasi Hasil Keluaran dan Kepuasan Pengguna SI**

Akurasi hasil keluaran adalah tingkat ketepatan atau keakuratan hasil keluaran yang bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Data dikatakan akurat jika handal dan lengkap serta bermanfaat dalam pengambilan keputusan dimasa yang akan datang. Kepuasan dalam hal

ini adalah perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dengan yang ia harapkan dalam pemenuhan kebutuhan. Sehingga jika akurasi hasil keluaran dinilai tinggi berarti kepuasan mahasiswa meningkat.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa puas terhadap akurasi hasil keluaran Sistem Informasi Akademik di Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, diajukan hipotesis sebagai berikut:

**Ha2 : Akurasi Hasil Keluaran Berpengaruh Positif Terhadap  
Kepuasan Mahasiswa**

### **2.3.3 Responsiveness (Ketanggapan) dan Kepuasan Pengguna SI**

*Responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan atau kesediaan untuk memberikan bantuan atau perhatian dengan cepat dan tepat. Bagian pelayanan dikatakan tanggap jika cepat dan tepat dalam memberikan bantuan serta dapat bermanfaat dalam pengambilan keputusan dimasa yang akan datang. Kepuasan dalam hal ini adalah perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dengan yang ia harapkan dalam pemenuhan kebutuhan. Sehingga jika *responsiveness* (ketanggapan) dinilai tinggi berarti kepuasan mahasiswa meningkat.

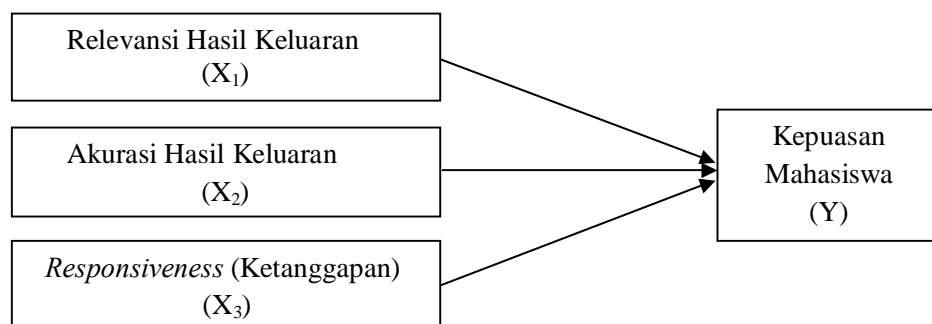
Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa puas terhadap *responsiveness* (ketanggapan) Sistem Informasi

Akademik di Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, diajukan hipotesis sebagai berikut:

**Ha3 : *Responsiveness* (Ketanggapan) Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

#### 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang diteliti (dalam hal ini variabel independen dan variabel dependen). Dengan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu, maka kerangka teoritis dalam penelitian ini memadukan variabel Relevansi Hasil Keluaran, Akurasi Hasil Keluaran, *Responsiveness* (Ketanggapan) yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

##### **3.1.1 Pengertian Data dan Jenis Data**

Data adalah informasi yang diperlukan untuk membantu kita dalam membuat keputusan dalam situasi tertentu (Hakim, 2004). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Teknologi Industri, Fakultas Matematika dan IPA, serta Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya 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 kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain, yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian (Suharyadi dan Purwanto, 2009). Sehingga dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah 20.000 mahasiswa aktif Universitas Islam Indonesia.

#### b. Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian (Suharyadi dan Purwanto, 2009). Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Teknologi Industri, Fakultas Matematika dan IPA, serta Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia, semester III, V, dan VII dengan jumlah 300 orang (1,5%).

### 3.1.4 Pengertian Variabel dan Variabel Penelitian

Variabel adalah sifat yang dipelajari yang akan mempunyai nilai-nilai yang berbeda untuk tiap elemen yang berbeda (Hakim, 2004).



### a. Variabel Independen

#### Layanan Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik merupakan sumber daya yang terhadap segala sesuatu dalam bentuk informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah akademik di kampus.

Tiga aktivitas di dalam sistem informasi akademik adalah input, pemrosesan (*processing*), dan output. Input adalah sekumpulan data mentah dari dalam organisasi maupun luar organisasi untuk diproses dalam suatu sistem informasi. Pemrosesan (*processing*) adalah mengubah data input menjadi bentuk yang berarti. Output adalah distribusi informasi yang sudah diproses ke anggota organisasi dimana output tersebut akan digunakan.

Indikator dari variabel Layanan Sistem Informasi Akademik ini dapat diukur dengan skala likert 1 sampai 6, dari Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai yang diberikan mahasiswa terhadap variabel Layanan Sistem Informasi Akademik maka semakin baik pula sikap mahasiswa terhadap variabel tersebut.

#### 1. Relevansi Hasil Keluaran

Relevansi hasil keluaran adalah tingkat keterkaitan atau kecocokan hasil keluaran yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Ukuran relevansi hasil keluaran

yaitu kesesuaian dan manfaat yang ada pada 5 item pertanyaan yang dapat dilihat pada lampiran. Indikator dari variabel relevansi hasil keluaran ini dapat diukur dengan skala likert 1 sampai 6, dari Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai yang diberikan mahasiswa terhadap relevansi hasil keluaran menunjukkan bahwa mahasiswa merasa hasil keluaran sistem informasi akademik Universitas Islam Indonesia sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

## 2. Akurasi Hasil Keluaran

Akurasi hasil keluaran adalah tingkat ketepatan atau keakuratan hasil keluaran yang bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Ukuran akurasi hasil keluaran yaitu kehandalan dan kelengkapan yang ada pada 5 item pertanyaan yang dapat dilihat pada lampiran.

Indikator dari variabel akurasi hasil keluaran ini dapat diukur dengan skala likert 1 sampai 6, dari Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai yang diberikan mahasiswa terhadap akurasi hasil keluaran menunjukkan hasil keluaran sistem

informasi akademik Universitas Islam Indonesia tepat atau akurat dan tidak bias atau menyesatkan.

### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan atau kesediaan bagian layanan akademik untuk memberikan bantuan atau perhatian dengan cepat dan tepat. Ukuran *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kecepatan dan ketepatan yang ada pada 5 item pertanyaan yang dapat dilihat pada lampiran. Indikator dari variabel *responsiveness* (ketanggapan) ini dapat diukur dengan skala likert 1 sampai 6, dari Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai yang diberikan mahasiswa terhadap variabel *responsiveness* (ketanggapan), maka mahasiswa merasa bahwa petugas layanan akademik sangat tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa.

#### **b. Variabel Dependen**

##### Kepuasan Mahasiswa

Peneliti ingin mengetahui apakah mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan sistem informasi yang diberikan oleh Universitas Islam Indonesia. Besarnya nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan sistem

informasi diukur dengan menggunakan kuesioner tentang kesan subjektif para responden. Ukuran kepuasan mahasiswa yaitu manfaat yang ada pada 3 item pertanyaan yang dapat dilihat pada lampiran. Indikator dari kepuasan ini diukur dengan skala likert 1 sampai 6, dari Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju. Selanjutnya atribut-atribut tersebut beserta indikatornya disusun menjadi sebuah kuesioner dengan memberikan skor terhadap setiap item dari setiap pertanyaan yang diajukan.

### **3.2 Metode Analisis**

#### **A. 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).

#### **B. Metode Kuantitatif**

Metode kuantitatif adalah data-data yang berbentuk angka atau kuantitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003). 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.

### 3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 3.3.1 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) menggunakan rumus korelasi *product moment*.
- c. Menghitung koefisien korelasi bagian total.
- d. Menggugurkan butir-butir yang tidak valid

Dengan membandingkan *r<sub>bt</sub>* dan koefisien korelasi kritis di mana koefisien korelasi kritis dapat menggunakan tabel distribusi r dengan derajat bebas (N-2) dengan besaran tertentu. Dengan ketentuan jika *r<sub>bt</sub>* lebih besar (  $> 0,05$  ) dari koefisien kritis maka butir tersebut valid, dan sebaliknya.

### 3.3.2 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*.

### 3.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar model yang diperoleh benar-benar telah memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari regresi. Asumsi klasik tersebut meliputi:

#### a. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Di mana pengujian autokorelasi dapat dideteksi dari besarnya nilai Durbin Watson. Berikut ini merupakan petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi:

- a. Angka DW di bawah  $-2$  berarti ada autokorelasi positif.
- b. Angka DW di antara  $-2$  sampai  $+2$  berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Angka DW di atas  $+2$  berarti ada autokorelasi negative (Ghozali, 2005).

### **b. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Data yang berdistribusi normal dalam suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P Plot, di mana bila titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal (Ghozali, 2005).

### **c. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen dan yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolinieritas suatu model dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas (Ghozali, 2005).

#### d. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan kepengamatan yang lain dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika ada data yang membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2005).

### 3.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel-variabel serta untuk menguji hipotesis yaitu untuk melihat apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) dengan variabel independen (Relevansi Hasil Keluaran, Akurasi Hasil Keluaran, dan *Responsiveness* (Ketanggapan)). Teknik regresi digunakan untuk melakukan prediksi seberapa jauh nilai variabel independen mempengaruhi nilai variabel dependen. Formulasi Regresi Berganda :

Dimana:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$



$Y$  = Sebagai nilai kepuasan mahasiswa

$a$  = Nilai  $Y$ , jika  $X_1 = X_2 = X_3 = 0$  (konstan)

$b_1$  = Koefisien regresi, yang menunjukkan peningkatan ataupun penurunan variabel dependen ( $Y$ ) yang didasarkan pada variabel independen ( $X_1$ ).

$b_2$  = Koefisien regresi, yang menunjukkan peningkatan ataupun penurunan variabel dependen ( $Y$ ) yang didasarkan pada variabel independen ( $X_2$ ).

$b_3$  = Koefisien regresi, yang menunjukkan peningkatan ataupun penurunan variabel dependen ( $Y$ ) yang didasarkan pada variabel independen ( $X_3$ ).

$X_1$  = sebagai nilai variabel Relevansi Hasil Keluaran (variabel independen).

$X_2$  = sebagai nilai variabel Akurasi Hasil Keluaran (variabel independen).

$X_3$  = sebagai nilai variabel *Responsiveness* (Ketanggapan) (variabel independen).

### 3.6 Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan uji t dapat diketahui apakah variabel relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

a) Membuat formulasi hipotesis:

Ho : Tidak ada pengaruh positif dari variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

Ha : Ada pengaruh positif antara variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

b) Menetapkan taraf signifikansi dan kriteria pengujian:

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi ( ) sebesar 5% sehingga pengujian hipotesisnya:

Ho diterima dan Ha ditolak, jika probabilitas (P)  $\geq$

Ha diterima dan Ho ditolak, jika probabilitas (P)  $<$

c) Melakukan perhitungan dengan bantuan program SPSS.

d) Mengambil kesimpulan sesuai dengan butir b dan c.

### 3.7 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan dari variabel-variabel independen yaitu Relevansi Hasil Keluaran, Akurasi Hasil Keluaran, dan *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Mahasiswa maka digunakan R Square atau koefisien determinasi untuk menunjukkan pengaruh secara simultan dari variabel independen. Oleh karena itu, dilakukan perhitungan koefisiensi korelasi berganda yang secara umum dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{JK(Reg)}{JK(Tot)}$$

Dimana:

$R^2$  = koefisien determinasi (korelasi berganda), artinya besarnya pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) secara bersama-sama terhadap variabel bergantung (Y).

JK (Reg) = jumlah kuadrat regresi.

JK (Tot) = jumlah kuadrat total.

### 3.8 Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini penulis merumuskan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ). Kemudian akan dipergunakan sebagai pengujian atas Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dengan maksud untuk membuktikan apakah Hipotesis Nol ( $H_0$ ) tersebut ditolak atau tidak dapat ditolak. Hipotesis tersebut dapat dinotasikan sebagai berikut:

Hipotesis 1 dapat dinotasikan sebagai berikut:

$H_{01} : \rho = 0$  ; Relevansi hasil keluaran tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

$H_{a1} : \rho > 0$  ; Relevansi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Hipotesis 2 dapat dinotasikan sebagai berikut:

$H_{02} : \rho = 0$  ; Akurasi hasil keluaran tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

$H_{a2} : \rho > 0$  ; Akurasi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Hipotesis 3 dapat dinotasikan sebagai berikut:

$H_{03} : \rho = 0$  ; *Responsiveness* (ketanggapan) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

$H_{a3} : \rho > 0$  ; *Responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

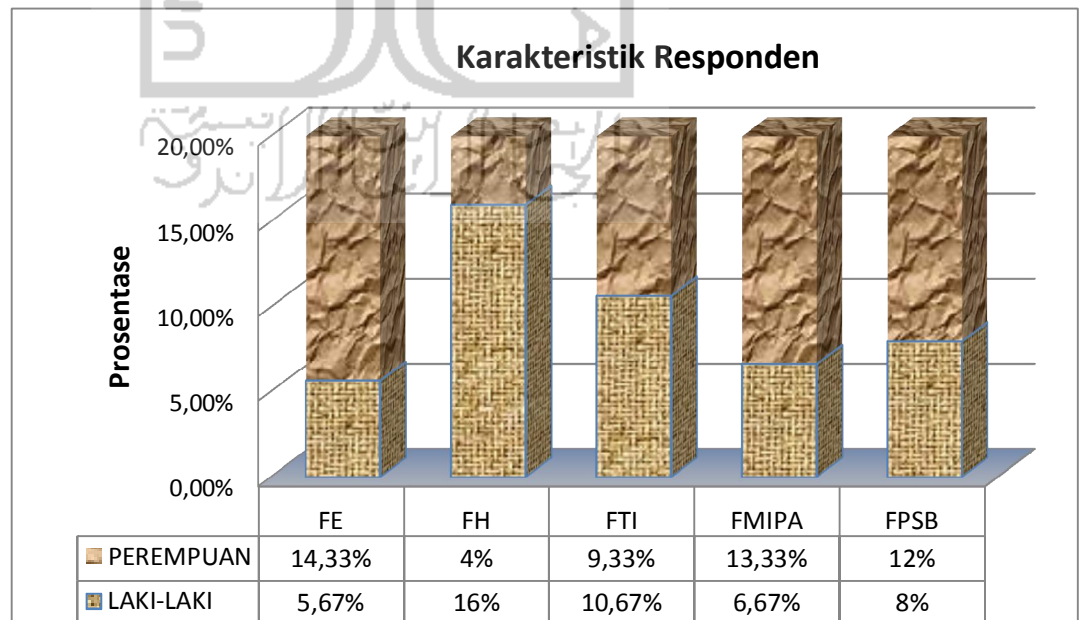
Bagian ini akan membahas hasil penelitian mengenai pengaruh relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan mahasiswa pengguna Sistem Informasi Akademik. Penulis menyebarkan 300 kuesioner di Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Teknologi Industri, Fakultas Matematika dan IPA, serta Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia pada tanggal 23 November 2011 dan 300 kuesioner tersebut kembali pada tanggal 2 Desember 2011. Sebelumnya akan dilakukan pengujian terhadap data yang telah dikumpulkan melalui analisis instrumen penelitian. Analisis instrumen penelitian dilakukan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik atau tidak. Instrumen penelitian dikatakan baik apabila memenuhi sifat valid dan reliabel. Untuk menentukan apakah suatu instrumen dapat dikatakan valid dan reliabel maka dilakukan pengujian dua tahap, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun pengujian tersebut akan diuraikan lebih dalam.

## 4.1 Deskripsi Data

### 4.1.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden antara lain berdasarkan, fakultas, semester, dan gender pada Universitas Islam Indonesia. Dengan jumlah 300 responden yang meliputi mahasiswa Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Teknologi Industri, Fakultas Matematika dan IPA, serta Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Pada Tabel 4.1 terdapat hasil analisis karakteristik responden yang memperlihatkan jumlah mahasiswa berjenis kelamin laki-laki 141 orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 159 orang. Setiap fakultas terdiri dari 60 responden, dimasing-masing semester (semester III, V, dan VII) terdiri dari 20 responden.

**Gambar 4.1** Diagram Batang Karakteristik Responden



Sumber: Data Primer yang Diolah, 2011.

#### 4.1.2 Statistik Deskriptif

Pada tabel di bawah ini akan ditunjukkan mean (nilai rata-rata) dari setiap variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap variabel penelitian.

**Tabel 4.1** Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	300	1.40	6.00	4.7113	.93193
X2	300	1.60	6.00	4.5200	.90336
X3	300	1.00	6.00	4.0433	1.02523
Y	300	1.00	6.00	4.0200	1.08380
Valid N (listwise)	300				

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2011.

Dalam penelitian ini skala likert yang digunakan adalah skala likert 1 sampai 6. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap variabel penelitian, angka pada skala likert 3 dan 4 dijumlahkan, kemudian dibagi 2, maka menghasilkan nilai tengah 3,5. Lalu antara mean (nilai rata-rata) dan nilai tengah dibandingkan. Dari perhitungan pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa mean (nilai rata-rata) dari  $X_1$  sebesar 4,7113 atau lebih besar dari nilai tengah 3,5. Mean (nilai rata-rata) dari  $X_2$  sebesar 4,5200 atau lebih besar dari nilai tengah 3,5. Mean (nilai rata-rata) dari  $X_3$  sebesar 4,0433 atau lebih besar dari nilai tengah 3,5. Mean (nilai rata-rata) dari Y sebesar 4,0200 atau lebih

besar dari nilai tengah 3,5. Semua variabel lebih besar dari nilai tengah, itu berarti persepsi mahasiswa terhadap variabel adalah tinggi.

#### 4.1.3 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

##### (a) Validitas Alat Ukur

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai  $r$ . Bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian dan sebaliknya bila  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian (Malhotra, 2002).

Tabel 4.2 Analisis Validitas Instrumen dengan Uji *Product Moment*

No. Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Kesimpulan
RHK 1	0,624	Valid
RHK 2	0,714	Valid
RHK 3	0,610	Valid
RHK 4	0,657	Valid



No. Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Kesimpulan
RHK 5	0,697	Valid
AHK 1	0,616	Valid
AHK 2	0,578	Valid
AHK 3	0,606	Valid
AHK 4	0,741	Valid
AHK 5	0,608	Valid
R 1	0,680	Valid
R 2	0,585	Valid
R 3	0,650	Valid
R 4	0,765	Valid
R 5	0,682	Valid
KM 1	0,675	Valid
KM 2	0,803	Valid
KM 3	0,719	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2011.

Berdasarkan Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien korelasi lebih besar dari r tabel (0,0951), dimana r tabel diperoleh dari tabel korelasi product moment (r) pada  $\alpha = 5\%$  yang

dipertemukan dengan jumlah responden (N-2). Ini berarti semua kuesioner dinyatakan valid.

#### **(b) Reliabilitas Alat Ukur**

Penelitian ini menggunakan koefisien alpha atau *cronbach's alpha* untuk mengukur tingkat reliabilitas atau konsistensi internal di antara butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen, dimana item pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 (Malhotra, 2002). Kemudian nilai reliabilitas konsistensi internal ditunjukkan dalam Tabel di bawah ini. Koefisien alfa masing-masing variabel dalam setiap variabel dan dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas menggunakan uji alpha cronbach. Uji ini sangat sesuai untuk pengujian yang menggunakan teknik *one shot technique*. Indikator variabel dinyatakan reliabel jika nilai signifikansi alpha lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 4.3** Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha > 0,6	Keterangan
Relevansi Hasil Keluaran	0,850	Reliabel
Akurasi Hasil Keluaran	0,830	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	0,857	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,857	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2011.

Dari Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa semua variabel *cronbach's alpha* > 0,6 dan dinyatakan reliabel, dimana dari 15 pertanyaan untuk mengukur variabel independen tidak ada pertanyaan yang gugur, demikian pula dengan variabel dependen sebanyak 3 pertanyaan dinyatakan reliabel.

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarakan kepada 300 responden menunjukkan bahwa variabel relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, *responsiveness* (ketanggapan), dan kepuasan mahasiswa valid serta reliabel untuk mengukur sikap subyek penelitian dan dapat disimpulkan bahwa alat ukur variabel relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, *responsiveness* (ketanggapan), dan kepuasan mahasiswa secara statistik dianggap mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang-ulang.

## 4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Di mana pengujian autokorelasi dapat dideteksi dari besarnya nilai Durbin Watson. Berikut ini merupakan petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi:

- a. Angka DW di bawah  $-2$  berarti ada autokorelasi positif.
- b. Angka DW di antara  $-2$  sampai  $+2$  berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Angka DW di atas  $+2$  berarti ada autokorelasi negatif.

Hasil pengolahan data SPSS memperlihatkan hasil uji autokorelasi sebagai berikut:

**Tabel 4.4** Uji Autokorelasi

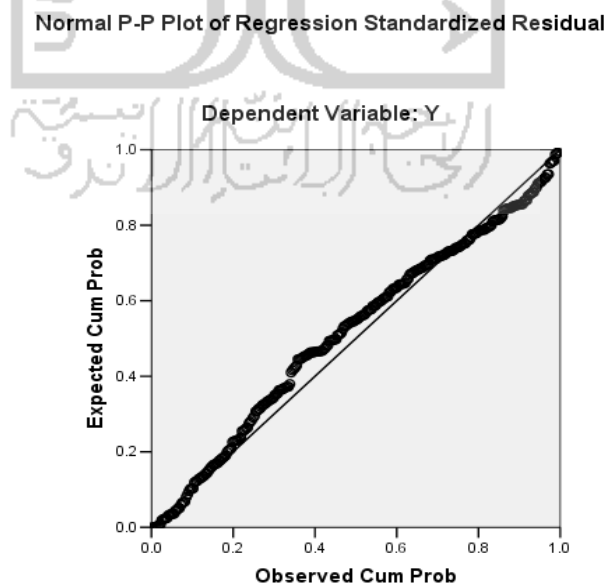
Model	Durbin-Watson
1	1,912

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2011.

Dari hasil model summary dapat diperoleh nilai Durbin Watson sebesar 1,912 dimana nilai DW di antara  $-2$  sampai  $+2$ , maka tidak ada autokorelasi.

### b. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Data yang berdistribusi normal dalam suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P Plot, dimana bila titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal. Pada Gambar 4.2 memperlihatkan P-P Plot telah berdistribusi normal dimana titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.



Gambar 4.2 Uji Normalitas

### c. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen dan yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolinieritas suatu model dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas.

Berikut adalah hasil perhitungan dengan bantuan SPSS melalui pengujian regresi berganda untuk mencari *Variance Inflation Factor* (VIF).

**Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.646	1.547
	X2	.585	1.710
	X3	.834	1.199

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2011.

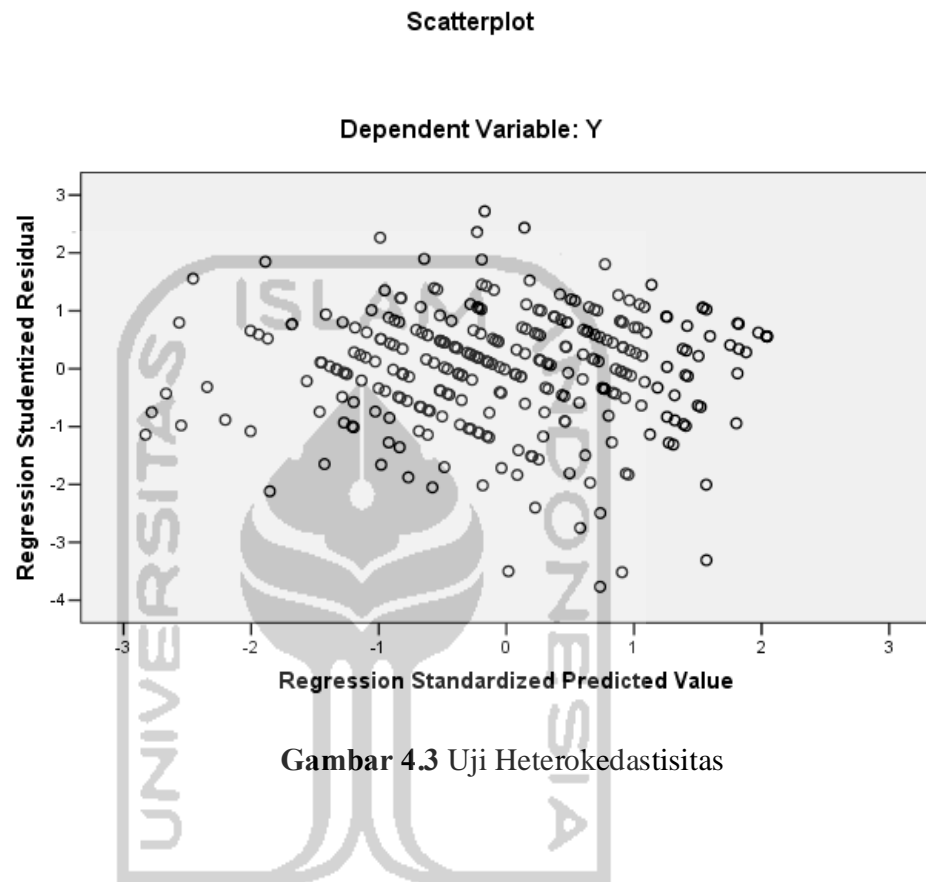
Dari hasil perhitungan terlihat bahwa nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1, ini berarti model dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

#### **d. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan kepengamatan yang lain dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika ada data yang membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa pada grafik scatterplot terlihat titik-titik yang menyebar secara acak dan data menyebar dengan baik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.



**Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas**

### 4.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini digunakan untuk menganalisis suatu masalah agar dapat memberikan gambaran secara konkrit dan dinyatakan dalam satuan angka dengan perhitungan statistik terhadap variabel yang diteliti sehingga dapat diambil keputusan secara lebih pasti.

Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh dari relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran,



dan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.

#### 4.3.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Dalam menganalisis regresi linear berganda penulis menggunakan SPSS. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan)) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa). Adapun hasil analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6** Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.282	.278		1.014	.311
	X1	.134	.059	.126	2.279	.023
	X2	.318	.070	.265	4.554	.000
	X3	.425	.050	.413	8.469	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2011.

Berdasarkan Tabel 4.6, maka model regresi tersebut dapat dianalisis koefisien-koefisiennya. Berikut adalah model persamaan regresi linear berganda berdasarkan tabel di atas:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 0,282 + 0,126X_1 + 0,265X_2 + 0,413X_3$$

$Y$  = Nilai kepuasan mahasiswa

$X_1$  = Relevansi hasil keluaran

$X_2$  = Akurasi hasil keluaran

$X_3$  = *Responsiveness* (ketanggapan)

Kemudian berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat dijelaskan mengenai hubungan antar variabel, yaitu:

### 1. Konstanta (Koefisien a)

Nilai konstanta sebesar 0,282 berarti variabel kepuasan mahasiswa memiliki nilai sebesar 0,282 dengan asumsi variabel relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan).

### 2. Koefisien Relevansi Hasil Keluaran ( $b_1$ )

Variabel relevansi hasil keluaran memiliki koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,126. Dengan adanya pengaruh positif tersebut, maka antara relevansi hasil keluaran dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan pengaruh yang searah, sehingga setiap kenaikan relevansi hasil keluaran per satu satuan akan mendorong peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,126.

### 3. Koefisien Akurasi Hasil Keluaran ( $b_2$ )

Variabel akurasi hasil keluaran memiliki koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,265. Dengan adanya pengaruh positif tersebut, maka antara akurasi hasil keluaran dengan kepuasan

mahasiswa menunjukkan pengaruh yang searah, sehingga setiap kenaikan akurasi hasil keluaran per satu satuan akan mendorong peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,265.

#### 4. Koefisien *Responsiveness* (Ketanggapan) ( $b_3$ )

Variabel *responsiveness* (ketanggapan) memiliki koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,413. Dengan adanya pengaruh positif tersebut, maka antara *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan pengaruh yang searah, sehingga setiap kenaikan *responsiveness* (ketanggapan) per satu satuan akan mendorong peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,413.

##### 4.3.2 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh variabel-variabel relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk mengetahui apakah hipotesis didukung atau tidak, maka nilai probabilitas hitung dibandingkan dengan nilai  $\alpha = 5\%$ . Apabila nilai probabilitas kurang dari  $\alpha = 5\%$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian didukung (terbukti secara signifikan). Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudian hasil pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut:

### 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Uji hipotesis ini berguna untuk mengetahui apakah relevansi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 5\%$ . Pada Tabel 4.6 diperoleh koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,126 dan nilai signifikansi  $t$  sebesar 0,023. Ini berarti relevansi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai signifikansi  $t$  lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan, yaitu sebesar 0,05. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh positif yang signifikan pada variabel relevansi hasil keluaran terhadap kepuasan mahasiswa. *Dengan hasil tersebut di atas maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis alternatif pertama yang menyatakan relevansi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa terbukti.*

### 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Uji hipotesis ini berguna untuk mengetahui apakah akurasi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 5\%$ . Pada Tabel 4.6 diperoleh koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,265 dan nilai signifikansi  $t$  sebesar 0,000. Ini berarti akurasi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai

signifikansi  $t$  lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan, yaitu sebesar 0,05. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, yang berarti ada pengaruh positif yang signifikan pada variabel akurasi hasil keluaran terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan hasil tersebut di atas maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis alternatif kedua yang menyatakan akurasi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa terbukti.

### 3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Uji hipotesis ini berguna untuk mengetahui apakah *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 5\%$ . Pada Tabel 4.6 diperoleh koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,413 dan nilai signifikansi  $t$  sebesar 0,000. Ini berarti *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai signifikansi  $t$  lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan, yaitu sebesar 0,05. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, yang berarti ada pengaruh positif yang signifikan pada variabel *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan hasil tersebut di atas maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis alternatif ketiga yang

menyatakan *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa terbukti.

#### 4.3.3 Hasil Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan dari variabel-variabel independen yaitu Relevansi Hasil Keluaran, Akurasi Hasil Keluaran, dan *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Mahasiswa, maka digunakan Adjusted R Square atau koefisien determinasi untuk menunjukkan pengaruh secara simultan dari variabel independen. Hasil koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.7** Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.413	.408	.83423

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2011.

Berdasarkan pada Tabel 4.7 diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,408 yang berarti 40,8% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh ketiga variabel bebas yang terdiri dari variabel Relevansi Hasil Keluaran, Akurasi Hasil Keluaran, dan *Responsiveness* (Ketanggapan). Sedangkan sisanya sebesar 59,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

#### 4.4 Pembahasan

Pada penelitian ini, variabel relevansi hasil keluaran memiliki koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,126 dan tingkat signifikan sebesar 0,023 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang searah (positif) antara relevansi hasil keluaran dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga semakin tinggi relevansi hasil keluaran Sistem Informasi Universitas Islam Indonesia, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan dimasa yang akan datang (relevan) dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut di atas sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zaniel (2009).

Variabel akurasi hasil keluaran memiliki koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,265 dan tingkat signifikan sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang searah (positif) antara akurasi hasil keluaran dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga semakin akurat atau tepat hasil keluaran Sistem Informasi Universitas Islam Indonesia, maka semakin sesuai dengan harapan mahasiswa dan pada akhirnya semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil ini pun sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaniel (2009).

Variabel *responsiveness* (ketanggapan) memiliki koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,413 dan tingkat

signifikan sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang searah (positif) antara *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga semakin *responsive* bagian layanan Sistem Informasi Universitas Islam Indonesia, maka mahasiswa semakin banyak dibantu dalam mengatasi masalah-masalah akademik dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini sejenis dengan penelitian Jumiwati (2007), Zaeni (2007), dan Zaniat (2009).

Berdasarkan hasil analisis data di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan besarnya pengaruh ketiga variabel terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 40,8% dan sisanya sebesar 59,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian, seperti reliabilitas hasil keluaran, ketelitian hasil keluaran, kelengkapan hasil keluaran, keandalan, jaminan, dan empati.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini meneliti pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Sampel penelitian sebanyak 300 mahasiswa dari Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Teknologi Industri, Fakultas Matematika dan IPA, serta Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Hasil penelitian ini adalah:

1. Hipotesis alternatif pertama menyatakan relevansi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Relevansi hasil keluaran memiliki koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,126 dan tingkat signifikan sebesar 0,023 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang searah (positif) antara relevansi hasil keluaran dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga semakin tinggi relevansi hasil keluaran Sistem Informasi Universitas Islam Indonesia, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan dimasa yang akan datang (relevan) dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. Hipotesis alternatif kedua menyatakan akurasi hasil keluaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Akurasi hasil keluaran memiliki koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,265 dan tingkat signifikan sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang searah (positif) antara akurasi hasil keluaran dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga semakin akurat atau tepat hasil keluaran Sistem Informasi Universitas Islam Indonesia, maka semakin sesuai dengan harapan mahasiswa dan pada akhirnya semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.

3. Hipotesis alternatif ketiga menyatakan *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. *Responsiveness* (ketanggapan) memiliki koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 0,413 dan tingkat signifikan sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang searah (positif) antara *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga semakin *responsive* bagian layanan Sistem Informasi Universitas Islam Indonesia, maka mahasiswa semakin banyak dibantu dalam mengatasi masalah-masalah akademik dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian yang ingin dicapai. Keterbatasan-keterbatasan tersebut adalah:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Teknologi Informasi dibatasi pada variabel relevansi hasil keluaran, akurasi hasil keluaran, dan *responsiveness* (ketanggapan).
2. Hasil keluaran Sistem Informasi Akademik yang diteliti hanya KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi).
3. *Responsiveness* petugas layanan dibatasi hanya pada bagian pelayanan akademik.

## 5.3 Saran

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Teknologi Informasi diharapkan dapat diperluas dengan cara menggunakan variabel lain seperti reliabilitas hasil keluaran, ketelitian hasil keluaran, kelengkapan hasil keluaran, keandalan, jaminan, dan empati.
2. Hasil keluaran Sistem Informasi Akademik yang diteliti pada penelitian-penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya KRS dan

KHS, tetapi dapat dikembangkan lebih jauh, seperti meneliti proses Sistem Informasi Akademik dan web.

3. Pada penelitian sejenis berikutnya diharapkan dapat meneliti selain bagian pelayanan akademik, seperti bagian keuangan, bagian pengajaran, dan lainnya.



**DAFTAR PUSTAKA**

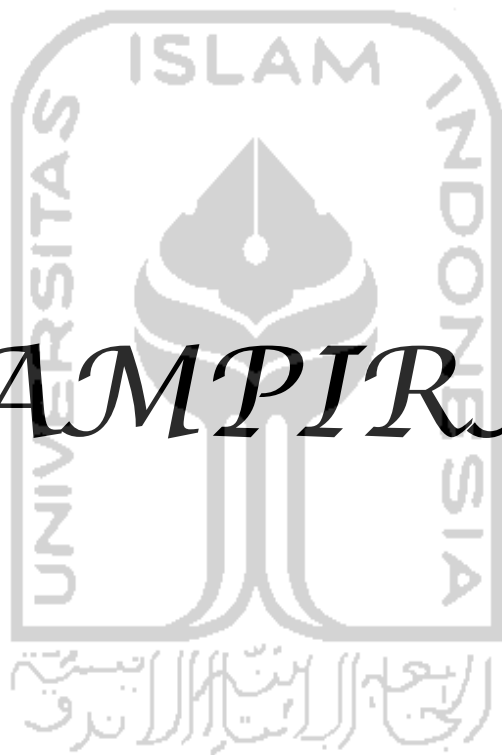
- Almilia, Luciana Spica & Emiria Kristianti, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Accounting Software*, Jurnal Akuntansi dan Teknologi Vol. 5 No. 1 Mei 2006.
- Arifin, Mochamad, *Pemanfaatan Media Web Site Sebagai Sistem Informasi Akademik dan Sarana Pembelajaran Mandiri dalam Pengaruhnya dengan Prestasi Belajar Mahasiswa*, Jurnal STIKOM Vol. 6 No. 2 Sept. 2002.
- O'Brien, James A, *Introduction to Information Systems*, (Fitriasari, Dewi & Deny Arnos Kwary), *Pengantar Sistem Informasi*, Edisi 12, Salemba Empat, Jakarta, 2005.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 3, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005.
- Hakim, Abdul, *Statistika Deskriptif Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Cetakan II, Ekonisia, Yogyakarta, 2004.
- Indriaty, Dewi Retno, *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2010.
- Istianingsih & Setyo Hari Wijanto, *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2007.
- Istianingsih & Wiwik Utami, *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana, 2008.
- Jumiyati, Helly, *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Terhadap Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2007.
- Kotler, Philip, dkk, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, ANDI & Pearson Education Asia Pte. Ltd, Yogyakarta, 2000.

- Laudon, Kenneth C. & Jane P. Laudon, *Management Information Systems (Managing The Digital Firm)*, (Sungkono, Chriswan & Machmudin Eka P.), *Sistem Informasi Manajemen (Mengelola Perusahaan Digital)*, Buku 1, Edisi 10, Salemba Empat, Jakarta, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi II, Salemba Empat, Jakarta, 2006.
- Malhotra, *Basic Marketing Research: Applications to Contemporary Issues with C-ROM SPSS 10.0*, Prentice Hall, 2002.
- Mayasari, Dian, *Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Sistem Layanan Registrasi Akademik Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang, Malang, 2009.
- Munawaroh, Munjiati, *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta*, Jurnal Siasat Bisnis Edisi No. 5 Vol. 2 2000.
- Nasution, Fahmi Natigor, *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, 2004.
- Parasuraman & Valerie. A Zeithaml, *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa*, Jurnal Kajian Bisnis dan Manajemen, No. 1 Vol. 4, 1996.
- Prasetyaningrum, Indah Dwi, *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)*, Skripsi S-2, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.
- Soebiyantoro, Johannes, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pendidikan Yang Didukung Sistem Informasi*, Jurnal STIKOM Vol. 7 No. 2 Sept. 2003.
- Suciningsih, Heny, *Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan dan Perilaku Para Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi*, Skripsi Thesis, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2008.
- Sugiyono, *Metodel Bisnis*, Cetakan III, Alfabeta, Bandung, 2003.
- Suharyadi & Purwanto S.K., *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta, 2009.

- Wardiana, *Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia*, Jurnal Fakultas Teknik UNIKOM, 2002.
- Winarno, Wing Wahyu, *Sistem Informasi Manajemen*, Cetakan I, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002.
- Zaeni, Achmad, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Malang, Malang, 2007.
- Zanial, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kepuasan User Di Universitas Bina Darma*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma, Palembang, 2009.



# *LAMPIRAN*





## KUESIONER

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

---

Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, penulis bermaksud mengadakan penelitian sesuai dengan bidang studi yang telah didalami selama masa perkuliahan.

Oleh karena itu, penulis memohon kesediaan Anda untuk mengisi dan menjawab pertanyaan berikut, sebagai sumber data guna membantu proses penelitian yang sedang penulis lakukan.

Penelitian ini berjudul "***ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA***". Penelitian ini digunakan semata-mata bagi kepentingan studi dan keilmuan serta tidak bermaksud lain selain tujuan tersebut.

Atas bantuan dan kesediaannya, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis

Nilai Hidayah

**Petunjuk Pengisian:**

Isilah titik-titik di bawah ini dengan huruf cetak.

**Karakteristik Responden:**

- 1. Nama Anda (Jika Berkenan) : .....
- 2. Fakultas : í í í í í í í í .
- 3. Semester : í í í í í í í í .
- 4. Jenis Kelamin : í í í í í í í í .

Berilah tanda (√) pada kolom tanggapan responden yang tersedia dengan rentang angka 1 sampai dengan 6 mulai dari Sangat Tidak Setuju sampai dengan Sangat Setuju dari setiap pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat Anda.

**DAFTAR PERTANYAAN**

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					
		Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju
	RELEVANSI HASIL KELUARAN	1	2	3	4	5	6
1.	Anda mengetahui jadwal sebelum mengisi Kartu Rencana Studi (KRS).						
2.	Anda menerima KRS sesuai dengan apa yang Anda isi.						
3.	KRS yang Anda terima bermanfaat karena ada informasi penting didalamnya.						
4.	Jadwal yang keluar di KRS Anda sesuai dengan mata kuliah yang Anda pilih.						
5.	Anda menerima Kartu Hasil Studi (KHS) sesuai dengan mata kuliah yang Anda pilih.						
NO	AKURASI HASIL KELUARAN	1	2	3	4	5	6
1.	KRS yang Anda terima telah sesuai dan lengkap informasinya.						
2.	Nilai Ujian Akhir yang ada pada dosen pengajar sudah tercantum nama Anda.						

3.	Anda menerima KRS sesuai dengan apa yang Anda isi.						
4.	KHS yang Anda terima sudah lengkap sesuai dengan mata kuliah yang Anda ikuti.						
5.	Nilai yang ada di KHS sesuai dengan Nilai Ujian Akhir pada dosen pengasuh mata kuliah tersebut.						
<b>NO</b>	<b>RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1.	Bagian pelayanan akan menerima masukan dari Anda atas kesalahan yang terjadi.						
2.	Universitas Islam Indonesia memberitahukan kepada Anda mengenai masa pembuatan KRS.						
3.	Universitas Islam Indonesia memberitahukan kepada Anda mengenai masa pembagian KHS.						
4.	Jika ada kesalahan dalam KRS dan KHS, bagian pelayanan melayani untuk perbaikan.						
5.	Bagian pelayanan merespon setiap permintaan atau pertanyaan yang Anda ajukan.						
<b>NO</b>	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1.	Bagian pelayanan telah melayani Anda secara baik.						
2.	Hasil yang dikeluarkan oleh Sistem Informasi Akademik telah memenuhi kebutuhan Anda.						
3.	Manfaat dari KRS dan KHS yang dikeluarkan Sistem Informasi Akademik telah memenuhi keinginan Anda.						

**TERIMA KASIH**

NO	RESPONDEN		RELEVANSI HASIL KELUARAN (X1)					AKURASI HASIL KELUARAN (X2)					RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) (X3)					KEPUASAN MAHASISWA (Y)		
	FAKULTAS	SEMESTER	RHK 1	RHK 2	RHK 3	RHK 4	RHK 5	AHK 1	AHK 2	AHK 3	AHK 4	AHK 5	R1	R2	R3	R4	R5	KM1	KM2	KM3
1	FE	3	L	6	6	4	6	6	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4
2	FE	3	P	6	6	6	6	6	4	5	6	6	3	5	3	5	5	5	4	5
3	FE	3	P	6	6	6	6	6	4	5	6	6	3	4	5	4	6	5	6	6
4	FE	3	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
5	FE	3	P	1	1	1	3	3	2	5	2	6	4	3	6	5	2	1	6	4
6	FE	3	P	5	6	5	4	6	3	5	5	6	5	4	3	3	4	4	4	4
7	FE	3	P	2	2	2	2	2	5	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4
8	FE	3	P	2	2	2	2	1	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4
9	FE	3	L	4	4	2	6	6	6	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
10	FE	3	L	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
11	FE	3	P	2	2	3	3	2	2	6	6	6	3	6	6	6	6	3	2	3
12	FE	3	P	6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
13	FE	3	L	4	3	6	1	3	5	6	6	6	1	5	1	3	6	2	3	4
14	FE	3	P	1	6	1	6	6	5	5	5	3	3	6	4	4	6	6	4	5
15	FE	3	P	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
16	FE	3	P	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	4	5	4	4	5
17	FE	3	P	6	6	4	6	6	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
18	FE	3	P	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3
19	FE	3	P	4	4	5	6	6	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
20	FE	3	L	5	6	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
21	FE	5	P	5	5	5	5	5	5	4	4	5	6	3	4	4	5	4	5	6
22	FE	5	P	6	6	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	6	4	5	6
23	FE	5	P	6	4	5	5	6	5	5	4	6	6	5	4	5	5	5	5	5
24	FE	5	P	5	1	6	5	5	5	3	2	5	6	3	5	6	6	6	5	5
25	FE	5	P	4	3	4	5	4	3	4	3	6	3	5	5	4	3	2	3	4
26	FE	5	P	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	5	1	5	4	3	2	2
27	FE	5	P	6	5	6	5	5	4	5	4	5	6	5	6	5	4	3	5	2
28	FE	5	P	4	6	2	4	4	5	5	6	4	2	5	4	3	4	2	4	3
29	FE	5	L	6	6	4	6	6	3	4	6	5	4	3	4	4	2	3	3	4
30	FE	5	L	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	FE	5	L	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
32	FE	5	L	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	3	4	5	5	3	3	3
33	FE	5	P	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	4	4	4	4	5	5	5

NO	FAKULTAS	SEMESTER	RESPONDEN		RELEVANSI HASIL KELUARAN (X1)					AKURASI HASIL KELUARAN (X2)					RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) (X3)					KEPUASAN MAHASISWA (Y)		
			GENDER	GENDER	RHK1	RHK2	RHK3	RHK4	RHK5	AHK1	AHK2	AHK3	AHK4	AHK5	R1	R2	R3	R4	R5	KM1	KM2	KM3
34	FE	5	L	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	
35	FE	5	P	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	
36	FE	5	P	5	6	6	6	6	5	3	6	6	6	6	5	5	4	5	4	3	3	
37	FE	5	P	5	6	6	6	6	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	
38	FE	5	P	5	6	6	6	6	5	4	6	6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
39	FE	5	P	4	6	5	6	4	5	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	FE	5	P	6	6	5	6	6	1	2	6	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	
41	FE	7	P	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	
42	FE	7	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	
43	FE	7	L	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	
44	FE	7	P	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	2	
45	FE	7	P	5	5	5	6	6	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
46	FE	7	P	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	3	4	4	5	5	
47	FE	7	P	6	5	6	5	6	4	6	4	6	6	6	5	5	4	5	5	5	5	
48	FE	7	L	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	5	5	3	2	4	5	
49	FE	7	P	5	2	4	2	2	4	5	2	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	
50	FE	7	L	3	5	5	5	6	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	
51	FE	7	L	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	
52	FE	7	P	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	
53	FE	7	L	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	4	5	5	5	6	5	
54	FE	7	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
55	FE	7	P	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
56	FE	7	P	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
57	FE	7	L	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	5	6	6	6	
58	FE	7	P	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	FE	7	P	6	6	3	6	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	
60	FE	7	P	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
61	FH	3	L	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
62	FH	3	L	5	5	6	5	5	4	5	5	6	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
63	FH	3	L	6	1	6	1	6	4	4	5	6	4	4	5	6	5	4	5	4	4	
64	FH	3	L	6	5	3	5	5	4	6	6	6	6	6	3	5	6	3	2	5	5	
65	FH	3	L	4	4	6	4	6	3	4	3	4	3	4	3	6	6	4	3	5	4	
66	FH	3	L	5	5	6	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	

NO	FAKULTAS	SEMESTER	GENDER	RELEVANSI HASIL KELUARAN (X1)					AKURASI HASIL KELUARAN (X2)					RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) (X3)					KEPUASAN MAHASISWA (Y)						
				RHK1	RHK2	RHK3	RHK4	RHK5	AHK1	AHK2	AHK3	AHK4	AHK5	R1	R2	R3	R4	R5	KM1	KM2	KM3				
67	FH	3	L	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
68	FH	3	L	5	6	4	5	5	5	2	5	5	5	5	1	6	6	5	3	3	2	2	3	3	4
69	FH	3	L	4	3	4	2	5	4	3	4	6	6	6	2	5	5	4	4	2	2	3	3	3	3
70	FH	3	P	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	4	6	4	5	6	6	6	2	2	2	2	2
71	FH	3	P	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
72	FH	3	L	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	4	3	4	5	5	5
73	FH	3	L	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
74	FH	3	P	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3
75	FH	3	P	5	5	6	5	5	6	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	FH	3	L	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
77	FH	3	L	6	5	6	6	6	5	4	5	6	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4
78	FH	3	L	4	2	3	5	5	4	4	4	5	3	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6
79	FH	3	L	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6
80	FH	3	L	6	6	6	4	5	6	1	6	6	6	6	2	2	2	2	2	2	2	6	5	6	6
81	FH	5	P	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
82	FH	5	P	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	FH	5	L	6	6	6	5	6	6	4	6	6	6	6	5	6	5	1	1	1	1	1	1	1	2
84	FH	5	L	3	4	3	4	4	4	5	3	4	6	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
85	FH	5	L	3	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2
86	FH	5	L	5	2	5	2	6	3	5	6	6	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
87	FH	5	L	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6
88	FH	5	L	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	FH	5	L	4	2	3	1	4	4	3	3	4	5	2	3	3	3	1	1	1	3	4	5	5	5
90	FH	5	L	6	3	3	4	5	4	2	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
91	FH	5	L	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	4	5	2	3	3	4	4
92	FH	5	P	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	FH	5	L	4	3	4	1	5	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	FH	5	L	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	FH	5	P	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
96	FH	5	L	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
97	FH	5	P	3	2	3	5	3	3	3	3	5	6	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
98	FH	5	P	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	5	4	4	4	5	5	5	4
99	FH	5	L	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	5

NO	RESPONDEN		RELEVANSI HASIL KELUARAN (X1)					AKURASI HASIL KELUARAN (X2)					RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) (X3)					KEPUASAN MAHASISWA (Y)		
	FAKULTAS	SEMESTER	RHK1	RHK2	RHK3	RHK4	RHK5	AHK1	AHK2	AHK3	AHK4	AHK5	R1	R2	R3	R4	R5	KM1	KM2	KM3
100	FH	5	4	6	4	6	1	3	4	6	6	5	6	5	6	2	1	2	2	
101	FH	7	5	2	2	6	5	4	5	6	6	2	2	2	2	2	5	5	4	
102	FH	7	6	6	6	4	2	6	2	2	3	4	4	4	4	1	2	2	2	
103	FH	7	3	3	3	3	3	5	4	4	4	1	3	4	3	3	2	3	4	
104	FH	7	3	4	4	4	4	2	2	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	
105	FH	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	
106	FH	7	5	4	4	5	4	4	3	4	4	1	3	3	1	1	1	2	2	
107	FH	7	5	4	5	6	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	
108	FH	7	4	4	6	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
109	FH	7	6	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	
110	FH	7	6	6	4	6	3	5	6	6	6	6	1	1	3	5	5	4	4	
111	FH	7	5	6	4	6	6	4	4	4	5	4	6	6	6	6	4	4	4	
112	FH	7	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	
113	FH	7	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	
114	FH	7	6	5	5	5	5	2	5	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	
115	FH	7	2	3	6	5	5	3	5	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	
116	FH	7	6	6	6	6	6	6	4	6	6	5	4	5	5	6	5	4	6	
117	FH	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	
118	FH	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	
119	FH	7	6	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
120	FH	7	6	5	6	5	6	6	4	6	6	4	4	4	6	5	3	4	5	
121	FTI	3	6	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	
122	FTI	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	
123	FTI	3	4	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	
124	FTI	3	6	2	3	4	3	2	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	
125	FTI	3	6	6	6	1	6	6	6	1	3	6	6	4	5	4	6	5	5	
126	FTI	3	1	6	3	6	5	4	6	5	5	4	4	6	5	5	5	5	5	
127	FTI	3	2	2	5	1	2	6	6	5	6	2	6	5	6	6	4	6	6	
128	FTI	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	
129	FTI	3	6	6	5	6	5	4	3	6	6	6	4	5	6	6	5	3	5	
130	FTI	3	6	4	4	5	5	3	3	6	5	3	3	2	5	4	4	2	3	
131	FTI	3	4	6	5	6	1	5	4	6	3	4	1	4	4	1	1	4	3	
132	FTI	3	6	5	5	6	5	4	6	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	

NO	FAKULTAS	SEMESTER	RESPONDEN	RELEVANSI HASIL KELUARAN (X1)					AKURASI HASIL KELUARAN (X2)					RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) (X3)					KEPUASAN MAHASISWA (Y)			
				RHK1	RHK2	RHK3	RHK4	RHK5	AHK1	AHK2	AHK3	AHK4	AHK5	R1	R2	R3	R4	R5	KM1	KM2	KM3	
133	FTI	3	L	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
134	FTI	3	L	6	6	6	6	6	1	1	6	6	6	6	1	6	1	6	6	6	6	1
135	FTI	3	L	3	5	3	3	3	4	5	4	6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	6
136	FTI	3	L	3	4	4	5	6	5	4	5	6	4	4	6	6	3	2	2	2	3	4
137	FTI	3	L	6	5	4	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
138	FTI	3	L	1	5	4	4	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	3
139	FTI	3	L	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5
140	FTI	3	L	6	6	6	1	6	5	5	6	6	5	4	5	5	1	2	3	6	5	5
141	FTI	5	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5
142	FTI	5	L	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
143	FTI	5	P	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
144	FTI	5	P	6	6	5	6	6	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2
145	FTI	5	L	4	5	5	4	5	3	2	4	3	5	3	4	5	4	5	6	5	6	6
146	FTI	5	L	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	3
147	FTI	5	P	3	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
148	FTI	5	P	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
149	FTI	5	P	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	3	5	5	3	3	4
150	FTI	5	L	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3
151	FTI	5	L	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
152	FTI	5	P	6	6	6	6	6	3	6	5	6	3	3	6	6	6	3	3	3	3	3
153	FTI	5	P	4	5	5	5	6	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5
154	FTI	5	P	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	5	5	5
155	FTI	5	P	6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3
156	FTI	5	P	3	5	3	3	1	4	5	5	4	4	1	4	1	2	1	1	1	1	1
157	FTI	5	P	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	6	6	4	4	3	3	3	3
158	FTI	5	P	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	FTI	5	L	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5
160	FTI	5	P	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
161	FTI	7	P	4	5	5	4	6	4	5	5	6	5	3	1	4	2	4	4	5	4	4
162	FTI	7	L	5	4	4	5	6	3	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
163	FTI	7	P	5	5	4	6	5	5	6	5	4	5	5	6	5	6	6	5	5	4	4
164	FTI	7	P	4	3	4	3	5	2	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4
165	FTI	7	P	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4



RESPONDEN			RELEVANSI HASIL KELUARAN (X1)					AKURASI HASIL KELUARAN (X2)					RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) (X3)					KEPUASAN MAHASISWA (Y)			
NO	FAKULTAS	SEMESTER	RHK 1	RHK 2	RHK 3	RHK 4	RHK 5	AHK 1	AHK 2	AHK 3	AHK 4	AHK 5	R1	R2	R3	R4	R5	KM1	KM2	KM3	
		GENDER																			
166	FTI	7	P	5	4	4	5	6	3	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5
167	FTI	7	P	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
168	FTI	7	L	4	5	4	5	6	3	4	4	5	2	3	3	4	3	3	3	2	2
169	FTI	7	P	3	3	3	3	3	2	4	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
170	FTI	7	P	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	1	3	2	2	2	3	3
171	FTI	7	L	6	6	3	2	3	1	2	3	3	4	1	2	2	2	2	1	1	2
172	FTI	7	L	3	6	4	3	6	4	3	4	6	3	1	3	3	3	3	4	3	2
173	FTI	7	P	6	6	4	5	6	4	4	4	5	3	4	3	4	2	2	2	3	3
174	FTI	7	P	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
175	FTI	7	L	5	6	5	5	6	5	4	4	5	4	4	4	5	6	6	3	3	1
176	FTI	7	L	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
177	FTI	7	L	2	5	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2
178	FTI	7	P	5	6	4	5	4	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6
179	FTI	7	L	6	6	1	6	6	1	6	6	6	4	5	1	4	4	4	4	6	6
180	FTI	7	L	5	3	4	3	4	4	3	4	5	6	4	4	6	6	5	5	5	5
181	FMIPA	3	L	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
182	FMIPA	3	L	3	5	3	4	5	3	5	5	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2
183	FMIPA	3	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
184	FMIPA	3	P	6	6	4	3	6	3	3	5	6	6	6	3	5	5	5	5	5	5
185	FMIPA	3	L	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	6	5	3	2	2
186	FMIPA	3	P	5	5	6	5	5	5	5	3	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3
187	FMIPA	3	P	2	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5
188	FMIPA	3	P	6	3	3	3	3	4	6	5	5	4	4	4	4	5	6	5	5	5
189	FMIPA	3	L	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
190	FMIPA	3	L	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	4	5	5
191	FMIPA	3	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5
192	FMIPA	3	P	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
193	FMIPA	3	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
194	FMIPA	3	P	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3
195	FMIPA	3	L	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	4	5	6	6	5	5	5	4
196	FMIPA	3	L	4	5	6	6	6	5	5	4	3	6	3	3	6	5	6	5	5	5
197	FMIPA	3	L	3	5	5	5	5	4	2	3	4	5	4	4	4	5	3	3	2	5
198	FMIPA	3	L	5	4	6	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5

NO	RESPONDEN		RELEVANSI HASIL KELUARAN (X1)					AKURASI HASIL KELUARAN (X2)					RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) (X3)					KEPUASAN MAHASISWA (Y)		
	FAKULTAS	SEMESTER	RHK1	RHK2	RHK3	RHK4	RHK5	AHK1	AHK2	AHK3	AHK4	AHK5	R1	R2	R3	R4	R5	KM1	KM2	KM3
199	FMIPA	3	L	5	5	5	5	5	2	5	6	5	3	6	5	6	6	6	6	6
200	FMIPA	3	L	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	FMIPA	5	P	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
202	FMIPA	5	P	6	5	5	3	4	4	4	3	5	2	2	2	4	3	3	2	3
203	FMIPA	5	P	3	5	5	6	5	6	6	6	6	6	3	5	3	2	2	5	5
204	FMIPA	5	L	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	2	3	4	2	2	2	5
205	FMIPA	5	L	3	6	2	6	6	3	3	3	4	1	2	3	2	3	4	3	3
206	FMIPA	5	P	3	6	5	6	6	5	3	5	4	4	4	5	6	5	5	3	3
207	FMIPA	5	P	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	5	5
208	FMIPA	5	L	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	6	6	6	5	6
209	FMIPA	5	P	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
210	FMIPA	5	P	6	4	5	5	6	6	6	6	5	5	5	2	3	4	5	4	6
211	FMIPA	5	L	6	6	4	5	5	3	6	6	6	4	2	5	4	2	3	4	4
212	FMIPA	5	P	6	5	5	6	6	6	4	5	4	6	6	6	6	6	4	4	5
213	FMIPA	5	P	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
214	FMIPA	5	L	6	6	6	6	6	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	2	3
215	FMIPA	5	P	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	4	5	6	5	6
216	FMIPA	5	P	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
217	FMIPA	5	P	6	6	6	5	6	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
218	FMIPA	5	P	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	4	6	6
219	FMIPA	5	P	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	2	2	1	1	2	2
220	FMIPA	5	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	5	5	5	5
221	FMIPA	7	L	4	4	5	5	2	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
222	FMIPA	7	P	6	6	5	6	5	4	1	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5
223	FMIPA	7	L	1	2	2	4	4	2	2	4	4	3	6	3	3	6	5	5	2
224	FMIPA	7	L	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	1	4	3	1	5	5	5
225	FMIPA	7	P	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	4	5	5	5
226	FMIPA	7	P	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
227	FMIPA	7	P	5	5	6	4	4	4	5	5	5	5	6	5	5	6	4	4	5
228	FMIPA	7	P	3	6	4	6	6	6	5	6	6	6	5	3	4	5	5	5	5
229	FMIPA	7	P	3	3	5	6	6	4	6	3	4	6	3	2	4	5	6	6	6
230	FMIPA	7	L	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	4
231	FMIPA	7	P	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3

RESPONDEN		RELEVANSI HASIL KELUARAN (X1)					AKURASI HASIL KELUARAN (X2)					RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) (X3)					KEPUASAN MAHASISWA (Y)				
NO	FAKULTAS/SEMESTER	GENDER	RHK1	RHK2	RHK3	RHK4	RHK5	AHK1	AHK2	AHK3	AHK4	AHK5	R1	R2	R3	R4	R5	KM1	KM2	KM3	
232	FMIPA	7	P	3	4	6	4	5	6	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4
233	FMIPA	7	P	6	6	5	6	6	4	6	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	3
234	FMIPA	7	P	5	5	6	6	6	6	2	5	2	6	6	6	6	6	4	4	4	5
235	FMIPA	7	P	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4	4	3	3	2	2	2	5	5
236	FMIPA	7	P	2	2	1	2	2	3	3	4	4	2	3	2	4	2	1	2	2	2
237	FMIPA	7	P	5	5	5	3	5	5	4	5	6	4	4	3	5	4	4	4	4	4
238	FMIPA	7	P	6	5	6	2	5	3	5	1	5	6	3	3	4	5	5	5	5	4
239	FMIPA	7	P	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3
240	FMIPA	7	P	6	6	5	6	6	4	3	6	5	6	4	5	6	6	4	4	4	4
241	FPSB	3	L	6	5	5	5	4	6	5	6	6	6	5	4	5	6	4	4	5	6
242	FPSB	3	P	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4
243	FPSB	3	L	4	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	FPSB	3	P	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	FPSB	3	P	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6
246	FPSB	3	L	5	5	4	6	6	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
247	FPSB	3	L	1	1	1	2	2	6	6	6	6	6	6	1	6	6	3	6	1	1
248	FPSB	3	P	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	1	3	4	5	4	4	4	5
249	FPSB	3	P	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
250	FPSB	3	P	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
251	FPSB	3	L	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
252	FPSB	3	L	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4
253	FPSB	3	L	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6
254	FPSB	3	P	2	6	5	6	6	4	3	4	4	4	5	4	5	6	4	4	5	5
255	FPSB	3	P	5	5	6	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
256	FPSB	3	P	5	5	6	5	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	6
257	FPSB	3	L	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
258	FPSB	3	P	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
259	FPSB	3	L	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
260	FPSB	3	P	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
261	FPSB	5	P	6	6	4	5	6	5	4	5	4	6	3	4	2	5	4	4	4	5
262	FPSB	5	P	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	1	1	1	1	6	6	6	6
263	FPSB	5	L	5	5	4	5	5	6	6	1	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5
264	FPSB	5	P	6	6	3	6	6	3	2	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4



## Frequencies

### Statistics

		Fakultas	Semester	Gender
N	Valid	300	300	300
	Missing	0	0	0

## Frequency Table

### Fakultas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	FE	60	20.0	20.0	20.0
	FH	60	20.0	20.0	40.0
	FMIPA	60	20.0	20.0	60.0
	FPSB	60	20.0	20.0	80.0
	FTI	60	20.0	20.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

### Semester

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	100	33.3	33.3	33.3
	5.00	100	33.3	33.3	66.7
	7.00	100	33.3	33.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

### Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	141	47.0	47.0	47.0
	P	159	53.0	53.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	300	1.40	6.00	4.7113	.93193
X2	300	1.60	6.00	4.5200	.90336
X3	300	1.00	6.00	4.0433	1.02523
Y	300	1.00	6.00	4.0200	1.08380
Valid N (listwise)	300				



## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Relevansi Hasil Keluaran Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	300	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	300	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RHK 1	18.5900	17.460	.624	.829
RHK 2	18.6733	16.528	.714	.804
RHK 3	18.7267	18.045	.610	.832
RHK 4	18.6033	17.116	.657	.820
RHK 5	18.4600	17.219	.697	.810

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Akurasi Hasil Keluaran Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	300	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	300	100.0

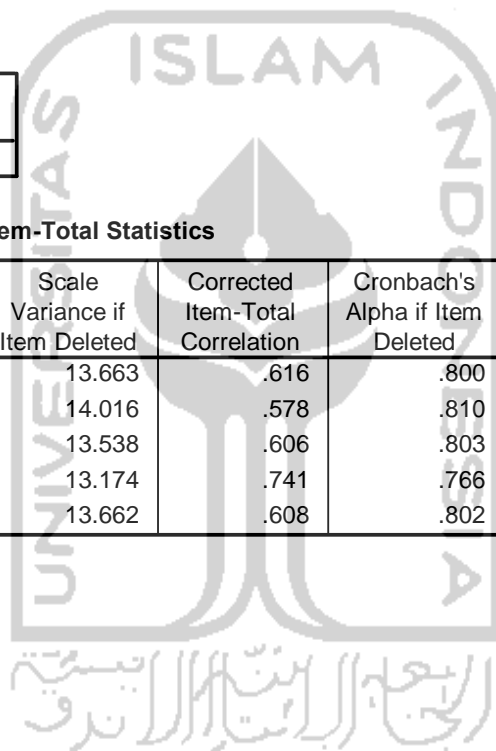
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AHK 1	18.2567	13.663	.616	.800
AHK 2	18.1933	14.016	.578	.810
AHK 3	18.0067	13.538	.606	.803
AHK 4	17.8833	13.174	.741	.766
AHK 5	18.0600	13.662	.608	.802





## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Responsiveness Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	300	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	300	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R 1	15.9133	18.099	.680	.825
R 2	15.8600	19.117	.585	.849
R 3	15.7700	18.847	.650	.832
R 4	15.6733	17.806	.765	.803
R 5	15.7700	18.084	.682	.824

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	300	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	300	100.0

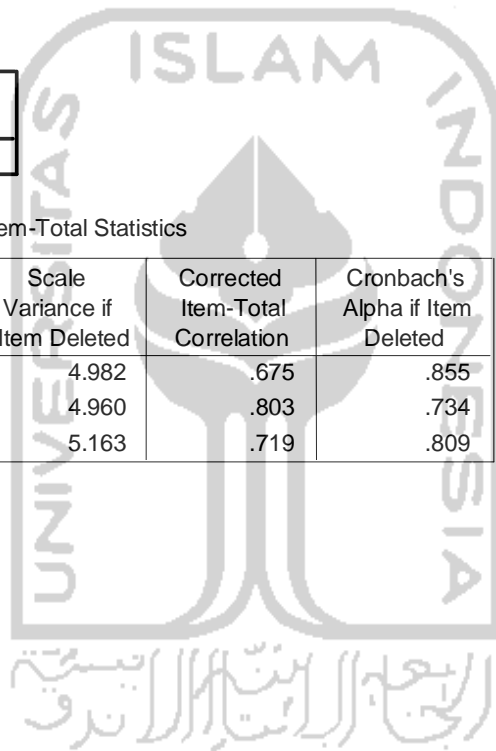
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	8.1667	4.982	.675	.855
KM 2	8.0167	4.960	.803	.734
KM 3	7.9367	5.163	.719	.809



Tabel Korelasi Product Moment ( r ) pada  $\alpha = 5\%$

DF	1 sisi	2 sisi	DF	1 sisi	2 sisi
250	0.1039	0.1236	300	0.0948	0.1129
251	0.1036	0.1234	301	0.0947	0.1127
252	0.1034	0.1231	302	0.0945	0.1125
253	0.1032	0.1229	303	0.0944	0.1123
254	0.1030	0.1226	304	0.0942	0.1121
255	0.1028	0.1224	305	0.0941	0.1120
256	0.1026	0.1222	306	0.0939	0.1118
257	0.1024	0.1219	307	0.0937	0.1116
258	0.1022	0.1217	308	0.0936	0.1114
259	0.1020	0.1215	309	0.0934	0.1112
260	0.1018	0.1212	310	0.0933	0.1111
261	0.1016	0.1210	311	0.0931	0.1109
262	0.1015	0.1208	312	0.0930	0.1107
263	0.1013	0.1205	313	0.0928	0.1105
264	0.1011	0.1203	314	0.0927	0.1104
265	0.1009	0.1201	315	0.0926	0.1102
266	0.1007	0.1199	316	0.0924	0.1100
267	0.1005	0.1196	317	0.0923	0.1098
268	0.1003	0.1194	318	0.0921	0.1097
269	0.1001	0.1192	319	0.0920	0.1095
270	0.0999	0.1190	320	0.0918	0.1093
271	0.0998	0.1187	321	0.0917	0.1092
272	0.0996	0.1185	322	0.0915	0.1090
273	0.0994	0.1183	323	0.0914	0.1088
274	0.0992	0.1181	324	0.0913	0.1086
275	0.0990	0.1179	325	0.0911	0.1085
276	0.0989	0.1177	326	0.0910	0.1083
277	0.0987	0.1175	327	0.0908	0.1082
278	0.0985	0.1173	328	0.0907	0.1080
279	0.0983	0.1170	329	0.0906	0.1078
280	0.0981	0.1168	330	0.0904	0.1077
281	0.0980	0.1166	331	0.0903	0.1075
282	0.0978	0.1164	332	0.0902	0.1073
283	0.0976	0.1162	333	0.0900	0.1072
284	0.0975	0.1160	334	0.0899	0.1070
285	0.0973	0.1158	335	0.0898	0.1069
286	0.0971	0.1156	336	0.0896	0.1067
287	0.0969	0.1154	337	0.0895	0.1065
288	0.0968	0.1152	338	0.0894	0.1064
289	0.0966	0.1150	339	0.0892	0.1062
290	0.0964	0.1148	340	0.0891	0.1061
291	0.0963	0.1146	341	0.0890	0.1059
292	0.0961	0.1144	342	0.0888	0.1058
293	0.0960	0.1142	343	0.0887	0.1056
294	0.0958	0.1140	344	0.0886	0.1055
295	0.0956	0.1138	345	0.0884	0.1053
296	0.0955	0.1136	346	0.0883	0.1052
297	0.0953	0.1135	347	0.0882	0.1050
298	0.0951	0.1133	348	0.0881	0.1049
299	0.0950	0.1131	349	0.0879	0.1047

INDONESIA

## Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>a</sup>

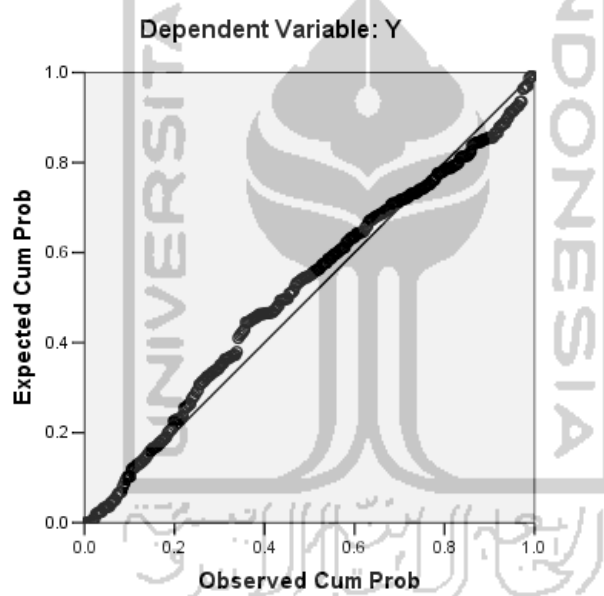
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.643 <sup>a</sup>	.413	.408	.83423	1.912

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

## Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

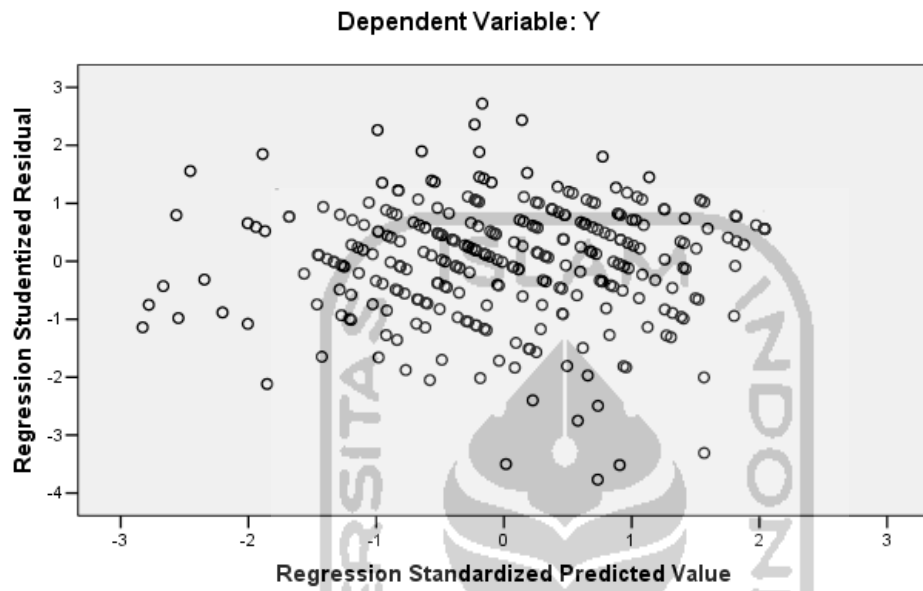
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.282	.278		1.014	.311		
	X1	.134	.059	.126	2.279	.023	.646	1.547
	X2	.318	.070	.265	4.554	.000	.585	1.710
	X3	.425	.050	.413	8.469	.000	.834	1.199

a. Dependent Variable: Y



# Uji Heterokedastisitas

Scatterplot



UNIVERSITAS  
INDONESIA  
الجامعة الإسلامية  
الابن سينا

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.413	.408	.83423

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145.214	3	48.405	69.552	.000 <sup>a</sup>
	Residual	205.999	296	.696		
	Total	351.213	299			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.282	.278		1.014	.311
	X1	.134	.059	.126	2.279	.023
	X2	.318	.070	.265	4.554	.000
	X3	.425	.050	.413	8.469	.000

a. Dependent Variable: Y