

JURNAL ILMIAH
MATRIK

(Ilmu Komputer)

Pengembangan Teknologi Single Sign On Berbasis CAS-LDAP di Universitas Bina Darma

Yesi Novaria Kunang dan Ilman Zuhri Yadi

Efektivitas dan Performance Website Dinas Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang Sebagai Media Pelayanan Publik

Merry Agustina

Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Methode

Vivi Sahfitri

Fuzzy Clustering dalam Pengclusteran Data Curah Hujan Kota Bengkulu Dengan Algoritma C-Means

Herlina Latipa Sari

Analisis QoS Wireless LAN pada Perangkat Access Point 802.11g

Timur Dali Purwanto

Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penerimaan KRS Online

Fatmasari dan Muhamad Ariandi

Penerapan Sistem Pakar Untuk Diagnose Penyakit pada Manusia yang Disebabkan oleh Nyamuk dengan Metode Forward Chaining

Sapri

Diterbitkan Oleh:
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma, Palembang

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
MENGUNAKAN *SERVQUAL* METODE**

Vivi Sahfitri
Universitas Bina Darma
Jln. Ahmad Yani No.12, Plaju, Palembang
e-mail : vsahvitri@yahoo.com

Abstrak : Implementasi Sistem informasi merupakan salah satu fasilitas pendukung bagi kinerja dalam suatu instansi. Pemanfaatan Sistem informasi bertujuan untuk mempermudah tugas pengguna (*user*) sehingga dapat dicapai penghematan waktu, biaya, dan sumber daya dalam pengambilan keputusan. *User Satisfaction* atau Kepuasan pengguna dari suatu Sistem Informasi merupakan salah satu faktor atau ukuran terhadap keberhasilan bagi proses pengembangan dan implementasi Sistem Informasi pada suatu instansi. Penelitian ini menganalisis tentang kualitas layanan Sistem Informasi menggunakan variabel yang terdapat dalam metode *Service Quality* atau *Servqual metode*. Variabel yang akan diukur adalah variabel *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara serentak atau simultan ataupun secara parsial terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel variabel yang ada dalam penelitian. Sedangkan dari hasil analisis Regresi diperoleh fakta bahwa kontribusi kelima variabel tersebut adalah 66,5 % terhadap variable Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

Kata Kunci : *ServQual Methode, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Kepuasan Pengguna SI*

Abstract: Implementation of information systems is one of the supporting facilities for the performance of an institution . Utilization Information System aims to simplify the task of the user in order to achieve savings in time , cost , and resource decision-making . User Satisfaction of an information system is one of the factors or measures of success for the development and implementation of Information Systems. This study analyzed the use of Information Systems service quality variables contained in the method of the Service Quality. The results of this study indicate that simultaneous or partially simultaneous or there is a significant and positive relationship between the variables in the study variables . While the regression analysis of the results obtained by the fact that the contribution of the five variables is 66.5 % of the variable User Satisfaction Information System .

Keywords : ServQual Method , Tangibles , Reliability, Responsiveness , Assurance , Emphaty , User Satisfaction of Information System.

1. PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya Ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan berbagai dampak bagi bidang-bidang kehidupan manusia. Perkembangan Teknologi Informasi yang pada era globalisasi ini telah membawa perubahan bagi kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi memberikan berbagai kemudahan untuk memperoleh informasi, membantu menyelesaikan pekerjaan dan juga memberikan layanan maksimal kepada pengguna teknologi informasi tersebut.

Ketersediaan teknologi informasi saat ini telah banyak di dimanfaatkan oleh instansi – instansi masyarakat baik pemerintah ataupun swasta. Bahkan secara perseorangan pemanfaatan teknologi informasi dapat digunakan untuk membantu individu dalam menjalankan usahanya. Semakin banyaknya penggunaan Teknologi informasi dalam membantu operasional perusahaan, merupakan masalah yang sangat menarik untuk diteliti. Salah satu produk Teknologi Informasi yang banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi baik swasta, pemerintah ataupun bidang

pendidikan dan jasa adalah Sistem Informasi. Penggunaan Sistem Informasi sangat membantu dalam kegiatan operasional perusahaan. Dengan adanya sistem informasi maka data-data dan informasi-informasi yang diinginkan dalam perusahaan lebih mudah untuk diperoleh. Pada dasarnya Sistem informasi dibangun sebagai fasilitas pendukung kinerja dalam suatu instansi. Penggunaan sistem informasi dimaksudkan untuk mempermudah tugas pengguna (*user*) sehingga dapat dicapai penghematan waktu, biaya, dan sumber daya dalam pengambilan keputusan.

Untuk Memenuhi kebutuhan kualitas pengguna Sistem Informasi, perusahaan ataupun instansi harus mengetahui siapa pengguna (*User*) mereka dan apa yang mereka inginkan. Dimensi Kualitas memberikan perusahaan atau instansi suatu kerangka kerja untuk menjawab pertanyaan, apa yang diinginkan para *user*. Para Pengguna (*user*) mencari dimensi-dimensi kualitas ini. Saat para pimpinan suatu instansi atau perusahaan memulai tugas perencanaan, mereka memutuskan tentang produk atau jasa yang akan ditawarkan instansi perusahaan. Dalam hal ini, para pimpinan sebenarnya telah mengarah pada dimensi-dimensi kualitas. Kumpulan kualitas produk atau jasa yang ditetapkan adalah yang diyakini para pimpinan akan paling memenuhi kebutuhan para pelanggan. Sehingga pada akhirnya perusahaan akan dapat memahami dan menyediakan berbagai hal yang menjadi harapan dan kebutuhan penggunanya.

Kepuasan pengguna dari suatu Sistem Informasi merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan

dan implementasi Sistem Informasi pada suatu instansi / perusahaan. Citra kualitas layanan yang baik tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna Sistem Informasi tersebut. Persepsi pengguna (*user*) terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Definisi dari kualitas telah diuraikan dalam banyak cara. James Martin seorang konsultan komputer mendeskripsikan kualitas perangkat lunak sebagai tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi kebutuhan pemakai. Atau secara umum dapat disederhanakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan. Kesesuaian spesifikasi atau kriteria yang diinginkan pengguna (*user*) akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna Sistem Informasi tersebut. Definisi yang paling sederhana dari kualitas adalah kesesuaian dengan spesifikasi pengguna. Ide dasarnya kualitas bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan suatu instansi, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pengguna atau pelanggan. Kunci untuk mencapai kualitas adalah mengetahui siapa pengguna dan apa yang diinginkannya. Kualitas tidak ditentukan oleh satu atribut atau dimensi dari suatu produk atau jasa, tetapi ditentukan oleh beberapa atribut. David Gravin memperkenalkan subyek kualitas yang diterapkan pada diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda (Raymond, 2007). Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari : Kinerja, features, keandalan, kesesuaian, daya

tahan, kemudahan perbaikan, keindahan, dan persepsi terhadap kualitas. Sedangkan subyek kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar dimensi-dimensi kualitas (Zeithaml dkk, 2005) terdiri dari : Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*) dan Empathy (*Empathy*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality (Servqual Methode)*. Metode *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi.(Arasli dkk, 2005). Sedangkan menurut (Bryland dkk, 2001) mengemukakan bahwa metode *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik . Menurut (Bryland dkk, 2001) Kualitas Pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan, yaitu : (1). Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi.(2). Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas. (3). Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran untuk menganalisis kualitas layanan Sistem Informasi dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual Methode)*. Sebagai objek dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Akademi (SIKAD) di beberapa perguruan tinggi swasta di Kota Palembang. Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka hipotesis dalam

penelitian ini akan menguji hubungan antara variabel-variabel kualitas layanan Sistem Informasi dengan *ServQual Methode* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Desain Penelitian

Desain usulan penelitian yang akan digunakan adalah desain kausal yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam usulan penelitian ini variabel bebas yang terdiri dari *Tengibles* (Bukti terukur) (X1), *Reliability* (Keandalan) (X2), *Responsiveness* (daya tanggap) (X3), *Assurance* (Jaminan) (X4) dan *Emphaty* (empati) (X5) dan variabel terikat dari usulan penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (*User Satisfaction*) (Y). Usulan Penelitian ini ingin melihat pengaruh Variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap variabel Y secara parsial dan secara serentak.

2.2. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini mahasiswa Perguruan Tinggi swasta di Kota Palembang yang merupakan pengguna dari Sistem Informasi Akademik (SIKAD) digunakan pada masing-masing Perguruan Tinggi. Sedangkan Sampel penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu Mahasiswa yang menggunakan Ssistem Informasi Akademik (SIKAD) sebagai fasilitas atau sarana dalam melaksanakan perkuliahan. Menurut Pendapat

Champion dan AA.K. Baila menyatakan bahwa sampel cukup valid untuk di analisis secara statistic sedikitnya diperlukan 30 sampai 100 responden (Manase malo, 2005). Maka berdasarkan pendapat ini, sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 400 responden yang terdiri mahasiswa yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) beberapa Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang.

2.3. Definisi Operasional

Definisi Operasional sering dijelaskan sebagai suatu spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur variabel. Variabel operasional dijelaskan sebagai unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional akan mampu menjelaskan suatu fenomena secara tepat.

Definisi operasional sering dijelaskan sebagai suatu spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur variabel. Variabel operasional merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional akan mampu menjelaskan suatu fenomena secara tepat. Tabel berikut menjelaskan tentang operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Skala
<i>Tangibles</i> (X1)	- Fasilitas - Pegawai - Perlengkapan - Peralatan	Interval
<i>Reliability</i> (X2)	- Konsisten - Akurat - Handal	Interval

<i>Responsiveness</i> (X3)	- Kesigapan staff dalam melayani pemakai sistem - Kecepatan staff dalam menangani transaksi - Penanganan keluhan pemakai sistem	Interval
<i>Assurance</i> (X4)	- Kompetensi - Kesopanan - Kredibilitas	Interval
<i>Empathy</i> (X5)	- Akkses - Komunikasi - Pemahaman Pada Pemakai Sistem	Interval
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y)	- Faktor-faktor kejiwaan - Interaksi sosial antar sesama - Kondisi lingkungan	Interval

2.4. Metode Pengumpulan data

Dalam penelitian ini jenis yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder.

a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang didapat dari hasil: Wawancara dan kuesioner dengan responden sebagai pengguna Sistem Informasi akademik. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai penggunaan Sistem Informasi Akademik di Perguruan Tinggi Swasta yang menjadi objek penelitian. Pertanyaan yang diajukan adalah ditentukan dari hasil studi literatur berdasarkan kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan untuk memperoleh data mentah untuk diolah agar mendapatkan bukti empiris terhadap variabel variabel dlam penelitian, maka di berikan kuisioner untuk diisi oleh

responden agar dapat menjadi dasar pengolahan data penelitian.

b. Data sekunder didapat melalui pengkajian terhadap dokumen-dokumen resmi serta laporan-laporan kegiatan internal, yang meliputi: Buku-buku pelajaran dan buku-buku lain yang mendukung penelitian. Literatur berupa majalah, surat kabar, artikel, jurnal, buletin, makalah dan sebagainya. Referensi atau rujukan berupa skripsi atau laporan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

2.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah Angket / Kuisisioner. Data yang diperlukan meliputi data tentang penerimaan Teknologi Informasi yang meliputi pemanfaatan Teknologi Informasi yang digunakan di Perguruan Tinggi swasta yang menjadi responden baik dalam proses administrasi maupun proses pembelajaran. Hal-hal yang dilihat adalah *tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi. Semua data diklasifikasikan ke dalam indikator-indikator yang dikonstruksikan dalam instrumen kuisisioner. Daftar pertanyaan yang akan disampaikan kepada responden yang dijawab adalah daftar pertanyaan yang sudah disusun dengan disertai alternatif jawabannya. Responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang disediakan. Selanjutnya kuisisioner yang digunakan akan diuji reliabilitas dan validitasnya. Nilai *cronbach alpha* menunjukkan sejauh mana suatu alat dapat dipercaya untuk mengukur suatu objek. Jika Koefisien *cronbach alpha* lebih besar dari 0.6

maka kuisisioner yang digunakan dikatakan reliable. Dan nilai korelasi F hitung yang lebih besar dari r standar menyatakan bahwa kuisisioner yang digunakan valid. Kuisisioner yang dibuat memiliki skala 1 sampai 5 (*five-point likert scale*). Skala yang digunakan adalah skala *linkert*.

2.6. Teknik Analisis Data

2.6.1. Deskriptif Kualitatif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil. Statistik deskriptif disajikan melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median dan mean. Kegiatan dalam analisis data antara lain mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesa yang telah diajukan.

2.6.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas ditujukan untuk menguji sejauhmana alat ukur yang berupa kuisisioner

dapat mengukur apa yang hendak diukur. Dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*, dihitung dengan skor total untuk mengetahui pertanyaan mana yang valid dan tidak valid. Penelitian ini menggunakan kuisioner untuk mengumpulkan data penelitian, dan untuk mengetahui indeks validitas angket tersebut digunakan rumus *product moment correlation* dari Pearson.

Uji reliabilitas ditujukan untuk menguji sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan bila alat ukur tersebut digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama, maka hasil yang diperoleh relatif konsisten. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *cronbach alpha*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari 0,6.

2.6.3 Pengujian Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksikan melalui variabel independen atau prediktor secara individual. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen atau sebaliknya. Analisis regresi berganda

digunakan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Dalam penelitian ini variabel independent yang digunakan berjumlah 5 variabel.

2.6.4. Pengujian Korelasi

Menurut Umar (2004:194) analisa korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel yang lain. Simbol dari besaran korelasi adalah r yang disebut koefisien korelasi sedangkan simbol parameternya adalah p . Nilai koefisien korelasi r berkisar antara -1 sampai $+1$ yang kriteria pemanfaatannya dijelaskan sebagai berikut: (1). Jika nilai $r > 0$ artinya telah terjadi hubungan yang linier positif yaitu makin besar nilai variabel x (*independent*), makin besar pula nilai variabel Y , dan sebaliknya.(2). Jika nilai $r < 0$ artinya telah terjadi hubungan yang linier negatif yaitu makin kecil nilai variabel x (*independent*), makin besar pula nilai variabel Y , dan sebaliknya. (3). Jika nilai $r = 0$ artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel x (*independent*) dengan variabel Y .

3. HASIL DAN PEMBAHASAAN

3.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini berupa analisis Kualitas Layanan Sistem informasi dengan menggunakan *ServQual Method*. Hal yang akan diukur dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik di Beberapa Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Palembang dengan menggunakan Metode *Service Quality (ServQual)*. Metode yang dipakai untuk mengukur hal ini adalah *Service*

Quality (ServQual) Pada penelitian ini akan dibahas mengenai pengaruh *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap variabel kepuasan pengguna Sistem Informasi baik secara parsial maupun secara simultan. Hal pertama yang akan dilakukan adalah analisis instrument penelitian. Instrumen penelitian dikatakan baik apabila instrument penelitian tersebut memenuhi syarat validitas dan reliable. Kemudian dilakukan uji regresi berganda dan uji korelasi menjawab hipotesis yang telah ditentukan.

3.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini antara lain berdasarkan jenis kelamin dan berdasarkan status responden. Pembagian Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Tabel Distribusi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	179	45
Perempuan	221	55
Total	400	100

3.1.2. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Salah satu persoalan yang penting dalam suatu penelitian ialah, perlunya dilakukan pengujian apakah sebuah instrument (alat ukur) dalam pengambilan data untuk penelitian itu valid dan reliable. Untuk Menguji instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu. Kegiatan ini dilakukan agar data yang diperoleh dari responden penelitian benar-benar valid yang

artinya dapat mengukur apa yang akan diukur dalam penelitian yang dilakukan. Selain itu instrumen atau alat yang digunakan dalam kegiatan penelitian harus pula reliable atau konstan dalam pengambilan data.

3.1.2.1. Validitas Alat Ukur

Validitas sebuah alat ukur diketahui dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan total skor masing-masing item. Validitas atau correlation dinyatakan valid apabila mempunyai nilai *correlation r* hitung lebih besar dari *r* standar atau *r* tabel. Skor *r* tabel dapat dilihat dalam tabel statistika. Nilai *r* tergantung pada banyaknya jumlah responden yang ada. Di dalam penelitian ini jumlah responden berjumlah 400 orang, menurut tabel statistika tingkat korelasi nilai *r* harus lebih besar dari 0,098. Pada tabel dibawah ini terlihat bahwa nilai *corrected item total correlation* > 0,098 untuk nilai X1, X2, X3,X4, X5, Y berarti semua pertanyaan didalam kuisisioner dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas untuk Variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y

No	Variabel	Indikator	Corrected item
1.	X1	X11	0,340
		X12	0,537
		X13	0,452
		X14	0,397
2.	X2	X21	0,357
		X22	0,571
		X23	0,439
		X24	0,420
3.	X3	X31	0,457
		X32	0,297
		X33	0,389
		X34	0,543
		X35	0,412
4	X4	X41	0,314

		X42	0,217
		X43	0,431
		X44	0,326
		X45	0,322
5	X5	X51	0,327
		X52	0,317
		X53	0,325
		X54	0,411
6	Y	Y1	0,564
		Y2	0,646
		Y3	0,407
		Y4	0,567
		Y5	0,559
		Y6	0,592
		Y7	0,552
		Y8	0,479
		Y9	0,326
		Y10	0,441
		Y11	0,325
		Y12	0,329

3.1.2.2. Reliabilitas Alat Ukur

Uji reliabilitas terhadap alat ukur (instrument) penelitian adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat ukur (instrument) tersebut. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah reliabilitas berhubungan dengan masalah ketetapan hasil instrumen. Atau walaupun terjadi perubahan hasil instrumen, namun perubahan tersebut dianggap tidak berarti.

Jika nilai koefisien *alpha* atau *cronbach's alpha* $> 0,6$, maka butir-butir pertanyaan pada instrumen atau angket dikatakan reliabel. Dalam penelitian ini diperoleh nilai koefisien *alpha* atau *cronbach's alpha* untuk variabel X1 sebesar 0,881, untuk variabel X2 sebesar 0,763, untuk variabel X3 sebesar 0,852, untuk variabel X4 sebesar 0,715, untuk variabel X5 sebesar 0,784 dan

untuk variabel Y sebesar 0,673. Disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y dikatakan reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas untuk Variabel X1, X2, X3 dan Y

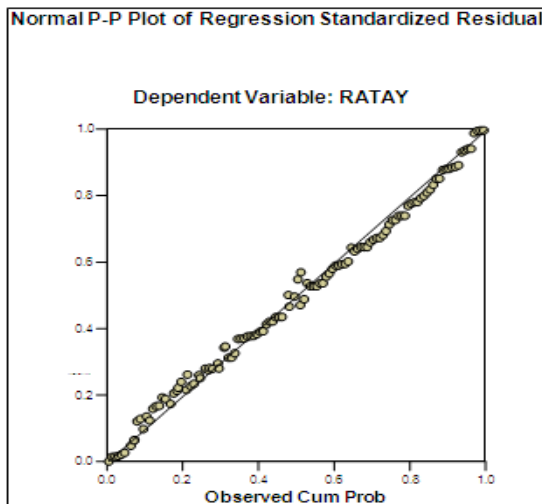
No.	Variabel	Cronbach Alpha
1.	X1	0,881
2.	X2	0,763
3.	X3	0,852
4.	X4	0,715
5.	X5	0,784
6.	Y	0,673

3.1.2.3. Uji Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi linier berganda terdapat tiga persyaratan uji analisis regresi berganda yang harus dipenuhi, yaitu uji normalitas, uji heterokedasitas dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

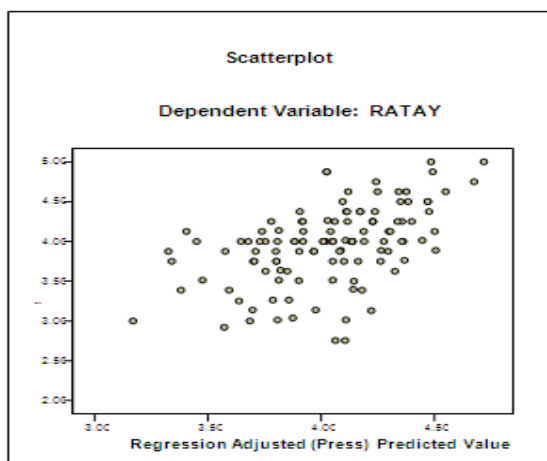
Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi, variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X1, X2, X3, X4 dan X5) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini data terdistribusi normal dalam model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P Plot, di mana titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal sehingga dikatakan berdistribusi normal.



Gambar 2. Uji Normalitas Variabel

b. Uji Heterokedasitas

Pengujian heterokedasitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini yang ditunjukkan oleh grafik *scatterplot* terlihat titik-titik yang menyebar secara acak dan data menyebar dengan baik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini dapat diartikan tidak terjadi heterokedasitas pada model regresi.



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

c. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1. Pengujian autokorelasi pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai *durbin watson* sebesar 1.589 dimana angka *durbin watson* di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.

Tabel 5. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.697 ^a	.567	.672	.56271	1.589

- a. Predictors : (Constant), RATA X1, RATA X2, RATA X3, RATA X4, RATA X5
 b. Dependent Variable : RATA Y

d. Uji Regresi Linier Berganda

Berikut ini tabel yang memperlihatkan hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini.

Tabel 6. Uji regresi Linier

Model	B	T	Sig
1 (constant)	.288	4.667	.003
Rata X1	.281	5.181	.001
Rata X2	.060	3.271	.007
Rata X3	.161	7.332	.003
Rata X4	.112	5.285	.000
Rata X5	.906	10.120	.000

- a. Dependent Variable: Rata Y

Hasil Uji Regresi Linier Berganda dapat memperlihatkan besarnya pengaruh antar variabel variabel dalam penelitian.

e. Uji Korelasi

Uji korelasi merupakan uji yang bertujuan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan antar variabel. Korelasi parsial digunakan untuk menganalisis pengaruh

antara variabel independen dengan variabel dependent.

Tabel 7. Uji Korelasi

No.	Variabel	R-Square
1.	X1 terhadap Y	0,158
2.	X2 terhadap Y	0,242
3.	X3 terhadap Y	0,285
4.	X4 Terhadap Y	0,176
5.	X5 Terhadap Y	0,141
6.	X1, X2, X3, X4, X5 terhadap Y	0,665

3.2. Pembahasan

Berkaitan dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian, maka dapat diperoleh fakta tentang Pengukuran Kualitas layanan Sistem Informasi Akademik Di perguruan Tinggi swasta di kota Palembang dengan menggunakan metode *service quality (ServQual Methode)*

Tabel 6 menunjukkan uji regresi linear berganda yang diperoleh dari pengolahan data dalam penelitian sehingga diperoleh persamaan linear sebagai berikut :

$$Y = 0.288 + 0.281X_1 + 0.060X_2 + 0.161X_3 + 0.112X_4 + 0.906X_5$$

Dari fungsi tersebut maka dapat dijelaskan bahwa : setiap perubahan satu unit skor pada variabel X atau variabel *Independent* akan menyebabkan perubahan sebesar skor atau nilai hasil pengukuran pada masing masing variabel independent terhadap variabel Y atau variabel *Dependent*. Sedangkan tanda positif dari tiap-tiap hasil pengukuran menjelaskan bahwa perubahan yang terjadi adalah searah pada kedua variabel tersebut (variabel xX terhadap variabel Y).

Hasil uji korelasi yang diperoleh dalam penelitian dapat diketahui bahwa Variable

Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan variabel *Empathy* memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang. Hal ini berdasarkan pada tabel *korelasi product moment* nilai r tabel pada penelitian ini adalah 0.098 Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 17 untuk korelasi Variabel variabel independent tersebut terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (variabel Y) dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara semua variabel variabel independent tersebut terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang diperoleh mahasiswa dalam kegiatan Akademik yang mereka jalani di Perguruan Tinggi Mereka.

Uji serentak (Simultan) yang dilakukan melihat hubungan antara kelima variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa nilai r hitung yang diperoleh sebesar 0,665. Dari hasil pengujian ini dapat dilihat bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif dan signifikan antara variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *emphaty* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang berhubungan dengan Kualitas Layanan Sistem Informasi. Kontribusi kelima variabel bebas terhadap Kepuasan Pengguna

Sistem Informasi sebesar 66,5%. Sisanya 33,5% Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang digunakan dalam kegiatan akademik pada Mahasiswa beberapa Perguruan Tinggi Swasta di Palembang dipengaruhi hal lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan serta sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji korelasi, diperoleh fakta bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kelima variabel bebas, yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang digunakan mahasiswa dalam Kegiatan Akademik pada beberapa Perguruan Tinggi Swasta di Palembang , baik secara parsial maupun secara Simultan.
2. Kontribusi Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *emphaty* dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dalam kegiatan Akademik Mahasiswa, secara berurutan adalah sebesar 15,8 %, 24,2 %, 28,5%, 17,6% dan 14,1%.
3. Kontribusi ketiga variabel bebas terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi bagi mahasiswa dalam kegiatan akademik mereka adalah sebesar 66,5%.

DAFTAR RUJUKAN

- Arasli, Huseyin, Mehtap-Smadi, Salime, dan Katircioglu, Salih Turan, 2005, "Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry", *Managing Service Quality*, Vol.15 (1), pp. 41-56
- Bryceland, Alexandria dan Curry, Adrienne, 2001, "Service improvements in public services using Servqual", *Managin Service Quality*, Vol. 11 (6), pp. 389-401
- Manase, M. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Karunika Jakarta. Universitas Terbuka.
- Mc Leod Raymond , 2007. *Management Information Systems / 10th.ed.*, Upper Saddle River : Pearson Education
- Umar, Husein., 2000. *Merode Penelitian untuk skripsi dan tesis bsinis*, Cetakkan ketiga PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A.,Leonard L. Berry, and A. Parasuraman (2005), *Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing*, *Jounal of Marketing*, April,pp.35-48

