**Bidang Ilmu : Rekayasa**

**LAPORAN HASIL PENELITIAN**

**DOSEN PEMULA**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI**

**MENGGUNAKAN SERVQUAL METHODE**

**TIM PENGUSUL**

**Marlindawati, M.M., M.Kom NIDN : 0224037201**

**Muhammad Nasir, M.M., M.Kom NIDN : 0217048001**

**Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M NIDN : 0022097701**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**DESEMBER 2012**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENELITIAN PEMULA**

1. Judul Penelitian : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi

Menggunakan *Servqual Methode*

Bidang Ilmu : Rekayasa

2. Peneliti

Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Marlindawati, M.M., M.Kom

b. NIP : 990107081

c. NIDN : 0224037201

d. Pangkat / Golongan : Penata Muda / Gol. IIIb

e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli

f. Fakultas / Program Studi : Ilmu Komputer / Teknik Informatika

g. Pusat Penelitian : LPPM Universitas Bina Darma

h. Alamat Instansi : Jl. Jend. A.Yani No.12 Palembang

i. Telp/Faks/E-mail :

[0711-515679, 0711-5470961](mailto:0711-515679, 0711-5470961                                                    marlindawati@mail.binadarma.ac.id)

[marlindawati@mail.binadarma.ac.id](mailto:0711-515679, 0711-5470961                                                    marlindawati@mail.binadarma.ac.id)

3. Biaya yang diperlukan : Rp. 6.750.000,-

Palembang, Desember 2012

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer Ketua Peneliti

Universitas Bina Darma

**M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., Ph.D** **Marlindawati, M.M., M.Kom**

NIP.990109088 NIP.990107081

Mengetahui

Ketua Lembaga Penelitian

Universitas Bina Darma

**P.H. Saksono, S.T., M.Sc., Ph.D**

NIP. 0213056801

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marlindawati, M.M., M.Kom

NIP/ NIDN : 990107081 / 0224037201

Pangkat / Golongan : Penata Muda / IIIb

Jabatan Fungsional : Asisten Ahli

Alamat : Jl. Sungai Sahang Lr. Kemang no.5275 A

Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian kami dengan Judul*Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Methode* yang dibiayai DIPA KOPERTIS WILAYAH II PALEMBANG bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga / sumber dana lain. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian yang sudah diterima ke kas negara. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Palembang, Desember 2012

Mengetahui,

Ketua Lembaga Penelitian, Yang menyatakan,

**(P.H. Saksono, S.T., M.Sc., Ph.D) (Marlindawati, M.M., M.kom)**

**ABSTRAK**

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. 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. Penelitian ini akan menganalias pengaruh variabel *Service Quality (servqual)*  yang terdiri dari variabel *tangibles, reliability, Responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap Kepuasan Pengguna Sisten Informasi. Sebagai objek atau responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa beberapa PTS di Kota Palembang yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dalam proses akademik atau pembelajaran yang dilakukan. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa secara simultan maupun secara parsial terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* terhadap variabel kepuasan pengguna Sistem Informasi. Sedangkan dari hasil analisis Regresi diperoleh fakta bahwa kontribusi kelima variabel tersebut adalah 65,9 % terhadap variable Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

Kata Kunci : *Servqual Methode, Tangibles, Reliability, Responsiveness,*

*Assurance, Emphaty, Kepuasan Pengguna SI*

**PRAKATA**

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan Laporan Penelitian dengan judul **ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN SERVQUAL METHODE.**

*.* Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat penerimaan pembelajaran pada terhadap materi penggunaan teknologi informasi khususnya pada teknologi informasi yang dimanfaatkan di beberapa perguruan tinggi swasta di kota Palembang. Dalam penyelesaian Laporan Penelitian ini penulis memperoleh berbagai macam masukan yang berguna untuk kesempurnaannya. Untuk itu penulis sampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga atas peran dan bantuan yang tak ternilai dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Ucapan terimakasih yang tak terhingga juga penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc., selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi dan Kopertis Wilayah II, selaku pihak yang membiayai Penelitian ini.
3. M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma.
4. P.H. Saksono, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Bina Darma.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna baik isi maupun penyampaiannya. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan wawasan ilmu dan studi di bidang informatika pada khususnya serta dapat dimanfaatkan oleh semua pihak yang memerlukannya.

Palembang, November 2012

## 

## Tim Penulis

DAFTAR ISI

**Halaman**

**HALAMAN JUDUL i**

**HALAMAN PENGESAHAN ii**

**SURAT PERNYATAAN iii**

**ABSTRAK iv**

**PRAKATA v**

**DAFTAR ISI vii**

**DAFTAR GAMBAR ix**

**DAFTAR TABEL x**

**BAB I PENDAHULUAN**  **1**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Perumusan Masalah 3
  3. Tujuan Penelitian 5
  4. Manfaat Penelitian 5

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**  **6**

* 1. Kualitas Layanan Sistem Informasi 6
  2. Metode Servqual 7
  3. Langkah-langkah Pengukuran Kualitas Layanan 8
  4. Hipotesis Penelitian 9

**BAB III TUJUAN D MANFAAT PENELITIAN**  **11**

* 1. Tujuan Penelitian 11
  2. Manfaat Penelitian 12

**BAB IV METODE PENELITIAN**  **14**

* 1. Desain Penelitian 14
  2. Lokasi Penelitian 14
  3. Metode Pengumpulan Data 15
  4. Sumber Data 15
  5. Populasi dan Sampel 15
  6. Definisi Operasional 16
  7. Instrumen Penelitian 17
  8. Teknik Analisis 18

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**  **22**

* 1. Hasil Penelitian 22

5.1.1 Deskripsi Responden 23

5.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian 23

5.1.3 Variabel Tangibles (X1) 23

5.1.4 Variabel Reliability (X2) 24

5.1.5 Variabel Responsiveness (X3) 24

5.1.6 Variabel Assurance (X4) 25

5.1.7 Variabel Emphaty (X5) 26

5.1.8 Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) 26

5.1.9 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas 27

5.1.10 Uji Analisis Regresi Berganda 30

5.1.11 Uji Korelasi 33

* 1. Pembahasan Hasil Penelitian 34

**BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**  **41**

* 1. Simpulan 41
  2. Saran 41

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

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 masyaarakat. Pemanfaatan teknologi informasi memberikan berbagai kemudahan untuk memperoleh informasi, membantu menyelesaikan pekerjaan dan juga memberikan layanan maksimal kepada pengguna teknologi informasi tersebut.

Ketersedian teknologi informasi saat ini telah banyak di manfaatkan 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 mmulai tugas perencanaan, mereka memutuskan tentang produk atau jasa yang akan ditawarkan intansi 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 meyediakan berbagi 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.

**1.2. Perumusan Masalah**

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. Dalam penelitian ini akan di rumuskan suatu permasalahan yaitu : “ Bagaimana analisis Kualitas Layanan Sistem informasi dengan menggunakan ServQual Method ?”.

Sebagai objek dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Akademi (SIAKAD) 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 Method terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

**1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui hubungan antara variabel kualitas layanan sistem Informasi berdasarkan ServQual Method terhadap variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang dilakukan secara parsial dan simultan.
2. Mengetahui faktor – faktor dominan yang mempengaruhi kualitas layanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan pengguna Sistem Informasi.

**1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaatkan yang diharapka dari hasil penelitian ini adalah :

1. Memberikan bukti empiris hubungan antara variabel kualitas layanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dan faktor faktor dominan yang mempengaruhinya sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan Sistem informasi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna Sistem Informasi tersebut.
2. Diharapkan dapat menjadi landasan atau bahan informasi untuk penelitian-penelitian serupa dimasa yang akan datang.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1. KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI**

Definisi yang paling sederhana dari kulitas adalah kesesuaian dengan spesifikasi pengguna. Ide dasrnya kualitas bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan suatu instansi, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pengguna atau pelanggan. Kunci untuk mencapai kulaitas adlah 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:

1. Kinerja

Dimensi ini mengenai seberapa baik suatu Sistem Informasi melakukan apa yang memang harus dilakukan.

1. Features

"pernik-pernik" yang melengkapi atau meningkatkan fungsi dasar pada sistem informasi. Sebagai contoh : input, prose dan output yang diinginkan.

1. Keandalan

Dimensi kualitas ini berkaitan dengan kemampuan Sistem Informasi untuk bertahan selama penggunaan yang biasa.

1. Kesesuaian

Berkaitan dengan seberapa baik sistem tersebut sesuai dengan standar.

1. Daya Tahan

Daya tahan *(durability)* adalah ukuran umur ekonomi Sistem Informasi dan Teknologi modern.Banyak terdapat produk Sistem Informasi yang dihasilkan berjenis sekali pakai, ini berarti Sistem Informasi yang ada tersebut sama sekali tidak akan terpakai jika terjadi pengembangan sistem.

1. Kemudahan Perbaikan.

Sistem Informasi yang digunakan untuk jangka panjang sering harus diperbaiki atau dipelihara. Rancangan Sistem Informasi yang memudahkan perbaikan akan menambah nilai produk. Karakteristik personil yang melakukan perbaikan juga bagian dari dimensi ini.

1. Keindahan

*Aesthetics* Keindahan) suatu Sistem Informasi terletak bagaiman produk tersbut dilihat dan dirasakan dapat menjadi dimensi yang penting.

1. Persepsi terhadap Kualitas

Dimensi ini tidak didasarkan pada sistem informasi itu sendiri tetapi pada citra atau reputasinya. Iklan, peringkat dari para pakar, dan pendapat teman dan keluarga dapat rnempengaruhi persepsi pemakai terhadap produk sistem informasi.

Subyek kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar dimensi-dimensi kualitas (Zeithaml dkk, 2005) , seperti berikut ini :

1. Berwujud (*Tangibles*)

Ini adalah hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan seperti: fasilitas, pegawai, perlengkapan dan peralatan.

1. Keandalan (*Reliability*)

Sama seperti produk harus andal, demikian pula personil jasa harus dapat melakukan pekerjaannya secara konsisten, akurat dan dapat diandalkan.

1. Responsif (*Responsiveness*)

Pelanggan tidak ingin harus menunggu untuk dilayani.

1. Kepastian (*Assurance*)

Pelanggan mengharapkan personil jasa sopan dan terpelajar. Melalui tindakan dan penampilannya, orang yang menyediakan jasa menampilkan kepercayaan dan keyakinan.

1. Empathy *(Emphaty)*

Personil jasa harus menunjukkan perhatian *yang* tulus pada para pelanggan dan kebutuhan mereka.

**2.2. METODE SERVQUAL**

Menurut (Brysland 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.

Metode Servqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi.(Arasli dkk, 2005). Sedangkan menurut (Brysland dkk, 2001) mengemukakan nahwa metode *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik . Metode s*ervqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan (Raymond, 2007) , yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.

2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pengguna serta memberikan perhatian yang tepat.

4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.

5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

**2.3. Langkah – Langkah Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Dengan Menggunakan Metode *ServQual.***

Terdapat beberapa langkah untuk melaksanakan pengukuran kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode *Servqual*, yaitu:

***Langkah 1 :*** Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur.

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai

***Langkah 2 :***: Membuat dan menyebar quisioner

Pembuatan quisioner dilakukan dengan mengaju kepada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya quisioner tersebut disebar secara langsung kepada responden terpilih dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi dilapangan.

***Langkah 3*** : Mengolah data hasil quisioner.

Data hasil penyebaran quisioner sebelum dianalisis dilakukan proses editing kemudian dilakukan proses tabulasi dan hasilnya disajikan dalam bentuk tabulasi. Selanjutnya hasil pengolahan tersebut dapat diolah dengan menggunakan model statistika dengan Analisis Deskriptif.

***Langkah 4 :***: Menganalisis data hasil pengolahan quisioner.

Hasil analisis dari pengolahan quisioner merupakan target yang akan dijadikan tujuan pencapaian tingkat kualitas sistem informasi yang ada. Hasil akhirnya dapat dinyatakan dalam nilai numerik yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada *customer satisfaction performance .*Penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan harapan dan kepuasan yang diterima saat ini.

**2.4. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian akan dilakukan melalui uji hipotesis untuk mengatahui pengaruh variabel *dependent (*X) terhadap Variabel *Independent (Y).* Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

*H0*: Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangibles, reliability, Responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap variabel kepuasan pengguna Sistem Informasi baik secara parsial maupun secara simultan.

*Ha :* Terdapat pengaruh yang terhasignifikan antara variabel *tangibles, reliability, Responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap variabel kepuasan pengguna Sistem Informasi baik secara parsial maupun secara simultan.

**BAB III**

**TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

**3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah suatu indikasi ke arah data/ informasi apa yang akan dihasilkan melalui penelitian. Dalam suatu penelitian terdapat 2 tujuan penelitian yang berdasarkan lingkup tujuan penelitian tersebut. *Yang pertama* adalah Tujuan Umum merupakan pernyataan spesifik yang menggambarkan luaran yang akan dihasilkan dari penelitian, bersifat global, jangka panjang dan abstrak. *Yang kedua*, tujuan Khusus adalah merupakan pernyatan dalam bentuk kongkrit dan dapat diukur. Tujuan khusus ini dapat berupa uraian atau langkah-2 untuk mencapai tujuan umum penelitian. Tujuan khusus biasanya berkaitan dgn masalah penelitian & menunjukkan variabel yg akan diteliti.

Dalam penelitian ini, seperti yang telah diungkapkan pada Bab pertama bahwa tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hubungan antara variabel kualitas layanan sistem Informasi berdasarkan ServQual Method terhadap variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang dilakukan secara parsial dan simultan.
2. Mengetahui faktor – faktor dominan yang mempengaruhi kualitas layanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan pengguna Sistem Informasi.

Tujuan yang diuraikan diatas yang merupakan sasaran dalam pelaksanaan penelitian ini didasarkan pada kenyataan yang dihadapi saat ini. Seperti yang diuraikan sebelumnya bahwa Ketersedian teknologi informasi saat ini telah banyak di manfaatkan 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.

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.

**3.2. Manfaat Penelitian**

Secara umum manfaat adalah bagaimana kegunaan dari penelitian yang dilakukan jika tujuan yang di harapkan telah tercapai. Dalam suatu kegiatan penelitian, manfaat yang diberikan harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Salah satu manfaat dari hasil suatu penelitian dapat berupa informasi yang menjadi dasar dalam mengambil suatu keputusan. Penelitian ini memiliki tujuan seperti yang telah diuraikan diatas yang dapat disimpulkan bahwa dengan mengetahui informasi dan bukti secara empiris tentang kualitas layanan sistem Informasi berdasarkan ServQual Method terhadap variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dapat menjadi tolak ukur dalam perbaikan kualitas layanan Sistem Informasi. Selain itu dengan mengatahui faktor – faktor dominan yang mempengaruhi kualitas layanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan pengguna Sistem Informasi dapat menjadi bahan pertimbangan, model pemikiran dalam perbaikan layanan Sistem Informasi.

**BAB IV**

**METODE PENELITIAN**

* 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 (Y). Usulan Penelitian ini ingin melihat pengaruh Variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap variabel Y secara parsial dan secara serentak. Ciri-ciri penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh dua variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dan melihat pengaruh dua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.
2. Besarnya hubungan didasarkan kepada koefisien korelasi.

**4.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang yang dalam aktivitas akademik memanfaaatkan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Sebagai Responden adalah Mahasiswa Perguruan Tinggi Sawasta di Kota Palembang yang dalam aktivitas akademiknya memanfaatkan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD).

**4.3. Metode Pengumpulan Data**

Langkah-langkah yang dilakukan utuk memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan penelitian ini adalah:

Studi Lapangan yaitu dengan teknik-teknik pengumpulan data :

1. Wawancara, yaitu penulis bertanya langsung dengan responden untuk mendapatkan data yang akurat dan handal.
2. Kuisioner, yaitu penulis memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi guna mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian.
3. Studi Pustaka, yaitu penulis memperoleh data dari sumber-sumber seperti:
4. Buku-buku pelajaran dan buku-buku lain yang mendukung penelitian.
5. Literatur berupa majalah, surat kabar, artikel, jurnal, buletin, makalah dan sebagainya.
6. Referensi atau rujukan berupa skripsi atau laporan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

**4.4. Sumber Data**

Penelitian ini memerlukan data untuk mengungkap fakta sehingga penelitian dapat berhasil sesuai dengan tujuan. Data yang digunakan adalah data primer, yakni data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer yang dikumpulkan berupa penyebaran kuisioner kepada mahasiswa di Sejumlah Perguruan Tinggi di Kota Palembang

**4.5. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini mahasiswa Perguruan Tinggi swasta di Kota Palembang yang merupakan pengguna dari Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) 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 (SIAKAD) 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: 268). Maka berdasarkan pendapat ini, sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 400 responden yang terdiri mahasiswa yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di beberapa Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang.

**4.6. Definisi Operasional**

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 4.1. Operasional Variabel

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Skala** |
| *Tangibles*(X1) | * Fasilitas * Pegawai * Perlengkapan * Peralatan | Interval |
| *Reliability* (X2) | * Konsisten * Akurat * Handal | Interval |
| *Responsiveness(X*3) | * Kesigapan staff dalam melayani pemakai sistem * Kecepatan staff dalam menangani transaksi * Penanganan keluhan pemakai sistem | Interval |
| *Assurance(X4)* | * Kompetensi * Kesopanan * Kredibilitas | Interval |
| *Empathy (X5)* | * Aksses * Komunikasi * Pemahaman Pada Pemakai Sistem | Interval |
| Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) | * Faktor-faktor kejiwaan * Interaksi sosial antar sesama * Kondisi lingkungan | Interval |

**4.7. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah Angket / Kuisioner. 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 kuisioner. 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 kuisioner 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 kuisioner yang digunakan dikatakan reliable. Dan nilai korelasi F hitung yang lebih besar dari r standar menyatakan bahwa kuisioner yang digunakan valid.

Kuisioner yang dibuat memiliki skala 1 sampai 5 *(five-point likert scale)*. Skala yang digunakan adalah skala *linkert* yang berupa interval yaitu :

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju
3. Skor 3 untuk jawaban Ragu-ragu
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju

Dari jawaban responden kemudian diberi skor nilai, agar dapat diolah secara kuantitatif. Selanjutnya data tersebut akan diolah dengan menggunakan SPSS versi 17.

**4.8. Teknik Analisis.**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. **Deskriptif Kuantitatif**

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 varaibel 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.

1. **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas ditujukan untuk menguji sejauhmana alat ukur yang berupa kuisioner 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 yakni:

 (4.1)

Dimana :

R = Korelasi product moment atau nilai validasi item.

X = Jumlah skor semua butir instrument dalam variabel tersebut

Y = Jumlah skor semua butir instrumen dalam variabel tersebut

n = Jumlah responden

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.

1. **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, Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah :

 (4.2)

1. **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. Untuk menghitung nilai korelasi digunakan rumus:

 (4.3)

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.

**BAB V**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Hasil Penelitian**

Pada bab ini akan dibahas hasil penelitian 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.

* + 1. **Deskripsi Responden**

Deskripsi responden yang menjadi target penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 5.1. Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

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

* + 1. **Deskripsi Variabel Penelitian**

Variabel bebas dari penelitian ini adalah *Tengibles(X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5)*. Variabel X1 terdiri dari 4 item pertanyaan, variabel X2 terdiri dari 4 item pertanyaan, variabel X3 terdiri dari 5 item pertanyaan, Variabel X4 terdiri dari 5 Item Pertanyaan dan Variabel X5 terdiri dari 4 Item Pertanyaan Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Sistem Informasi(Y), yang terdiri dari 12 item pertanyaan. Untuk menganalisis variabel-variabel tersebut diambil dari skor rata-rata jumlah skor dari komponen masing-masing variabel kemudian membuat interval untuk masing-masing nilai pada setiap variabel.

* + 1. **Variabel Tangibles (X1)**

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Tangibles* berdasarkan data hasil pengumpulan kuisioner.

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Variabel *Tangibles (X1)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skor | Interval | Frekuensi | Presentase |
| Sangat Tidak Setuju  Tidak Setuju  Ragu-ragu  Setuju  Sangat Setuju | 1-1.8  1.9-2.6  2.7-3.4  3.5-4.1  4.2-5.0 | 12  27  41  157  163 | 3  7  10  39  41 |
| Total | | 400 | 100 |

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 3 % responden memilih sangat tidak setuju, sebanyak 7% memilih tidak setuju, ragu-ragu sebanyak 10%, memilih setuju sebanyak 39% dan sangat setuju sebanyak 41% untuk pertanyaan pada variabel X1. Hal ini mencerminkan bahwa responden memiliki *Tangibles (X1)*, meliputi persepsi kebermanfaatan dan hasil yang tinggi terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi di Perguruan Tinggi masing-masing.

* + 1. **Variabel *Reliability* (X2)**

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *reliablity* berdasarkan data hasil pengumpulan kuisioner.

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability (*X2)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skor | Interval | Frekuensi | Presentase |
| Sangat Tidak Setuju  Tidak Setuju  Ragu-ragu  Setuju  Sangat Setuju | 1-1.8  1.9-2.6  2.7-3.4  3.5-4.1  4.2-5.0 | 17  30  51  169  133 | 4  8  13  42  33 |
| Total | | 400 | 100 |

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 4% responden memilih sangat tidak setuju, sebanyak 8% memilih tidak setuju, ragu-ragu sebanyak 13%, memilih setuju sebanyak 42% dan sangat setuju sebanyak 33% untuk pertanyaan pada variabel X2. Hal ini mencerminkan bahwa responden *Reliability*  memiliki persepsi tinggi terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi di Perguruan Tinggi swasta yang menjadi responden penelitian ini.

* + 1. **Variabel *Responsivemess* (X3)**

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Responsiveness* berdasarkan data hasil pengumpulan kuisioner.

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness* (X3)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skor | Interval | Frekuensi | Presentase |
| Sangat Tidak Setuju  Tidak Setuju  Ragu-ragu  Setuju  Sangat Setuju | 1-1.8  1.9-2.6  2.7-3.4  3.5-4.1  4.2-5.0 | 18  21  34  183  144 | 4  5  9  46  36 |
| Total | | 400 | 100 |

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 4% responden memilih sangat tidak setuju, sebanyak 5% memilih tidak setuju, ragu-ragu sebanyak 9%, memilih setuju sebanyak 46% dan sangat setuju sebanyak 36% untuk pertanyaan pada variabel X3. Hal ini mencerminkan bahwa Kesigapan dan kecepatan staff dalam penanganan Sistem Informasi di perguruan tinggi swasta yang menjadi responden berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi di Perguruan Tinggi Swasta tersebut.

* + 1. **Variabel *Assurance* (X4)**

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Assurance* berdasarkan data hasil pengumpulan kuisioner.

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Variabel *Assurance*  (X4)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skor | Interval | Frekuensi | Presentase |
| Sangat Tidak Setuju  Tidak Setuju  Ragu-ragu  Setuju  Sangat Setuju | 1-1.8  1.9-2.6  2.7-3.4  3.5-4.1  4.2-5.0 | 18  21  34  183  144 | 4  5  9  46  36 |
| Total | | 400 | 100 |

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 4% responden memilih sangat tidak setuju, sebanyak 5% memilih tidak setuju, ragu-ragu sebanyak 9%, memilih setuju sebanyak 46% dan sangat setuju sebanyak 36% untuk pertanyaan pada variabel X4. Hal ini mencerminkan bahwa Kompetensi, kesopanan dan kredibilitas staff dalam penanganan Sistem Informasi di perguruan tinggi swasta yang menjadi responden berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi di Perguruan Tinggi Swasta tersebut.

* + 1. **Variabel *Emphaty* (X5)**

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *emphaty* berdasarkan data hasil pengumpulan kuisioner.

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Variabel *Emphaty*  (X5)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skor | Interval | Frekuensi | Presentase |
| Sangat Tidak Setuju  Tidak Setuju  Ragu-ragu  Setuju  Sangat Setuju | 1-1.8  1.9-2.6  2.7-3.4  3.5-4.1  4.2-5.0 | 17  29  32  190  132 | 4  7  8  48  33 |
| Total | | 400 | 100 |

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 4% responden memilih sangat tidak setuju, sebanyak 7% memilih tidak setuju, ragu-ragu sebanyak 8%, memilih setuju sebanyak 48% dan sangat setuju sebanyak 33% untuk pertanyaan pada variabel X5. Hal ini mencerminkan bahwa akses, komunikasi dan pemahaman pada pemakai Sistem Informasi di perguruan tinggi swasta yang menjadi responden berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi di Perguruan Tinggi Swasta tersebut.

* + 1. **Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi(Y)**

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap kualitas layanan sistem informasi yang diukur menggunakan variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan emphaty* terhadapKepuasan Pengguna Sistem Informasi di Perguruan tinggi swasta yang menjadi responden penelitian berdasarkan data hasil pengumpulan kuisioner.

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skor | Interval | Frekuensi | Presentase |
| Sangat Tidak Setuju  Tidak Setuju  Ragu-ragu  Setuju  Sangat Setuju | 1-1.8  1.9-2.6  2.7-3.4  3.5-4.1  4.2-5.0 | 21  33  28  194  124 | 5  8  7  49  31 |
| Total | | 400 | 100 |

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 5% responden memilih sangat tidak setuju, sebanyak 8% memilih tidak setuju, ragu-ragu sebanyak 7%, memilih setuju sebanyak 49% dan sangat setuju sebanyak 31% untuk pertanyaan pada variabel Y. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan terhadap kualitas Layanan Sistem Informasi yang tinggi terhadap Sistem Informasi yang digunakan diperguruan tinggi yang menjadi responden dalam penelitian ini.

* + 1. **Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas**

Salah satu persoalan yang penting dalam suatu penelitian ialah, perlunya dilakukan pengetesan apakah sebuah instrument (alat ukur) dalam pengambilan data untuk penelitian itu valid dan reliable. (Alhusin, S, 2003). 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.

* + - 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 kuisioner dinyatakan valid.

Tabel 5.6. 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 |
| 5 | 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 |

* + - 1. **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 kalaupun 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 reliable. 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 5.7. 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 |

* + 1. **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.

1. **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.

0.0

0.2

0.4

0.6

0.8

1.0

**Observed Cum Prob**

0.0

0.2

0.4

0.6

0.8

1.0

**Expected Cum Prob**

**Dependent Variable: RATAY**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Gambar 5.1. Uji Normalitas Variabel

1. **Uji Heterokedasitas**

Pengujian heterokedasitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

* 1. Jika ada data yang membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heterokedasitas.
  2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka o pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedasitas.

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.

3.00

3.50

4.00

4.50

**Regression Adjusted (Press) Predicted Value**

2.00

2.50

3.00

3.50

4.00

4.50

5.00

**RATAY**

**Dependent Variable: RATAY**

**Scatterplot**

Gambar 5.2. Uji Heterokedastisitas

**c. Uji Autokeralasi**

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan penggangu 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 5.8. Uji Autokorelasi

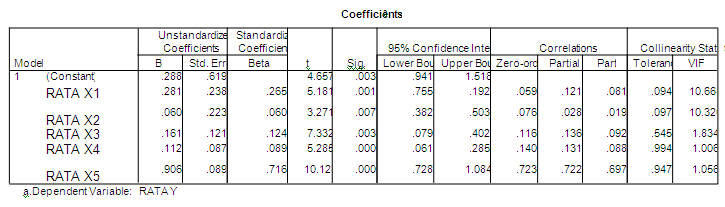
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted  R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin- Watson |
| 1 | .697a | .567 | .672 | .56271 | 1.589 |

* 1. Predictors : (Constant), RATAX1, RATAX2, RATAX3, RATAX4, RATAX5
  2. Dependent Variable : RATA Y

**d. Uji Regresi Linier Berganda**

Pada penelitian ini, telah dipenuhi uji normalitas, uji heterokedasitas dan uji autokorelasi, sehingga dapat dibentuk model persamaan linier berganda. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 17 diperoleh tabel uji regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 5.9. Tabel Uji Regresi Linier



* + 1. **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. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 17 diperoleh tabel uji korelasi sebagai berikut :

Tabel 5.10. 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. | X4Terhadap Y | 0,176 |
| 5. | X5 Terhadap Y | 0,141 |
| 6. | X1, X2, X3, X4, X5 terhadap Y | 0,659 |

Berdasarkan tabel *korelasi product moment* nilai r tabel pada penelitian ini adalah 0, 172. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 17, untuk korelasi X1 terhadap Y diperoleh nilai r hitung sebesar 0,158, korelasi X2 terhadap Y diperoleh nilai r hitung sebesar 0,242, korelasi X3 terhadap Y diperoleh nilai r hitung sebesar 0,285, korelasi X4 terhadap Y diperoleh nilai r hitung sebesar 0,176, korelasi X5 terhadap Y diperoleh nilai r sebesar 0,141 dan korelasi X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y diperoleh nilai r hitung sebesar 0,659.

**5.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

Dugaan awal, bahwa *Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Emphaty (X5)* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dalam kualitas Layanan Sistem Informasai di beberapa perguruan tinggi swasta di Kota Palembang. Tabel 5.9, menunjukkan uji regresi linear berganda diperoleh persamaan linear sebagai berikut :

**Y= 0.288 + 0.281X1 + 0.060X2 + 0.161X3 + 0.112X4 + 0.906X5**

Dari fungsi regresi tersebut diatas, maka diketahui sebagai berikut :

* + 1. Jika variabel *Tangibles* (X1) berubah sebesar satu unit skor maka Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang juga akan meningkat sebesar 0,281 unit skor. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila variabel *Tangibles* (X2) meningkat maka variabel Kepuasan Pengguna Sistem Infromasi tersebut juga akan meningkat.
    2. Jika variabel  *Reliability* (X2) berubah sebesar satu unit skor maka Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang pada mahasiswa yang memanfaatkan Teknologi tersebut juga akan meningkat sebesar 0,060 unit skor. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Variabel *Reliability (X2)* meningkat maka variabel Kepuasan Pengguna Sistem Infromasi tersebut juga akan meningkat.
    3. Jika variabel *Responsiveness* (X3) berubah sebesar satu unit skor maka Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang pada mahasiswa yang memanfaatkan Teknologi tersebut juga akan meningkat sebesar 0,161 unit skor. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Variabel *Responsiveness (X3)* meningkat maka variabel Kepuasan Pengguna Sistem Infromasi tersebut juga akan meningkat.
    4. Jika variabel *Assurance* (X4) berubah sebesar satu unit skor maka Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang pada mahasiswa yang memanfaatkan Teknologi tersebut juga akan meningkat sebesar 0,112 unit skor. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila variabel *Assurance* *(X4)* meningkat maka variabel Kepuasan Pengguna Sistem Infromasi tersebut juga akan meningkat.
    5. Jika variabel *Emphaty* (X5) berubah sebesar satu unit skor maka Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang pada mahasiswa yang memanfaatkan Teknologi tersebut juga akan meningkat sebesar 0,906 unit skor. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila variabel *Emphaty* *(X5)* meningkat maka variabel Kepuasan Pengguna Sistem Infromasi tersebut juga akan meningkat.

Penelitian ini juga melakukan uji korelasi yang bertujuan untuk melakkan pengujian hubungan masing masing variabel secara terpisah dengan menggunakan uji statistik korelasi. Uji korelasi dilakukan untuk memberikan gambarana tentang hubungan antara variabel bebas dan variabel bergantung. Teknik Pengujian untuk uji korelasi dipilih untuk memberikan gambaran hubungan masing masing variabel sebagaimana digambarkan dalam model, walaupun teknik ini belum menghasilkan nilai pengaruh secara simultan antara variabel *independent* dan *dependent*.

Hasil Pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa Variable *Tangibles*  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. Hasil ini dapat disebabkan oleh fasilitas fisik, perlengkapan dan pelayanan dalam penggunaan Sistem informasi sangat berguna terutama dalam meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan akademik yang mereka hadapi. Berdasarkan tabel *korelasi product moment* nilai r tabel pada penelitian ini adalah 0.098 Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 17 untuk korelasi Variabel *Tangibles* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) diperoleh nilai r hitung 0,158. Dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara variabel *tangibles (X1)* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang diperoleh mahasiswa dalam kegiatan Akademik yang mereka jalani di Perguruan Tinggi Mereka. Kontribusi Variabel *Tangibles (X1)* meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi bagi mahasiswa sebagai responden penelitian adalah sebesar 15,8 %.

Hasil uji korelasi variabel *Reliability* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang diperoleh nilai r hitung sebesar 0,242. Nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif dan signifikan antara variabel *reliability*  terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang diperoleh mahasiswa dalam kegiatan Akademik yang mereka jalani di Perguruan Tinggi Mereka. Kontribusi Variabel *Reliability* meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi adalah sebesar 24,2%. Diduga hal ini disebabkan oleh persepsi mahasiswa bahwa bahwa pelayanan Sistem Informasi yang diberikan baik dan handal, sehingga Sistem Informasi yang digunakan lebih mudah dipahami dan digunakan.

Hasil uji korelasi variabel *Responsiveness* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang diperoleh nilai r hitung sebesar 0,285. Nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif dan signifikan antara variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang diperoleh mahasiswa dalam kegiatan Akademik yang mereka jalani di Perguruan Tinggi Mereka. Kontribusi Variabel *Responsiveness* meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi adalah sebesar 28,5%. Diduga hal ini disebabkan oleh persepsi mahasiswa bahwa kesediaan untuk membantu serta memberikan perhatian yang tepat dalam pelayanan Sistem Informasi yang diberikan sangat baik sehingga Sistem Informasi mereka gunakan dapat lebih mudah untuk dipahami dan digunakan oleh mahasiswa sebagai responden dalam penelitian.

Hasil uji korelasi variabel *Assurance* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang diperoleh nilai r hitung sebesar 0,176. Nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif dan signifikan antara variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang diperoleh mahasiswa dalam kegiatan Akademik yang mereka jalani di Perguruan Tinggi Mereka. Kontribusi Variabel *Assurance* meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi adalah sebesar 17,6%. Diduga hal ini disebabkan oleh persepsi mahasiswa bahwa pengetahuan luas dalam pelayanan Sistem Infromasi memberikan rasa percaya dan keyakinan bagi mahasiswa sebagai responden penelitian dalam menggunakan Sistem Informasi dalam kegiatan akademik yang mereka jalani di Perguruan Tinggi mereka.

Pengujian terhadap variabel *Emphaty* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Y) yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang diperoleh nilai r hitung sebesar 0,141 Nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif dan signifikan antara variabel *emphaty* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang diperoleh mahasiswa dalam kegiatan Akademik yang mereka jalani di Perguruan Tinggi Mereka. Kontribusi Variabel *emphaty* meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi adalah sebesar 14,1%. Diduga hal ini disebabkan oleh persepsi mahasiswa bahwa kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna Sistem Informasi memberikan kemudahan bagi mahasiswa sebagai responden penelitian dalam menggunakan Sistem Informasi dalam kegiatan akademik yang mereka jalani di Perguruan Tinggi mereka.

Uji serentak (Simultan) yang ntuk dilakukan melihat hubungan antara kelima variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa nilai r hitung yang diperoleh sebesar 0,659. Dari hasil pengujian ini dapat dilihat bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif dan signifikan antara variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan  *emphaty* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Infromasi yang berhubungan dengan Kualitas Layanan Sistem Informasi. Kontribusi kelima variabel bebas terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi sebesar 65,9%. Sisanya 34,1% 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.

**BAB VI**

**SIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh simpulan 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 65,9%.
   1. **Saran**

Hasil penelitian ini diperoleh fakta bahwa kontribusi *performance expectancy, effort expectancy* dan *social influence* terhadap penerimaan Teknologi Informasi adalah sebesar 65,9%. Hal ini berarti, ada pengaruh faktor lain sebesar 34,1% yang tidak diteliti pada penelitian ini. Peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel lain, antara lain *Skill, experience* dan *Personality* dalam menganalisis Kepuasan pengguna Sistem Informasi yang berkaitan dengan kualitas Layanan Sistem Informasi yang digunakan mahasiswa dalam kegiatan akademik di Perguruan Tinggi.

**DAFTAR RUJUKAN**

Arikunto, S., *Prosedure Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (5th ed), Jakarta, Rineka Cipta, 2002

Arasli, Huseyin, Mehtap-Smadi, Salime, dan Katirciogln, Salih Turan, 2005, “*Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry”,* Managing Service Quality, Vol.15 (1), pp. 41-56

Brysland, 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

Siswanto. *Memanfaatkan Teknologi Informasi untuk Strategi Keunggulan Bersaing Industri di Perguruan Tinggi Swasta*. Makalah SeminarPerguruan Tinggi di Indonesia dalam TransisiPerguruan Tinggi Era Industrialisasi ke EraInformasi. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.1997.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D (*6th ed)., Bandung, Alfabeta, 2009

Umar, Husein., 2000. *Merode Penelitian untuk skripsi dan tesis bsinis,*  Cetakkan ketiga PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Wahyono, Teguh., 2004. *Cara mudah melakukan Analisis Statistik dengan SPSS.* Penerbit. Gava Media. Yogyakarta

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