



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG TERHADAP
SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU
TWO POINT 0 (SIKADU 2.0)**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh
Tri Ambar Sari
NIM 7101416144**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Juli 2020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.

NIP. 198201302009121005

Dosen Pembimbing



Wisudani Rahmanytyas, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198906132015042002

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Penguji Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Juli 2020

Penguji I



Dra. Nanik Suryani, M.Pd.
NIP.195604211985032001

Penguji II



Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D
NIP.197610222008121002

Penguji III



Wisudani Rahmangingtyas, S.Pd., M.Pd.
NIP.198906132015042002



Drs. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D.
NIP.196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Ambar Sari
NIM : 7101416144
Tempat Tanggal Lahir : Rembang, 11 Maret 1998
Alamat : Jl. Slamet Riyadi, Desa Ngadem Rt 04 Rw 01,
Rembang, Jawa Tengah.

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 22 Juli 2020



Tri Ambar Sari

NIM 7101416144

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Success doesn't just happened,
it's planned for.

Failing to plan is plan to fail

-Alan Lakein

A goal without a plan, is just a wish

-Antonie de Saint Exupery

Persembahan

Skripsi ini dipersembahkan untuk,

1. Ibu dan Bapak tercinta
2. Almameter saya Universitas
Negeri Semarang

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0)”.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, serta kerja sama yang baik dari beberapa pihak, tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dengan segala kebijakannya di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, M.B.A.,Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang dengan kebijaksanaannya memberikan kesempatan kepada penulis sehingga menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.
3. Ahmad Nurkhin,S.Pd.,M.Si., Ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan persetujuan bagi peneliti.
4. Wisudani Rahmaningtyas,S.Pd.,M.Pd., Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh pegawai dan mahasiswa Universitas Negeri Semarang yang telah berpartisipasi serta memberikan informasi dalam penelitian ini

6. Seluruh jajaran dosen dan karyawan jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ilmu selama menempuh studi di Universitas Negeri Semarang.
7. Orang tua dan kakak-kakak saya yang telah banyak memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis mengucapkan mohon maaf dan terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 22 Juli 2020

Penyusun

SARI

Sari, Tri Ambar. 2020. “*Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0)*”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Wisudani Rahmanningtyas, S.Pd., M.Pd.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0

Kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan atau respon pengguna terhadap manfaat sistem teknologi informasi yang telah digunakan. Pengguna akan merasa puas, jika informasi yang didapatkannya memenuhi kebutuhan. Berdasarkan observasi awal menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (mahasiswa) Universitas Negeri Semarang pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 belum maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) Universitas Negeri Semarang pada SIKADU 2.0.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Semarang yang berjumlah 29007 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan proporsional random sampling. Sampel yang ditetapkan sebanyak 395 mahasiswa. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif persentase dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 79.7% dan taraf signifikansi $0.000 < 0.05$. Secara parsial pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 5.53% dan taraf signifikansi $0.000 < 0.05$. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 14.44% dan taraf signifikansi $0.000 < 0.05$. Pengaruh kualitas layanan sebesar 20.16% dan taraf signifikansi $0.000 < 0.05$.

Saran dari penelitian ini adalah: 1) Kualitas sistem pada SIKADU 2.0 sudah baik, tetapi juga perlu adanya peningkatan server sistem atau pengembangan sistem kembali untuk meminimalisir terjadinya error. 2) Kualitas informasi pada SIKADU 2.0 juga sudah baik, tetapi perlu adanya peningkatan mengenai kejelasan informasi yang disajikan agar tidak menimbulkan kebingungan pada mahasiswa serta menyajikan informasi secara tepat waktu dan tidak berubah-ubah. 3) Kualitas layanan SIKADU 2.0 sudah baik tetapi juga perlu meningkatkan rasa empati dan ketanggapan dari penyedia sistem agar mahasiswa yang memerlukan layanan dapat segera ditanggapi dan ditangani secara cepat. Serta menyediakan pegawai khusus yang melayani keluhan dan kendala mahasiswa untuk memberikan solusi secara offline mengenai SIKADU 2.0

ABSTRACT

Sari, Tri Ambar. 2020. "Semarang State University Student Satisfaction Analysis of the Two Point 0 Integrated Academic Information System (SIKADU 2.0)". Essay. Department of Economic Education. Faculty of Economics. Semarang State University. Supervisor: Wisudani Rahmangingtyas, S.Pd., M.Pd.

Keywords: User Satisfaction, System Quality, Information Quality, Service Quality, Integrated Academic Information System 2.0

User satisfaction is the level of feeling or response of users to the benefits of information technology systems that have been used. Users will feel satisfied, if the information they get meets their needs. Based on preliminary observations, it shows that user satisfaction (students) of Semarang State University in the Integrated Academic Information System 2.0 is not optimal. The purpose of this study was to determine the simultaneous and partial influence between system quality, information quality, and service quality on user satisfaction (students) of Semarang State University in SIKADU 2.0.

The population of this study were Semarang State University students, totaling 29007 students. The sampling technique was using proportional random sampling. The sample set was 395 students. Methods of data collection using questionnaires, interviews, and observations. The data analysis technique used is percentage descriptive analysis and multiple linear regression analysis.

The results showed that simultaneous system quality, information quality, and service quality had a positive and significant effect on student satisfaction by 79.7% and a significance level of $0.000 < 0.05$. Partially the influence of system quality on user satisfaction is 5.53% and the significance level is $0.000 < 0.05$. The influence of information quality on user satisfaction by 14.44% and a significance level of $0.000 < 0.05$. The influence of service quality is 20.16% and the significance level is $0.000 < 0.05$.

Suggestions from this research are: 1) The quality of the system at SIKADU 2.0 is good, but it also needs an increase in the system server or system development again to minimize errors. 2) The quality of information in SIKADU 2.0 is also good, but there needs to be an increase in the clarity of the information presented so as not to cause confusion to students and present information in a timely and unchanging manner. 3) The quality of SIKADU 2.0 services is good but it also needs to increase the sense of empathy and responsiveness of the system providers so that students who need services can be responded to and dealt with quickly. As well as providing specialized employees who serve student complaints and obstacles to provide offline solutions regarding SIKADU 2.0

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Cakupan Masalah	9
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	11
1.7. Orisinalitas Penelitian	12
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Kajian Teori Utama (<i>Grand Theory</i>)	14
2.1.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi	14
2.2. Kajian Variabel Penelitian.....	17
2.2.1. Kepuasan Pengguna.....	17
2.2.1.1. Pengertian Kepuasan Pengguna	17
2.2.1.2. Aspek-Aspek Kepuasan.....	19
2.2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	20
2.2.1.4. Indikator Kepuasan Pengguna (Mahasiswa).....	21

2.2.2. Kualitas Sistem.....	24
2.2.2.1. Pengertian Kualitas Sistem	24
2.2.2.2. Karakteristik Kualitas Sistem	25
2.2.2.3. Dimensi Kualitas Sistem	25
2.2.2.4. Indikator Kualitas Sistem	25
2.2.3. Kualitas Informasi	27
2.2.3.1. Pengertian Kualitas Informasi.....	27
2.2.3.2. Karakteristik Kualitas Informasi.....	28
2.2.3.3. Dimensi Kualitas Informasi	29
2.2.3.4. Indikator Kualitas Informasi	30
2.2.4. Kualitas Layanan.....	32
2.2.4.1. Pengertian Kualitas Layanan	32
2.2.4.2. Dimensi Kualitas Layanan.....	32
2.2.4.3. Indikator Kualitas Layanan.....	34
2.2.5. Sistem Informasi.....	35
2.2.5.1. Pengertian Sistem Informasi	35
2.2.5.2. Sistem Informasi Manajemen	36
2.2.5.3. Sistem Informasi Akademik	37
2.2.5.4. Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) Universitas Negeri Semarang	39
2.3. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	41
2.4. Kerangka Berpikir.....	45
2.5. Hipotesis	47
BAB 3 METODE PENELITIAN	49
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	49
3.1.1. Jenis Penelitian.....	49
3.1.2. Desain Penelitian.....	49
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	50
3.2.1. Populasi	50
3.2.2. Sampel	51
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	52

3.3. Operasional Variabel Penelitian	54
3.3.1. Variabel Independen	54
3.3.2. Variabel Dependen	55
3.4. Metode Pengumpulan Data	55
3.4.1. Kuesioner	56
3.4.2. Wawancara	56
3.4.3. Observasi	57
3.5. Uji Instrumen Penelitian.....	57
3.5.1. Uji Validitas	57
3.5.2. Uji Reliabilitas	60
3.6. Metode Analisis Data	61
3.6.1. Analisis Deskriptif Persentase	61
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	63
3.6.2.1. Uji Normalitas	63
3.6.2.2. Uji Linearitas	64
3.6.2.3. Uji Multikolonieritas	64
3.6.2.4. Uji Heterokedastisitas.....	65
3.6.3. Analisis Regresi Berganda.....	65
3.6.4. Uji Hipotesis Penelitian.....	66
3.6.4.1. Uji Simultan (Uji F)	66
3.6.4.2. Uji T (Parsial).....	67
3.6.5. Koefisien Determinasi	68
3.6.5.1. Koefisien Determinan Simultan (R^2)	68
3.6.5.2. Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	69
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1. Hasil Penelitian	70
4.1.1. Analisis Deskriptif Persentase	70
4.1.1.1. Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Sistem	70
4.1.1.1.1. Deskriptif Indikator Kenyamanan Akses.....	72
4.1.1.1.2. Deskriptif Indikator Fleksibilitas Sistem	72
4.1.1.1.3. Deskriptif Indikator Realisasi dari Ekspetasi Pengguna.....	73

4.1.1.1.4. Deskriptif Indikator Kegunaan dari Fungsi-Fungsi.....	74
4.1.1.1.5. Deskriptif Indikator Keandalan Sistem	75
4.1.1.1.6. Deskriptif Indikator Kecepatan Sistem.....	76
4.1.1.2. Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Informasi.....	76
4.1.1.2.1. Deskriptif Indikator Kelengkapan	78
4.1.1.2.2. Deskriptif Indikator Relevan.....	78
4.1.1.2.3. Deskriptif Indikator Akurat.....	79
4.1.1.2.4. Deskriptif Indikator Ketepatan Waktu	80
4.1.1.2.5. Deskriptif Indikator Format	81
4.1.1.3. Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Layanan	81
4.1.1.3.1. Deskriptif Indikator Jaminan	82
4.1.1.3.2. Deskriptif Indikator Empati	83
4.1.1.3.3. Deskriptif Indikator Ketanggapan	84
4.1.2. Uji Asumsi Klasik	85
4.1.2.1. Uji Normalitas	85
4.1.2.2. Uji Linearitas	87
4.1.2.3. Uji Multikolonieritas	89
4.1.2.4. Uji Heteroskedastisitas	90
4.1.3. Analisis Regresi Berganda.....	92
4.1.4. Uji Hipotesis Penelitian	94
4.1.4.1. Uji Simultan (Uji F)	94
4.1.4.2. Uji T (Parsial).....	95
4.1.5. Koefisien Determinan.....	96
4.1.5.1. Koefisien Determinan Simultan (R^2)	96
4.1.5.2. Koefisien Determinan Parsial (r^2)	97
4.2. Pembahasan	98
4.2.1. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Universitas Negeri Semarang Pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0	98

4.2.2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Universitas Negeri Semarang Pada Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0	101
4.2.3. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Universitas Negeri Semarang Pada Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0	103
4.2.4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Universitas Negeri Semarang Pada Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0	106
BAB 5 PENUTUP	110
5.1. Simpulan.....	110
5.2. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Hasil Kuesioner	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1. Populasi Mahasiswa	51
Tabel 3.2. Sampel Penelitian	53
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem.....	58
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	58
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	59
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	60
Tabel 3.7. Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 3.8. Kriteria Penilaian Analisis Deskriptif	63
Tabel 4.1. Hasil Deskriptif Persentase Kualitas Sistem.....	70
Tabel 4.2. Hasil Deskriptif Indikator Kenyamanan Akses	72
Tabel 4.3. Hasil Deskriptif Indikator Fleksibilitas Sistem.....	72
Tabel 4.4. Hasil Deskriptif Indikator Realisasi dari Ekspetasi Pengguna	73
Tabel 4.5. Hasil Deskriptif Indikator Kegunaan dari Fungsi-Fungsi	74
Tabel 4.6. Hasil Deskriptif Indikator Keandalan Sistem	75
Tabel 4.7. Hasil Deskriptif Indikator Kecepatan Sistem	76
Tabel 4.8. Hasil Deskriptif Persentase Kualitas Informasi	77
Tabel 4.9. Hasil Deskriptif Indikator Kelengkapan.....	78
Tabel 4.10. Hasil Deskriptif Indikator Relevan.....	78
Tabel 4.11. Hasil Deskriptif Indikator Akurat	79
Tabel 4.12. Hasil Deskriptif Indikator Ketepatan Waktu	80
Tabel 4.13. Hasil Deskriptif Indikator Format	81
Tabel 4.14. Hasil Deskriptif Persentase Kualitas Layanan	82
Tabel 4.15. Hasil Deskriptif Indikator Jaminan	82
Tabel 4.16. Hasil Deskriptif Indikator Empati	83
Tabel 4.17. Hasil Deskriptif Indikator Ketanggapan	84
Tabel 4.18. Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.19. Hasil Uji Linearitas Kualitas Sistem	87
Tabel 4.20. Hasil Uji Linearitas Kualitas Informasi.....	88

Tabel 4.21. Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan	88
Tabel 4.22. Hasil Uji Multikolonieritas	89
Tabel 4.23. Hasil Uji Heteroskedasitas	91
Tabel 4.24. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	92
Tabel 4.25. Hasil Uji Simultan (Uji F)	94
Tabel 4.26. Hasil Uji Parsial (Uji T).....	95
Tabel 4.27. Hasil Koefisien Determinan Simultan (R^2)	96
Tabel 4.28. Hasil Uji Koefisien Determinan Parsial (r^2)	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Model IS Success Delone dan McLean</i>	14
Gambar 2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Diperbarui	16
Gambar 2.3. Kerangka Berpikir	47
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas (P-Plot)	86
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)	86
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Ijin Observasi	118
2. Transkrip Wawancara	120
3. Instrumen Observasi Awal	125
4. Hasil Data Mahasiswa Observasi Awal	127
5. Hasil Observasi Awal	130
6. Surat Ijin Penelitian	132
7. Instrumen Penelitian	133
8. Dokumentasi Hasil Angket Penelitian	136
9. Daftar Responden Uji Instrumen	138
10. Hasil Data Uji Instrumen Kualitas Sistem	139
11. Hasil Data Uji Instrumen Kualitas Informasi	141
12. Hasil Data Uji Instrumen Kualitas Layanan	143
13. Hasil Data Uji Instrumen Kepuasan Pengguna	144
14. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	145
15. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	148
16. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	150
17. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	151
18. Hasil Uji Reabilitas	153
19. Data Nama Responden Penelitian	154
20. Tabulasi Data SPSS	164
21. Uji Asumsi Klasik	174
22. Analisis Regresi Linear Berganda	178
23. Uji Hipotesis	179
24. Koefisien Determinan	180
25. Analisis Deskriptif Persentase	181

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Pemanfaatannya begitu besar dan penting dalam kehidupan manusia, tidak hanya pada organisasi sektor pemerintah atau bisnis saja, tetapi juga dalam sektor pendidikan. Lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi, sangat membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas manajemen pendidikan di perguruan tinggi tersebut.

Berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Departemen Pendidikan Nasional tahun 2005-2009 menyatakan bahwa:

“Untuk dapat memberikan layanan prima, salah satu yang perlu dilakukan adalah pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan melalui pemberdayaan TIK di bidang pendidikan yang mencakup peran TIK sebagai substansi pendidikan, alat bantu pembelajaran, fasilitas pendidikan, standart kompetensi, penunjang administrasi pendidikan, alat bantu manajemen satuan pendidikan, dan infrastruktur pendidikan”.

Dari pernyataan itu, dapat diartikan bahwa teknologi informasi sangat berpengaruh pada perkembangan dunia pendidikan.

Teknologi informasi menurut Hery Nuryanto (2012) adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan pemanfaatan suatu informasi. Selain menyangkut perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), teknologi informasi juga memperhatikan kepentingan pengguna dalam pemanfaatannya. Peran teknologi informasi dipakai dalam menyediakan informasi bagi para penggunanya untuk mengambil sebuah

keputusan, jadi informasi yang disajikan tidak boleh ada kesalahan, tidak bias, dan relevan dalam penggunaannya. Kebenaran dan keakuratan informasi menjadikan sebuah informasi itu berkualitas dan berguna bagi pemakainya.

Hasil penelitian terdahulu yang meneliti tentang peranan sistem informasi dalam perguruan tinggi yang dilakukan oleh Safrian Aswati,dkk (2015) menyatakan bahwa perkembangan teknologi informasi berpengaruh pada aktivitas perguruan tinggi, terlihat dari semakin banyaknya perguruan tinggi yang sudah menggunakan sistem informasi dalam kegiatan akademik seperti jadwal perkuliahan, pengisian KRS, informasi nilai (KHS), data dosen, dan registrasi mahasiswa. Peran teknologi informasi di perguruan tinggi tidak hanya dalam bidang akademik tetapi juga dalam bidang kemahasiswaan, pendidikan, dan lainnya.

Pemanfaatan sistem informasi untuk setiap aktivitas internal dalam perguruan tinggi menjadi faktor penentu kesuksesan dan kemajuan dari perguruan tinggi. Universitas Negeri Semarang (UNNES) merupakan universitas yang memiliki visi menjadi universitas berwawasan konservasi dan bereputasi internasional, tentu perlu di dukung dengan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Salah satu implementasi dari Universitas Negeri Semarang dalam sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi adalah SIKADU (Sistem Informasi Akademik Terpadu) yang merupakan sebuah sistem informasi manajemen berbasis *web* yang dibuat dengan tujuan mengorganisasikan data akademik di Universitas Negeri Semarang (UNNES)

secara *online*. Pada tahun 2019 SIKADU telah bertransformasi menjadi Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 atau SIKADU 2.0. Transformasi atau *upgrade* sistem ini meliputi optimalisasi mesin, aplikasi, dan tampilan.

Untuk melihat kesuksesan transformasi dari Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0, tentu perlu menilai seberapa puas penggunaannya. Kepuasan pengguna sistem informasi menurut Mclean dan Delane (2003) dalam teorinya *D&M Is Success Model* adalah dengan nilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (kualitas informasi) dan kualitas pendukung yang diterima mahasiswa dari Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 Universitas Negeri Semarang serta dukungan personal informasi (kualitas layanan).

Menurut Urbach *et al.* dalam I Wayan Eka Suputra Yasa dan Dodik Ariyanto (2017) menyatakan bahwa “hubungan dalam model Delone dan Mclean yang paling signifikan adalah kualitas sistem dengan kepuasan pengguna”. Hasil penelitian oleh Rizan Machmud (2014) menjadi bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh langsung positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan koefisien jalur sebesar 0.689 dan p sebesar 0.030. Sejalan dengan penelitian Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016) yang mengatakan bahwa nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar $9.3339 \geq 1.69$, yang menunjukkan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi sebagai *output* dari suatu sistem, juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Menurut Denny Nurjaya (2017), “Semakin baik kualitas informasi sebagai *output* dari suatu sistem, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil”. Sehingga hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunannya. Penelitian oleh Dona Kristiawan (2016) mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dengan $CR=14.267$ dan $p=0.000$. Didukung juga dengan penelitian Rizan Machmud (2014) yang mengatakan bahwa adanya pengaruh langsung positif signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna dengan koefisien jalur 0.005 dan p sebesar 0.005.

Selanjutnya, menurut I Wayan Eka Suputra Yasa dan Dodik Ariyanto (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan juga akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika layanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut berkualitas, maka akan tercipta rasa puas bagi penggunanya. Hasil penelitian Dona Kristiawan (2016) menjadi bukti empiris bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan $CR=5.651$ dan $p=0.000$. Didukung pula dengan penelitian Riza Wahyudi, dkk (2015) yang mengatakan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan memiliki t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2.268 > 1.99$ dan probabilitas $0.026 < \alpha 0.05$.

Transformasi Sistem Informasi Akademik Terpadu ke Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) ini tentunya memiliki

permasalahan di dalamnya. Berdasarkan observasi awal yang berupa kuesioner yang peneliti bagikan, kebanyakan mahasiswa Universitas Negeri Semarang menilai Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 itu cukup puas, dimana berikut adalah datanya:

Tabel 1.1. Data hasil kuesioner kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sikadu 2.0

Indikator Kepuasan Pengguna	STS	TS	CS	S	SS
Efisiensi					
1. Sikadu 2.0 dapat membantu pencarian informasi akademik secara efisien	1%	7.3%	34.4%	45.8%	11.5%
2. Adanya sikadu 2.0 dapat menghemat tenaga, biaya, dan waktu untuk kebutuhan informasi akademik	0%	5.2%	31.3%	42.7%	20.8%
Rata-rata	0.5%	6.25%	32.85%	44.25%	16.15%
Keefektifan					
1. Sikadu 2.0 secara efektif mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna	0%	6.3%	37.5%	46.9%	9.4%
2. Output sikadu 2.0 sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh	0%	7.3%	35.4%	43.8%	13.5%

pengguna					
Rata-rata	0%	6.8%	36.45%	45.35%	11.4%
Kepuasan					
1. Anda merasa puas dengan layanan yang ada di sikadu 2.0	1%	17.7%	45.8%	32.3%	3.1%
2. Setiap keluhan terkait informasi yang ada di sikadu 2.0 ditanggapi dengan cepat	5.2%	26%	58.3%	9.4%	1%
Rata-rata	3.1%	21.84%	52.05%	20.85%	2.05%
Kepuasan Informasi					
1. Informasi yang diberikan di sikadu 2.0 sesuai dengan kebutuhan pengguna	0%	9.4%	38.5%	41.7%	10.4%
2. Pengguna merasa puas akan informasi yang ada di dalam sikadu 2.0	0%	11.5%	45.8%	33.3%	9.4%
Rata-rata	0%	10.45%	42.15%	37.5%	9.9%
Kepuasan Menyeluruh					
1. Pengguna merasa puas dengan layanan yang ada di sikadu 2.0	0%	13.5%	47.9%	32.3%	6.3%
2. Sikadu 2.0 menyajikan informasi sesuai dengan harapan dan format yang	1%	12.5%	46.9%	33.3%	6.3%

dibutuhkan pengguna					
Rata-rata	0.5%	13%	47.4%	32.8%	6.3%
Rata-rata keseluruhan	0.82%	11.68%	42.18%	36.16%	9.16%

Dari data diatas, untuk indikator efisiensi 0.5% mahasiswa mengatakan sangat tidak setuju, 6.25% tidak setuju, 32.85% cukup setuju, 44.25 setuju, dan 16.15% sangat setuju, kemudian pada indikator keefektifan 0% mahasiswa sangat tidak setuju, 6.8% tidak setuju, 36.45% cukup setuju, 45.35% setuju dan 11.4% sangat setuju. Pada indikator kepuasan 3.1% sangat tidak setuju, 21.84% tidak setuju, 52.05% cukup setuju, 20.85% setuju, dan 2.05% sangat setuju, kemudian untuk indikator kepuasan informasi 0% sangat tidak setuju, 10.45% tidak setuju, 42.15% cukup setuju, 37.5% setuju, dan 9.9% sangat setuju.

Indikator yang terakhir yaitu kepuasan menyeluruh sebanyak 0.5% mengatakan sangat tidak setuju, 13% tidak setuju, 47.4% cukup setuju, 32.8% setuju dan 6.3% sangat setuju. Jadi, untuk rata-rata keseluruhan pada variabel kepuasan pengguna sebanyak 0.82% mahasiswa mengatakan sangat tidak setuju, 11.68% tidak setuju, 42.18% cukup setuju, 36.16% setuju, dan 9.16% sangat setuju.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 3 Januari 2020 di Unit Layanan Terpadu UNNES dengan Bapak Agung Hery Priambodo, S.H. selaku pegawai Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Negeri Semarang pukul 10.10 WIB mengatakan bahwa adanya komplek dari mahasiswa terkait Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0

(SIKADU 2.0) yaitu mengenai penggunaannya yang lebih rumit daripada SIKADU 1.0. Didukung pula hasil wawancara dengan mahasiswa dari 8 fakultas di Universitas Negeri Semarang yaitu mahasiswa fakultas ilmu pendidikan, fakultas bahasa dan sastra, fakultas ilmu sosial, fakultas matematika dan IPA, fakultas teknik, fakultas ilmu keolahragaan, fakultas ekonomi, dan fakultas hukum dengan perwakilan satu mahasiswa.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan pada 15 Januari 2020 dengan Nahiratul Azizah mahasiswa fakultas matematika dan IPA pukul 13.30 WIB mengatakan bahwa penggunaan menu-menu yang ada di SIKADU 2.0 belum dipahami secara keseluruhan, kemudian untuk pemesanan mata kuliah masih membingungkan secara otomatis dari sistem atau secara manual, untuk kelebihannya bisa membuka semua aplikasi untuk sekali *login*, tetapi jika diminta untuk memilih, lebih memilih SIKADU 1.0.

Didukung pula dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Aditya Yanuar Pratama mahasiswa fakultas teknik pada tanggal 15 Januari 2020 pukul 16.00 WIB yang mengatakan bahwa layanan SIKADU 2.0 itu cukup memuaskan karena *interface user friendly*, *simple*, dan *template apps* mendukung *view mobile apps* tetapi juga masih perlu pengembangan lagi, masih ada *bug* (cacat desain), serta pengamanan yang masih kurang. Didukung juga dengan pernyataan dari Aji P. mahasiswa fakultas ekonomi pada tanggal 16 Januari 2020 pukul 13.00 WIB yang mengatakan bahwa untuk layanan dari SIKADU 2.0 cukup memuaskan karena sudah tidak ada lagi yudisium dimana nilai langsung keluar ketika dosen selesai menginput,

kemudian hanya *login* satu kali bisa membuka semua aplikasi tetapi yang menjadi masalah adalah pengaksesan sistem yang terkadang *error* dan tidak bisa dibuka secara penuh dengan menggunakan *smartphone*.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kesuksesan Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 yang baru dirilis pada tahun 2019 dengan judul penelitian “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0)**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan studi pendahuluan di Bidang Pendidikan Rektorat Universitas Negeri Semarang, maka identifikasi masalahnya adalah SIKADU 2.0 merupakan salah satu sistem informasi yang baru yang dulunya bernama SIKADU dan bertransformasi menjadi SIKADU 2.0 yang diterapkan pada tahun 2019 di Universitas Negeri Semarang sehingga perlu adanya analisis tingkat kesuksesan sistemnya.

1.3. Cakupan Masalah

Cakupan masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya membahas tentang kesuksesan sistem SIKADU 2.0 (Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0) di Universitas Negeri Semarang dengan menggunakan teori *D&M Is Success Model* dan hanya variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

1.4. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang ada, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem yang ada di Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) Universitas Negeri Semarang terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi yang ada di Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 Universitas Negeri Semarang terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan yang ada di Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 Universitas Negeri Semarang terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan pada Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 Universitas Negeri Semarang terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas sistem yang ada di Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) Universitas Negeri Semarang terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang.

2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi yang ada di Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) Universitas Negeri Semarang terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang.
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan yang ada di Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) Universitas Negeri Semarang terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang.
4. Mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan pada Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) Universitas Negeri Semarang terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Menurut Suwardi Endraswara (2016), manfaat teoritis adalah manfaat yang berhubungan dengan perkembangan ilmu pengetahuan secara konsep ataupun teori untuk kedepannya. Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah:

- a. Diharapkan hasil penelitian dapat menambah pengetahuan mengenai kepuasan mahasiswa.
- b. Diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 Universitas Negeri Semarang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan menjadi referensi bagi penulis.

b. Bagi universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi universitas sebagai bahan evaluasi guna untuk mengambil kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dan sistem informasi akademik yang ada di universitas.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini kiranya dapat menjadi acuan bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas sistem informasi akademik di sebuah universitas dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan informasi wawancara pada tanggal 17 Januari 2020 pukul 10.00 WIB dengan salah satu pegawai Bidang Pendidikan Rektorat Universitas Negeri Semarang, belum ada penelitian yang dilakukan mengenai kesuksesan sistem SIKADU 2.0. Namun ada penelitian yang memiliki tema yang sama oleh peneliti terdahulu, Suwanti (2018) meneliti tentang “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Persuratan Dinas (SIRADI) Di Universitas Negeri Semarang Dengan Menggunakan *D&M Is Success Model*”, dengan

variabel moderatornya *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan variabel dependennya *net benefits* (manfaat-manfaat bersih) dengan tidak menggunakan variabel kualitas layanan serta Dona Kristiawan (2016) meneliti tentang "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD online) Di FKIP UNS Dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran".

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu *user satisfaction* (kepuasan pengguna) sebagai variabel dependennya serta menghilangkan *intention to use* (niat untuk menggunakan) dan *use* (penggunaan) karena Sistem informasi akademik terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) bersifat wajib bagi seluruh mahasiswa Universitas Negeri Semarang serta menghilangkan juga *net benefit* (manfaat-manfaat bersih) karena dalam penelitian ini hanya memfokuskan mengenai kepuasan pengguna (mahasiswa).

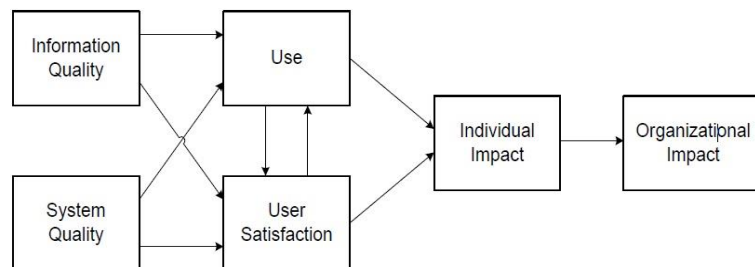
BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

2.1.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2007:2) mengatakan bahwa “Model yang baik adalah model yang lengkap tapi sederhana”. Model itulah yang disebut dengan model parsimoni, sistem informasi yang sederhana tapi lengkap untuk informasinya. Berdasarkan teori-teori dan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji McLean dan Delone (1992) dikembangkanlah suatu model yang sederhana yang dinamai dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean (*D&M Is Success Model*) yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Model IS Success Delone dan McLean (1992)

(Sumber: Jogiyanto, 2007:3)

Model yang diusulkan ada enam komponen atau faktor yang mengukur kesuksesan sistem informasi diantaranya yaitu:

- Kualitas sistem (*Sistem quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi sendiri;
- Kualitas informasi (*Information quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi;
- Penggunaan (*use*) adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh pemakai;
- Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi;
- Dampak

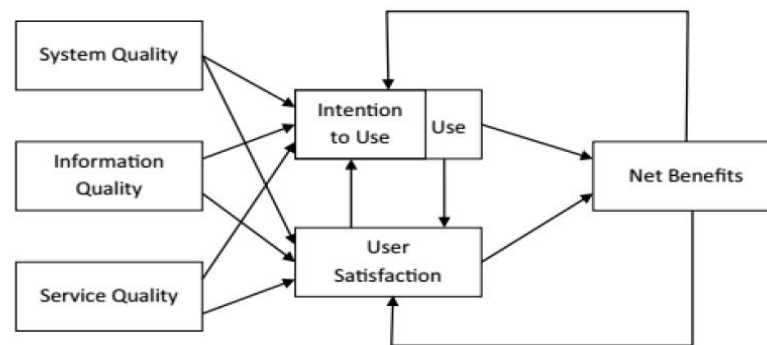
individual (*individual impact*) merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai; f) Dampak organisasional (*organizational impact*) adalah pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Pada teori *D&M IS Success Model* ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. Kualitas sistem (*Sistem quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sedangkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) juga merupakan prediktor yang signifikan bagi penggunaan (*use*) dan dampak individu (*individual impact*). Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap dampak organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan.

Pada tahun 2003, McLean dan DeLone telah melakukan perubahan pada model sistemnya. Perkembangan yang telah dilakukan bertujuan untuk memperbarui *D&M IS Success Model* dan mengevaluasi kegunaannya, mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat.

Penyempurnaan yang dilakukan oleh DeLone dan McLean terhadap sistemnya adalah sebagai berikut: a) Menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*); b) Menggabungkan variabel dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat bersih (*net benefit*); c) Menambahkan aspek keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) pada variabel penggunaan (*use*) untuk mengukur perilaku pengguna; d)

Menambahkan umpan balik dari variabel manfaat bersih (*net benefit*) ke variabel penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



Gambar2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Diperbarui
(Sumber: Jogiyanto, 2007:107)

Model DeLone dan Mclean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah

- a) Kualitas sistem (*system quality*), berkaitan dengan kualitas karakteristik dalam sistem informasi;
- b) Kualitas informasi (*information quality*), berkaitan dengan keluaran dari sistem informasi;
- c) Kualitas layanan (*service quality*), kualitas pendukung yang diterima pengguna dari personal/staf informasi (unit teknologi informasi);
- d) Penggunaan (*use*), berkaitan dengan pencarian dan penggunaan *output* dari sistem informasi oleh pengguna;
- e) Kepuasan pemakai (*use satisfaction*), tingkat kepuasan pengguna atas layanan yang diberikan sistem informasi;
- f) Manfaat bersih (*net benefit*), penggabungan dampak individual dan dampak organisasi. Sejauh mana sistem informasi berkontribusi pada keberhasilan individu, organisasi, kelompok, industri, dan bangsa.

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kesuksesan Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 mengacu pada model DeLone dan McLean yang terbaru, yakni *The Update D&M IS Success Model*. Komponen yang digunakan yaitu

pertama, kualitas sistem yaitu kualitas karakteristik dari sistem tersebut. Kedua, kualitas informasi yaitu kualitas dari keluaran atau *output* dari sistem informasi. Ketiga, kualitas layanan yaitu kualitas dukungan yang diterima pengguna dari personal sistem informasi, dan kepuasan pengguna yaitu tingkat kepuasan pengguna akan layanan yang diberikan oleh sistem informasi.

2.2. Kajian Variabel Penelitian

2.2.1. Kepuasan Pengguna

2.2.1.1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Long dalam Dona Kristiawan (2016:7) menyatakan bahwa “Pengguna adalah seseorang yang menggunakan komputer”. Sedangkan menurut O’Brien (2006:35), pengguna (*user*) adalah seseorang yang menggunakan sistem informasi atau informasi yang dihasilkannya. Dari definisi itu, dapat disimpulkan bahwa pengguna merupakan seseorang yang menjalankan aktivitasnya dengan menggunakan sistem teknologi informasi. Dalam Penelitian ini pengguna yang dimaksud adalah mahasiswa Universitas Negeri Semarang yang melaksanakan aktivitas akademiknya dengan menggunakan sistem teknologi informasi.

Menurut Fandy Tjiptono dalam Dona Kristiawan (2016:7) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Dari definisi tersebut menggambarkan bahwa tingkat kepuasan dapat diukur dari penilaian seseorang terhadap sistem yang

telah digunakannya, dimana penilainya dilihat dari kinerja sistem itu sendiri dengan harapan penggunaanya.

Jadi, apabila kinerja dari sistem tersebut sesuai dengan harapan pengguna maka pengguna akan puas dengan sistem tersebut. Namun, apabila kinerja sistem tidak sesuai harapan pengguna maka pengguna tidak akan puas akan sistem tersebut. Perbedaan antara harapan dan kinerja dari sistem tersebut, maka dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Menurut Jogiyanto (2007:23) menyatakan bahwa kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Senada dengan yang diungkapkan oleh Mclean dan Delone (2003) bahwa kepuasan pengguna merupakan respon atau timbal balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subyektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang telah digunakan.

Kepuasan pengguna sistem informasi adalah perluasan dari kepercayaan pengguna terhadap sistem yang telah memenuhi kebutuhan informasi. Jadi dari beberapa definisi yang ada diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan atau respon pengguna terhadap manfaat sistem teknologi informasi yang telah digunakan. Pengguna akan merasa puas, jika informasi yang didapatkannya memenuhi kebutuhan.

2.2.1.2. Aspek-Aspek Kepuasan

Menurut Wilkie dalam Dona Kristiawan (2016) menyatakan bahwa terdapat lima elemen pada kepuasan konsumen yaitu:

1) Harapan (*expectations*), kepuasan konsumen sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen; 2) Kinerja (*performance*) merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja pemberi barang atau jasa ketika digunakan/dinikmati; 3) *Comparison* (perbandingan), setelah mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum menggunakannya dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut; 4) *Confirmation* atau *Disconfirmation*, harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman konsumen terhadap penggunaan merek lain dari barang atau jasa yang berbeda atau pengalaman lainnya. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan lebih puas ketika terjadi *confirmation* dan *disconfirmation* yaitu harapan melebihi kinerja aktual barang dan jasa; 5) *Discrepancy* (ketidaksesuaian) mengidentifikasi bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Ketika konsumen puas, maka konsumen akan menggunakan barang atau jasa yang sama, dan ketika konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan menuntut perbaikan atau komplain terhadap perusahaan.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Hutasoit (2011:24) ada beberapa aspek-aspek atau metode untuk mengevaluasi kepuasan yaitu:

a) Kinerja (*performance*), karakter pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih produk; b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya; c) Keandalan (*reability*), kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu; d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), menilai seberapa jauh karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen; e) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan umur teknis dan umur produk; f) Mudah diperbaiki (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan

keluhan yang memuaskan; g) Estetika (*aesthetics*), daya tarik produk menurut pengindraan konsumen, misalnya model desain dan warna.

2.2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Richard Oliver dalam Engel dkk (1994) telah mempelopori penelitian dengan model diskonfirmasi harapan. Konsumen melakukan pembelian dengan harapan produk sesuai dengan apa yang diharapkannya. Para peneliti mengidentifikasi ada tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

- 1) Kinerja yang wajar, suatu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja bahwa konsumen harus menerima sesuai dengan apa yang dikeluarkannya;
- 2) Kinerja yang ideal, tingkat kinerja ideal yang optimum atau diharapkan;
- 3) Kinerja yang diharapkan, bagaimana kemungkinan kinerja dinantikan.

Menurut Kuswandi (2004:17) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Mutu produk atau jasa yaitu mengenai mutu atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya;
- 2) Mutu layanan berbagai jenis layanan akan selalu dikritik pelanggan. Apabila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanannya bermutu;
- 3) Harga, pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memiliki penawaran harga yang lebih rendah dengan kualitas baik;
- 4) Waktu penyerahan, pendistribusian maupun penyerahan barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati;
- 5) Keamanan, konsumen akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan.

Menurut Rambat Lupyoadi (2008:185) mengemukakan pendapat bahwa ada lima faktor dalam menentukan kepuasan konsumen yang harus diperhatikan adalah

- a) Kualitas produk merupakan kepuasan konsumen menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas;
- b) Kualitas layanan

atau jasa, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan layanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan; c) Emosi merupakan kepuasan konsumen yang diperoleh bukan karena kualitas produk tetapi sosial *self esteem* yang membuat konsumen merasa puas terhadap merk tertentu; d) Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada konsumen; e) Biaya yaitu konsumen yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tertentu.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu pertama, kualitas layanan yaitu kualitas akan layanan yang diberikan perusahaan. Apabila layanan yang diberikan sesuai harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Kedua kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila produk yang digunakan berkualitas. Ketiga, harga produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Dan terakhir keamanan yaitu adanya jaminan keamanan yang tidak membahayakan pelanggan/pengguna.

2.2.1.4. Indikator Kepuasan Pengguna (Mahasiswa)

Untuk mencapai dan menciptakan sebuah kepuasan pengguna (mahasiswa) terhadap sebuah sistem yang telah di terapkan di universitas, bukan suatu hal yang mudah bagi perguruan tinggi. Mahasiswa sebagai pengguna sistem merupakan manusia yang memiliki keinginan, harapan dan kebutuhan yang berbeda-beda, serta tidak jarang keinginan, harapan, dan kebutuhan itu mengalami perubahan dari waktu ke waktu dan dalam

jangka waktu yang tidak lama. Oleh karena itu, suatu instansi perguruan tinggi harus senantiasa memperhatikan setiap kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa (*user*), agar dapat menyajikan suatu sistem yang dapat memenuhi kebutuhan (*user*) dalam rangka meningkatkan kepuasan penggunaannya.

Menurut Delone dan Mclean (2007), istilah “*end user*” (pengguna) mulai dikenal pada akhir tahun 1970. *End user* merupakan pengguna yang menggunakan produk akhir suatu sistem informasi berbasis komputer. Para peneliti yang menggunakan pendekatan ini berasumsi bahwa pengguna yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pengguna yang merasa tidak puas terhadap sistem informasi. Sistem informasi dikatakan sukses apabila mampu membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Kepuasan pengguna (mahasiswa) terhadap penggunaan sistem informasi menurut DeLone and Mclean (2003) ada dua item yaitu: a) Kepuasan informasi (*repeat purchase*) merupakan hasil perbandingan harapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima; b) Kepuasan menyeluruh (*repeat visit*) merupakan bentuk kepuasan secara global atas sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem, serta manfaat dalam proses *input* dan *output* yang diterima.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2007:42) indikator kepuasan pengguna meliputi: a) Kepuasan khusus; b) Kepuasan menyeluruh; c)

Kepuasan item tunggal; d) Kepuasan item banyak; e) Kepuasan informasi Kesenangan; f) Kepuasan pengambilan keputusan; g) Kepuasan perangkat lunak.

Menurut Delone dan Mclean dalam Denny Nurjaya (2017:47) yang menjadi tolak ukur atau indikator dari kepuasan pengguna adalah:

1) Efisiensi (*efficiency*), kepuasan pengguna akan tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Suatu sistem dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang diinginkan pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat; 2) Keefektifan (*effectiveness*), keefektifan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang diinginkan pengguna itu sesuai harapan; 3) Kepuasan (*satisfaction*), kepuasan pengguna dapat diukur dengan melihat nilai kepuasan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat timbul dari fitur-fitur yang di sediakan dalam sistem, seperti kualitas sistem ataupun kualitas informasi yang ada di sistem. Tidak itu saja, rasa puas yang dirasakan pengguna dapat dilihat juga dari terpenuhinya kebutuhan pengguna dalam sistem tersebut; 4) Kepuasan informasi (*repeat purchase*) merupakan hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima, jadi kepuasan informasi adalah kepuasan pengguna akan informasi yang ada di sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhannya; 5) kepuasan menyeluruh (*repeat visit*) merupakan kepuasan secara global atas sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem, serta manfaat dalam proses *input output* yang diterima.

Dari indikator yang ada diatas, dalam melihat tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa) terhadap SIKADU 2.0, peneliti menggunakan lima indikator dari Mclean dan Delone (2003) yaitu pertama efisiensi (*efficiency*), jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat. Kedua, keefektifan (*effectiveness*), dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai

sesuai dengan harapan atau target yang diinginkan. Ketiga, kepuasan (*satisfaction*) merupakan rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Keempat, kepuasan menyeluruh (*repeat purchase*) merupakan bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan kepuasan informasi (*repeat visits*) merupakan kepuasan terhadap hasil atau *output* dari sistem informasi.

2.2.2. Kualitas Sistem

2.2.2.1. Pengertian Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean dalam Agustian Permadi (2017:13), kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Dilanjutkan pendapat menurut Denny Nurjaya (2017:40) menyatakan bahwa kualitas sistem adalah suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi.

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi. Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan kualitas teknis kombinasi *hardware* dan *software* dari sistem informasi dalam menyediakan informasi bagi penggunanya.

2.2.2.2. Karakteristik Kualitas Sistem

Menurut Jogiyanto (2005:3-6) suatu sistem mempunyai karakteristik tertentu, yaitu: a) Komponen-komponen sistem (*components*); b) Batasan sistem (*boundary*); c) Lingkungan luar sistem (*environment*); d) Penghubung sistem (*interface*); e) Masukan sistem (*input*); f) Keluaran sistem (*output*); g) Pengolahan sistem (proses; h) Sasaran sistem (*objective*)

2.2.2.3. Dimensi Kualitas Sistem

Menurut Kenneth C. Loudon & Jane P. Loudon dalam Dona Kristiawan (2016:20) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akan ditentukan oleh bagaimana komponen sistem tersebut antara lain organisasi, manajemen, dan teknologi informasi bersinergi dan menjalankan fungsinya. Beberapa dari dimensi dari kualitas sistem adalah:

a) Organisasi sistem informasi merupakan unsur penting yang mendukung keberhasilan implementasi sistem informasi. Dalam organisasi terkandung komponen yang berupa sumber daya manusia, struktur organisasi, koordinasi, dan prosedur yang telah ditetapkan; b) Manajemen, dalam sebuah organisasi tentunya perlu pengolahan yang baik dalam rangka menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang ada. Fungsi-fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian; Teknologi dalam sistem informasi terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, basis data, dan jaringan telekomunikasi; c) Teknologi informasi yang digunakan dalam sebuah sistem informasi harus merupakan perangkat yang berkualitas.

2.2.2.4. Indikator Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi. Kualitas teknis pada sistem informasi dalam memenuhi

kebutuhan penggunaannya. Untuk mengukur kualitas dari sistem itu sendiri, berikut indikator pengukuran menurut Bailey dan Pearson (Jogiyanto, 2007:111) adalah: a) Fleksibilitas sistem (*flexibility of the sistem*); b) Integrasi sistem (*integration of the sistem*; c) Waktu respon (*response time*); d) Perbaikan kesalahan (*error recovery*); e) Kenyamanan akses (*convenience of access*); f) Bahasa (*language*).

Menurut Jogiyanto (2007:40), indikator kualitas sistem meliputi: akurasi data (*data accuracy*); kekinian data (*data currency*); isi-isi basis data (*database contents*); kemudahan penggunaan (*ease of use*); kemudahan dipelajari (*ease of learning*); kenyamanan akses (*convenience of access*); faktor manusia (*human factor*); integritas dari sistem; realisasi dari kebutuhan pemakai; kegunaan fitur dan fungsi sistem; akurasi sistem; keluwesan sistem; keandalan sistem; kecanggihan sistem; pemanfaatan sumber daya; waktu respon (*response time*); dan waktu pembalikan (*turnaround time*).

Kemudian indikator pengukuran kualitas sistem dari Delone dan Mclean (Jogiyanto, 2007:14-15) antara lain adalah:

- a) Kenyamanan akses, tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Tingginya tingkat kenyamanan suatu sistem informasi maka pengguna akan sering menggunakan sistem tersebut untuk mencari informasi yang dibutuhkan;
- b) Keluwesan sistem, sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Dengan tingkat *flexibilitas* yang tinggi maka pengguna dapat menggunakan sistem dengan lebih mudah;
- c) Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai, suatu sistem yang dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari informasi maka penggunaan sistem akan lebih diminati;
- d) Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik, setiap sistem informasi

dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya; e) Keandalan sistem (*reliability*) adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna; f) Kecepatan respon (*response time*), memiliki kecepatan akses yang optimal maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.

Dengan berbagai pendapat di atas, maka indikator kualitas sistem dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat Delone dan Mclean (Jogiyanto,2007:14-15) yaitu pertama, kenyamanan akses merupakan tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Kedua, keandalan sistem (*reliability*) adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Ketiga, kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik yaitu fungsi-fungsi yang digunakan dalam sistem informasi dibagi secara spesifik. Keempat, realisasi dari ekspektasi pengguna artinya harapan dari pengguna sistem informasi. Kelima, keluwesan sistem (*flexibility*) merupakan kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Terakhir, kecepatan akses (*response time*) yaitu lamanya waktu yang digunakan untuk mengakses sistem informasi.

2.2.3. Kualitas Informasi

2.2.3.1. Pengertian Kualitas Informasi

Menurut Delone dan Mclean (2006), kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem. Sedangkan menurut Jogiyanto (2007:15) berpendapat bahwa kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi sebagai *output* dari suatu sistem, akan semakin tepat pula keputusan yang

diambil. Jadi informasi yang disajikan tidak boleh ada kesalahan, tidak bias, dan relevan dalam penggunaannya. Kebenaran dan keakuratan informasi menjadikan sebuah informasi itu berkualitas dan berguna bagi pemakainya.

Kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah mutu keluaran atau produk informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan oleh penggunanya. Dari pengertian ini maka kualitas informasi dapat dilihat dari kemampuan informasi dalam memberikan keterangan pengguna dalam mengambil sebuah keputusan.

2.2.3.2. Karakteristik Kualitas Informasi

Menurut Delone dan Mclean dalam Dona Kristiawan (2016:24) menyebutkan bahwa informasi yang berkualitas apabila informasi tersebut memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

a) *Accuracy*, artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya; b) *Timely* (tepat waktu), artinya informasi ini harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi; c) *Relevant* (relevan), artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh individu yang ada diberbagai tingkatan dan bagian dalam organisasi; d) *Complete* (lengkap), artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

Menurut Rommey dan Steinbart (2014), karakteristik informasi yang berguna dan berarti ada tujuh karakteristik yaitu:

1) Relevan, mengurangi ketidakpastian, meningkatkan keputusan, dan menegaskan atau memperbaiki ekspektasi sebelumnya; 2) *Reliable*, bebas dari kesalahan atau bias, menyajikan kejadian atau aktivitas organisasi secara akurat; 3) Lengkap, tidak

menghilangkan aspek penting dari suatu kejadian atau aktivitas yang diukur; 4) Tepat waktu, diberikan pada waktu yang tepat dalam pengambilan keputusan; 5) Dapat dipahami, disajikan dalam format yang mudah untuk dimengerti dan jelas; 6) Dapat diverifikasi, dua orang yang independen dan berpengetahuan di bidangnya dan masing-masing menghasilkan informasi yang sama; 7) Dapat diakses, tersedia untuk pengguna ketika mereka membutuhkannya dan dalam format yang dapat digunakan.

Sedangkan menurut Winarto (2006) mengemukakan bahwa karakteristik informasi yang baik menyajikan delapan karakteristik informasi yang baik, yaitu: a) Akurat; b) Tepat waktu; c) Relevan; d) Lengkap; e) Terpercaya; f) Terverifikasi; g) Mudah dipahami; h) Mudah diperoleh

Jadi, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri informasi yang berkualitas yaitu pertama, *accuracy* (akurat) adalah informasi yang disajikan dapat dipercaya oleh pembaca dan tidak ada unsur kebohongan dalam informasi tersebut. Kedua, *timely* (tepat waktu) adalah informasi yang disajikan harus tepat waktu karena sebuah informasi yang penyajiannya telat tidak akan berguna lagi. Ketiga *relevant* (relevan) yaitu informasi yang disajikan benar sesuai dengan kejadian. Terakhir lengkap (*complete*) yaitu informasi yang disajikan dalam keadaan lengkap.

2.2.3.3. Dimensi Kualitas Informasi

Dimensi kualitas informasi menurut James O'Brien dalam Dona kristiawan (2016:26) terdiri dari dimensi waktu, isi, dan format. Berikut adalah penjelasannya:

a. Waktu, adalah suatu ruang yang didalamnya dapat melakukan segala usaha yang memperluasnya agar dapat memenuhinya dengan sebagai mungkin hal. Kehidupan yang berhasil adalah

kehidupan yang telah menghasilkan prestasi terbanyak dalam waktu sesingkat mungkin. Kualitas informasi yang baik akan tercermin dari waktu (tepat waktu, mutakhir, tersedia, setiap dibutuhkan dan periode waktu); b) Isi, dimensi isi mengukur kualitas informasi ditinjau dari sisi isi suatu sistem yang mempunyai indikator relevan, lengkap, ringkas, ruang lingkup, dan kinerja; c) Format, mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi format dan ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Indikator dari format yaitu jelas, detail, kesesuaian bentuk, bentuk presentasi, dan media yang cukup.

2.2.3.4. Indikator Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan *output* dari sistem informasi untuk pengguna. Untuk mengukur kualitas informasi, menurut Delone dan Mclean (Jogiyanto, 2007:17-19) adalah sebagai berikut:

- 1) Kelengkapan (*completeness*), suatu sistem yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut;
- 2) Relevan (*relevance*), kualitas informasi suatu sistem dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan penggunanya dengan kata lain bermanfaat untuk penggunanya;
- 3) Akurat (*accurate*), informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat juga harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan;
- 4) Ketepatan waktu (*timeliness*), informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan;
- 5) Penyajian informasi (*format*), memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi.

Kemudian pengukuran kualitas informasi menurut Bailey dan Person (Jogiyanto, 2007:112) meliputi: (1) Akurasi (*accuracy*); (2) Ketepatan

(*precision*); (3) Kekinian (*currency*); (4) Keandalan (*reliability*); (5) Kelengkapan (*completeness*); (6) Bentuk dari keluaran (*format of output*)

Menurut Jogiyanto (2007:40) kualitas informasi (*information quality*) dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: kepentingan (*importance*), relevan (*relevance*), kegunaan (*usefulness*), keterbacaan (*readability*), keinformatifan (*informativeness*), kejelasan (*clarity*), bentuk, wujud, isi, akurasi, presisi, ketepatan, keandalan, kekinian, ketepatan waktu, keunikan, komparaabilitas, kuantitas, dan kebebasan dari bias (*freedom from bias*).

Dari penjelasan diatas, peneliti mengukur kualitas informasi dalam penelitian ini menggunakan indikator menurut Delone dan Mclean (Jogiyanto, 2007:17-19) yaitu meliputi: pertama, kelengkapan (*completeness*) adalah informasi yang disajikan itu lengkap. Kedua, relevan (*relevance*) yaitu informasi yang diberikan sesuai dengan kejadian yang terjadi. Ketiga, akurat (*accurate*) yaitu penyajian informasi dapat dipercaya dan diterima oleh pengguna sistem. Keempat, ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu informasi disajikan secara tepat waktu karena informasi yang disajikan tidak tepat waktu tidak akan berguna lagi. Terakhir penyajian informasi (*format*) adalah penyajian informasi atau *output* informasi disajikan secara jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna sistem informasi.

2.2.4. Kualitas layanan (*Service Quality*)

2.2.4.1. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Denny Nurjaya (2017:45) menyatakan bahwa kualitas layanan sistem informasi merupakan layanan yang di dapatkan pengguna dari pengembangan sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembangan jika sistem mengalami masalah. Kualitas layanan merupakan layanan yang didapatkan dari sistem informasi. Kualitas layanan didefinisikan sebagai kualitas dukungan yang diterima pengguna dari personil atau staff sistem informasi.

Sedangkan menurut Delone dan Mclean dalam Agustian Permadi, (2017:14) mengatakan bahwa “Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT personal”. Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah layanan yang diterima oleh pengguna sistem dari pengembangan sistem ataupun respon dari pengembang sistem jika terjadi sebuah masalah. Kualitas layanan merupakan kualitas layanan yang pengguna dapatkan setelah atau saat menggunakan sistem informasi.

2.2.4.2. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan perbedaan antara kenyataan dengan harapan konsumen atau layanan yang pengguna terima. Dalam pemberian jasa kualitas layanan menjadi kunci keberhasilan sebuah organisasi

ataupun sistem. Menurut Jogiyanto (2007:97) dimensi untuk kualitas layanan meliputi:

- 1) Berwujud (*tangible*), seperti halnya sistem informasi mempunyai perangkat keras dan perangkat lunak muktahir;
- 2) Keandalan (*reliability*), seperti halnya sistem informasi dapat diandalkan;
- 3) Kesegeraan (*responsiveness*), seperti halnya karyawan-karyawan sistem informasi memberikan layanan segera kepada pemakainya;
- 4) Jaminan (*assurance*), seperti halnya karyawan-karyawan sistem informasi mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik;
- 5) Empati (*emphaty*), misalnya sistem informasi mempunyai kepentingan terbaik di hati pemakai.

Menurut Freddy Rangkuti dalam Dona Kristiawan (2016:28) bahwa terdapat sepuluh dimensi kualitas layanan yaitu:

- a) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
- b) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu *customer* dan ketersediaan untuk melayani *customer* dengan baik;
- c) *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi;
- d) *Completeness* (kemampuan) yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah;
- e) *Acces* (mudah diperoleh) yaitu kemudahan untuk mendapatkan layanan yang diinginkan;
- f) *Courtesy* (keramahan) yaitu sopan santun penyedia jasa dalam menghadapi *customer*;
- g) *Credibility* (dapat dipercaya) yaitu layanan yang diberikan benar-benar dapat dipercaya *customer*;
- h) *Security* (keamanan) yaitu jaminan keamanan bagi pihak konsumen;
- i) *Understanding* (memahami *customer*) yaitu sikap saling pengertian antara nasabah dan penyedia jasa;
- j) *Communication* (komunikasi) yaitu kemampuan untuk berkomunikasi secara lancar, benar, dan menyakinkan.

Menurut Zeithaml, berry, dan Parasuraman Fandy Tjiptono (2007:273), untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan lima dimensi yaitu

- a) *Tangible* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen;
- b) *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan

untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu; c) *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan karyawan untuk memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen; d) *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan; e) *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

2.2.4.3. Indikator Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang pengguna terima dari sebuah sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2007: 155), indikator kualitas layanan dapat diukur dengan : a) Kecepatan respon (*quick responsiveness*); b) Jaminan (*assurance*); c) Empati (*emphathy*); d) Layanan setelahnya (*following-up service*).

Sedangkan menurut Delone dan Mclean dalam Denny Nurjaya, (2017:46) mengatakan bahwa ada tiga indikator yang menjadi tolak ukur kualitas layanan yaitu: a) Jaminan (*assurance*), yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem; b) Empati (*empathy*), yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna; c) Respon (*responsiveness*), yaitu kualitas sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna.

Dari penjelasan diatas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator pengukuran kualitas layanan menurut Delone dan Mclean (2003) yaitu pertama, jaminan (*assurance*) merupakan jaminan akan kualitas yang diberikan oleh sistem informasi. Kedua, respon (*responsiveness*)

merupakan kualitas sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna sistem informasi. Terakhir, empati (*empathy*) merupakan kepedulian sistem terhadap pengguna sistem informasi.

2.2.5. Sistem Informasi

2.2.5.1. Pengertian Sistem Informasi

Menurut Hall (2009) menyatakan bahwa sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama. Informasi adalah fakta yang menyebabkan penggunanya melakukan tindakan yang tidak akan dapat dilakukannya atau tidak dilakukannya, jika tidak ada fakta tersebut. Sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses, menjadi informasi dan didistribusikan kepada semua pengguna (Hall,2009). Menurut Jogiyanto (2005) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal manajemen terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menjadikan suatu dasar informasi untuk mengambil keputusan yang baik.

Penerapan sistem informasi tiap organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Namun,

menurut Hall (2009) terdapat dua tujuan dasar yang umum di semua sistem yaitu:

- a) Mendukung fungsi penyediaan pihak manajemen, sistem informasi menyediakan informasi mengenai penggunaan sumber daya ke para pengguna eksternal melalui laporan keuangan dan secara internal pihak manajemen menerima informasi layanan dari berbagai laporan pertanggungjawaban.
- b) Mendukung operasional harian perusahaan, sistem informasi menyediakan informasi bagi para personal operasional untuk membantu mereka melaksanakan pekerjaan hariannya dengan cara yang efektif dan efisien.

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah perangkat lunak yang memproses data untuk menjadi sebuah informasi dari pengumpulan, diproses sampai dengan didistribusikan kepada para pengguna sistem tersebut. Sistem informasi akademik merupakan sistem informasi yang berbasis komputer dengan tujuan untuk memproses data akademik. Hal itu menjadikan bahwa sistem informasi akademik merupakan subsistem dari sistem informasi manajemen.

2.2.5.2. Sistem Informasi Manajemen

Jogiyanto (2005) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari sistem-sistem yang menyediakan informasi untuk mendukung manajemen. Sedangkan menurut Scott (2002), sistem informasi manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara

guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah diterapkan.

Pengguna sekaligus pengembang sistem informasi manajemen dalam perusahaan adalah bagian personalia. Hal ini dikarenakan fungsi manajemen informasi tersebut adalah untuk meningkatkan produktivitas secara personal maupun organisasi melalui pengambilan keputusan dan komunikasi antar bagian dalam perusahaan dengan membudidayakan kemampuan komputer.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah serangkaian subsistem yang menyediakan informasi secara keseluruhan untuk mendukung proses manajemen perusahaan. Dengan adanya sistem informasi manajemen tentunya aktivitas manajemen perusahaan akan berjalan dengan lancar dan efektif. Pengolahan manajemen perusahaan akan berjalan dengan teratur.

2.2.5.3. Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dibuat untuk memudahkan kegiatan administrasi akademik di kampus yang mana dilakukan secara *online*. Sistem informasi akademik sudah menjadi aplikasi wajib bagi perguruan tinggi. Adanya sistem informasi akademik akan mempermudah manajemen kegiatan akademik yang begitu kompleks dan pengolahan aktivitas kampus. Adapun keunggulan sistem informasi akademik :

- a) Sistem informasi akademik dirancang untuk bisa mengolah semua informasi yang ada secara terintegritas, sehingga data

tersedia selalu terbaru (*up to date*); b) Basis datanya terpusat, sehingga bisa meminimalisir terjadinya duplikasi data yang lazim ditemui pada sistem manual; c) Berfungsi sebagai pusat informasi, seperti penjadwalan kelas, penilaian, KRS, dll; d) Pusat rekam jejak semua kegiatan kampus; e) Media komunikasi bagi dosen, karyawan, dan mahasiswa.

Selain keunggulan sistem informasi akademik, ada juga manfaat dari sistem informasi akademik yaitu sebagai berikut:

a) Mempermudah mahasiswa untuk memperoleh informasi tanpa perlu datang ke bagian administrasi di kampus yang sering kali lama karena harus mengantri; b) Bagian administrasi juga dimudahkan dengan adanya sistem tersebut karena berkurangnya beban untuk berinteraksi dengan mahasiswa yang membutuhkan data; c) Pembaruan data antara bagian administrasi kampus dengan bagian keuangan dengan menggunakan aplikasi yang dapat mendukung proses keuangan dan proses kepegawaian; d) Data tersimpan secara terstruktur dengan database yang disimpan di dalam komputer.

Adapun fungsi sistem informasi akademik yaitu sebagai berikut:

a. Pusat informasi

Dengan adanya sistem informasi akademik maka dengan mudah mengetahui apa yang terjadi di kampus dalam waktu cepat.

b. Integrasi data

Dengan integritas data sistem informasi akademik akan mengolah secara terintegritas seluruh data sehingga data tersebut akan selalu diperbarui atau *up to date* serta selalu *realtime* saat digunakan. Dengan sistem informasi akademik tidak ada yang namanya duplikasi data karena telah menggunakan sistem basis data secara terpusat.

- c. Memudahkan proses pengolahan data akademik dan non akademik

Pengolahan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data staf pengajar/dosen, serta administrasi fakultas/jurusan yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan *software* agar mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional.

- d. Rekaman kegiatan kampus

Memberikan layanan kepada pengguna dengan selalu memantau seluruh kegiatan dan perkembangan kampus mulai dari KRS sampai proses penilaian sehingga seluruh kegiatan akan selesai secara efektif dan efisien.

- e. Media komunikasi pengguna

Adanya fitur dari sistem informasi akademik akan mempermudah seluruh aktivitas kampus dalam memberi dan menerima informasi mulai dari admin, staff, mahasiswa, dosen, dan pimpinan akan leluasa dalam melakukan komunikasi.

2.2.5.4. Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0)

Universitas Negeri Semarang

SIKADU (Sistem Informasi Akademik Terpadu) yang merupakan sebuah sistem informasi manajemen berbasis web yang dibuat dengan tujuan mengorganisasikan data akademik di Universitas Negeri Semarang (UNNES) secara *online*. Pada tahun 2019, SIKADU telah bertransformasi menjadi Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 atau SIKADU

2.0. Transformasi atau upgrade sistem ini meliputi optimalisasi mesin, aplikasi, dan tampilan.

Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 ini, tentunya dilengkapi dengan berbagai menu. Pada profil pengguna sebagai mahasiswa ditampilkan informasi identitas dasar mahasiswa yaitu nama, NIM, fakultas, prodi, angkatan, dosen wali, dan status studinya. Untuk data perkuliahan dapat diakses melalui pilihan *tab* disebelah kanan identitas dasar pengguna. Pilihan *tab* yang disediakan pada profil mahasiswa meliputi pemesanan MK, RS aktif, isi RS, jadwal kuliah, riwayat akademik, riwayat registrasi, dan pencetakan.

Beda lagi dengan informasi yang ada di dalam Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 yang penggunanya adalah dosen. Setiap menu pasti berbeda serta informasi yang ada di dalam SIKADU 2.0 dosen memuat informasi yang berkaitan dengan tugas dosen, misalnya jadwal mengajar, melihat peserta perkuliahan, perwalian dosen dan lainnya.

Pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu2.0 tidak hanyalah untuk mahasiswa dan dosen saja, tetapi SIKADU 2.0 Universitas Negeri Semarang dapat di akses secara *online* oleh staf administrasi akademik dan seluruh pejabat Universitas Negeri Semarang. Pengaksesan pun dapat dilakukan dengan melalui alamat <http://duanol.unnes.ac.id>. atau bisa juga dengan tampilan akses Via APPS.

Dengan adanya SIKADU 2.0 ini, tentunya pengolahan informasi di universitas akan berjalan secara efektif dan efisien, karena dapat

mencakup seluruh kegiatan baik akademik dan non akademik mulai dari penerimaan mahasiswa baru, pengisian kartu rencana studi (KRS), sampai ke pembuatan jadwal kuliah serta masih banyak lagi manfaat yang akan mempermudah pengolahan kegiatan kampus.

2.3. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain adalah:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Rizan Machmud (2014)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tata Usaha (SITU) pada Universitas Negeri Gorontalo	Variabel kualitas sistem berpengaruh langsung positif signifikan dengan kepuasan pengguna sistem informasi dengan koefisien jalur sebesar 0.689 dan p sebesar 0.030, pengaruh langsung positif signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi dengan koefisien jalur sebesar 0.005 dan p sebesar 0.005	Dalam penelitian ini, tidak hanya variabel kualitas sistem dan kualitas informasi yang dipakai tetapi juga kualitas layanan.
2	Riza Wahyudi, dkk (2015)	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Pelayanan SIAKAD Terhadap	Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-	Dalam penelitian ini respondennya adalah mahasiswa Universitas Negeri Semarang

		Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Adminitrasi, Universitas Brawijaya)	sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (mahasiswa) dengan nilai f hitung yang dihasilkan lebih besar dibandingkan f tabel yaitu $3.641 > 2.72$ dengan probabilitas sebesar 0.000 yang nilainya lebih kecil dari 0.05.	
3	Dona Kristiawan (2016)	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD ONLINE) di FKIP UNS dan Penggunaanya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran	Variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa (CR=2.035 dan $p=0.042$), kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa (CR=14.267 dan $p=0.000$) dan kualitas layanan pada SIKAD berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa (CR=5.651 dan	Dalam penelitian ini, kepuasan mahasiswa menjadi variabel dependen dan tidak adanya variabel manfaat dalam proses pembelajaran mahasiswa

			p=0.000). Serta kepuasan berpengaruh dan signifikan terhadap manfaat dalam proses pembelajaran mahasiswa FKIP UNS 2012-2015 (CR=5.701 dan p=0.000).	
4	Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016)	Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi <i>Accurate</i> dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean	Variabel kualitas sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh besar terhadap keberhasilan sistem informasi akuntansi <i>Accurate</i> dengan nilai sebesar 9.3339 dan 23.9353	Dalam penelitian ini, variabel kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai variabel independen dan variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen.
5	Agustian Permadi (2017)	Pendekatan Model Delone dan Mclean dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan	Kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan positif terhadap manfaat bersih yang diterima individu dan organisasi. Sedangkan kualitas layanan dan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih yang diterima.	Dalam penelitian ini, variabel manfaat bersih tidaklah digunakan dan variabel kepuasan pengguna merupakan variabel dependen.
6	Denny Nurjaya	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi,	Kualitas sistem terbukti tidak	Dalam penelitian ini, tidaklah

	(2017)	<p>dan Layanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)</p>	<p>berpengaruh terhadap pengguna (nilai <i>T-statistik</i> 0.676 dan $p=0.499$) dan terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>T-statistik</i> 0.389 dan $p= 0.698$). Kualitas informasi terbukti tidak berpengaruh terhadap pengguna (<i>T-statistik</i> 0.444 dan $p= 0.657$) tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>t-statistik</i> 2.595 dan $p=0.010$). Kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh terhadap pengguna (<i>T-statistik</i> 1.225 dan $p=0.221$) tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>T-statistik</i> 3.300 dan $p=0.001$). Pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (<i>T-statistik</i> 4.779 dan</p>	<p>menggunakan variabel pengguna dan manfaat bersih karena bersifat wajib bagi mahasiswa Universitas Negeri Semarang.</p>
--	--------	---	---	---

			p=0.000) tetapi kepuasan terbukti tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih (<i>T-statistik</i> 1.498 dan p=0.135).	
7	Suwanti (2018)	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Persuratan Dinas (SIRADI) di Universitas Negeri Semarang Dengan Menggunakan <i>D&M Is Success Model</i>	kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Dalam penelitian ini, variabel kualitas layanan diikutsertakan sebagai variabel independen.

2.4. Kerangka Berpikir

Pada penelitian ini mengadopsi model kesuksesan milik Delone dan Mclean (2003) dengan teorinya *The Update D&M IS Success Model*, namun niat untuk menggunakan (*intention to use*) dan penggunaan (*use*) dihilangkan karena penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) bersifat wajib bagi seluruh mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Untuk manfaat bersih (*net benefit*) nya sendiri juga dihilangkan karena pada penelitian ini hanya memfokuskan pada kepuasan pengguna (mahasiswa).

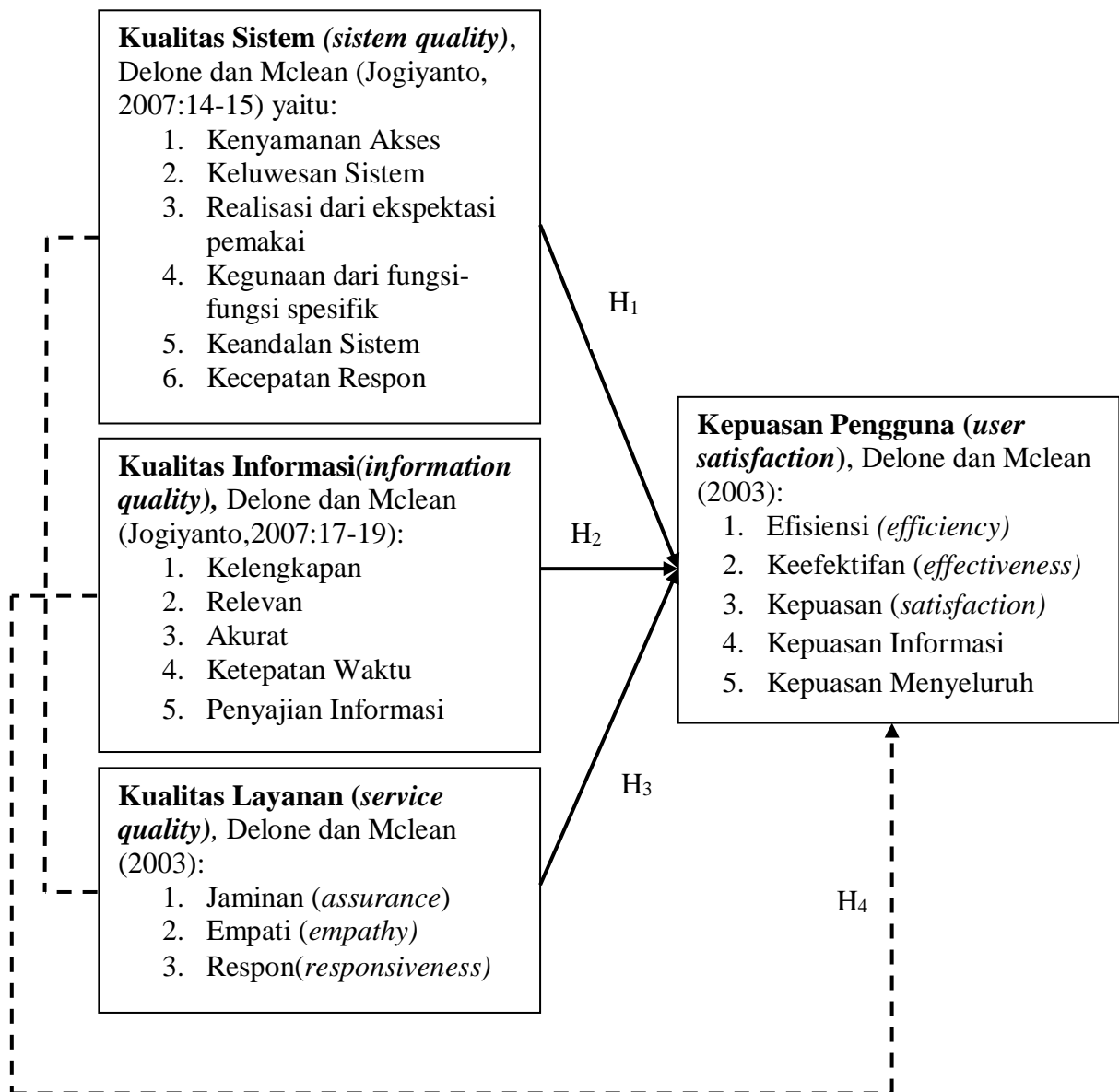
Kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem itu sendiri. Suatu sistem itu dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik, jika mampu memberikan kemudahan dalam penggunaannya bagi pengguna. Kualitas sistem dapat diukur dari kenyamanan akses, keandalan sistem (*reliability*),

kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik, realisasi dari ekspektasi pengguna, keluwesan sistem (*flexibility*), dan kecepatan akses (*response time*).

Kualitas informasi merupakan mutu keluaran atau produk informasi yang dihasilkan dari sistem informasi. Informasi yang dapat berguna dan bermanfaat bagi penggunanya. Berkualitasnya sebuah informasi dapat diukur dari kelengkapan (*completeness*), relevan (*relevance*), akurat (*accurate*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan penyajian informasi (*format*).

Kualitas layanan merupakan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna sistem dari pengembangan sistem ataupun respon dari pengembang sistem jika terjadi sebuah masalah. Kualitas layanan dapat diukur dari jaminan (*assurance*), respon (*responsiveness*), dan empati (*empathy*).

Kepuasan pengguna merupakan kepuasan dari pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat diukur dari efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), kepuasan (*satisfaction*), kepuasan menyeluruh (*repeat purchase*), dan kepuasan informasi (*repeat visit*). Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berpikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.3. Kerangka Berpikir

Keterangan \longrightarrow = Pengaruh Parsial
 \dashrightarrow = Pengaruh Simultan

2.5. Hipotesis

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka berpikir yang telah diuraikan, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : Kualitas sistem (*system quality*) pada SIKADU 2.0 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang
- H₂: Kualitas informasi (*information quality*) pada SIKADU 2.0 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang.
- H₃ : Kualitas layanan (*service quality*) pada SIKADU 2.0 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang.
- H₄ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Semarang pada Sistem Informasi Terpadu 2.0 (SIKADU 2.0).

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Desain Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *verifikatif*, dimana menurut Arikunto (2006) menyatakan bahwa penelitian *verifikatif* merupakan penelitian yang didasari melalui kebenaran pengumpulan data di lapangan. Penelitian ini akan menguji mengenai hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian *verifikatif* ini bertujuan untuk mengetahui integritas kepuasan pengguna (mahasiswa) terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0) Universitas Negeri Semarang.

3.1.2. Desain Penelitian

Desain penelitian ini dimulai dari proses pengajuan topik untuk mendapatkan dosen pembimbing. Setelah mendapatkan dosen pembimbing, peneliti melakukan konsultasi topik untuk penelitian selanjutnya. Pengajuan topik di acc, penelitian mulai membuat kuesioner, melakukan wawancara dan pengamatan langsung untuk mendapatkan permasalahan. Dilanjutkan dengan proses penyusunan proposal penelitian, melalui kuesioner, wawancara, dan pengamatan untuk menemukan permasalahan penelitian yang harus ditangani sehingga penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang

melakukan pengujian hipotesis untuk menjelaskan hubungan variabel bebas dan terikatnya.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* karena data yang diperoleh adalah data hasil peristiwa yang sudah berlangsung, jadi peneliti tidak melakukan manipulasi terhadap variabel tetapi mengungkap fakta berdasarkan pengukuran gejala yang telah ada pada responden.

Setelah data dikumpulkan langkah pertama adalah menghitung kevalidan data yang diperoleh dari responden menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan *software* SPSS 21. Untuk mengetahui hubungan antara variabel tersebut peneliti menggunakan model persamaan regresi ganda dengan bantuan *software* statistik SPSS versi 21.

3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Semarang angkatan 2015-2019 yang jumlahnya adalah 29.007 mahasiswa. Berikut adalah datanya:

Tabel 3.1. Populasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang tahun 2015-2019

Fakultas	Mahasiswa Tahun					Jumlah Mahasiswa
	2015	2016	2017	2018	2019	
Ilmu Pendidikan	277	979	978	996	982	4212
Bahasa dan Seni	477	1045	1026	1134	1173	4855
Ilmu Sosial	174	600	685	786	821	3066
Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	185	812	940	1042	1101	4080
Teknik	261	683	824	893	999	3660
Ilmu Keolahragaan	258	694	788	855	868	3463
Ekonomi	205	888	845	1031	998	3967
Hukum	86	316	392	448	462	1704
Jumlah	1923	6017	6478	7185	7404	29007

Sumber: UPT TIK 2020 (data.unnes.ac.id)

3.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2005), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel penelitian harus berhati-hati dan memenuhi aturan pemilihan sampel. Sedangkan menurut Arikunto (2006) menyatakan bahwa sampel adalah elemen-elemen populasi yang dipilih atas dasar keterwakilannya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian atau seluruh populasi yang diteliti.

Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasari dengan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = N / (1 + (N \cdot e^2))$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = populasi

e = *standart error*, dalam penelitian ini adalah 5%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + (N \cdot e^2))$$

$$n = 29007 / (1 + (29007 \cdot (5\%)^2))$$

$$n = 29007 / 73,5175$$

$$n = 394,55$$

$$n = 395 \text{ mahasiswa}$$

Jumlah populasi keseluruhan adalah 29007 mahasiswa, dengan kesalahan 5% maka jumlah sampelnya adalah 395.

3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *probability sampling* dengan teknik *proporsional random sampling*. *Probability sampling* pada pengambilan sampel berarti peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *proporsional random sampling* merupakan sampel yang di ambil pada data yang homogen secara proporsional. Jumlah sampel yang diambil diukur menggunakan rumus Slovin yang dijelaskan Priyono (2016). Berikut adalah data sampel penelitian yang digunakan peneliti:

Tabel 3.2.Sampel Penelitian

Fakultas	Mahasiswa Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Ilmu Pendidikan	277x 395 /29007 = 4	979 x 395 /29007 = 13	978 x 395 /29007 = 13	996 x 395 /29007 = 14	982 x 395 /29007 = 14
Bahasa dan Seni	477x 395 /29007 = 7	1045 x 395 /29007 = 14	1026 x 395 /29007 = 14	1134 x 395 /29007 = 15	1173 x 395 /29007 = 16
Ilmu Sosial	174 x 395 /29007 = 2	600 x 395 /29007 = 8	685 x 395 /29007 = 9	786 x 395 /29007 = 11	821 x 395 /29007 = 11
Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	185 x 395 /29007 = 3	812 x 395 /29007 = 11	940 x 395 /29007 = 13	1042 x 395 /29007 = 14	1101 x 395 /29007 = 15
Teknik	261 x 395 /29007 = 4	683 x 395 /29007 = 9	824 x 395 /29007 = 11	893 x 395 /29007 = 12	999 x 395 /29007 = 14
Ilmu Keolahragaan	258 x 395 /29007 = 4	694 x 395 /29007 = 10	788 x 395 /29007 = 11	855 x 395 /29007 = 12	868 x 395 /29007 = 12
Ekonomi	205 x 395 /29007 = 3	888 x 395 /29007 = 12	845 x 395 /29007 = 10	1031 x 395 /29007 = 14	998 x 395 /29007 = 14
Hukum	86 x 395 /29007 = 1	316 x 395 /29007 = 4	392 x 395 /29007 = 5	448 x 395 /29007 = 6	462 x 395 /29007 = 6
Jumlah	28	81	86	98	102
Total keseluruhan	395				

Sumber: Data penelitian di olah tahun 2020

Jadi sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 395 mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Dimana tahun 2015 yaitu 28 mahasiswa, tahun 2016 sebanyak 81 mahasiswa, tahun 2017 sebanyak 86

mahasiswa, tahun 2018 sebanyak 98 mahasiswa, dan pada tahun angkatan 2019 sebanyak 102 mahasiswa.

3.3. Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel pada penelitian adalah unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil rumusan masalah.

3.3.1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2014:39) menyatakan bahwa variabel bebas (independen) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen ada tiga variabel yaitu:

- a. Variabel kualitas sistem (*sistem quality*), indikator yang digunakan yaitu:
 - a) Kenyamanan akses
 - b) Keluwesan sistem (*flexibility*)
 - c) Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai
 - d) Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik
 - e) Keandalan sistem (*reliability*)
 - f) Kecepatan respon (*response time*)
- b. Variabel kualitas informasi (*information quality*), indikator yang digunakan adalah:
 - a) Kelengkapan (*completeness*)

- b) Relevan (*relevance*)
 - c) Akurat (*accurate*)
 - d) Ketepatan waktu (*timeliness*)
 - e) Penyajian informasi (*format*)
- c. Variabel kualitas layanan (*service quality*), indikator yang digunakan adalah:
- a) Respon (*responsiveness*)
 - b) Jaminan (*assurance*)
 - c) Empati (*empathy*)

3.3.2. Variabel Terikat (Dependen)

Menurut Sugiyono (2014:39) menyatakan bahwa variabel terikat (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna. Dimana indikator kepuasan pengguna yaitu:

- a) Efisiensi (*efficiency*)
- b) Keefektifan (*effectiveness*)
- c) Kepuasan (*satisfaction*)
- d) Kepuasan informasi (*repeat purchase*)
- e) Kepuasan menyeluruh (*repeat purchase*)

3.4. Metode Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2006:222) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan bagaimana peneliti menemukan metode setepat-tepatnya untuk memperoleh data kemudian disusun dengan alat

pembantunya yaitu instrumen. Teknik pengumpulan data dalam penelitian harus dilakukan dengan tepat, karena data yang diperoleh akan berpengaruh pada hasil penelitian. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah

3.4.1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini, kuesioner yang akan digunakan berhubungan dengan pengukuran mengenai kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0).

Skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2005:92) mengatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Dimana untuk skalanya terdiri dari 5 tingkat, berikut ini adalah skor dengan menggunakan skala likert.

- a. Skor penilaian 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Skor penilaian 2 = Tidak Setuju (TS)
- c. Skor penilaian 3 = Cukup Setuju (CS)
- d. Skor penilaian 4 = Setuju (S)
- e. Skor penilaian 5 = Sangat Setuju (SS)

3.4.2. Wawancara

Pengumpulan data pada penelitian ini salah satunya juga melalui wawancara. Wawancara dilakukan peneliti dengan salah satu pegawai Unit

Layanan Terpadu Universitas Negeri Semarang, karyawan bagian akademik dan pendidikan, serta beberapa mahasiswa aktif Universitas Negeri Semarang sebagai pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu Two point 0 (SIKADU 2.0) Universitas Negeri Semarang.

3.4.3. Observasi

Observasi adalah melakukan pengumpulan data dengan cara mengamati atau melihat secara langsung dari pengguna sistem saat memakai Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0).

3.5. Uji Instrumen Penelitian

Kuisisioner atau angket yang diberikan kepada responden harus memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Menurut Arikunto (2006:160) mengatakan bahwa instrumen yang baik harus memenuhi dua syarat yang penting yaitu valid dan reliabel.

3.5.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2004) menyatakan bahwa validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid jika nilai signifikansi dari butir soal < 0.05 . Namun, apabila nilai signifikansi dari butir soal > 0.05 maka instrumen tersebut tidak valid. Pada penelitian ini untuk menghitung korelasi uji validitas instrumen menggunakan *software IBM*

SPSS 21.0 for windows. Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas pada setiap variabel.

Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (*Sistem Quality*):

No.	Indikator	Pertanyaan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Keterangan
1.	Kenyamanan akses	Item1	0.001	0.05	Valid
2.		Item2	0.002	0.05	Valid
3.	Fleksibilitas sistem	Item3	0.000	0.05	Valid
4.		Item4	0.000	0.05	Valid
5.		Item5	0.000	0.05	Valid
6.		Item6	0.000	0.05	Valid
7.		Item7	0.001	0.05	Valid
8.	Realisasi dari ekspektasi pengguna	Item8	0.000	0.05	Valid
9.		Item9	0.000	0.05	Valid
10.	Kegunaan dari fungsi-fungsi	Item10	0.000	0.05	Valid
11.		Item11	0.020	0.05	Valid
12.	Keandalan sistem	Item12	0.002	0.05	Valid
13.		Item13	0.004	0.05	Valid
14.	Kecepatan akses	Item14	0.000	0.05	Valid
15.		Item15	0.000	0.05	Valid
16.		Item16	0.000	0.05	Valid

Sumber: Data Penelitian diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 3.3. di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari setiap Pernyataan < 0.05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan valid digunakan untuk mengukur kualitas sistem.

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*):

No.	Indikator	Pertanyaan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Ket.
1.	Kelengkapan	Item17	0.000	0.05	Valid
2.		Item18	0.000	0.05	Valid
3.		Item19	0.000	0.05	Valid

4.		Item20	0.000	0.05	Valid
5.	Relevan	Item21	0.000	0.05	Valid
6.		Item22	0.000	0.05	Valid
7.		Item23	0.000	0.05	Valid
8.	Akurat	Item24	0.000	0.05	Valid
9.		Item25	0.000	0.05	Valid
10.	Ketepatan waktu	Item26	0.001	0.05	Valid
11.		Item27	0.000	0.05	Valid
12.	Format	Item28	0.000	0.05	Valid
13.		Item29	0.000	0.05	Valid

Sumber: Data Penelitian diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 3.4. di atas menunjukkan nilai signifikansi dari setiap Pernyataan < 0.05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan valid digunakan untuk mengukur kualitas informasi.

Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*):

No.	Indikator	Pertanyaan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Ket.
1.	Jaminan	Item30	0.000	0.05	Valid
2.		Item31	0.000	0.05	Valid
3.	Empati	Item32	0.000	0.05	Valid
4.		Item33	0.000	0.05	Valid
5.	Ketanggapan	Item34	0.000	0.05	Valid
6.		Item35	0.000	0.05	Valid

Sumber: Data Penelitian diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 3.5. di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari setiap pernyataan < 0.05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan valid digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (*Use Satisfaction*):

No.	Indikator	Pertanyaan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Keterangan
1.	Kepuasan informasi	Item36	0.000	0.05	Valid
2.		Item37	0.000	0.05	Valid
3.	Kepuasan menyeluruh	Item38	0.000	0.05	Valid
4.		Item39	0.000	0.05	Valid
5.	Efisien	Item40	0.000	0.05	Valid
6.		Item41	0.000	0.05	Valid
7.	Keefektifan	Item42	0.000	0.05	Valid
8.		Item43	0.000	0.05	Valid
9.	Kepuasan	Item44	0.000	0.05	Valid
10.		Item45	0.001	0.05	Valid

Sumber: Data Penelitian diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 3.6. di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari setiap pernyataan < 0.05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan valid digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010) menyatakan bahwa reliabilitas merupakan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Sedangkan menurut Agung Kuswantoro (2014:119), reliabilitas adalah suatu hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang-ulang yang menunjukkan hasil yang sama atau konsisten pada gejala yang sama dan alat ukur yang sama.

Pada penelitian ini, pengukuran reliabilitas dengan cara *one shot*. Menurut Ghozali (2016) menyatakan bahwa cara *one shot* adalah pengukuran hanya sekali saja dan hasilnya kemudian dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

Menurut Nunnally dalam Ghozali (2016) menyatakan bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.70 dan sebaliknya. Berikut adalah hasil perhitungan uji reliabilitas pada setiap variabel:

Tabel 3.7. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Sistem	0.903	0.70	Reliabel
2.	Kualitas Informasi	0.929	0.70	Reliabel
3.	Kualitas Layanan	0.818	0.70	Reliabel
4.	Kepuasan Pengguna	0.932	0.70	Reliabel

Sumber: Data penelitian diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 3.7. menunjukkan nilai *cronbach's Alpha* kualitas sistem sebesar 0.903 atau 90.3%, kualitas informasi 0.929 atau 92.9%, kualitas layanan 0.818 atau 81.8%, dan kepuasan pengguna 0.932 atau 93.2%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dapat dipercaya untuk mengukur seluruh variabel karena nilai *cronbach's Alpha* setiap variabel > 0.70.

3.6. Metode Analisis Data

3.6.1. Analisis Deskriptif Persentase

Arikunto (2010) menyatakan bahwa analisis deskriptif adalah menginterpretasikan data dengan mengambil kesimpulan dari data dalam bentuk angka yang sudah ada ke dalam bentuk tulisan atau kata-kata. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan

hubungan variabel yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna (mahasiswa). Perhitungan yang digunakan untuk mengetahui tingkat presentase skor jawaban dari masing-masing responden yang diambil sebagai sampel, ditulis dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase variabel

n = Nilai yang diperoleh

N = Jumlah seluruh nilai

Langkah untuk menentukan kriteria deskriptif presentase yang diperoleh, dibuat tabel kriteria yang disusun dengan perhitungan sebagai berikut:

- a. Menetapkan skor tertinggi

$$= \frac{\text{skor maksimal}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$= \left(\frac{5}{5}\right) \times 100\%$$

$$= 100\%$$

- b. Menetapkan skor terendah

$$= \frac{\text{skor minimal}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$= \left(\frac{1}{5}\right) \times 100\%$$

$$= 20\%$$

c. Menetapkan rentangan presentase

= rentangan persentase – presentase terendah

= 100% - 20% = 80%

d. Interval

= rentangan presentase : skala interval

= 80% : 5 = 16%

Tabel deskriptif persentase untuk masing-masing variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna Sikadu 2.0 dapat dilihat pada tabel 3.8. sebagai berikut :

Tabel 3.8. Kriteria Penilaian Analisis Deskriptif

No.	Interval	Variabel			
		Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna
1	20% - 35%	Sangat tidak baik	Sangat tidak baik	Sangat tidak baik	Sangat tidak baik
2	36% - 51%	Tidak baik	Tidak baik	Tidak baik	Tidak baik
3	52% - 67%	Cukup baik	Cukup baik	Cukup baik	Cukup baik
4	68% - 83%	Baik	Baik	Baik	Baik
5	84% 100%	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik

Sumber: Data penelitian di olah tahun 2020

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2006). Normalitas

dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal *P-Plot*. Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika data menyebar disekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau grafis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

3.6.2.2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik (Ghozali, 2016:156). Apabila nilai signifikansi pada tabel anova ≤ 0.05 artinya model yang digunakan linier dan dapat digunakan akan tetapi apabila anova \geq maka harus menggunakan analisis non linear.

3.6.2.3. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2011:105). Salah satu alat untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai *Variance Inflation*

Faktor(VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak di jelaskan oleh variabel dependen lainnya. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai $VIF < 10$.

3.6.2.4. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2011) menyatakan bahwa uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mengetahui heterokedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *scatter plot*, jika terlihat titik-titik pada grafik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas dan bawah titik 0 pada sumbu Y, artinya model regresi tersebut tidak mengandung heterokedastisitas.

3.6.3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independennya itu berhubungan positif atau negatif. Untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila dari nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana

Y = kepuasan Pengguna (mahasiswa)

X_1 = kualitas sistem

X_2 = kualitas informasi

X_3 = kualitas layanan

α = konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien garis regresi

e = *error*

3.6.4. Uji Hipotesis Penelitian

3.6.4.1. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2011:98). Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_1 = \dots = b_k = 0$$

Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. *Quick look* : Apabila nilai F lebih besar daripada 4, maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain, kita menerima hipotesis alternatif yang mengatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

- b. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

3.6.4.2. Uji T (Parsial)

Uji statistik T digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (ghozali, 2011:98). Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (β_i) sama dengan nol, atau:

$$H_0 : \beta_i = 0$$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatif (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_a : \beta_i \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Cara melakukan uji T adalah sebagai berikut:

- a. *Quick look* : Apabila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih dan derajat kepercayaan 5% maka H_0 menyatakan $\beta_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

- b. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual memengaruhi variabel dependen.

3.6.5. Koefisien Determinasi

3.6.5.1. Koefisien Determinan Simultan (R^2)

Menurut Ghozali (2011) menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terikat.

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Koefisien determinasi dapat dilihat dari *output IBM SPSS 21* uji parsial pada tabel koefisien. Caranya dengan mengkuadratkan nilai *correlation parsial* dalam tabel.

3.6.5.2. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan oleh masing-masing variabel bebas. Besarnya pengaruh kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) terhadap kepuasan pengguna (Y) secara parsial dengan bantuan program SPSS. Semakin besar nilai r^2 maka semakin besar variasi sumbangan terhadap variabel terikat.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif persentase digunakan untuk mendeskripsikan jawaban pada angkat penelitian pada masing-masing variabel penelitian yaitu kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) pada mahasiswa. Sampel dalam penelitian menggunakan *probability sampling* dengan teknik *proporsional random sampling* dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 395 mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Kriteria masing-masing butir pertanyaan memiliki 5 alternatif jawaban, yaitu sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik.

4.1.1.1. Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Sistem (X_1)

Variabel kualitas sistem dalam penelitian ini diukur dengan 6 indikator yaitu kenyamanan akses, fleksibilitas sistem, realisasi dari ekspetasi pengguna, kegunaan dari fungsi-fungsi, keandalan sistem, kecepatan akses.

Tabel 4.1. Hasil Deskriptif Presentase Kualitas Sistem

Indikator	Skor Hasil	Skor Ideal	Persentase Per Indikator	Persentase Per Variabel	Kriteria
Kenyamanan akses	2871	3950	72.68%	68.04%	Baik

Fleksibilitas sistem	7755	9875	78.53%		
Realisasi dari ekspektasi pengguna	2678	3950	67.80%		
Kegunaan dari fungsi	3022	3950	76.51%		
Keandalan sistem	1979	3950	50.10%		
Kecepatan akses	3712	5925	62.65%		

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase variabel kualitas sistem yang menunjukkan indikator kenyamanan akses memperoleh persentase sebesar 72.68% pada kriteria baik, fleksibilitas sistem memperoleh persentase sebesar 78.53% pada kriteria baik, realisasi dari ekspektasi pengguna memperoleh persentase sebesar 67.80% pada kriteria cukup baik, kegunaan dari fungsi-fungsi memperoleh persentase sebesar 76.51% pada kriteria baik, keandalan sistem memperoleh persentase 50.10% pada kriteria tidak baik, dan kecepatan sistem memperoleh persentase 62.65% pada kriteria cukup baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kualitas sistem memperoleh persentase sebesar 68.04% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem SIKADU 2.0 Universitas Negeri Semarang sudah baik tetapi perlu ada pembaharuan lagi untuk memaksimalkan kualitas sistem.

Indikator variabel kualitas sistem secara rinci akan diuraikan satu persatu berikut ini:

4.1.1.1.1. Deskriptif Indikator Kenyamanan Akses

Hasil dari distribusi jawaban indikator kenyamanan akses dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2. Hasil Deskriptif Indikator Kenyamanan Akses

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak nyaman	1	0.25%
36% - 51%	Tidak nyaman	23	5.83%
52% - 67%	Cukup nyaman	140	35.44%
68% - 83%	Nyaman	187	47.34%
84% -100%	Sangat nyaman	44	11.14%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 44 mahasiswa dengan persentase 11.14% memberikan jawaban sangat nyaman dalam mengakses SIKADU 2.0, 187 mahasiswa dengan 47.34% memberikan jawaban nyaman, 140 mahasiswa dengan persentase 35.44% memberikan jawaban cukup nyaman, 23 mahasiswa dengan persentase 5.83% memberikan jawaban tidak nyaman, dan 1 mahasiswa dengan persentase 0.25% menunjukkan bahwa indikator kenyamanan akses belum dirasakan sepenuhnya oleh mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa masih perlu adanya peningkatan terkait dengan kenyamanan akses SIKADU 2.0 bagi mahasiswa Universitas Negeri Semarang.

4.1.1.1.2. Deskriptif Indikator Fleksibilitas Sistem

Hasil dari distribusi jawaban indikator fleksibilitas sistem dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3. Hasil Deskriptif Indikator Fleksibilitas Sistem

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak fleksibel	3	0.76%
36% - 51%	Tidak fleksibel	25	6.33%

52% - 67%	Cukup fleksibel	81	20.51%
68% - 83%	Fleksibel	176	44.56%
84% -100%	Sangat fleksibel	110	27.84%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 110 mahasiswa dengan persentase 27.84% memberikan jawaban sangat fleksibel untuk SIKADU 2.0, 176 mahasiswa dengan 44.56% memberikan jawaban fleksibel, 81 mahasiswa dengan persentase 20.51% memberikan jawaban cukup fleksibel, 25 mahasiswa dengan persentase 6.33% memberikan jawaban tidak fleksibel, dan 3 mahasiswa dengan persentase 0.76% memberikan jawaban sangat tidak fleksibel. Hal ini menunjukkan bahwa untuk fleksibilitas sistem pada SIKADU 2.0 sudah baik, namun perlu diperbaiki karena masih terdapat 7.09% mahasiswa yang menyatakan bahwa SIKADU 2.0 tidak fleksibel dan sangat tidak fleksibel.

4.1.1.1.3. Deskriptif Indikator Realisasi dari Ekspetasi Pengguna

Hasil dari distribusi jawaban indikator realisasi dari ekspetasi pengguna dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4. Hasil Deskriptif Indikator Realisasi dari Ekspetasi Pengguna

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak baik	8	2.03%
36% - 51%	Tidak baik	55	13.92%
52% - 67%	Cukup baik	152	38.48%
68% - 83%	Baik	133	33.67%
84% -100%	Sangat baik	47	11.90%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 47 mahasiswa dengan persentase 11.90% memberikan jawaban sangat baik pada SIKADU 2.0

dalam merealisasikan dari ekspektasi penggunaannya, 133 mahasiswa dengan 33.67% memberikan jawaban baik, 152 mahasiswa dengan persentase 38.48% memberikan jawaban cukup baik, 55 mahasiswa dengan persentase 13.92% memberikan jawaban tidak baik, dan 8 mahasiswa dengan persentase 2.03% memberikan jawaban sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa untuk realisasi dari pengguna perlu ada peningkatan kepedulian dari pihak universitas untuk merealisasikan dari ekspektasi pengguna (mahasiswa).

4.1.1.1.4. Deskriptif Indikator Kegunaan dari Fungsi-Fungsi

Hasil dari distribusi jawaban indikator kegunaan dari fungsi-fungsi dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5. Hasil Deskriptif Indikator Kegunaan dari Fungsi-Fungsi

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak sesuai	1	0.25%
36% - 51%	Tidak sesuai	14	3.53%
52% - 67%	Cukup sesuai	102	25.83%
68% - 83%	Sesuai	214	54.18%
84% -100%	Sangat sesuai	64	16.21%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 64 mahasiswa dengan persentase 16.21% memberikan jawaban sangat sesuai untuk kegunaan dari fungsi-fungsi dari setiap ikon yang ada di SIKADU 2.0, 214 mahasiswa dengan 54.18% memberikan jawaban sesuai, 102 mahasiswa dengan persentase 25.83% memberikan jawaban cukup sesuai, 14 mahasiswa dengan persentase 3.53% memberikan jawaban tidak sesuai, dan 1 mahasiswa dengan persentase 0.25% memberikan jawaban sangat

tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa untuk kegunaan dari fungsi-fungsi setiap ikonnya cukup baik pada SIKADU 2.0 tetapi perlu juga adanya pengembangan agar lebih mudah untuk dipahami penggunaanya.

4.1.1.1.5. Deskriptif Indikator Keandalan Sistem

Hasil dari distribusi jawaban indikator keandalan sistem dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6. Hasil Deskriptif Indikator Keandalan Sistem

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak handal	66	16.72%
36% - 51%	Tidak handal	134	33.92%
52% - 67%	Cukup handal	137	34.68%
68% - 83%	Handal	47	11.90%
84% -100%	Sangat handal	11	2.78%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 11 mahasiswa dengan persentase 2.78% memberikan jawaban sangat handal untuk keandalan SIKADU 2.0, 47 mahasiswa dengan persentase 11.90% memberikan jawaban handal, 137 mahasiswa dengan persentase 34.68% memberikan jawaban cukup handal, 134 mahasiswa dengan persentase 33.92% memberikan jawaban tidak handal, dan 65 mahasiswa dengan persentase 16.72% memberikan jawaban sangat tidak handal. Hal ini menunjukkan bahwa untuk keandalan sistem pada SIKADU 2.0 kurang memuaskan karena masih banyak mahasiswa yang memberikan jawaban tidak handal, maka dari itu perlu adanya pengembangan kembali untuk meningkatkan keandalan sistemnya.

4.1.1.1.6. Deskriptif Indikator Kecepatan Akses

Hasil dari distribusi jawaban indikator kecepatan akses dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7. Hasil Deskriptif Indikator Kecepatan Akses

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak baik	12	3.04%
36% - 51%	Tidak baik	71	17.97%
52% - 67%	Cukup baik	183	46.33%
68% - 83%	Baik	112	28.35%
84% - 100%	Sangat baik	17	4.31%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 17 mahasiswa dengan persentase 4.31% memberikan jawaban sangat baik untuk kecepatan aksesnya, 112 mahasiswa dengan 28.35% memberikan jawaban baik, 183 mahasiswa dengan persentase 46.33% memberikan jawaban cukup baik, 71 mahasiswa dengan persentase 17.97% memberikan jawaban tidak baik, dan 12 mahasiswa dengan persentase 3.04% memberikan jawaban sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa untuk kecepatan akses pada SIKADU 2.0 masih kurang baik atau lancar, oleh karena itu perlu adanya pengembangan sistem untuk meningkatkan pengaksesnya sistem lebih cepat.

4.1.1.2. Analisis deskriptif Persentase Variabel Kualitas Informasi (X_2)

Variabel kualitas informasi dalam penelitian ini diukur dengan 5 indikator yaitu kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan format. Kriteria penilaian untuk variabel kualitas informasi dibagi

menjadi 5 yaitu sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik.

Tabel 4.8. Hasil Deskriptif Presentase Kualitas Informasi

Indikator	Skor Hasil	Skor Ideal	Persentase Per Indikator	Persentase Per Variabel	Kriteria
Kelengkapan	5714	7900	72.33%	72.72%	Baik
Relevan	4261	5925	71.92%		
Akurat	2189	3950	75.83%		
Ketepatan waktu	2790	3950	70.63%		
Format	2880	3950	72.91%		

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase variabel kualitas informasi diatas menunjukkan indikator kelengkapan memperoleh persentase sebesar 72.33% pada kriteria baik, relevan memperoleh persentase sebesar 71.92% pada kriteria baik, akurat memperoleh persentase sebesar 75.83% pada kriteria baik, ketepatan waktu memperoleh persentase sebesar 70.63% pada kriteria baik, dan format memperoleh persentase sebesar 72.91% pada kriteria baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk keseluruhan indikator, variabel kualitas informasi memperoleh persentase sebesar 72.72% dengan kriteria baik. Artinya variabel kualitas informasi sudah baik tetapi perlu juga adanya pemaksimalan kualitas informasi yang disajikan.

Indikator variabel kualitas informasi secara rinci akan diuraikan satu persatu berikut ini:

4.1.1.2.1. Deskriptif Indikator Kelengkapan

Hasil dari distribusi jawaban indikator kelengkapan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9. Hasil Deskriptif Indikator Kelengkapan

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak lengkap	5	1.27%
36% - 51%	Tidak lengkap	30	7.59%
52% - 67%	Cukup lengkap	128	32.41%
68% - 83%	Lengkap	181	45.82%
84% - 100%	Sangat lengkap	51	12.91%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 51 mahasiswa dengan persentase 12.91% memberikan jawaban sangat lengkap untuk informasi yang disajikan di SIKADU 2.0, 181 mahasiswa dengan 45.82% memberikan jawaban lengkap, 128 mahasiswa dengan persentase 32.41% memberikan jawaban cukup lengkap, 30 mahasiswa dengan persentase 7.59% memberikan jawaban tidak lengkap, dan 5 mahasiswa dengan persentase 1.27% memberikan jawaban sangat tidak lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan informasi pada SIKADU 2.0 cukup baik tetapi juga perlu adanya peningkatan penyajian informasi yang lebih lengkap.

4.1.1.2.2. Deskriptif Indikator Relevan

Hasil dari distribusi jawaban indikator relevan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10. Hasil Deskriptif Indikator Relevan

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak relevan	5	1.27%
36% - 51%	Tidak relevan	34	8.61%

52% - 67%	Cukup relevan	134	33.92%
68% - 83%	Relevan	165	41.77%
84% - 100%	Sangat relevan	57	14.43%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 57 mahasiswa dengan persentase 14.43% memberikan jawaban sangat relevan untuk penyajian informasi yang ada di SIKADU 2.0, 165 mahasiswa dengan 41.77% memberikan jawaban relevan, 134 mahasiswa dengan persentase 33.92% memberikan jawaban cukup relevan, 34 mahasiswa dengan persentase 8.61% memberikan jawaban tidak relevan, dan 5 mahasiswa dengan persentase 1.27% memberikan jawaban sangat tidak relevan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk kerelevanan informasi pada SIKADU 2.0 sudah baik tetapi juga perlu upaya untuk memaksimalkan indikator tersebut.

4.1.1.2.3. Deskriptif Indikator Akurat

Hasil dari distribusi jawaban indikator akurat dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11. Hasil Deskriptif Indikator Akurat

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak akurat	6	1.52%
36% - 51%	Tidak akurat	21	5.32%
52% - 67%	Cukup akurat	117	29.62%
68% - 83%	Akurat	174	44.05%
84% - 100%	Sangat akurat	77	19.49%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 77 mahasiswa dengan persentase 19.49% memberikan jawaban sangat akurat untuk keakuratan

informasi yang disajikan SIKADU 2.0, 174 mahasiswa dengan 44.05% memberikan jawaban akurat, 117 mahasiswa dengan persentase 29.62% memberikan jawaban cukup akurat, 21 mahasiswa dengan persentase 5.32% memberikan jawaban tidak akurat, dan 6 mahasiswa dengan persentase 1.52% memberikan jawaban sangat tidak akurat. Hal ini menunjukkan bahwa untuk keakuratan informasinya sudah baik dan itu perlu dipertahankan serta dimaksimalkan.

4.1.1.2.4. Deskriptif Indikator Ketepatan Waktu

Hasil dari distribusi jawaban indikator ketepatan waktu dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12. Hasil Deskriptif Indikator Ketepatan Waktu

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak baik	6	1.52%
36% - 51%	Tidak baik	27	6.84%
52% - 67%	Cukup baik	147	37.22%
68% - 83%	Baik	180	45.56%
84% - 100%	Sangat baik	35	8.86%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 35 mahasiswa dengan persentase 8.86% memberikan jawaban sangat baik untuk ketepatan waktu dalam memberikan informasi kepada mahasiswa, 180 mahasiswa dengan 45.56% memberikan jawaban baik, 147 mahasiswa dengan persentase 37.22% memberikan jawaban cukup baik, 27 mahasiswa dengan persentase 6.84% memberikan jawaban tidak baik, dan 6 mahasiswa dengan persentase 1.52% memberikan jawaban sangat tidak baik. Hal ini

menunjukkan bahwa untuk ketepatan waktu dalam memberikan informasi sudah baik, tetapi perlu juga untuk dimaksimalkan lagi.

4.1.1.2.5. Deskriptif Indikator Format

Hasil dari distribusi jawaban indikator format dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13. Hasil Deskriptif Indikator Format

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak baik	3	0.76%
36% - 51%	Tidak baik	27	6.84%
52% - 67%	Cukup baik	128	32.41%
68% - 83%	Baik	188	47.59%
84% - 100%	Sangat baik	49	12.40%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 49 mahasiswa dengan persentase 12.40% memberikan jawaban sangat baik untuk format informasi yang telah disediakan SIKADU 2.0, 188 mahasiswa dengan 47.59% memberikan jawaban baik, 128 mahasiswa dengan persentase 32.41% memberikan jawaban cukup baik, 27 mahasiswa dengan persentase 6.84% memberikan jawaban tidak baik, dan 3 mahasiswa dengan persentase 0.76% memberikan jawaban sangat tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa untuk format informasi pada SIKADU 2.0 sudah baik tetapi perlu ada juga pengembangan kembali untuk lebih mudah dipahami dan menarik.

4.1.1.3. Analisis deskriptif Persentase Variabel Kualitas Layanan (X_3)

Variabel kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan 3 indikator yaitu jaminan, empati, dan ketanggapan. Kriteria penilaian untuk

variabel kualitas layanan dapat dibagi menjadi 5 yaitu sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik.

Tabel 4.14. Hasil Deskriptif Presentase Kualitas Layanan

Indikator	Skor Hasil	Skor Ideal	Persentase Per Indikator	Persentase Per Variabel	Kriteria
Jaminan	3057	3950	77.39%	70.07%	Baik
Empati	2682	3950	67.89%		
Ketanggapan	2550	3950	64.94%		

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase variabel kualitas layanan, indikator jaminan memperoleh persentase sebesar 77.39% pada kriteria baik, empati memperoleh persentase sebesar 67.89% pada kriteria cukup baik, dan ketanggapan memperoleh persentase sebesar 64.94% pada kriteria cukup baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk keseluruhan indikator, variabel kualitas pelayanan memperoleh persentase sebesar 70.07% dengan kriteria baik. Artinya sudah baik untuk kualitas layanan pada SIKADU 2.0 tetapi juga perlu dimaksimalkan kembali untuk lebih baik.

Variabel kualitas informasi secara rinci di bagi dalam 3 indikator yaitu jaminan, empati, dan ketanggapan yang akan diuraikan satu persatu berikut ini:

4.1.1.3.1. Deskriptif Indikator Jaminan

Hasil dari distribusi jawaban indikator jaminan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15. Hasil Deskriptif Indikator Jaminan

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak menjamin	7	1.77%

36% - 51%	Tidak menjamin	8	2.03%
52% - 67%	Cukup menjamin	98	24.81%
68% - 83%	Menjamin	199	50.38%
84% -100%	Sangat menjamin	83	21.01%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 83 mahasiswa dengan persentase 21.01% memberikan jawaban sangat menjamin layanan yang ada pada SIKADU 2.0, 199 mahasiswa dengan 50.38% memberikan jawaban menjamin, 98 mahasiswa dengan persentase 24.81% memberikan jawaban cukup menjamin, 8 mahasiswa dengan persentase 2.03% memberikan jawaban tidak menjamin, dan 7 mahasiswa dengan persentase 1.77% memberikan jawaban sangat tidak menjamin. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan untuk layanan yang diberikan SIKADU 2.0 sudah baik tetapi perlu ada pengembangan untuk lebih maksimal.

4.1.1.3.2. Deskriptif Indikator Empati

Hasil dari distribusi jawaban indikator empati dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16. Hasil Deskriptif Indikator Empati

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak empati	9	2.28%
36% - 51%	Tidak empati	50	12.66%
52% - 67%	Cukup empati	149	37.72%
68% - 83%	Empati	149	37.72%
84% - 100%	Sangat empati	38	9.62%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 38 mahasiswa dengan persentase 9.62% memberikan jawaban sangat empati layanan yang diberikan SIKADU 2.0, 149 mahasiswa dengan 37.72% memberikan

jawaban empati, 149 mahasiswa dengan persentase 37.72% memberikan jawaban cukup empati, 50 mahasiswa dengan persentase 12.66% memberikan jawaban tidak empati, dan 9 mahasiswa dengan persentase 2.28% memberikan jawaban sangat tidak empati. Hal ini menunjukkan bahwa untuk rasa empati layanan pada SIKADU 2.0 cukup tidak baik oleh karena itu perlu adanya peningkatan rasa empati dalam memberikan layanan.

4.1.1.3.3. Deskriptif Indikator Ketanggapan

Hasil dari distribusi jawaban indikator ketanggapan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17. Hasil Deskriptif Indikator Ketanggapan

Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase
20% - 35%	Sangat tidak tanggap	6	1.52%
36% - 51%	Tidak tanggap	42	10.63%
52% - 67%	Cukup tanggap	132	33.42%
68% - 83%	Tanggap	155	39.24%
84% - 100%	Sangat tanggap	60	15.19%
Jumlah		395	100%

Sumber : Data diolah tahun 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 60 mahasiswa dengan persentase 15.19% memberikan jawaban sangat tanggap layanan yang diberikan SIKADU 2.0, 155 mahasiswa dengan 39.24% memberikan jawaban tanggap, 132 mahasiswa dengan persentase 33.42% memberikan jawaban cukup tanggap, 42 mahasiswa dengan persentase 10.63% memberikan jawaban tidak tanggap, dan 6 mahasiswa dengan persentase 1.52% memberikan jawaban sangat tidak tanggap. Hal ini menunjukkan bahwa untuk ketanggapan dalam memberikan layanan sudah baik dan itu

perlu dipertahankan serta ditingkatkan lagi untuk lebih memaksimalkannya.

4.1.2. Uji Asumsi Klasik

4.1.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna memiliki kontribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali (2016), residual berdistribusi normal jika memiliki signifikansi > 0.05 . Uji normalitas ini menggunakan bantuan *IBM SPSS versi 21* dengan menggunakan *Kolmogrov. Smirnov Test*.

Tabel 4.18. Hasil Uji Normalitas K-S

		Unstandardized Residual
N		395
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.83890174
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.055
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		1.198
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113

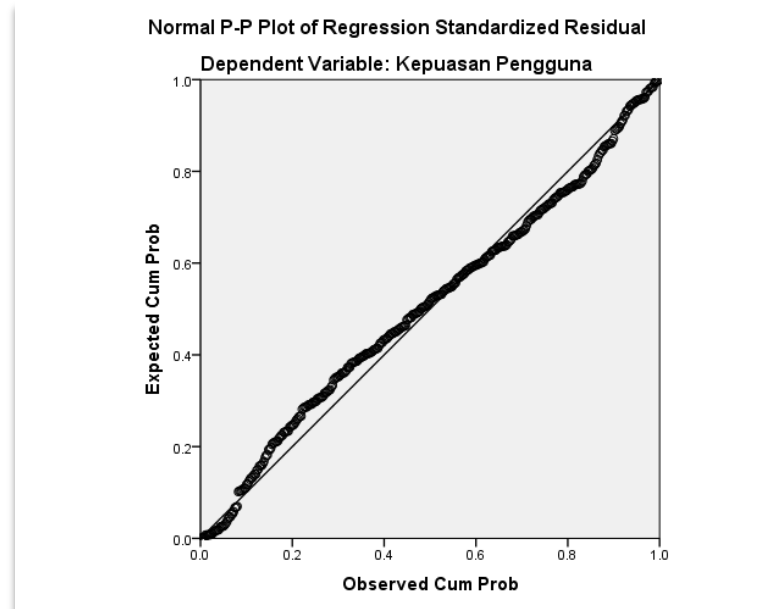
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

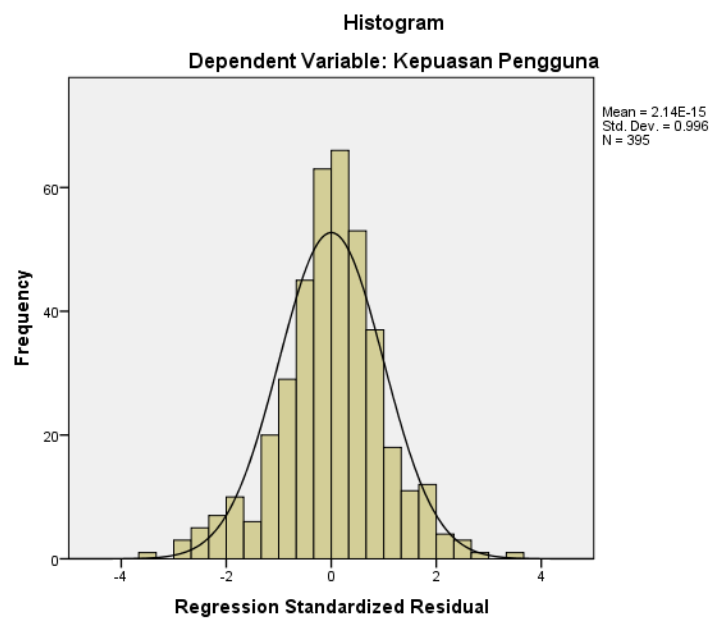
Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.18. menunjukkan bahwa hasil uji normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov diperoleh hasil nilai *Asymp Sig. (2-tailed)* sebesar 0.113 pada kolom *Unstandardized Residual*. Berdasarkan nilai *Asymp Sig. (2-tailed)* yaitu 0.113 lebih besar dari 0.05 maka menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas yang berarti data residual berdistribusi normal.

Uji normalitas juga dapat dilihat dengan P-Plot untuk hasilnya dapat dilihat pada gambar 4.1. dibawah ini:



Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas (P-Plot):
Sumber: Data diolah tahun 2020



Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)
Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa hasil uji normalitas menggunakan P-Plot dapat dilihat dari titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal. Nilai residual dapat dikatakan berdistribusi normal saat titik-titik tersebut mengikuti dan mendekati garis diagonal. Demikian pula dengan grafik histogram menunjukkan pola distribusi yang sesuai. Maka hal ini dapat menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.1.2.2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel yaitu variabel independen dengan variabel dependen apakah mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Apabila pada tabel linearitas nilai signifikansi < 0.05 maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dan Y. sebaliknya jika nilai signifikansi > 0.05 maka tidak terdapat pengaruh antara variabel X dengan variabel Y. Berikut adalah hasil uji linearitas dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Tabel 4.19. Hasil Uji Linearitas Kualitas Sistem

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kualitas Sistem	Between Groups	(Combined)	9636.618	46	209.492	11.938	.000
		Linearity	8797.316	1	8797.316	501.313	.000
		Deviation from Linearity	839.302	45	18.651	1.063	.370
	Within Groups		6106.901	348	17.549		
	Total		15743.519	394			

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa signifikansi untuk *linearity* adalah $0.000 < 0.05$, hal ini menunjukkan pola hubungan yang linear. Dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang linear pada variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 4.20. Hasil Uji Linearitas Kualitas Informasi

ANOVA Table						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kualitas Informasi	(Combined)	11767.032	40	294.176	26.188	.000
	Between Groups	11264.356	1	11264.356	1002.790	.000
	Linearity	502.676	39	12.889	1.147	.258
	Deviation from Linearity					
	Within Groups	3976.487	354	11.233		
Total	15743.519	394				

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji linearitas kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan nilai signifikansi *linearity* $0.000 < 0.05$, artinya terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 4.21. Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan

ANOVA Table						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kualitas Layanan	(Combined)	11809.749	21	562.369	53.324	.000
	Between Groups	11478.252	1	11478.252	1088.368	.000
	Linearity	331.497	20	16.575	1.572	.057
	Deviation from Linearity					
	Within Groups	3933.770	373	10.546		
Total	15743.519	394				

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji linearitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa nilai signifikansi

linearity $0.000 < 0.05$ artinya bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

4.1.2.3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik, sebaiknya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2011:105). Bebas atau tidaknya multikolinieritas dapat diuji menggunakan program SPSS dengan melihat *Tolerance* dan VIF pada tabel *coefficient*. Suatu data dikatakan bebas dari multikolinieritas jika *Tolerance* > 0.10 dan *VIF* < 10 . Berikut hasil uji multikolinieritas data pada penelitian ini:

Tabel 4.22. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	.904	.969		.933	.352					
1 Kualitas Sistem	.122	.026	.169	4.783	.000	.748	.235	.109	.414	2.414
Kualitas Informasi	.292	.036	.361	8.118	.000	.846	.380	.184	.260	3.841
Kualitas Layanan	.703	.071	.429	9.924	.000	.854	.449	.225	.276	3.626

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

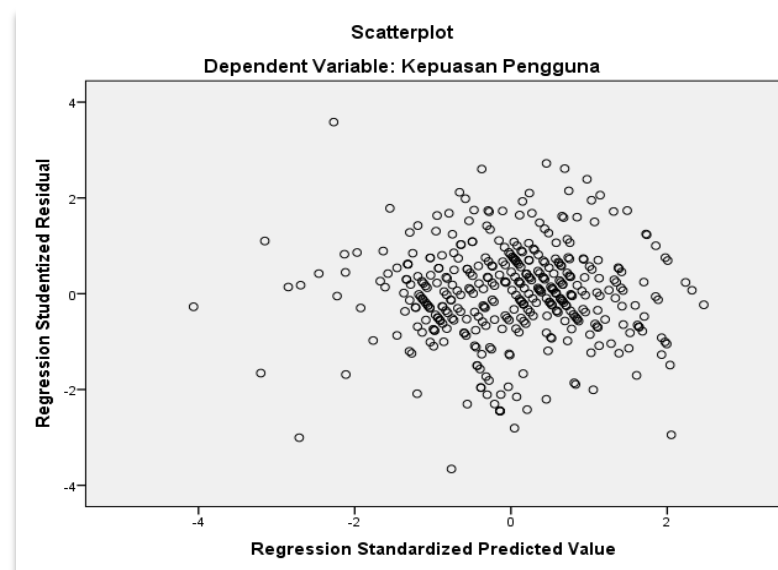
Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.22. menunjukkan hasil uji multtikolinieritas memiliki nilai *tolerance* > 0.10 yaitu variabel kualitas sistem (X_1) sebesar 0.414, variabel kualitas informasi (X_2) sebesar 0.260, dan variabel kualitas pelayanan (X_3) sebesar 0.276. Sedangkan untuk nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai nilai < 10 yaitu variabel kualitas

sistem sebesar 2.414, variabel kualitas informasi sebesar 3.841, dan variabel kualitas layanan sebesar 3.626. Maka dapat diartikan bahwa tidak ditemukan adanya multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi ini.

4.1.2.4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2011). Untuk mengetahui heterokedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *scatter plot* ataupun uji glejser. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser yaitu jika nilai signifikansi > 0.05 , maka variabel tersebut tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas pada data penelitian ini:



Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data diolah tahun 2020

Gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik tersebut menyebar secara acak, baik berada di atas maupun di bawah angka nol sumbu vertikal (Y) dan titik membentuk pola yang teratur, sehingga model regresi ini tidak mengandung heteroskedasitas. Adapun selain disajikan dalam gambar *scatterplot* juga dapat disajikan dalam hasil pengamatan uji glejser untuk mengidentifikasi heteroskedasitas. Hasil uji heteroskedasitas dengan menggunakan uji glejser yaitu jika signifikansi > 0.05 maka variabel tersebut tidak terjadi heteroskedasitas. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS versi 21. Adapun hasil uji heteroskedasitas disajikan pada tabel 4.23.

Tabel 4.23. Hasil Uji Heteroskedasitas

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.585	.643		4.017	.000
Kualitas Sistem	-.008	.017	-.038	-.490	.624
Kualitas Informasi	-.023	.024	-.094	-.949	.343
Kualitas Layanan	.049	.047	.100	1.045	.297

a. Dependen Variable: abs_res

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan uji heteroskedasitas pada tabel 4.23. dengan menggunakan uji glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas sistem (X_1) sebesar 0.624, variabel kualitas informasi (X_2) sebesar 0.343, dan variabel kualitas layanan (X_3) sebesar 0.297. Keseluruhan variabel bebas dalam penelitian ini memiliki signifikansi > 0.05 , sehingga menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedasitas.

4.1.3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bentuk pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna baik secara simultan maupun parsial yaitu untuk menguji apakah variabel-variabel bebas tersebut berpengaruh dan untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi secara parsial. Hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.24. Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.904	.969		.933	.352
1					
Kualitas Sistem	.122	.026	.169	4.783	.000
Kualitas Informasi	.292	.036	.361	8.118	.000
Kualitas Layanan	.703	.071	.429	9.924	.000

a. Dependen Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.24. di atas menghasilkan analisis regresi berganda di atas menunjukkan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\mathbf{KPM = 0.904 + 0.122KS + 0.292KI + 0.703KP + e}$$

Persamaan regresi berganda di atas mempunyai makna sebagai berikut:

1. Konstanta (a) memiliki nilai sebesar 0.904 ini menunjukkan jika kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) bernilai 0, maka kepuasan pengguna (Y) memiliki nilai sebesar 0.904.

2. Variabel kualitas sistem (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.122, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel X_1 akan meningkatkan nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.122. Koefisien variabel X_1 bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara variabel X_1 dengan Y , artinya semakin meningkat nilai X_1 maka akan meningkatkan Y .
3. Variabel kualitas sistem (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.292, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel X_2 akan meningkatkan nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.292. Koefisien variabel X_2 bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara variabel X_2 dengan Y , artinya semakin meningkat nilai X_2 maka akan meningkatkan Y .
4. Variabel kualitas sistem (X_3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.703, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel X_3 akan meningkatkan nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0.703. Koefisien variabel X_3 bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara variabel X_3 dengan Y , artinya semakin meningkat nilai X_3 maka akan meningkatkan Y .

4.1.4. Uji Hipotesis Penelitian

4.1.4.1. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna) secara bersama-sama (simultan). Pada penelitian ini pengujian secara simultan dihitung menggunakan bantuan program IBM SPSS versi 21 dengan melihat signifikansi apabila $\text{sig} < 0.05$ atau $F \text{ hitung} > \text{tabel}$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan apabila $\text{sig} > 0.05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka hipotesis alternative ditolak. Hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12568.130	3	4189.377	515.857	.000 ^b
	Residual	3175.389	391	8.121		
	Total	15743.519	394			

a. Dependen Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel diperoleh nilai F hitung sebesar 515.857 dengan signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga untuk hipotesis 4 (H_4) yang menyatakan “Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa)” **diterima** yang artinya bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan pengguna (mahasiswa) pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 Universitas Negeri Semarang.

4.1.4.2. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui adanya masing-masing pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Pengujian secara parsial dihitung dengan menggunakan bantuan IBM SPSS versi 21 dengan signifikansi 5% maka:

1. Jika nilai signifikansi > 0.05 maka H_0 diterima, jadi variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak ada pengaruh antara variabel yang di uji
2. Jika nilai signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak, jadi variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada pengaruh antara variabel yang diuji. Berikut adalah hasil uji parsial pada data penelitian ini:

Tabel 4.26. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.904	.969		.933	.352
	Kualitas Sistem	.122	.026	.169	4.783	.000
	Kualitas Informasi	.292	.036	.361	8.118	.000
	Kualitas Layanan	.703	.071	.429	9.924	.000

a. Dependen Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji parsial (uji T) pada variabel kualitas sistem (X_1) diperoleh nilai t hitung = 4.783 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, dengan nilai B pada kolom *Unstandardized Coefficients* sebesar 0.122, sehingga H_1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) **diterima**.

Hasil uji parsial (uji T) pada variabel kualitas informasi (X_2) diperoleh t hitung = 8.118 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, dengan nilai B pada kolom *Unstandardized Coefficients* sebesar 0.292, sehingga H_2 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) **diterima**.

Sedangkan hasil uji parsial (uji T) pada variabel kualitas layanan (X_3) diperoleh nilai t hitung = 9.924 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, dan nilai B pada kolom *Unstandardized Coefficients* sebesar 0.703 sehingga H_3 yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) **diterima**.

4.1.5. Koefisien Determinan

4.1.5.1. Koefisien Determinan Simultan (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian dengan bantuan perhitungan analisis regresi menggunakan bantuan program IBM SPSS versi 21 dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.27. Hasil Koefisien Determinan Simultan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.798	.797	2.850

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya kontribusi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan

terhadap kepuasan pengguna diketahui dari nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0.797 (79.70%). Hal ini berarti 79.70% variabel kepuasan pengguna dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sedangkan sisanya 20.30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.1.5.2. Koefisien Determinan Parsial (r^2)

Koefisien determinan parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan oleh masing-masing variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) secara parsial. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi secara parsial dapat dilihat dari tabel *coefficient* kolom *correlation partial*, kemudian nilai tersebut dikuadratkan dan diubah ke dalam bentuk presentase. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.28. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Coefficients ^a										
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	.904	.969		.933	.352					
1 Kualitas Sistem	.122	.026	.169	4.783	.000	.748	.235	.109	.414	2.414
Kualitas Informasi	.292	.036	.361	8.118	.000	.846	.380	.184	.260	3.841
Kualitas Layanan	.703	.071	.429	9.924	.000	.854	.449	.225	.276	3.626

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai parsial untuk variabel kualitas sistem adalah 0.235 sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusi

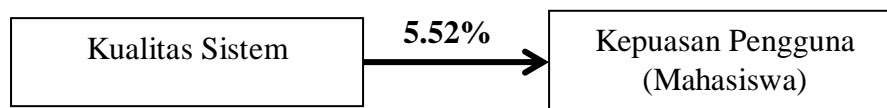
variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar $(0.235)^2 \times 100\% = 5.52\%$, dengan asumsi variabel kualitas sistem dianggap tetap.

Nilai parsial untuk variabel kualitas informasi adalah 0.380, sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar $(0.380)^2 \times 100\% = 14.44\%$, dengan asumsi variabel kualitas informasi dianggap tetap.

Nilai parsial untuk variabel kualitas layanan adalah 0.499, sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar $(0.449)^2 \times 100\% = 20.16\%$, dengan asumsi variabel kualitas layanan dianggap tetap.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Universitas Negeri Semarang pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0



Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi parsial dapat diketahui besarnya pengaruh kualitas sistem yaitu 0.235 yang berarti $(0.235)^2 \times 100\% = 5.52\%$ dengan signifikansi sebesar 0.000 sehingga kualitas sistem berpengaruh sebesar 5.52%.

Sesuai dengan teori yang digunakan peneliti yaitu teori *D&M Is Success Model* dari Delone dan Mclean (2003) mengungkapkan bahwa

kepuasan pengguna dipengaruhi oleh nilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem yaitu kualitas sistem. Di dukung pula dengan pendapat Guimaraes et al., (1992) dan Yoon, et al., (1995) bahwa kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki. Senada dengan pendapat Seddon dan Kiew (1995) yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem.

Hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dedi Suhendro (2016). Dalam penelitian Dedi memperoleh hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan t hitung $2.989 > t$ tabel 1.971 . Hasil penelitian tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jamal Maulana, dkk (2016) memperoleh hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) dengan t hitung $9.3339 > t$ tabel 1.69 . Kemudian didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Rizal Machmud (2014). Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) dengan koefisien sebesar 0.689 .

Hasil analisis deskriptif persentase variabel kualitas sistem dengan enam indikator yaitu kenyamanan akses, fleksibilitas sistem, realisasi dari ekspektasi pengguna, kegunaan dari fungsi-fungsi, keandalan sistem, dan kecepatan akses. Dari enam indikator kualitas sistem di atas, indikator yang memiliki nilai terendah pada kualitas sistem adalah indikator

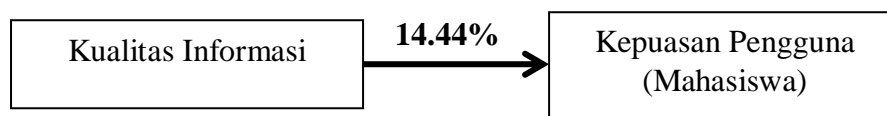
keandalan sistem dengan persentase sebesar 50.10% yang artinya untuk keandalan sistem pada SIKADU 2.0 itu tidak baik. Butir pertanyaan yang terendah pada keandalan sistem adalah nomor 1 dengan pernyataan yang berbunyi "Sikadu 2.0 tidak mudah mengalami error walaupun diakses oleh banyak mahasiswa" dengan persentase 44.91%. Item pernyataan terendah disini terbukti dari temuan penelitian dilapangan yaitu masih terjadinya *error* pada SIKADU 2.0 ketika sistem tersebut diakses oleh banyak mahasiswa seperti pada saat pemesanan mata kuliah maupun saat yudisium. Selain itu sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu mahasiswa yang menyatakan bahwa masih sering terjadinya *error* atau *loading* yang lama saat pengaksesan SIKADU 2.0.

Di samping itu ada pula indikator yang memiliki presentase rendah pada kualitas sistem yaitu kecepatan akses SIKADU 2.0 dengan persentase sebesar 62.65% yang artinya untuk kecepatan akses SIKADU 2.0 cukup baik. Indikator terendah tersebut dibuktikan dari hasil kuesioner penelitian dimana pada pernyataan "Dalam mengakses SIKADU 2.0 hanya membutuhkan loading kurang dari 7 detik" dengan persentase 57.21%. Didukung pula dengan temuan dilapangan bahwa untuk kecepatan akses untuk masuk ke laman SIKADU 2.0 lebih dari 7 detik.

Tidak hanya itu, tetapi juga pada indikator realisasi dari ekspektasi pengguna juga mendapatkan persentase rendah yaitu 67.79% yang berarti cukup baik. Pernyataan tersebut dibuktikan dari kuesioner yang peneliti bagikan yaitu dari pernyataan bahwa "Keluhana pada SIKADU 2.0 secara

cepat diperbaiki sesuai dengan ekspektasi pengguna” dengan persentase 63.18% yang artinya secara keseluruhan ekspektasi dari pengguna (mahasiswa) belum terpenuhi.

4.2.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Universitas Negeri Semarang pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0



Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi parsial dapat diketahui besarnya pengaruh kualitas informasi yaitu 0.380 yang berarti $(0.380)^2 \times 100\% = 14.44\%$ dengan signifikansi sebesar 0.000 sehingga kualitas informasi berpengaruh sebesar 14.44%.

Penelitian ini sesuai dengan teori *D&M Is Success Model* dari Mclean dan Delone (2003) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem yaitu kualitas informasi. Sejalan juga dengan teori dari McKiney et al. (2002), bahwa kepuasan *user* terhadap pemakai *web* merupakan pengaruh dari kualitas informasi dan kualitas sistem, kesuksesan sebuah sistem dapat diukur dengan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, mungkin dari sisi kualitas sistemnya maupun informasi yang dihasilkan.

Senada pula pendapat dari Guimareas, et al. (1992) dan Guimaraes serta O’Neal (1995) yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna pada

sistem komputer dicerminkan oleh kualitas informasi yang dimiliki. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Stples, dan McKeen, 2003). Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, maka berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna.

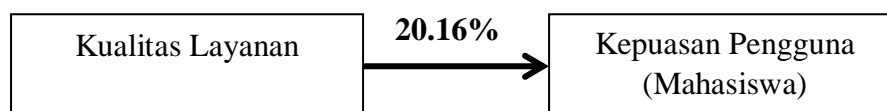
Hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Denny Nurjaya (2017). Dalam penelitian Denny memperoleh hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan t hitung $2.595 > t$ tabel 1.96 dan signifikansi 0.01 . Kemudian didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Dian Septiayu, dkk (2013) yang memperoleh hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.931 .

Hasil analisis deskriptif persentase variabel kualitas informasi dengan lima indikator yaitu kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan format. Dari lima indikator dari kualitas informasi di atas, indikator yang memiliki nilai terendah pada kualitas informasi adalah indikator ketepatan waktu dengan persentase sebesar 70.63% . Butir soal terendah dalam indikator ketepatan waktu adalah pernyataan nomor 1 yang berbunyi “Sikadu 2.0 menyajikan informasi secara tepat waktu” dengan persentase 69.97% . Item pernyataan terendah disini terbukti dari temuan

penelitian di lapangan bahwa informasi yang disajikan pada SIKADU 2.0 tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Dimana waktu yang sudah ditetapkan tersebut sering mengalami kemunduran dan kemajuan, misalnya pada saat yudisium maupun waktu pemesanan mata kuliah.

Tidak hanya pada indikator ketepatan waktu, pada indikator kelengkapan pun masih belum maksimal yaitu dengan persentase 72.33%. Dibuktikan pada pernyataan nomor 2 yang berbunyi “Informasi dalam SIKADU 2.0 tidak membingungkan” dengan persentase 69.21%. Dari pernyataan itu terbukti dari temuan peneliti di lapangan bahwa SIKADU 2.0 masih membingungkan untuk cara pemakaiannya serta informasi yang ada belum sepenuhnya dipahami oleh mahasiswa. Didukung pula dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan mahasiswa yang menyatakan bahwa untuk informasi di dalam SIKADU 2.0 itu terkadang masih membingungkan. Misalnya pemesanan mata kuliah, dimana mahasiswa masih bingung akan pesan kuliah itu dilakukan secara otomatis oleh sistem dari pusat atau mahasiswa sendiri yang memesannya.

4.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Universitas Negeri Semarang pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0



Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa). Berdasarkan hasil uji koefisien

determinasi parsial dapat diketahui besarnya pengaruh kualitas informasi yaitu 0.499 yang berarti $(0.499)^2 \times 100\% = 20.16\%$ dengan signifikansi sebesar 0.000 sehingga kualitas layanan berpengaruh sebesar 20.16%.

Dalam teori *D&M Is Success Model* dari Delone dan Mclean (2003) yang peneliti gunakan, mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas pendukung yang diterima oleh pengguna sistem serta dukungan personal informasi yaitu kualitas layanan. Model Delone dan Mclean menggunakan tiga indikator untuk kualitas layanan yaitu *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (tanggapan) disesuaikan dengan obyek yang diteliti berbasis sistem informasi yang berbasis *web*. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem baik, maka pengguna cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian ini mengkonfirmasi dari teori Parasuraman et al. (1985) yang menyatakan bahwa kualitas jasa adalah perbandingan antara kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas yang seharusnya disediakan oleh departemen informasi. Dari teorinya menyatakan bahwa kualitas jasa tergantung atas perbedaan antara layanan yang diekspetasikan dengan yang dirasakan. Jika ekspetasi layanan lebih tinggi dibandingkan dengan yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut tidak

memuaskan. Jika ekspektasinya lebih rendah dibanding yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa jasa berada pada tingkat yang memuaskan.

Hasil dari penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Riza Wahyudi, dkk (2015). Dalam penelitiannya Riza, dkk memperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan t hitung $2.268 > t$ tabel 1.99 . Kemudian didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Suharno Pawirosumarto (2016) yang memperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.207 .

Pada variabel kualitas layanan, indikator yang mendapat nilai terendah adalah indikator ketanggapan yaitu dengan persentase 64.94% yang berarti cukup baik. Dibuktikan pada pernyataan nomor 2 yang berbunyi “SIKADU 2.0 tanggap dalam merespon bentuk keluhan pengguna” dengan persentase 60.98% . Didukung pula dari temuan peneliti di lapangan bahwa masih belum ada layanan khusus yang menangani secara langsung pihak mahasiswa terkait permasalahan atau kesalahan pada Sistem Informasi Terpadu 2.0 tetapi masih berupa layanan umum yang menangani semua permasalahan sistem yang ada di Universitas Negeri Semarang.

Tidak hanya pada indikator ketanggapan tetapi juga indikator empati dengan persentase sebesar 67.89% yang artinya cukup baik. Terbukti dari butir soal terendah dalam indikator empati adalah pernyataan nomor 2

yang berbunyi “Ketika terjadi permasalahan dalam pemberian informasi, SIKADU 2.0 dapat menyelesaikan masalah pengguna dengan cepat” dengan persentase sebesar 62.43%. Didukung pula dengan pengamatan dilapangan bahwa untuk layanan secara online di dalam satu sistem SIKADU 2.0 itu sendiri belum disediakan. Didukung pula dengan hasil wawancara peneliti dengan pegawai UPT TIK bahwa untuk layanan online yang berisi keluhan atau kendala dalam pemakaian SIKADU 2.0 itu belum ada tetapi untuk offlinenya sudah ada yang masih berupa layanan umum tidak khusus yaitu Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Negeri Semarang.

4.2.4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Universitas Negeri Semarang Pada Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0

Penelitian ini menjelaskan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) secara simultan. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh hasil dengan persamaan $KPM = 0.904 + 0.122KS + 0.292KI + 0.703KP + e$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) Universitas Negeri Semarang. Dari persamaan tersebut, nilai konstantanya sebesar 0.904 yang artinya apabila kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas

layanan memiliki nilai 0 maka kepuasan pengguna (mahasiswa) akan memiliki nilai sebesar 0.904.

Besarnya pengaruh uji koefisien determinasi simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat dari hasil *Adjusted R Square* sebesar 0.797 yang berarti 79.7% variabel kepuasan pengguna dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sedangkan sisanya 20.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sesuai dengan teori *D&M Is Success Model* yang diungkapkan oleh Delone dan Mclean (2003), dengan judul penelitian “*The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update*”. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas sistem (system Quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan (service quality) secara independen dan bersamaan mempengaruhi kepuasan pemakai (user satisfaction).

Hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Luqman, dkk (2015). Dalam penelitiannya, memperoleh hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan $F_{hitung} 12.627 > F_{tabel} 2.87$ dan signifikansi 0.000. Didukung pula dengan penelitian Ahmad Rudini (2015) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan

kualitas layanan bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai F hitung yang dihasilkan sebesar 44.322 > F tabel 2.72.

Berdasarkan persamaan analisis regresi linear berganda tersebut dapat diketahui bahwa secara simultan, variabel kualitas layanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) yaitu dengan koefisien regresi sebesar 0.703. Pengaruh yang besar ini dikarenakan layanan yang diberikan SIKADU 2.0 sudah terlaksana dengan baik terutama pada indikator jaminan, dimana informasi yang ada di SIKADU 2.0 sudah dijamin kebenarannya.

Sedangkan variabel yang memiliki pengaruh terendah terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) yaitu pada variabel sistem dengan koefisien regresi sebesar 0.122. Pengaruh yang terendah ini dikarenakan pada indikator keandalan sistem belum terpenuhi secara maksimal, dimana sesuai dengan hasil lapangan SIKADU 2.0 sering mengalami error. Begitu pula sesuai dengan wawancara peneliti lakukan bahwa SIKADU 2.0 tidak bisa dibuka secara penuh dengan menggunakan *smartphone* dan masih ada *bug* (cacat desain).

BAB 5

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (Sikadu 2.0)” dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) Universitas Negeri Semarang pada SIKADU 2.0 dengan pengaruh sebesar 5.53%.
2. Kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) Universitas Negeri Semarang pada SIKADU 2.0 dengan pengaruh sebesar 14.44%.
3. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) Universitas Negeri Semarang pada SIKADU 2.0 dengan pengaruh sebesar 20.16%.
4. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa) Universitas Negeri Semarang pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 dengan pengaruh sebesar 79.7%.

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas sistem pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 sudah baik, tetapi untuk keandalan sistem masih tidak baik dengan persentase 50.10% dan kecepatan sistem masih cukup baik dengan persentase 57.21%, untuk itu masih sering mengalami error dan masih terjadi *loading* yang cukup lama untuk melakukan *login* ke sistem. Jadi, perlu adanya peningkatan *server* sistem SIKADU 2.0 atau pengembangan sistem kembali untuk meminimalisir terjadinya error.
2. Kualitas informasi pada SIKADU 2.0 juga sudah baik, tetapi perlu adanya peningkatan mengenai kejelasan informasi yang disajikan agar tidak menimbulkan kebingungan pada mahasiswa. Tidak itu saja, tetapi juga pada indikator keakuratan. Penyajian informasi yang akurat bebas dari kesalahan, misalnya tidak merubah pemesanan jadwal mata kuliah yang sudah dipilih mahasiswa, karena pada SIKADU 2.0 jadwal yang dipilih mahasiswa secara otomatis berubah yang awalnya di fakultas matematika dan IPA menjadi di fakultas teknik. Serta menyajikan informasi secara tepat waktu dan tidak berubah-ubah.
3. Kualitas layanan pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 sudah baik, tetapi pada indikator empati dan ketanggapan cukup rendah karena belum adanya layanan khusus bagi mahasiswa yang mengalami keluhan atau kendala pada penggunaan sistem. Maka perlu ditingkatkan kualitas layanan khususnya meningkatkan rasa empati dan ketanggapan dari penyedia sistem agar mahasiswa yang memerlukan layanan dapat segera ditanggapi dan ditangani secara

cepat. Serta menambahkan menu khusus yang dapat memberikan solusi yang diperlukan mahasiswa secara online dalam satu sistem tersebut.

4. Untuk kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 sudah baik, tetapi untuk variabel kualitas sistem dengan koefisien regresi sebesar 0.122 yang artinya berpengaruh rendah dikarena pada indikator keandalan sistem belum terpenuhi secara maksimal, maka perlu adanya pengembangan sistem pada server layanan SIKADU 2.0 untuk meminimalisir terjadinya error atau *loading* lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aswati, S. dkk. 2015. Peranan Sistem Informasi Dalam Perguruan Tinggi. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 1(2) :79-86. Padang: Universitas Andalas
- Delone, W. and Mclean. 2003. The Delone of Information Sitem: A Ten-Year Update. *Journal of management Sitem/ Spring*, 19(4): 9-30
- Fendini, D., dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT.PLN (Persero) Area Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(1) :1-11. Malang: Universitas Brawajaya
- Hudin, Jamal Maulana dan Dwiza Riana. 2016. Kajian Keberhasilan Pengguna Sistem Informasi Accrate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean. *Journal of Information Sitem*, (12): 1-8. Depok: Universitas Indonesia
- Hartono, Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi



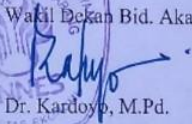

- Kristiawan, Dona. 2016. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD Online) di FKIP UNS dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Kuswanto, Agung. 2014. *Pendidikan Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komputer*. Jakarta: Salemba Infotek
- Machmud, Rizan. 2014. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tata Usaha (SITU) Pada Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Manajemen*, 18(2): 295-306.
- Nugroho, Eko. 2010. *Sistem Informasi Manajemen Konsep, Aplikasi, dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Andi
- Nurjaya, Denny. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Pelayanan Terhadap manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta). *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Panduan Pengguna atau User Manual dalam Menggunakan SIKADU 2.0 pada Proses Akademik di Universitas Negeri Semarang. 2019. Universitas Negeri Semarang
- Pawirosumarto, Suharno. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3): 416-433. Jakarta: Universitas Mercu Buana

- Permadi, Agustian. 2017. Pendekatan Model Delone dan Mclean dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan. *Skripsi*. Lampung: Universitas Lampung
- Prasojo, Luqman Habieb dan Dudi P. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket Sistem (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung). *E-Proceeding of Management*, 2(1): 555-562. Telkom University
- Rudini, Ahmad. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan SIA Terhadap Kepuasan mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA, 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen dan Bismis*, 1(1): 39-49. STKIP Singkawang
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhedro, Dedi. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada Koperasi di Kota Permatangiantar. *Jurnal Riset Sistem Informasi & Teknik Informatika*, 1(1): 33-40. LPPM STIKOM Tunas Bangsa

- Suradji, Muchamad. 2018. Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Bidang Kesiswaan, Kepegawaian dan Keuangan di SMK Muhammadiyah 1 Gresik. *Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 1(2): 127-151. Lamongan: Universitas Islam Darul ‘Ulum Lamongan
- Suwanti. 2018. Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Persuratan Dinas (SIRADI) di Universitas Negeri Semarang dengan Menggunakan D&M Is Success Model. *Skripsi*. Semarang: Universitas negeri Semarang
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service, edisi 2, Cetakan 1*. Yogyakarta: Andi
- Wahyudi, Riza, dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2): 28-39. Malang: Universitas Brawijaya
- Yasa, I Wayan dan Dodik Ariyanto. 2017. Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean. *E-Jurnal Akutansi Universitas Udayana*, 18(3): 2505-2533. Bali: Universitas Udayana

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Observasi Awal

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG FAKULTAS EKONOMI Gedung L1, Kampus Sekaran Gunungpati Semarang - 50229 Telepon +6224-8508015, Faksimile +6224-8508015 Laman: http://fe.unnes.ac.id , surel: fe@mail.unnes.ac.id	
	<hr/>	
Nomor	: B/608/UN37.1.7/LT/2020	13 Januari 2020
Hal	: Permohonan Izin Observasi	
<p>Yth. Kepala UPT TIK Unnes Sekaran Gunungpati, Semarang</p>		
<p>Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:</p>		
Nama	: Tri Ambar Sari	
NIM	: 7101416144	
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1	
Semester	: Gasal	
Tahun akademik	: 2019/2020	
Topik observasi	: Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sikadu 2.0	
<p>Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin observasi untuk penelitian awal skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 15 Januari 2020 - selesai.</p>		
<p>Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.</p>		
		 a.n. Dekan FE Wakil Dekan Bid. Akademik,  Dr. Kardoyo, M.Pd. NIP. 196205291986011001
<p>Tembusan: Dekan FE; Universitas Negeri Semarang</p>		
		
Nomor Agenda Surat : 735 095 705 4		Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2020-01-14 11:29:31)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

FAKULTAS EKONOMI

Gedung L1, Kampus Sekaran Gunungpati Semarang - 50229

Telepon +6224-8508015, Faksimile +6224-8508015

Laman: <http://fe.unnes.ac.id>, surel: fe@mail.unnes.ac.id

Nomor : B/1678/UN37.1.7/LT/2020 04 Februari 2020
Hal : Permohonan Izin Observasi

Yth. Kepala BAKK
Universitas Negeri Semarang

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Tri Ambar Sari
NIM : 7101416144
Program Studi : Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1
Semester : Gasal
Tahun akademik : 2019/2020
Topik observasi : Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem Akademik Terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0)

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin observasi untuk penelitian awal skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 5 Februari 2020 selesai.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:
Dekan FE;
Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 513 358 141 6

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2020-02-04 14:03:34)

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara

Narasumber : Bapak Agung Hery Priambodo, S.H.

Jabatan : Pegawai Unit Layanan Terpadu

Hari/Tanggal : 3 Januari 2020

Waktu : 10.10 WIB - Selesai

Tempat : Unit Layanan Terpadu

Narasumber 1

P : Selamat pagi Pak

N : Selamat pagi Mbak, ada yang bisa saya bantu?

P : Begini pak, Saya ingin sedikit bertanya mengenai keluhan mahasiswa terhadap layanan SIKADU 2.0 yang baru ini

N : Ohh....iya iya, gimana mbak?

P : Apakah disini ada mahasiswa yang memiliki keluhan atau komplemen mengenai SIKADU 2.0

N : Iya ada beberapa mahasiswa yang komplemen kesini

P : Untuk komplemennya sendiri itu mengenai apa pak?

N : Dari kebanyakan mahasiswa yang kesini, komplemennya mengenai penggunaan SIKADU 2.0 yang lebih rumit daripada SIKADU 1.0

P : Selain itu, apa lagi pak?

N : Iya kebanyakan itu sih mbak

P : Oh..baik Pak, terima kasih banyak nggeh Pak.

N : Iya sama-sama mbak.

Narasumber : Aminatuszuriyah

Jabatan : Mahasiswa FIP

Hari/Tanggal : 15 Januari 2020

Waktu : 09.10 WIB - Selesai

Media : WhatsApp

Narasumber 2

P : Min, lagi sibuk gak? Boleh minta pendapatnya mengenai sikadu 2.0?

N : Iya mbar, boleh kok

P : Menurut Anda, puas gak sih sama layanan sikadu 2.0 sekarang ini?

N : Ya..kurang puas sih, karena menu-menu yang ada di sikadu 2.0 menurut saya membingungkan

P : Kemudian, untuk tampilan sama layanan informasinya bagaimana

menurut Anda?

N : Untuk tampilannya menarik sih, lebih terang dari sebelumnya tapi dalam pencarian informasi yang saya butuhkan menunya membingungkan

P : Oke, makasih ya min

N : Oke siap

Narasumber : Sodiq Muhammad Yusro

Jabatan : Mahasiswa FBS

Hari/Tanggal : 16 Januari 2020

Waktu : 13.00 WIB - Selesai

Media : WhatsApp

Narasumber 3

P : Diq, boleh nanya?

N : Iya, gimana mbak

P : Menurut kamu, lebih puas sama sikadu 2.0 atau 1.0?

N : Karena masih terbiasa dengan sikadu 1.0 jadi agak kesulitan dengan sikadu 2.0

P : Kemudian, untuk layanan sama tampilannya sendiri bagaimana menurut Anda?

N : Bagus di tampilan sih, apalagi sekarang udah di jadiin satu semua yang berhubungan dengan NIM jadi tinggal buka satu sudah nyambung ke semuanya. Tapi untuk liat IPK aku masih bingung

P : Oke makasih diq

N : Oke sama-sama

Narasumber : Lia Fadhila

Jabatan : Mahasiswa FIS

Hari/Tanggal : 16 Januari 2020

Waktu : 12.10 WIB - Selesai

Media : WhatsApp

Narasumber 4

P : Dek, lagi sibuk gak? Boleh tanya mengenai sikadu 2.0?

N : Gimana mbak?

P : Menurut kamu, bagaimana sih layanan sikadu 2.0?

N : Menurut saya, sebagai pemula masih kebingungan. Untuk teman-teman saya sendiri juga masih bingung mengenai jadwal kuliah. Terus mengenai pemesanan mata kuliah juga.

P : Oke makasih dek

N : Oke siap

Narasumber : Nahiratul Azizah
 Jabatan : Mahasiswa FMIPA
 Hari/Tanggal : 15 Januari 2020
 Waktu : 13.30 WIB - Selesai
 Media : WhatsApp

Narasumber 5

P : Zah, boleh minta pendapatnya mengenai SIKADU 2.0?
 N : Iya.., gimana mbar?
 P : Menurut kamu, lebih puas dengan sikadu 2.0 sekarang ini atau sikadu 1.0 yang lama?
 Lebih enak sikadu 1.0 sih tapi dari segi kepraktisan lebih ke sikadu 2.0 karena bisa nyambung otomatis ke mulang, kompre dsb. Tapi untuk
 N : pemesanan matkulnya gak ada jadi membingungkan. Untuk tampilannya sendiri lebih suka yang sekarang. Tetapi semisal masih harus milih mending sikadu 1.0
 P: Oke, suwun ya zah
 N : Oke sama-sama

Narasumber : Aditya Yanuar Pratama
 Jabatan : Mahasiswa FT
 Hari/Tanggal : 15 Januari 2020
 Waktu : 16.00 WIB - Selesai
 Media : WhatsApp

Narasumber 6

P : Dit, boleh minta pendapatnya mengenai SIKADU 2.0?
 N : Iya ...gimana mbar?
 P : Bagaimana sih pendapat kamu mengenai sikadu 2.0 ?
 Lumayan sih karena mudah, interface user friendly, simple, dan template
 N : apps mendukung view mobile apps tapi menurutku juga masih perlu pengembangan, masih ada bug, dan pengamanan masih kurang
 P : Oke makasih ya dit
 N : Oke sama-sama

Narasumber : Palupi Wahyu Utami
 Jabatan : Mahasiswa FIK
 Hari/Tanggal : 16 Januari 2020

Waktu : 14.00 WIB - Selesai

Media : WhatsApp

Narasumber 7

P : Ut, lagi sibuk ndak? Boleh nanya mengenai sikadu 2.0?

N : Boleh, gimana mbar?

P : Menurut Anda, lebih puas dengan sikadu 2.0 sekarang ini atau sikadu 1.0 yang lama?

Lebih enak sikadu 1.0 sih, kalau praktis memang lebih praktis sikadu 2.0

N : tapi lebih lengkap sikadu 1.0, soalnya masih sering bingung juga mengenai penggunaan sikadu 2.0 yang baru ini

P : Oke makasih ut

N : Oke siap

Narasumber : Aji P.

Jabatan : Mahasiswa FE

Hari/Tanggal : 16 Januari 2020

Waktu : 13.00 WIB - Selesai

Media : WhatsApp

Narasumber 8

P : Dek, boleh minta pendapatnya mengenai SIKADU 2.0 yang baru ini?

N : Iya ...gimana mbak?

P : Bagaimana sih pendapat kamu mengenai sikadu 2.0 ?

Awalnya susah tapi sekarang lumayan karena gak perlu pemesanan matkul karena udah otomatis, mulangnya juga udah sekalian di sikadu 2.0

N : jadi gak perlu buka web baru, gak ada yudisium nilai langsung keluar semisal dosen udah menginput tapi semisal dibuka di hp kadang gak bisa full tampilannya dan aksesnya kadang error.

P : Oke makasih dek

N : Iya sama-sama mbak

Narasumber : Muhammad Aji

Jabatan : Mahasiswa FH

Hari/Tanggal : 16 Januari 2020

Waktu : 15.15 WIB - Selesai

Media : WhatsApp

Narasumber 9

P : Mas, boleh minta pendapatnya mengenai sikadu 2.0?

N : Iya dek, gimana?

P : Menurut kamu mengenai sikadu 2.0 bagaimana mas?

Sebagai pengguna transisi, sistemnya bikin nilai berantakan dan untuk

N : versi pengembangannya kurang puas. Soalnya pas masa transisi sikadu 1.0 ke sikadu 2.0 agak merepotkan walaupun mobile friendly

P : Oke makasih mas

N : Oke dek

Lampiran 3 Instrumen Observasi Awal

**Observasi Awal Kepuasan Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 Pada
Mahasiswa Universitas Negeri Semarang**

Assalamualaikum w.w. Saya Tri Ambar Sari dari Pend. Adminitrasi Perkantoran 2016. Mohon bantuan dan kesediaan teman-teman mahasiswa Universitas Negeri Semarang untuk mengisi kuesioner observasi awal saya.

Terima kasih atas kesediaannya, semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan untuk segala sesuatunya

Pernyataan	Pilihan Jawaban				
	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
Efisien					
1. Sikadu 2.0 dapat membantu pencarian informasi akademik secara efisien					
2. Adanya sikadu 2.0 dapat menghemat tenaga, biaya, dan waktu untuk kebutuhan informasi akademik					
Keefektifan					
1. Sikadu 2.0 secara efektif mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna					
2. Output sikadu 2.0 sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh pengguna					
Kepuasan					
1. Anda merasa puas dengan pelayanan yang ada di sikadu 2.0					
2. Setiap keluhan terkait informasi yang ada di sikadu 2.0 ditanggapi dengan cepat					
Kepuasan Informasi					
1. Informasi yang diberikan di sikadu 2.0 sesuai dengan kebutuhan pengguna					
2. Pengguna merasa puas akan informasi yang ada di dalam sikadu 2.0					
Kepuasan Menyeluruh					
1. Pengguna merasa puas dengan layanan yang ada di sikadu 2.0					
2. Sikadu 2.0 menyajikan informasi					

sesuai dengan harapan dan format yang dibutuhkan pengguna					
--	--	--	--	--	--

42	Aditya Yanuar Pramana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	Muammar Rizal Alghifari	4	5	3	5	5	3	5	4	4	3
44	Febriana Devi Novita Sari	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5
45	Putri Adhitya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
46	Siti Nurhayati	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4
47	Guntur Soekarno Putra Win	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
48	Fera Andriyani	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
49	Palupi Wahyu Utami	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
50	Nur Isma Mardlotillah	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
51	Anisa Fitri	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4
52	Yunita Riyani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	Ayu Sentani	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5
54	Elita Sari	2	4	4	4	4	1	2	2	2	2
55	Pratiwi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Umiamah	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
57	Rahmah Fitrianiingsih	5	5	5	5	2	4	4	5	2	1
58	Fety Mardiana	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	Deni Irawati	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
60	Arum Wijayanti	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
61	Wiwik Setianingsih	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3
62	Yeni Nur Fauziyah	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3
63	Rizki Intan M.T.H	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4
64	Nelli Fitri Khumaidi	4	5	4	4	3	2	5	4	4	4
65	Fadillah R Prawanningrum	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4
66	Nurin Nadliroh	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
67	Navisa Putri Pratamalia	2	3	4	4	3	3	3	2	2	4
68	Hartiana Putri	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
69	Hidayah Nur Faisah	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2
70	Eva Nur Rahayu	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
71	Firda Aghnia Putri	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
72	Selvy Kusumaningrum	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
73	Arizka Nurmala	4	4	4	3	2	2	4	2	3	3
74	Desy Ratna Kusuma	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
75	Adam Kurnia A.	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
76	Umar Reza	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
77	Anisa Rizki Amalia	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3
78	Lilin Budiati	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3
79	Ajeng Indri Mayangsari	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
80	Yulia Fitri A	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
81	Sita Dwi Saputri	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4
82	Aji Pangestu	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3
83	Ummi Dwi Rohmawati	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3
84	Octaviana Candra Devi	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
85	Vicky Riana Octavia	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

86	Prihandika Bagus Pratama	4	4	3	5	3	3	3	2	3	4
87	Eviana Lestari Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	Nunung Setiyawati	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
89	Gusnia Anjas Sari	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
90	Rizki Nurlia Cahya	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
91	Siti Lailatul Hidayah	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3
92	Intan Trie Handayani	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
93	Abdul Fattah Annur	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2
94	Ayu Chanda Nerissa	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
95	Desi Wulan Dari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	Riesma Yuanar	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2
97	Argya Kemayang Warapsari	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4



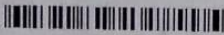
Lampiran 5 Hasil Observasi Awal

**Hasil Observasi Awal Kepuasan Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0
Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang**

Indikator Kepuasan Pengguna	STS	TS	CS	S	SS
Efisiensi					
1. Sikadu 2.0 dapat membantu pencarian informasi akademik secara efisien	1%	7.3%	34.4%	45.8%	11.5%
2. Adanya sikadu 2.0 dapat menghemat tenaga, biaya, dan waktu untuk kebutuhan informasi akademik	0%	5.2%	31.3%	42.7%	20.8%
Rata-rata	0.5%	6.25%	32.85%	44.25%	16.15%
Keefektifan					
1. Sikadu 2.0 secara efektif mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna	0%	6.3%	37.5%	46.9%	9.4%
2. Output sikadu 2.0 sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh pengguna	0%	7.3%	35.4%	43.8%	13.5%
Rata-rata	0%	6.8%	36.45%	45.35%	11.4%
Kepuasan					
a) Anda merasa puas dengan layanan yang ada di sikadu 2.0	1%	17.7%	45.8%	32.3%	3.1%
b) Setiap keluhan terkait informasi yang ada di sikadu	5.2%	26%	58.3%	9.4%	1%

2.0 ditanggapi dengan cepat					
Rata-rata	3.1%	21.84%	52.05%	20.85%	2.05%
Kepuasan Informasi					
1. Informasi yang diberikan di sikadu 2.0 sesuai dengan kebutuhan pengguna	0%	9.4%	38.5%	41.7%	10.4%
2. Pengguna merasa puas akan informasi yang ada di dalam sikadu 2.0	0%	11.5%	45.8%	33.3%	9.4%
Rata-rata	0%	10.45%	42.15%	37.5%	9.9%
Kepuasan Menyeluruh					
1. Pengguna merasa puas dengan layanan yang ada di sikadu 2.0	0%	13.5%	47.9%	32.3%	6.3%
2. Sikadu 2.0 menyajikan informasi sesuai dengan harapan dan format yang dibutuhkan pengguna	1%	12.5%	46.9%	33.3%	6.3%
Rata-rata	0.5%	13%	47.4%	32.8%	6.3%
Rata-rata keseluruhan	0.82%	11.68%	42.18%	36.16%	9.16%

Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG FAKULTAS EKONOMI Gedung L1, Kampus Sekaran Gunungpati Semarang - 50229 Telepon +6224-8508015, Faksimile +6224-8508015 Laman: http://fe.unnes.ac.id , surel: fe@mail.unnes.ac.id	
	<hr/>	
Nomor	: B/836/UN37.1.7/LT/2020	17 Januari 2020
Hal	: Izin Penelitian	
<p>Yth. Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Negeri Semarang</p>		
<p>Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:</p>		
Nama	: Tri Ambar Sari	
NIM	: 7101416144	
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1	
Semester	: Gasal	
Tahun akademik	: 2019/2020	
Judul	: Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem Akademik Terpadu 2.0	
<p>Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 20 Januari 2020 s.d selesai.</p>		
<p>Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.</p>		
		Dekan FE Dekan Bid. Akademik, Kardhyo, M.Pd. NIP 196205291986011001
<p>Tembusan: Dekan FE; Universitas Negeri Semarang</p>		
		
Nomor Aenda Surat : 414 207 567 8		Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2020-01-17 9:12:01)

Lampiran 7 Instrumen Penelitian

Angket Penelitian Kepuasan Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang

Assalamualaikum w.w. Saya Tri Ambar Sari dari Pend. Adminitrasi Perkantoran 2016. Mohon bantuan dan kesediaan teman-teman mahasiswa Universitas Negeri Semarang untuk mengisi kuesioner penelitian saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem informasi akademik terpadu Two Point 0 (SIKADU 2.0)”.

Terima kasih atas kesediaannya, semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan untuk segala sesuatunya

Pernyataan	Pilihan Jawaban				
	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
Kualitas sistem					
Kenyamanan sakses					
1. Sikadu 2.0 nyaman digunakan dan mudah untuk diakses					
2. Sikadu 2.0 memiliki ikon login yang hanya bisa dibuka oleh orang yang memiliki akun					
Fleksibilitas sistem					
1. Sikadu 2.0 sangat fleksibel untuk digunakan					
2. Sikadu 2.0 dapat digunakan kapan aja dan dimana aja					
3. Sikadu 2.0 mudah diakses melalui komputer ataupun android					
4. Sikadu 2.0 dapat diakses dengan semua jaringan, tidak hanya jaringan kampus					
Realisasi dari ekspetasi pengguna					
1. Sikadu 2.0 dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna					
2. Keluhan pada sistem sikadu 2.0 secara cepat diperbaiki sesuai dengan ekspetasi pengguna					
Kegunaan dari fungsi-fungsi					
1. Sikadu 2.0 memiliki kegunaan yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pengguna					

2. Sikadu 2.0 memiliki ikon yang sesuai dengan dengan isinya					
Keandalan sistem					
1. Sikadu 2.0 memiliki kualitas yang handal dan tidak mudah mengalami error walaupun digunakan banyak mahasiswa					
2. Sikadu 2.0 melayani kebutuhan informasi tanpa adanya masalah					
Kecepatan akses					
1. Sikadu 2.0 memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan					
2. Sikadu 2.0 sangat menghemat waktu dalam memproses informasi					
3. Dalam mengakses sikadu 2.0 hanya membutuhkan loading time kurang dari 7 detik					
Kualitas informasi	STS	TS	CS	S	SS
Kelengkapan					
1. Sikadu 2.0 menyajikan informasi secara lengkap					
2. Informasi dalam sikadu 2.0 sering membingungkan mahasiswa dengan kalimat yang bertele-tele					
Relevan					
1. Sikadu 2.0 memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa					
2. Sikadu 2.0 menyajikan informasi lebih awal daripada pengumuman secara offline					
3. Sikadu 2.0 memuat informasi yang sudah tidak diperlukan					
Akurat					
1. Sikadu 2.0 menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya					
2. Sikadu 2.0 menyajikan informasi yang akurat bebas dari kesalahan					
Ketepatan waktu					
1. Sikadu 2.0 menyajikan informasi secara tepat waktu					
2. Sikadu 2.0 menyajikan informasi yang <i>up to date</i>					
Format					

1. Informasi yang ditampilkan Sikadu 2.0 sangat relevan sehingga mudah dipahami					
2. Penyajian informasi dalam sikadu 2.0 ringkas dan jelas					
Kualitas Pelayanan	STS	TS	CS	S	SS
Jaminan					
1. Mahasiswa merasa aman dalam mengakses sikadu 2.0					
2. Sikadu 2.0 menjamin informasi yang disajikan adalah benar					
Empati (<i>Empathy</i>)					
1. Sikadu 2.0 memahami kebutuhan mahasiswa dalam proses perkuliahan					
2. Ketika terjadi masalah dalam pemberian informasi, sikadu 2.0 dapat menyelesaikan masalah pengguna dengan cepat					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
1. Sikadu 2.0 menampilkan data yang sesuai dengan pilihan yang saya pilih di menu					
2. Sikadu 2.0 tanggap dalam merespon segala bentuk keluhan pengguna					
Kepuasan pengguna	STS	TS	CS	S	SS
Kepuasan Informasi (<i>Repeat visit</i>)					
1. Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna					
2. Mahasiswa merasa puas akan informasi yang ada di dalam sikadu 2.0					
Kepuasan Menyeluruh (<i>repeat purchase</i>)					
1. Mahasiswa merasa puas dengan layanan yang ada di sikadu 2.0					
2. Sikadu 2.0 menyajikan informasi sesuai dengan harapan dan format yang dibutuhkan pengguna					

Lampiran 8 Dokumentasi Hasil Angket Penelitian

Analisis Kepuasan Sikadu 2.0 Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang

Pertanyaan Respons 559

Analisis Kepuasan Sistem Informasi Akademik Terpadu 2.0 Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang

Assalamualaikum w.w. Saya Tri Ambar Sari mahasiswa Pend. Administrasi Perkantoran 2016. Mohon bantuan dan kesediaan teman-teman mahasiswa Universitas Negeri Semarang untuk mengisi kuesioner penelitian saya dengan sejujur-jujurnya.
Terima kasih atas kesediaannya, semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan untuk segala sesuatunya

* Wajib

Nama Lengkap *

Siti Nurhayati

Analisis Kepuasan Sikadu 2.0 Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang

Pertanyaan Respons 559

Fakultas

Fakultas Ilmu Pendidikan

Fakultas Bahasa dan Seni

Fakultas Ilmu Sosial

Fakultas Matematika dan IPA

Fakultas Teknik

Fakultas Ilmu Keolahragaan

Fakultas Ekonomi

Fakultas Hukum

Analisis Kepuasan Sikadu 2.0 Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang

Pertanyaan Respons 559

Angkatan *

2015

2016

2017

2018

2019

Kualitas Sistem
Kemudahan Akses

1. Sikadu 2.0 nyaman untuk digunakan *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Analisis Kepuasan Sikadu 2.0 Pada Mahasiswa Universitas Ne ☆ Kirim

Pertanyaan **Respons 659**

Fleksibilitas Sistem

1. Sikadu 2.0 sangat fleksibel untuk digunakan *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

2. Sikadu 2.0 dapat diakses kapan saja *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

3. Sikadu 2.0 dapat diakses dimana saja *

Analisis Kepuasan Sikadu 2.0 Pada Mahasiswa Universitas Ne ☆ Kirim

Pertanyaan **Respons 659**

Kepuasan

1. Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada di sikadu 2.0 *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

2. Setiap keluhan terkait informasi yang ada di sikadu 2.0 ditanggapi dengan cepat *

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

29/04/20 20:51 dikirimkan

Lampiran 9 Daftar Responden Uji Instrumen

No.	Nama Lengkap	NIM	Fakultas
1	Marti Nurwianingsih	1601416033	Fakultas Ilmu Pendidikan
2	Lifia Mega	2111416009	Fakultas Bahasa Dan Seni
3	Sodiq Muhamad Yusro	2411416025	Fakultas Bahasa Dan Seni
4	Lailatul Afiah	3301417042	Fakultas Ilmu Sosial
5	Eriandika Dewanto	3401417054	Fakultas Ilmu Sosial
6	Lia Fadhilah	3601417066	Fakultas Ilmu Sosial
7	Maya Aulia Larasati	4101416036	Fakultas Matematika Dan Ipa
8	Yasinta Purnaningtyas	4101418090	Fakultas Matematika Dan Ipa
9	Diana Fitriyah	4301418003	Fakultas Matematika Dan Ipa
10	Mutiara Nilam Tsani	4401418022	Fakultas Matematika Dan Ipa
11	Nurul Habibatun Nikmah	4401418034	Fakultas Matematika Dan Ipa
12	Sartono Dwi Saputra	5201417009	Fakultas Teknik
13	Nunik Widia Utami	5202419003	Fakultas Teknik
14	Iftitahul Rozaq	5302417029	Fakultas Teknik
15	Windi Agustin	5403419012	Fakultas Teknik
16	Siti Nurhayati	5404416012	Fakultas Teknik
17	Palupi Wahyu Utami	6411416002	Fakultas Ilmu Keolahragaan
18	Rahmah Fitriyaningsih	7101416050	Fakultas Ekonomi
19	Tri Ambar Sari	7101416144	Fakultas Ekonomi
20	Navisa Putri Pratamalia	7101416183	Fakultas Ekonomi
21	Eva Nur Rahayu	7101416220	Fakultas Ekonomi
22	Adisti Eva R	7101416258	Fakultas Ekonomi
23	Nike Ardina	7101417213	Fakultas Ekonomi
24	Nunung Setiyawati	7101419013	Fakultas Ekonomi
25	Intan Trie Handayani	7211416029	Fakultas Ekonomi
26	Desi Wulan Dari	8111416187	Fakultas Hukum
27	Riesma Yuanar	8111416220	Fakultas Hukum
28	Chofifah Choirunisa	8111417116	Fakultas Hukum
29	Naufal Hanif Allam	8111417193	Fakultas Hukum
30	Annisa Nurmariya	8111417361	Fakultas Hukum

Lampiran 10 Hasil Data Uji Instrumen Kualitas Sistem

No.	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Jmh
1	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	54
2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	4	3	44
3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	66
4	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	4	1	1	1	2	2	34
5	3	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	1	3	3	3	2	58
6	4	4	3	3	5	5	4	3	2	4	4	2	3	4	3	2	55
7	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	48
8	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	2	3	4	4	4	61
9	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	3	3	5	4	65
10	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	2	52
11	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	3	4	5	3	63
12	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	2	3	3	4	4	60
13	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	2	2	3	3	2	52
14	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	57
15	3	3	2	5	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	1	3	51
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	47
17	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	61
18	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	2	2	4	2	51
19	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	55
20	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	48
21	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	4	4	4	65
22	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	71
23	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	69
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	46
25	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	2	3	3	3	61

26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
27	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	3	4	5	4	68
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	58
29	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	2	1	2	2	3	57
30	4	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	1	3	3	3	3	50

Lampiran 11 Hasil Data Uji Instrumen Kualitas Informasi

No.	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	jmh
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	41
2	5	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	47
3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	51
4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	41
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49
6	4	4	4	3	3	2	3	5	4	3	3	3	4	45
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
8	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	57
9	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	56
10	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	44
11	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	58
12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	45
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40
14	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	53
15	4	2	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	42
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	39
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
18	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	39
19	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	47
20	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	36
21	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	2	50
22	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	55
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	53
24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	50

26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40
27	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	60
28	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	49
29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40
30	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	38

Lampiran 12 Hasil Data Uji Instrumen Kualitas Layanan

No.	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34	Item35	Jmh
1	4	4	4	3	3	3	21
2	5	4	5	2	5	2	23
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	2	4	2	19
5	5	5	3	4	4	4	25
6	3	4	3	2	5	2	19
7	5	5	3	3	4	3	23
8	5	5	3	4	5	4	26
9	4	5	4	3	5	4	25
10	3	4	4	3	4	3	21
11	5	5	4	3	5	3	25
12	3	3	3	3	3	3	18
13	4	4	3	3	4	3	21
14	4	4	5	4	4	4	25
15	4	4	3	4	3	4	22
16	3	3	3	3	4	3	19
17	4	4	4	3	4	4	23
18	4	4	4	3	4	4	23
19	4	3	4	2	4	2	19
20	3	3	2	3	2	2	15
21	4	4	5	4	4	4	25
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	5	4	5	5	5	28
24	3	3	3	2	3	3	17
25	4	4	3	4	4	3	22
26	4	3	3	3	3	3	19
27	5	5	5	4	5	3	27
28	4	4	4	3	4	3	22
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	3	2	3	3	17

Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

		Correlations																
		Item1	Item2	Item3	Item4	item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Y
Item1	Pearson Correlation	1	.575**	.592**	.158	.240	.382*	.319	.271	.256	.543**	.151	.248	.060	.493**	.293	.391*	.566**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.403	.202	.037	.086	.147	.173	.002	.426	.187	.752	.006	.116	.033	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item2	Pearson Correlation	.575**	1	.564**	.247	.203	.333	.136	.317	.286	.321	.000	.345	.281	.469**	.326	.237	.542**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.188	.281	.072	.472	.088	.125	.083	1.000	.062	.132	.009	.079	.208	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item3	Pearson Correlation	.592**	.564**	1	.449*	.321	.349	.486**	.555**	.184	.375*	.210	.288	.157	.411*	.584**	.532**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.013	.083	.059	.007	.001	.330	.041	.265	.123	.408	.024	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item4	Pearson Correlation	.158	.247	.449*	1	.800**	.672**	.489**	.379*	.601**	.473**	.053	.216	.252	.316	.156	.459*	.682**
	Sig. (2-tailed)	.403	.188	.013		.000	.000	.006	.039	.000	.008	.783	.252	.179	.089	.409	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item5	Pearson Correlation	.240	.203	.321	.800**	1	.798**	.461*	.378*	.423*	.541**	.057	.227	.290	.434*	.158	.471**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.202	.281	.083	.000		.000	.010	.039	.020	.002	.766	.228	.120	.017	.403	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item6	Pearson Correlation	.382*	.333	.349	.672**	.798**	1	.596**	.456*	.532**	.644**	.275	.220	.141	.412*	.335	.394*	.753**
	Sig. (2-tailed)	.037	.072	.059	.000	.000		.001	.011	.002	.000	.141	.243	.458	.024	.070	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item7	Pearson Correlation	.319	.136	.486**	.489**	.461*	.596**	1	.393*	.203	.550**	.282	.099	.011	.177	.348	.369*	.580**
	Sig. (2-tailed)	.086	.472	.007	.006	.010	.001		.032	.282	.002	.132	.602	.953	.350	.059	.045	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item8	Pearson Correlation	.271	.317	.555**	.379*	.378*	.456*	.393*	1	.420*	.536**	.525**	.264	.348	.518**	.608**	.590**	.726**

Y	Pearson Correlation	.566**	.542**	.681**	.682**	.692**	.753**	.580**	.726**	.624**	.749**	.421*	.542**	.507**	.764**	.650**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.020	.002	.004	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																		

Lampiran 15 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

		Correlations													
		Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Y
Item17	Pearson Correlation	1	.518**	.703**	.655**	.715**	.166	.487**	.414*	.515**	.095	.432*	.455*	.525**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000	.000	.380	.006	.023	.004	.618	.017	.012	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item18	Pearson Correlation	.518**	1	.714**	.716**	.639**	.303	.589**	.541**	.375*	.405*	.431*	.625**	.505**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.000	.104	.001	.002	.041	.026	.017	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item19	Pearson Correlation	.703**	.714**	1	.861**	.738**	.506**	.619**	.550**	.477**	.467**	.603**	.758**	.685**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.004	.000	.002	.008	.009	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item20	Pearson Correlation	.655**	.716**	.861**	1	.761**	.587**	.649**	.449*	.445*	.435*	.656**	.707**	.638**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.013	.014	.016	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item21	Pearson Correlation	.715**	.639**	.738**	.761**	1	.409*	.801**	.499**	.444*	.304	.573**	.735**	.669**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.025	.000	.005	.014	.102	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item22	Pearson Correlation	.166	.303	.506**	.587**	.409*	1	.357	.280	.084	.340	.573**	.485**	.147	.540**
	Sig. (2-tailed)	.380	.104	.004	.001	.025		.053	.133	.659	.066	.001	.007	.439	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item23	Pearson Correlation	.487**	.589**	.619**	.649**	.801**	.357	1	.492**	.334	.487**	.616**	.765**	.560**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000	.000	.000	.053		.006	.071	.006	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item24	Pearson Correlation	.414*	.541**	.550**	.449*	.499**	.280	.492**	1	.510**	.547**	.456*	.510**	.419*	.691**

	Sig. (2-tailed)	.023	.002	.002	.013	.005	.133	.006		.004	.002	.011	.004	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item25	Pearson Correlation	.515**	.375*	.477**	.445*	.444*	.084	.334	.510**	1	.393*	.326	.349	.667**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.004	.041	.008	.014	.014	.659	.071	.004		.032	.079	.059	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item26	Pearson Correlation	.095	.405*	.467**	.435*	.304	.340	.487**	.547**	.393*	1	.449*	.463*	.201	.569**
	Sig. (2-tailed)	.618	.026	.009	.016	.102	.066	.006	.002	.032		.013	.010	.288	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item27	Pearson Correlation	.432*	.431*	.603**	.656**	.573**	.573**	.616**	.456*	.326	.449*	1	.792**	.524**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.017	.017	.000	.000	.001	.001	.000	.011	.079	.013		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item28	Pearson Correlation	.455*	.625**	.758**	.707**	.735**	.485**	.765**	.510**	.349	.463*	.792**	1	.728**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.004	.059	.010	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item29	Pearson Correlation	.525**	.505**	.685**	.638**	.669**	.147	.560**	.419*	.667**	.201	.524**	.728**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.000	.000	.000	.439	.001	.021	.000	.288	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.694**	.776**	.901**	.887**	.855**	.540**	.794**	.691**	.614**	.569**	.752**	.858**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).															
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).															

Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Kaulitas Layanan

Correlations								
		Item30	Item31	Item32	Item33	Item34	Item35	Y
Item30	Pearson Correlation	1	.759**	.401*	.336	.563**	.223	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000	.028	.069	.001	.235	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item31	Pearson Correlation	.759**	1	.349	.495**	.730**	.449*	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000		.059	.005	.000	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item32	Pearson Correlation	.401*	.349	1	.226	.525**	.278	.641**
	Sig. (2-tailed)	.028	.059		.229	.003	.137	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item33	Pearson Correlation	.336	.495**	.226	1	.185	.779**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.069	.005	.229		.328	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item34	Pearson Correlation	.563**	.730**	.525**	.185	1	.197	.732**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003	.328		.297	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item35	Pearson Correlation	.223	.449*	.278	.779**	.197	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.235	.013	.137	.000	.297		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.740**	.861**	.641**	.702**	.732**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 17 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Correlations												
		Item36	Item37	Item38	Item39	Item40	Item41	Item42	Item43	Item44	Item45	Y
Item36	Pearson Correlation	1	.695**	.526**	.538**	.677**	.673**	.697**	.728**	.681**	.348	.829**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.060	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item37	Pearson Correlation	.695**	1	.585**	.685**	.677**	.571**	.664**	.585**	.652**	.548**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item38	Pearson Correlation	.526**	.585**	1	.557**	.398*	.449*	.596**	.629**	.588**	.189	.689**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.001	.029	.013	.001	.000	.001	.316	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item39	Pearson Correlation	.538**	.685**	.557**	1	.717**	.550**	.738**	.572**	.473**	.368*	.780**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001		.000	.002	.000	.001	.008	.045	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item40	Pearson Correlation	.677**	.677**	.398*	.717**	1	.613**	.735**	.714**	.602**	.457*	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.029	.000		.000	.000	.000	.000	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item41	Pearson Correlation	.673**	.571**	.449*	.550**	.613**	1	.739**	.779**	.673**	.434*	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.013	.002	.000		.000	.000	.000	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item42	Pearson Correlation	.697**	.664**	.596**	.738**	.735**	.739**	1	.744**	.627**	.310	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.096	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item43	Pearson Correlation	.728**	.585**	.629**	.572**	.714**	.779**	.744**	1	.665**	.262	.836**

	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.162	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item44	Pearson Correlation	.681**	.652**	.588**	.473**	.602**	.673**	.627**	.665**	1	.635**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.008	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item45	Pearson Correlation	.348	.548**	.189	.368*	.457*	.434*	.310	.262	.635**	1	.590**
	Sig. (2-tailed)	.060	.002	.316	.045	.011	.017	.096	.162	.000		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.829**	.849**	.689**	.780**	.829**	.820**	.858**	.836**	.835**	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 18 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Kualitas Sistem (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.903	16

Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Kualitas Informasi (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	13

Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Kualitas Layanan (X₃)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	6

Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	10

Lampiran 19 Data Nama Responden Penelitian

No.	Nama Lengkap	NIM	Fakultas	Angk.
1	Rahmawati Istiqomah	1301415077	Fakultas Ilmu Pendidikan	2015
2	Dea Hilya D.	1511415073	Fakultas Ilmu Pendidikan	2015
3	Ilham	1511415082	Fakultas Ilmu Pendidikan	2015
4	Riono Prabowo	1102415055	Fakultas Ilmu Pendidikan	2015
5	Riska Hardiani	1511416044	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
6	Arnin	1601416003	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
7	Ayu Nitanti	1601416036	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
8	Siti Zunia Mar'atussolihah	1601416063	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
9	Aminatuzzuhriyah	1601416094	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
10	Aristia Jasmine Mentari Jp	1201416033	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
11	Lailatun Na'imah	1511416050	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
12	Ganang Aji K	1511416128	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
13	Enik Safitriana	1601416009	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
14	Elma	1601416046	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
15	Trischa Adila Rahma	1601416056	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
16	Isma	1601416069	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
17	Mela Puji Ls	1601416089	Fakultas Ilmu Pendidikan	2016
18	Halimatus Sa'diyah	1301417003	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
19	Munirah	1301417023	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
20	Nurmeida Ningrum	1511417013	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
21	Nur Hidayah	1511417022	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
22	Wilda Dwi Ilsa Putri	1511417029	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
23	Ravellia	1511417045	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
24	Yuli Setiyaningsih	1511417049	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
25	Raka Alga Pratama	1511417063	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
26	Mila Ardilla Ekawati	1511417089	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
27	Savitri Mia Pertiwi	1511417095	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
28	Nanda O.S	1511417142	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
29	Zefi Nafira	1511417144	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
30	Elfira Noor Putri	1601417105	Fakultas Ilmu Pendidikan	2017
31	Diki Wahyudi	1102418031	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
32	Hilya Fatiya	1102418061	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
33	Cindy Bella Shintania	1201418025	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
34	Muhammad Agung Kurniawan	1201418038	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
35	Siti Kamelia	1201418045	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
36	Insan Fatriah	1201418053	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
37	Lintang Markhamah Watia. Na	1201418077	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
38	Shahnaz Setia Anita	1301418071	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
39	Uzriayu Wulan	1511418016	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018

40	Sheila Putri Anjani	1601418077	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
41	Sumayyah Syahidah	1102418036	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
42	Risma Maulidiana	1201418043	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
43	Via Melinda	1301418003	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
44	Cicih Damayanti	1511418046	Fakultas Ilmu Pendidikan	2018
45	Mahfiroh Izzani Maulani	1301419021	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
46	Tantri Mutiara	1301419024	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
47	Hafida Fifi Anggraini	1301419036	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
48	Yunika Ratna Hapsari	1301419037	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
49	Lisa Nur Saidah	1301419039	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
50	Tri Wulandari	1301419048	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
51	Khikmah Eny W	1301419051	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
52	Anggita Sultoningrum	1301419063	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
53	Hyacintha Fedora P. G.	1301419066	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
54	Dinda Ayu Wulandari	1511419005	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
55	Zenita Dilla	1511419006	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
56	Alfiyanah	1511419020	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
57	Laila Nur Maghfiroh	1511419053	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
58	Tsania Ajeng Prapmita	1511419078	Fakultas Ilmu Pendidikan	2019
59	Irmayanti	2101415060	Fakultas Bahasa Dan Seni	2015
60	Rahmatika Rizqi Utami	2101415084	Fakultas Bahasa Dan Seni	2015
61	Muhammad Ilham Riesaputera	2101415095	Fakultas Bahasa Dan Seni	2015
62	Fahrudin Bustomi	2101415096	Fakultas Bahasa Dan Seni	2015
63	Novi Soraya	2111415018	Fakultas Bahasa Dan Seni	2015
64	Inayah Wulansafitri	2111415023	Fakultas Bahasa Dan Seni	2015
65	Novita Sari	2111415035	Fakultas Bahasa Dan Seni	2015
66	Haifa Auwalia Nisa	2111416038	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
67	Dwi Hidayati Mas'adah	2101416019	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
68	Siti Nur Hasisah	2111416004	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
69	Listi Hanifah	2111416019	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
70	Irma Apriliyani Rahayu	2111416020	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
71	Desinta Paradipta Sakna	2111416027	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
72	Nesi Jumaida	2111416035	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
73	M Izet Bighoviq	2111416043	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
74	Citra Amelia	2111416044	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
75	Arju Taufiqirrohman	2111416006	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
76	Novita Tri Riyani	2111416008	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
77	Sofia Nur Khasanah	2111416010	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
78	Yasinta Rahmawati	2111416007	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
79	Auliasmin	2111416024	Fakultas Bahasa Dan Seni	2016
80	Tutik Kholifah	2601417021	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
81	Tegar M. H.	2101417066	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017

82	Deni Triyanti	2101417079	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
83	Deni Triyanti	2101417079	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
84	Deni Triyanti	2101417079	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
85	Ardi Nugroho	2101417085	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
86	Adhetia Sukma	2101417090	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
87	Nufi Azam Muttaqin	2101417092	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
88	Oktisa Rahmawati Choerun Nisa	2101417098	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
89	Ufli Atika Dewi	2101417103	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
90	Arif Wicaksono	2101417105	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
91	Hartati	2101417106	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
92	Iman Basori Alwi	2101417086	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
93	Nur Khasanah	2101517072	Fakultas Bahasa Dan Seni	2017
94	Novia Setyana Khusnul Khotimah	2201418038	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
95	Vikky Andrian	2211418016	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
96	Syahnar Aulia Pertiwi	2303418024	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
97	Amilia Buana Dewi Islamy	2101418013	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
98	Andi Waluyo	2101418004	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
99	Tria Mulyani	2101418018	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
100	Risda Ayu Prihantiwi	2101418019	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
101	Zanna Arina Manasika	2101418025	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
102	Sifrotul Faroh	2101418045	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
103	Fitri Andriani	2101418067	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
104	Aqilla Elza	2111418002	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
105	Nisfatun Khasanah	2111418004	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
106	Ilal Janati Zumaro	2111418009	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
107	Fajar Mahdi	2201418030	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
108	Siti Solikhah	2611418015	Fakultas Bahasa Dan Seni	2018
109	Iflahul Amal	2101419082	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
110	Dea Janet Monisa Siregar	2101419003	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
111	Agniya	2101419015	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
112	Ayu Laurena Wati	2101419030	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
113	Henritta Dyah Putri	2101419040	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
114	Ayu Wulan Sari	2101419044	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
115	La'atun Nadzifatuz Zahra	2101419049	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
116	Musyafiatun Nisa	2101419057	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
117	Muhammad Himmatul Fuad	2101419060	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
118	Siti Rohmatul Ummah	2101419068	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
119	Fanisa Asshilah	2101419101	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
120	Aji Supriyo	2101419102	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
121	Moh Annur Khoif	2111419005	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
122	Lintang Melati	2211419061	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
123	Ernasetia	2303419039	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019

124	Qurrota 'Aini	2303419054	Fakultas Bahasa Dan Seni	2019
125	Hadziratul Qudsiyah	3601415015	Fakultas Ilmu Sosial	2015
126	Muhammad Eka Jaya Nugraha P.	3111415016	Fakultas Ilmu Sosial	2015
127	Indah Lestari	3201416001	Fakultas Ilmu Sosial	2016
128	Syarifah Niken P	3601416011	Fakultas Ilmu Sosial	2016
129	Maulina Rahma Dewi	3601416006	Fakultas Ilmu Sosial	2016
130	Faizun Ni'am	3601416009	Fakultas Ilmu Sosial	2016
131	Agung Putra Pratama	3601416021	Fakultas Ilmu Sosial	2016
132	Ratna Riswanti	3601416022	Fakultas Ilmu Sosial	2016
133	Muhammad Hilmi H	3601416025	Fakultas Ilmu Sosial	2016
134	Rinanda	3601416044	Fakultas Ilmu Sosial	2016
135	Tasya Wilhelmina	3601417051	Fakultas Ilmu Sosial	2017
136	Linda Setya Putri	3601417064	Fakultas Ilmu Sosial	2017
137	Devi Puspita Sari	3601417070	Fakultas Ilmu Sosial	2017
138	Arya Sena Nugraha	3601417014	Fakultas Ilmu Sosial	2017
139	Dian Trihartini	3601417016	Fakultas Ilmu Sosial	2017
140	Resa Agustina	3601417030	Fakultas Ilmu Sosial	2017
141	Roudhotul Asna	3601417045	Fakultas Ilmu Sosial	2017
142	Wilda Ayu Salentya Harling	3601417058	Fakultas Ilmu Sosial	2017
143	April Griya Mutiara	3601417082	Fakultas Ilmu Sosial	2017
144	Aisyah Fatma	3601418035	Fakultas Ilmu Sosial	2018
145	Kusuma Agung Pamungkas	3601418096	Fakultas Ilmu Sosial	2018
146	Umi Kholisoh	3101418025	Fakultas Ilmu Sosial	2018
147	Afita Rochharwati	3111418060	Fakultas Ilmu Sosial	2018
148	Anindya V	3601418024	Fakultas Ilmu Sosial	2018
149	Mira Ahyani	3601418033	Fakultas Ilmu Sosial	2018
150	Aisyah Mustika Janah	3601418064	Fakultas Ilmu Sosial	2018
151	Nazilatul Munafiah	3601418069	Fakultas Ilmu Sosial	2018
152	Anita Ariani Arifin	3601418070	Fakultas Ilmu Sosial	2018
153	Dwi Amjad M.I	3601418094	Fakultas Ilmu Sosial	2018
154	Annisa Shaleha	3601418012	Fakultas Ilmu Sosial	2018
155	Rista Utami	3401419006	Fakultas Ilmu Sosial	2019
156	Nadya Tridrisna Manurung	3101419048	Fakultas Ilmu Sosial	2019
157	Muhimmaturrisana	3101419095	Fakultas Ilmu Sosial	2019
158	Zahrotul Auliya	3201419039	Fakultas Ilmu Sosial	2019
159	Afidatul Azizah	3601419002	Fakultas Ilmu Sosial	2019
160	M Reza Fahmi Nadif	3601419004	Fakultas Ilmu Sosial	2019
161	Farida Nur Aini	3601419030	Fakultas Ilmu Sosial	2019
162	Lia Khafidhotinisa	3601419038	Fakultas Ilmu Sosial	2019
163	Sindy Milnia	3601419058	Fakultas Ilmu Sosial	2019
164	Distya Puspitasari	3601419078	Fakultas Ilmu Sosial	2019
165	Elin Atikah	3601419084	Fakultas Ilmu Sosial	2019

166	Christopher Nicholas	4411415067	Fakultas Matematika Dan Ipa	2015
167	Eka Nurhidayah	4201415036	Fakultas Matematika Dan Ipa	2015
168	Galuh Candra Kirana	4401415059	Fakultas Matematika Dan Ipa	2015
169	Nahirotul Azizah	4401416060	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
170	Rizqi Mareta Dewi	4401416075	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
171	Ardian Yogi Tri Prasetyo	4611416071	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
172	Ervita Anindia	4001416001	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
173	Sartika	4001416010	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
174	Dyah Putri Septyani	4001416022	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
175	Fahma Rasyida	4001416057	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
176	Ulinuha Naely Safira	4001416069	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
177	Amila Faiqotun Niswah	4101416022	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
178	Dwi Ayu Safitri	4101416066	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
179	Evi Dian Wahyu Sulistyaningkrum	4101416100	Fakultas Matematika Dan Ipa	2016
180	Anik Rahmawati	4401417011	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
181	Aditya Putri Saraswati	4401417031	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
182	Anissa Widyawati	4401417065	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
183	Amalia Rizqi Rosaningdyah	4401417070	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
184	Sania Husna Sabiela	4401417074	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
185	Noviantika Handarini	4401417008	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
186	Asmini Mauliyawati	4401417021	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
187	Doa Adhana S	4401417036	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
188	Diyas Ratnaningsih Widiastuti	4401417047	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
189	Rony Dian Hendra Setyawan	4401417052	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
190	Farah Fadhillah Rosyadi	4401417053	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
191	Nisa Adni Abdillah	4401417072	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
192	Fahmi Zulfikar Farento	4401417094	Fakultas Matematika Dan Ipa	2017
193	Robi'ah Mufidatul Ummah	4001418002	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
194	Angga Riski Dwi Saputra	4611418060	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
195	Muhammad Rifa Udin	4101418011	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
196	Dita Nurdianti	4101418025	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
197	Lisa Ayu Oktaviani	4101418054	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
198	Lia Maulidia	4101418072	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
199	Rofiqotussalamah	4101418098	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
200	Bunga Nurul	4101418191	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
201	Retno Af	4111418006	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
202	Nur Cahya Anggita Maharani	4401418001	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
203	Arifah Jamil	4401418028	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
204	Nurul Habibatun Nikmah	4401418034	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
205	Nur 'Athia Azmi	4401418043	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
206	Hesti Suci Maharani	4401418044	Fakultas Matematika Dan Ipa	2018
207	Virgin Fortuna	4401419006	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019

208	Farah Fitrotun Nisa'	4411419017	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
209	Nanda Devita Sari	4411419003	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
210	Kurnia Zulianti	4411419011	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
211	Alfiranti Sekar Pramesti	4411419014	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
212	Rida Nur Afifah	4411419016	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
213	Adi Franata Jaya	4411419019	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
214	Sania Salsabila	4411419039	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
215	Hasyim A	4411419042	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
216	Diana Lutfia Nita	4411419059	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
217	Ikha Nur Safitri	4411419062	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
218	Citra Anisah Zahra	4411419073	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
219	Taqiyah Robbani Ramadhan	4411419075	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
220	Maftukhatul Fitriyah	4101419160	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
221	Faiz Fajar Shafira	4201419009	Fakultas Matematika Dan Ipa	2019
222	Rikza Septian Hidayatuloh	5202415020	Fakultas Teknik	2015
223	Faizal Fatkhurohman	5202415036	Fakultas Teknik	2015
224	Ulul Albab	5202415043	Fakultas Teknik	2015
225	Siti Wahyu Ami	5302415009	Fakultas Teknik	2015
226	Risang Soko Jayeng Darutomo	5202416024	Fakultas Teknik	2016
227	Muhid Murtadho	5202416056	Fakultas Teknik	2016
228	Muhid Murtadho	5202416056	Fakultas Teknik	2016
229	Daniel	5202416068	Fakultas Teknik	2016
230	Basuki Rakhmat	5202416088	Fakultas Teknik	2016
231	Ana Nur Azizah	5301416009	Fakultas Teknik	2016
232	Alim Nisa	5301416022	Fakultas Teknik	2016
233	Aditya Yanuar Pramana	5302416020	Fakultas Teknik	2016
234	Muammar Rizal Alghifari	5302416025	Fakultas Teknik	2016
235	Wakhid Muhlisin Hidayat	5201417001	Fakultas Teknik	2017
236	Rofi Nasrul Hidayat	5201417002	Fakultas Teknik	2017
237	Frenki Sofyan Candra	5201417005	Fakultas Teknik	2017
238	Muhammad Yusuf Hidayat	5201417011	Fakultas Teknik	2017
239	M. Nuril Anwar Habiby	5201417013	Fakultas Teknik	2017
240	Ilham Agum Fitra Anggesa	5201417018	Fakultas Teknik	2017
241	Bachtiar Ali	5201417026	Fakultas Teknik	2017
242	Aulia Raisah	5201417030	Fakultas Teknik	2017
243	Muhammad Rizki Pratama	5201417031	Fakultas Teknik	2017
244	Adi Risma Widaya	5202417009	Fakultas Teknik	2017
245	Widi Santoso	5202417056	Fakultas Teknik	2017
246	Luthfi Faishal Akbar	5202418065	Fakultas Teknik	2018
247	Ahmad Naufal Fahim	5201418008	Fakultas Teknik	2018
248	Ahmad Naufal Fahim	5201418008	Fakultas Teknik	2018
249	Untung Wibowo	5201418009	Fakultas Teknik	2018

250	Lutfi Pramudya Faizhata	5201418011	Fakultas Teknik	2018
251	Rifqiassyifa	5201418024	Fakultas Teknik	2018
252	Ahmad Fathi Azamilihsan	5201418030	Fakultas Teknik	2018
253	Muhammad Fadhli Wijaya	5202418046	Fakultas Teknik	2018
254	Muhammad Fandi Khoirul Anam	5202418064	Fakultas Teknik	2018
255	Ridwan Kurniawan	5201418043	Fakultas Teknik	2018
256	Toifahtul Fariqoh	5213418023	Fakultas Teknik	2018
257	Agim Tetuko	5311418016	Fakultas Teknik	2018
258	Della Asysifa	5201419048	Fakultas Teknik	2019
259	Aldi Fahrur R	5202419007	Fakultas Teknik	2019
260	Daffa Satya Roziqi	5202419023	Fakultas Teknik	2019
261	Fadyta Masfufah	5403419003	Fakultas Teknik	2019
262	Halimatul Kholifah	5403419005	Fakultas Teknik	2019
263	Riska Widiya Ningsih	5403419011	Fakultas Teknik	2019
264	Inu Mahmudah	5403419015	Fakultas Teknik	2019
265	Hani Roikhatus Saniyyah	5403419019	Fakultas Teknik	2019
266	Denta Aditya	5403419025	Fakultas Teknik	2019
267	Analisis Setyastuti	5403419027	Fakultas Teknik	2019
268	Dias Pangesti Utami	5403419036	Fakultas Teknik	2019
269	Dias Pangesti Utami	5403419036	Fakultas Teknik	2019
270	Alfi Anisa Nurjanah	5403419041	Fakultas Teknik	2019
271	Anisa Uswatun Chasanah	5403419026	Fakultas Teknik	2019
272	Tri Putri Nm	6411415117	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2015
273	Dewi Latifatul Janah	6411415052	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2015
274	Nita	6411415056	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2015
275	Tri Wahyuni	6411415116	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2015
276	Mita Oktafian	6411416003	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
277	Siti Lailatun Nikmah	6411416007	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
278	Nur Isma Mardlotillah	6411416035	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
279	Dina Mudrikah	6411416051	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
280	Pangesty Tisna Wahyu Nurcahyani	6411416084	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
281	Shavira Nur Fadhillah	6411416095	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
282	Ulfatul Magfiroh	6411416136	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
283	Dewi Wahyu Riana	6101416165	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
284	Audina Ra	6411416113	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
285	Ardianti Lestari	6411416123	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2016
286	Yahya Mughni Labib	6101417008	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
287	Muhammad Rifqi Alfauzani	6211417025	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
288	Imaz Heppy Awandani Aulia Sativa	6211417001	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
289	Isna Lailatuz	6211417002	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
290	Noraeni Fatimah	6211417004	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
291	Mohammad Adam Malik	6211417095	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017

292	Aniputri Nurfatimah	6211417101	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
293	Ro'i Chatul Uyun	6411417116	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
294	Lana Labibatul Ulya	6411417118	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
295	Vidya Natalia E.P	6411417122	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
296	Fidia Nissa	6411417124	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2017
297	Muhammad Ihsan Fathoni	6101418006	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
298	Safira Dwi Meilani	6101418051	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
299	Abdullah Fattakhu Thommah	6101418052	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
300	Thomas Dwi Juliano	6101418058	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
301	Aryarisna Yoga P	6101418063	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
302	Agung Subarkah	6101418080	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
303	Mohammad Reza Pahlefi	6101418149	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
304	Erniwati	6211418004	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
305	Sherly Qutrotunaini	6211418006	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
306	Wahyu Sholeh Kurniawan	6211418012	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
307	Muhammad Rizky Ariani	6211418138	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
308	Muhammad Ardi Pratama	6101418105	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2018
309	Leonita Pramuda Wardani	6101419014	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
310	Gupita Nindya Safitri	6101419026	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
311	Reynanda Dwi Saputri	6101419086	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
312	Leonita Pramuda Wardani	6101419014	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
313	Lilik Rahmawati	6211419005	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
314	Hanik Anur	6411419018	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
315	Erika Meytasari	6101419012	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
316	Luthfillah Riendra Madjid	6101419032	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
317	Amira Zerlin Harfia	6101419049	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
318	Mudina Widiyanti	6101419107	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
319	Triana Ragil	6301419039	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
320	Rizki Umi F	6301419131	Fakultas Ilmu Keolahragaan	2019
321	Ira Riski Astutik	7101415076	Fakultas Ekonomi	2015
322	Wanda Dwi R	7101415094	Fakultas Ekonomi	2015
323	Siti Khotimah	7101415273	Fakultas Ekonomi	2015
324	Ayu Sentani	7101416001	Fakultas Ekonomi	2016
325	Nila Nk	7101416005	Fakultas Ekonomi	2016
326	Defa Defana Defiansih	7101416021	Fakultas Ekonomi	2016
327	Dina Handayani	7101416029	Fakultas Ekonomi	2016
328	Ferry Naufal Farras	7101416030	Fakultas Ekonomi	2016
329	Umaimah	7101416031	Fakultas Ekonomi	2016
330	Mukhlisin	7101416146	Fakultas Ekonomi	2016
331	Fadillah R Prawanningrum	7101416153	Fakultas Ekonomi	2016
332	Arizka Nurmala	7101416237	Fakultas Ekonomi	2016
333	Anggun Dewiyana Febyanto	7101416245	Fakultas Ekonomi	2016

334	Adam Ka	7101416248	Fakultas Ekonomi	2016
335	Anisa Rizki Amalia	7101416255	Fakultas Ekonomi	2016
336	Nadia Anggraeni	7101417071	Fakultas Ekonomi	2017
337	Aji Pangestu	7101417087	Fakultas Ekonomi	2017
338	Nita Dwi Yulianti	7101417096	Fakultas Ekonomi	2017
339	Rusdiana	7101417120	Fakultas Ekonomi	2017
340	Sekar Widaning Tyas	7101417193	Fakultas Ekonomi	2017
341	Elyana Novita Sari	7101417201	Fakultas Ekonomi	2017
342	Rini Noviani	7101417208	Fakultas Ekonomi	2017
343	Aprilisa Galuh Sylvia	7101417231	Fakultas Ekonomi	2017
344	Yulia Fitri Ambarwati	7101417044	Fakultas Ekonomi	2017
345	Isnaeni Nurwulan	7101417223	Fakultas Ekonomi	2017
346	Delina Fitriani	7101418028	Fakultas Ekonomi	2018
347	Elsa Belna Ninda Ayu Ramadhani	7101418099	Fakultas Ekonomi	2018
348	Siti Ana Nur Lutfatul Amalia	7101418107	Fakultas Ekonomi	2018
349	Mei Lina	7101418261	Fakultas Ekonomi	2018
350	Dinianty Ayu Ardany	7101418270	Fakultas Ekonomi	2018
351	Sethio Rochadi	7311418119	Fakultas Ekonomi	2018
352	Gita Suci Amaryl	7311418159	Fakultas Ekonomi	2018
353	Hani Falasifah	7311418189	Fakultas Ekonomi	2018
354	Hani Falasifah	7311418189	Fakultas Ekonomi	2018
355	Endah Aulia Fitria Nur Falah	7311418202	Fakultas Ekonomi	2018
356	Dira	7311418019	Fakultas Ekonomi	2018
357	Mei Lina	7101418261	Fakultas Ekonomi	2018
358	Rara Rizkiana	7101418005	Fakultas Ekonomi	2018
359	Syafa Suci Nur Aisa	7101418014	Fakultas Ekonomi	2018
360	Fadillah Fahirasyari	7101419062	Fakultas Ekonomi	2019
361	Ajeng Putri Mawarni	7101419065	Fakultas Ekonomi	2019
362	Awanda Anggun Kusuma Negara	7101419088	Fakultas Ekonomi	2019
363	Alifah Zakiatul Khikmah	7101419114	Fakultas Ekonomi	2019
364	Alfina Fauziah	7101419118	Fakultas Ekonomi	2019
365	Lindu Sukma Melati	7101419147	Fakultas Ekonomi	2019
366	Veni Afriyani	7101419178	Fakultas Ekonomi	2019
367	Dafik Aryanto	7101419194	Fakultas Ekonomi	2019
368	Elok Permata Claudia	7101419206	Fakultas Ekonomi	2019
369	Amalia Ulfa	7101419264	Fakultas Ekonomi	2019
370	Eva Rahmawati	7101419270	Fakultas Ekonomi	2019
371	Daiva Ulul Majid	7101419327	Fakultas Ekonomi	2019
372	Fadillah Fahirasyari	7101419062	Fakultas Ekonomi	2019
373	Resa Riskiani	7111419032	Fakultas Ekonomi	2019
374	Viola Sitanggang	8111415223	Fakultas Hukum	2015
375	Setyo Sri P	8111416230	Fakultas Hukum	2016

376	Yolanda Ainun Wiguna	8111416233	Fakultas Hukum	2016
377	A M Adzkiya' Amiruddin	8111416306	Fakultas Hukum	2016
378	Ignatius Rhadite	8111416175	Fakultas Hukum	2016
379	Yuni Anan	8111417013	Fakultas Hukum	2017
380	Vidiya Indriani Idris	8111417187	Fakultas Hukum	2017
381	Nanda Ayu Lathifah Izzati Ishmah	8111417239	Fakultas Hukum	2017
382	Ulil Albab Junaedi	8111417396	Fakultas Hukum	2017
383	Yuni Astriana	8111417165	Fakultas Hukum	2017
384	Tiara Putri Syahara	8111418070	Fakultas Hukum	2018
385	Muhammad Iqbal Damaian	8111418184	Fakultas Hukum	2018
386	Humaira K	8111418201	Fakultas Hukum	2018
387	Shafa Amalia Ch	8111418205	Fakultas Hukum	2018
388	Akmal Dimas	8111418353	Fakultas Hukum	2018
389	Annisa Tania Rahmadita	8111418419	Fakultas Hukum	2018
390	Tania Putri H.	8111419033	Fakultas Hukum	2019
391	Yudith Pratama	8111419040	Fakultas Hukum	2019
392	Ayuning Tyas Putri Maharani	8111419099	Fakultas Hukum	2019
393	Mandala Putra Rama Sanjaya	8111419153	Fakultas Hukum	2019
394	Anggita Widhi Priasmara	8111419157	Fakultas Hukum	2019
395	Tarissa Putri Hanifah	8111419173	Fakultas Hukum	2019

Lampiran 20 Tabulasi Data SPSS

No.	Kode Responden	ΣX_1	ΣX_2	ΣX_3	ΣY
1	R1	54	50	19	35
2	R2	52	38	23	29
3	R3	65	45	22	37
4	R4	34	34	13	24
5	R5	45	45	24	35
6	R6	54	39	18	30
7	R7	59	42	24	39
8	R8	48	26	10	13
9	R9	57	42	21	30
10	R10	56	41	22	39
11	R11	48	38	17	29
12	R12	46	30	15	25
13	R13	54	45	18	31
14	R14	37	30	15	26
15	R15	63	44	23	37
16	R16	45	39	18	30
17	R17	44	37	20	29
18	R18	54	40	18	29
19	R19	48	36	17	31
20	R20	56	46	22	39
21	R21	33	54	24	33
22	R22	54	48	21	35
23	R23	57	50	23	40
24	R24	64	48	22	43
25	R25	53	32	18	33
26	R26	48	39	20	37
27	R27	50	41	19	32
28	R28	49	48	20	29
29	R29	70	60	27	44
30	R30	58	46	24	37
31	R31	42	42	17	31
32	R32	54	49	23	41
33	R33	58	43	21	37
34	R34	45	36	15	30
35	R35	43	34	19	30
36	R36	56	54	23	40
37	R37	64	52	24	38
38	R38	52	47	19	33
39	R39	44	47	20	31
40	R40	52	45	19	34
41	R41	44	39	18	30

42	R42	45	41	19	31
43	R43	54	46	23	31
44	R44	58	50	23	39
45	R45	49	38	17	28
46	R46	38	37	16	28
47	R47	53	46	22	37
48	R48	54	43	23	39
49	R49	51	48	24	44
50	R50	57	51	25	42
51	R51	47	35	18	26
52	R52	35	33	14	27
53	R53	47	41	18	35
54	R54	48	44	21	35
55	R55	57	47	23	36
56	R56	50	45	18	33
57	R57	64	54	24	36
58	R58	60	56	23	44
59	R59	59	52	23	39
60	R60	44	46	19	36
61	R61	52	40	18	30
62	R62	64	50	24	41
63	R63	44	38	18	30
64	R64	47	39	18	30
65	R65	46	42	20	32
66	R66	42	40	18	31
67	R67	41	41	16	30
68	R68	76	64	26	50
69	R69	74	47	19	39
70	R70	51	45	20	36
71	R71	63	51	24	40
72	R72	62	48	21	38
73	R73	58	43	19	37
74	R74	40	37	18	31
75	R75	46	38	18	30
76	R76	73	63	30	50
77	R77	42	39	17	29
78	R78	51	45	24	39
79	R79	52	41	24	38
80	R80	43	27	14	34
81	R81	51	49	23	36
82	R82	48	42	24	29
83	R83	48	42	24	29
84	R84	48	42	24	29
85	R85	63	52	22	39

86	R86	52	51	19	34
87	R87	61	45	21	37
88	R88	59	50	23	39
89	R89	62	57	22	39
90	R90	54	48	19	33
91	R91	57	45	18	34
92	R92	65	57	24	44
93	R93	52	42	17	33
94	R94	53	46	22	38
95	R95	49	40	21	31
96	R96	57	58	23	42
97	R97	58	48	21	37
98	R98	55	57	26	44
99	R99	63	53	24	44
100	R100	55	40	21	33
101	R101	52	45	20	30
102	R102	48	47	17	31
103	R103	57	47	22	37
104	R104	58	52	22	39
105	R105	52	50	18	29
106	R106	63	44	22	40
107	R107	58	53	20	43
108	R108	48	40	18	28
109	R109	77	65	27	40
110	R110	53	61	20	37
111	R111	70	57	24	41
112	R112	51	49	24	41
113	R113	61	56	26	45
114	R114	56	50	22	39
115	R115	55	56	22	41
116	R116	52	37	20	31
117	R117	48	43	18	31
118	R118	60	44	22	35
119	R119	53	41	18	33
120	R120	53	53	23	41
121	R121	47	47	23	39
122	R122	53	43	21	35
123	R123	49	38	22	31
124	R124	49	46	18	39
125	R125	50	40	15	31
126	R126	56	40	18	33
127	R127	42	19	10	14
128	R128	53	34	18	31
129	R129	51	42	17	36

130	R130	56	48	20	39
131	R131	67	53	24	40
132	R132	63	56	28	45
133	R133	28	32	13	24
134	R134	51	41	18	31
135	R135	54	41	20	27
136	R136	66	57	28	43
137	R137	64	53	24	39
138	R138	62	44	19	34
139	R139	56	45	20	39
140	R140	54	45	24	40
141	R141	68	47	27	44
142	R142	55	37	18	29
143	R143	65	54	25	49
144	R144	41	40	13	24
145	R145	58	39	21	32
146	R146	56	51	24	39
147	R147	62	57	28	43
148	R148	64	55	26	40
149	R149	51	39	18	29
150	R150	65	56	25	41
151	R151	56	52	25	40
152	R152	61	60	26	45
153	R153	45	37	16	26
154	R154	49	38	19	32
155	R155	61	49	21	40
156	R156	45	38	19	28
157	R157	40	46	19	34
158	R158	43	35	18	28
159	R159	56	52	26	40
160	R160	49	56	23	43
161	R161	59	52	22	43
162	R162	48	42	19	22
163	R163	45	51	21	34
164	R164	52	44	20	31
165	R165	63	48	21	38
166	R166	40	39	20	30
167	R167	54	49	22	38
168	R168	61	42	22	41
169	R169	50	39	20	36
170	R170	47	34	20	31
171	R171	58	57	26	41
172	R172	60	52	24	41
173	R173	79	65	30	50

174	R174	62	54	28	41
175	R175	51	41	18	30
176	R176	58	48	27	42
177	R177	58	50	23	40
178	R178	64	54	25	41
179	R179	58	47	19	37
180	R180	52	47	20	40
181	R181	51	47	22	37
182	R182	64	43	20	35
183	R183	60	50	26	41
184	R184	60	51	24	39
185	R185	52	52	22	37
186	R186	56	58	30	41
187	R187	52	45	18	33
188	R188	57	50	26	42
189	R189	54	51	22	31
190	R190	45	38	18	30
191	R191	73	53	23	46
192	R192	53	45	20	31
193	R193	61	54	26	40
194	R194	64	53	22	39
195	R195	65	62	27	44
196	R196	51	57	24	40
197	R197	69	52	27	42
198	R198	67	54	26	49
199	R199	59	47	26	42
200	R200	68	59	26	44
201	R201	47	43	18	32
202	R202	49	42	21	35
203	R203	62	42	21	29
204	R204	63	59	26	49
205	R205	62	59	27	46
206	R206	66	54	23	42
207	R207	70	56	29	44
208	R208	60	54	30	50
209	R209	48	45	20	34
210	R210	61	53	24	40
211	R211	68	51	22	40
212	R212	58	45	23	37
213	R213	58	55	24	43
214	R214	48	47	22	30
215	R215	49	50	19	37
216	R216	56	50	22	39
217	R217	51	51	21	39

218	R218	46	39	15	30
219	R219	66	58	29	47
220	R220	57	55	27	43
221	R221	69	62	29	45
222	R222	60	46	22	40
223	R223	63	58	25	43
224	R224	67	49	23	37
225	R225	61	48	24	33
226	R226	39	41	17	32
227	R227	62	54	25	42
228	R228	65	57	26	44
229	R229	31	27	9	22
230	R230	33	23	14	22
231	R231	65	50	23	39
232	R232	72	65	30	50
233	R233	51	40	18	33
234	R234	61	45	15	32
235	R235	48	52	22	36
236	R236	57	51	24	37
237	R237	61	50	23	41
238	R238	74	60	27	50
239	R239	47	43	19	31
240	R240	64	43	20	36
241	R241	56	47	22	39
242	R242	55	51	22	39
243	R243	65	51	26	43
244	R244	52	43	22	32
245	R245	63	51	23	40
246	R246	64	48	26	41
247	R247	53	39	21	35
248	R248	53	39	21	35
249	R249	66	56	27	45
250	R250	68	57	24	47
251	R251	63	50	22	41
252	R252	52	45	22	37
253	R253	55	39	19	32
254	R254	59	52	25	47
255	R255	57	43	18	36
256	R256	55	48	23	39
257	R257	43	43	16	34
258	R258	51	50	21	31
259	R259	53	44	18	35
260	R260	48	46	20	30
261	R261	64	54	25	42

262	R262	63	60	22	40
263	R263	42	38	18	29
264	R264	58	51	24	40
265	R265	70	55	27	46
266	R266	63	50	26	42
267	R267	60	50	23	40
268	R268	60	50	21	37
269	R269	60	50	21	37
270	R270	53	37	18	30
271	R271	53	48	22	39
272	R272	44	35	18	30
273	R273	57	53	22	39
274	R274	50	39	15	29
275	R275	60	52	24	40
276	R276	59	43	19	39
277	R277	55	51	22	40
278	R278	66	50	24	41
279	R279	57	47	22	35
280	R280	52	38	19	34
281	R281	64	60	30	47
282	R282	60	52	24	42
283	R283	61	52	24	40
284	R284	56	44	21	37
285	R285	47	43	19	35
286	R286	47	39	18	30
287	R287	53	39	18	30
288	R288	53	31	13	28
289	R289	51	42	18	30
290	R290	52	40	23	30
291	R291	49	36	14	28
292	R292	53	45	20	42
293	R293	59	47	23	40
294	R294	51	41	19	33
295	R295	69	53	28	41
296	R296	53	36	18	29
297	R297	51	49	22	36
298	R298	59	52	24	42
299	R299	30	17	6	13
300	R300	50	41	21	35
301	R301	66	53	22	42
302	R302	30	26	12	21
303	R303	57	42	19	32
304	R304	43	30	14	20
305	R305	47	32	17	33

306	R306	61	50	23	43
307	R307	55	46	20	40
308	R308	49	40	17	31
309	R309	61	51	22	39
310	R310	55	50	23	41
311	R311	56	43	19	38
312	R312	61	51	19	33
313	R313	54	43	21	34
314	R314	58	51	23	40
315	R315	66	60	30	44
316	R316	61	40	22	36
317	R317	64	55	26	44
318	R318	56	53	24	39
319	R319	52	40	17	32
320	R320	53	47	23	35
321	R321	57	52	22	38
322	R322	71	51	24	40
323	R323	54	48	22	38
324	R324	63	53	23	40
325	R325	64	56	24	44
326	R326	73	58	30	50
327	R327	63	41	20	33
328	R328	72	59	26	42
329	R329	58	48	23	39
330	R330	62	50	24	40
331	R331	55	55	25	36
332	R332	63	52	22	47
333	R333	54	48	27	45
334	R334	65	42	21	29
335	R335	49	50	23	38
336	R336	70	50	18	38
337	R337	62	58	30	50
338	R338	64	41	20	34
339	R339	67	58	22	40
340	R340	61	54	24	40
341	R341	62	52	22	40
342	R342	62	50	24	40
343	R343	56	51	21	39
344	R344	60	51	23	38
345	R345	57	52	24	40
346	R346	52	49	22	39
347	R347	63	52	23	43
348	R348	63	55	23	43
349	R349	76	54	26	44

350	R350	66	60	30	45
351	R351	58	49	26	48
352	R352	50	51	23	37
353	R353	54	49	19	32
354	R354	54	46	20	36
355	R355	52	47	20	36
356	R356	53	48	24	38
357	R357	73	57	23	37
358	R358	68	58	28	44
359	R359	73	60	27	45
360	R360	48	55	28	48
361	R361	65	55	25	39
362	R362	55	56	27	42
363	R363	63	50	23	36
364	R364	63	51	25	41
365	R365	56	54	24	45
366	R366	61	46	21	33
367	R367	39	42	22	39
368	R368	58	51	20	29
369	R369	73	58	29	47
370	R370	61	52	24	41
371	R371	58	50	22	39
372	R372	51	48	23	42
373	R373	60	51	24	39
374	R374	72	59	30	50
375	R375	47	40	17	28
376	R376	71	61	26	45
377	R377	66	55	24	41
378	R378	42	36	16	29
379	R379	70	62	29	45
380	R380	48	41	18	30
381	R381	54	49	23	38
382	R382	48	39	18	30
383	R383	64	51	23	41
384	R384	56	39	21	37
385	R385	39	45	15	26
386	R386	55	49	22	37
387	R387	51	43	19	32
388	R388	46	39	18	30
389	R389	72	62	29	44
390	R390	54	41	21	30
391	R391	70	56	27	45
392	R392	59	57	28	46
393	R393	44	40	17	24

394	R394	46	40	18	33
395	R395	46	40	18	33

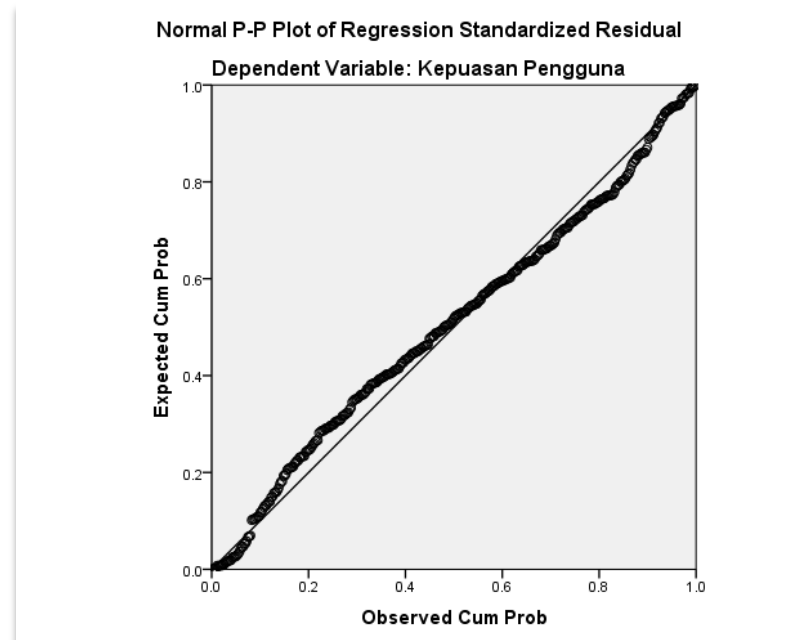
Lampiran 21 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

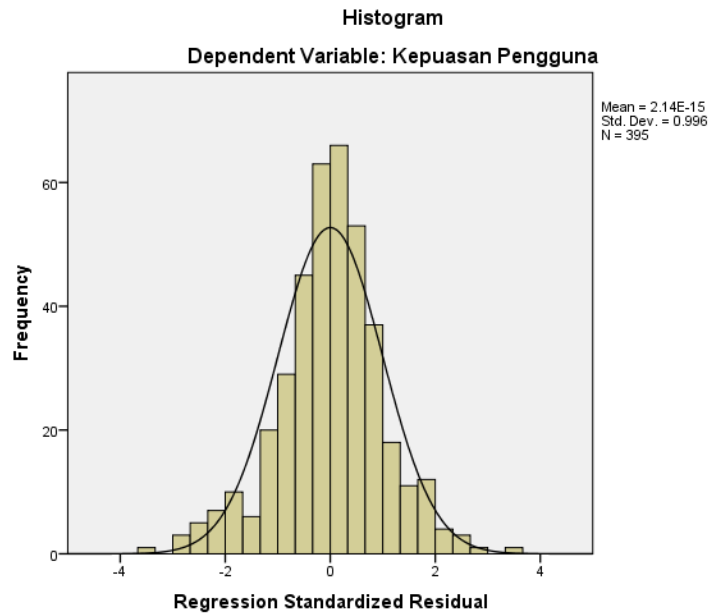
Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test* (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		395
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.83890174
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.055
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		1.198
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Uji Normalitas P-Plot



Uji Normalitas (Grafik Histogram)



2. Uji Linearitas

Uji Linearitas Kualitas Sistem (X_1)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kualitas Sistem	Between Groups	(Combined)	9636.618	46	209.492	11.938	.000
		Linearity	8797.316	1	8797.316	501.313	.000
		Deviation from Linearity	839.302	45	18.651	1.063	.370
	Within Groups		6106.901	348	17.549		
	Total		15743.519	394			

Uji Linearitas Kualitas Informasi (X_2)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kualitas Informasi	Between Groups	(Combined)	11767.032	40	294.176	26.188	.000
		Linearity	11264.356	1	11264.356	1002.790	.000
		Deviation from Linearity	502.676	39	12.889	1.147	.258
	Within Groups		3976.487	354	11.233		
	Total		15743.519	394			

Uji Linearitas Kualitas Layanan (X_3)

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengguna * Kualitas Layanan	(Combined)		11809.749	21	562.369	53.324	.000
	Between Groups	Linearity	11478.252	1	11478.252	1088.368	.000
		Deviation from Linearity	331.497	20	16.575	1.572	.057
	Within Groups		3933.770	373	10.546		
	Total		15743.519	394			

3. Uji Multikolonieritas

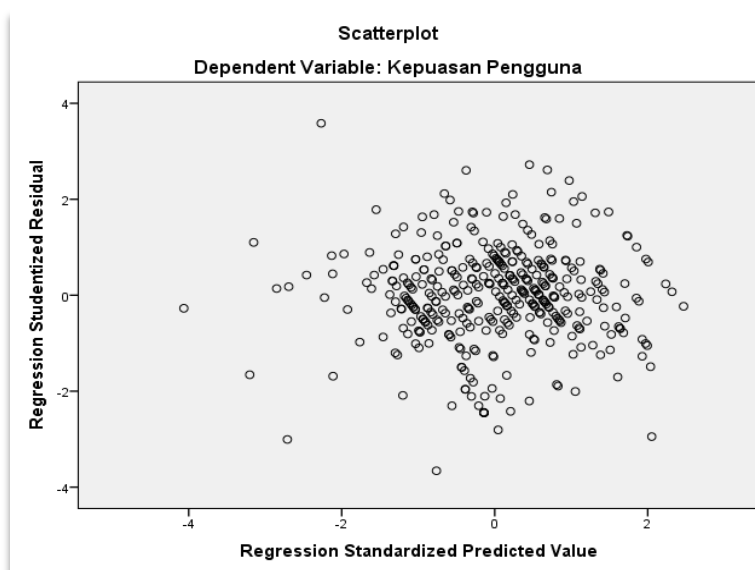
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
(Constant)	.904	.969		.933	.352						
1	Kualitas Sistem	.122	.026	.169	4.783	.000	.748	.235	.109	.414	2.414
	Kualitas Informasi	.292	.036	.361	8.118	.000	.846	.380	.184	.260	3.841
	Kualitas Layanan	.703	.071	.429	9.924	.000	.854	.449	.225	.276	3.626

a. Dependen Variable: Kepuasan Pengguna

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas (Uji Scatterplot)



Uji Heteroskedastis (Uji Glejser)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.585	.643		4.017	.000
Kualitas Sistem	-.008	.017	-.038	-.490	.624
Kualitas Informasi	-.023	.024	-.094	-.949	.343
Kualitas Layanan	.049	.047	.100	1.045	.297

a. Dependent Variable: abs_res

Lampiran 22 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.904	.969		.933	.352
Kualitas Sistem	.122	.026	.169	4.783	.000
Kualitas Informasi	.292	.036	.361	8.118	.000
Kualitas Layanan	.703	.071	.429	9.924	.000

a. Dependen Variable: Kepuasan Pengguna

Lampiran 23 Uji Hipotesis

1. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12568.130	3	4189.377	515.857	.000 ^b
	Residual	3175.389	391	8.121		
	Total	15743.519	394			

a. Dependen Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

2. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.904	.969		.933	.352
	Kualitas Sistem	.122	.026	.169	4.783	.000
	Kualitas Informasi	.292	.036	.361	8.118	.000
	Kualitas Layanan	.703	.071	.429	9.924	.000

a. Dependen Variable: Kepuasan Pengguna

Lampiran 24 Koefisien Determinan

1. Koefisien Determinasi Simultan (R^2)**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.798	.797	2.850

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

2. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
(Constant)	.904	.969		.933	.352						
1 Kualitas Sistem	.122	.026	.169	4.783	.000	.748	.235	.109	.414	2.414	
Kualitas Informasi	.292	.036	.361	8.118	.000	.846	.380	.184	.260	3.841	
Kualitas Layanan	.703	.071	.429	9.924	.000	.854	.449	.225	.276	3.626	

a. Dependen Variable: Kepuasan Pengguna

Lampiran 25 Deskriptif Persentase

Analisis Deskriptif Kualitas Sistem

		Statistics					
		Kenyamanan Akses	Keluweasan Sistem	Realisasi dari Ekpetaasi	Kegunaan dan Fungsi	Keandalan Sistem	Kecepatan Respon
N	Valid	395	395	395	395	395	395
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		7.27	19.63	6.78	7.65	5.01	9.40
Std. Error of Mean		.068	.169	.081	.067	.086	.103
Median		7.00	20.00	7.00	8.00	5.00	9.00
Mode		8	20	6	8	6	9
Std. Deviation		1.342	3.351	1.607	1.325	1.717	2.048
Variance		1.801	11.228	2.583	1.756	2.949	4.194
Skewness		-.005	-.602	-.054	-.311	.350	.038
Std. Error of Skewness		.123	.123	.123	.123	.123	.123
Kurtosis		-.141	.460	-.001	.346	-.138	.057
Std. Error of Kurtosis		.245	.245	.245	.245	.245	.245
Range		6	18	8	7	8	12
Minimum		4	7	2	3	2	3
Maximum		10	25	10	10	10	15
Sum		2871	7755	2678	3022	1979	3712
Percentiles	25	6.00	18.00	6.00	7.00	4.00	8.00
	50	7.00	20.00	7.00	8.00	5.00	9.00
	75	8.00	22.00	8.00	8.00	6.00	11.00

Analisis Deskriptif Kualitas Informasi

		Statistics				
		Kelengkapan	Relevan	Akurat	Ketepatan Waktu	Format
N	Valid	395	395	395	395	395
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		14.47	10.79	7.50	7.06	7.29
Std. Error of Mean		.144	.099	.076	.075	.078
Median		15.00	11.00	8.00	7.00	8.00
Mode		16	11	8	8	8
Std. Deviation		2.866	1.971	1.510	1.489	1.543
Variance		8.214	3.884	2.281	2.217	2.379
Skewness		-.361	-.295	-.452	-.424	-.367
Std. Error of Skewness		.123	.123	.123	.123	.123
Kurtosis		.012	.406	.552	.770	.282
Std. Error of Kurtosis		.245	.245	.245	.245	.245
Range		16	12	8	8	8
Minimum		4	3	2	2	2
Maximum		20	15	10	10	10
Sum		5714	4261	2964	2790	2880
Percentiles	25	12.00	9.00	6.00	6.00	6.00
	50	15.00	11.00	8.00	7.00	8.00
	75	16.00	12.00	8.00	8.00	8.00

Analisis Deskriptif Kualitas Layanan

		Statistics		
		Jaminan	Empati	Ketanggapan
N	Valid	395	395	395
	Missing	0	0	0
Mean		7.74	6.79	7.12
Std. Error of Mean		.076	.076	.071
Median		8.00	7.00	7.00
Mode		8	7	7
Std. Deviation		1.506	1.519	1.411
Variance		2.269	2.309	1.990
Skewness		-.669	-.199	-.102
Std. Error of Skewness		.123	.123	.123
Kurtosis		1.314	.168	.175
Std. Error of Kurtosis		.245	.245	.245
Range		8	8	8
Minimum		2	2	2
Maximum		10	10	10
Sum		3057	2682	2813
Percentiles	25	7.00	6.00	6.00
	50	8.00	7.00	7.00
	75	9.00	8.00	8.00

