

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIAKAD TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA UIN RADEN INTAN LAMPUNG
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016)**



RIKA MAYASARI
NPM 1351010287

Program Studi : Ekonomi Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H / 2017 M**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIAKAD TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA UIN RADEN INTAN LAMPUNG
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugasdan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh GelarSarjana Ekonomi (S.E.)



Pembimbing I : Prof. Dr. Tulus Suryanto, M.M., Akt.,C.A
Pembimbing II : Hj. Mardhiyah Hayati, S.P., M.S.I

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H / 2017 M**

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN RADEN INTAN LAMPUNG PERSPEKRIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016)

Oleh
Rika Mayasari

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung atau biasa dikenal dengan singkatan UIN LAMPUNG, yang merupakan suatu universitas yang berbasis Islam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UIN RIL. Dalam menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa tersebut dilihat dari dimensi *tangible, reability, responsivess, assurance* dan *empaty*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah sebesar 2.704 mahasiswa dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 mahasiswa. Untuk proses analisis data menggunakan analisis regresi sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan kualitas pelayanan SIAKAD sebagai variabel X (independen) dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel Y (dependen).

Kualitas pelayanan SIAKAD mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan hasil bahwa kualitas pelayanan SIAKAD Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah sebesar 22,2%, sedangkan sisanya 77,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Kualitas pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa FEBI jika dilihat dari perspektif Ekonomi Islam dapat dikatakan telah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yaitu; *Jujur, Bertanggung Jawab, Tidak Menipu, Menepati Janji, Melayani Dengan Rendah Hati dan Tidak Melupakan Akhirat*. Sehingga dengan terdapat prinsip-prinsip ekonomi Islam tersebut maka kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip Ekonomi.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, SIAKAD, kepuasan mahasiswa.*



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl.Let.Kol.H.Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap
Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung
Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Lampung Angkatan 2013-
2016)**

Nama : Rika Mayasari

NPM : 1351010287

Jurusan / Fakultas : Ekonomi Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam

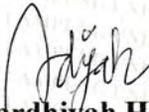
MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

BandarLampung, 20 September 2017
Pembimbing II

Pembimbing I


Prof. Dr. Tulus Suryanto, M.M, Akt, C.A
NIP. 197009262008011008


Hj. Mardhiyah Hayati, S.P., M.S.I
NIP. 19760529 200801 2 010

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Madnasir, S.E, M.Si
NIP. 19750424 200212 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl.Let.Kol.H.Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PENGESAHAN

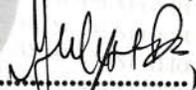
Skripsi dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung)** disusun oleh: Rika Mayasari, NPM: 1351010287, Program Studi: Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/tanggal : Rabu, 20 Desember 2017.

TIM MUNAQASYAH

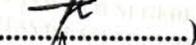
Ketua Sidang : Any Eliza, S.E., M.Ak.


(.....)

Sekretaris Sidang : Yulistia Devi, M.S.Ak.


(.....)

Penguji I : Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM, Akt, C.A


(.....)

Penguji II : Femei Purnamasari, M.Si


(.....)

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung**



Dr. Moh. Bahrudin, M.A.
NIP.19580824 198903 1 003

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ

اللَّهُ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS Al-Baqarah 267).¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, , (Bandung: Gema Risalah Pers, 1993), Qs .Al-baqarah : 267. h. 45

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda tercinta R. Gunawan dan Ibunda Yuliana yang selama ini banyak memberikan inspirasi, mengajarkan ketegaran dalam hidup dan selalu memotivasi dalam perjalanan hidupku. Doa tulus dari seorang ayah dan ibu kepada putrinya dalam sujud panjangnya. Terimakasih untuk cinta, kasih sayang, pengorbanan dukungan, serta nasihat dan do'a yang tiada henti.
2. Kakak ku, Nan Ediwan Indra Jaya S.H, Ayuk Iparku, Mimpin Eliyana S.Pd, Mbakku, Uni Rita Nurmala S.Pd.I, Kakak Iparku Ajo Madi Rahmadi, Mbakku Kakak Ana Rosmayana S.Pd dan adik-adikku Madliyas Saripudin dan Rizal Rudi Nawawi, dan kedua keponakanku M. Rasyid Jaya dan M. Rafa Faeyza yang Selalu mendoakan ku.
3. Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis Dilahirkan di Negeri Sakti Kecamatan Sungkai Barat Kabupaten Lampung Utara Pada Tanggal 16 Desember 1993 Yaitu Anak Keempat Dari Pasangan Bapak R. Gunawan Dan Ibu Yuliana. Penulis memulai jenjang pendidikannya SD Negeri 2 Labuhan Ratu Pasar di selesaikan pada tahun 2006, setelah itu melanjutkan ke SMP PGRI Sungkai Selatan kab. Lampung Utara diselesaikan pada tahun 2009, dan melanjutkan ke SMA Negeri 2 Kotabumi kab. Lampung Utara diselesaikan pada tahun 2012. Dan Tahun 2013 Melanjutkan Pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Jurusan Ekonomi Syari'ah Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Adapun penulis selama dalam aktif diperkuliahan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, pernah mengikuti organisasi internal yaitu: UKM BAPINDA (Badan Pembinaan Iman dan Da'wah) Sebagai anggota dan pada tahun 2014/2015 penulis menjabat sebagai Sekretaris Bidang Keputrian di UKM-FGMAIS.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpah taufik serta hidayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, petunjuk, kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016)”. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, sahabat, serta para umat yang senantiasa istiqomah berada dijalan-Nya.

Skripsi ini merupakan bagian dan persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.). atas terselesaikannya skripsi ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis ungkapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Bahruddin, M.H. selaku, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Bapak Madnasir, S.E., M.Si., sebagai ketua jurusan/prodi Ekonomi Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya, atas petunjuk dan arahan yang diberikan selama masa pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.

3. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM., Akt., C.A. selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung sekaligus pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Mardhiyah Hayati, S.P., M.SI. selaku Dosen UIN Raden Intan Lampung sekaligus pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.
5. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada para dosen yang telah membantu dalam melakukan pencerahan, mentransfer serta mentransformasi ilmu pengetahuannya.
6. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Fakultas Syariah dan Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan data, referensi, dan lain-lain.
7. Ucapan terimakasih Penulis ucapkan Kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu mengisi koesioner penelitian.
8. Untuk sahabatku yang terkece Siti Nurma Rosmita, Fitriani, Nurul Maya, Roudhotul Jannah dan Dewi Tradena dan sahabat-sahabat rekan seperjuangan yang tak bisa kusebutkan satu persatu, semoga kesuksesan menghampiri kita semua. Teman-teman kelas E.I.E dan juga yang lainnya angkatan 2013 terimakasih telah mengisi indahnya pertemanan di kehidupanku, dan Almamater tercinta kita.
9. Untuk Teman-Teman Kosanku yang selalu memberikan semangat dan doanya mb Era, Uum dan Ulvi ,dan teman-teman kost ku wisma alam putri dan kost Yolanda dan teman-teman KKN ku kelompok 161 terimakasih banyak.

10. Terkhusus untuk saudara-saudaraku Mariyam Djr, Nenek ku, Om dan Tanteuku, terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini untuk ku.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, dana, dan kemampuan penulis dalam menulis skripsi. Untuk itu kepada para pembaca kiranya dapat memberi masukan dan saran-saran guna melengkapi hasil penelitian ini. Akhirnya, penulis berharap hasil penelitian ini akan menjadi sumbangan yang berarti dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu ke-Islaman di abad modern seperti saat ini.

Bandar Lampung, 21 November 2017
Penulis,

RIKA MAYASARI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih judul	3
C. Latar Belakang Masalah	4
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Kualitas Pelayanan.....	13
1. Pengertian kualitas pelayanan	13
2. Karakteristik Pelayanan	15
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
B. Pengertian SIAKAD.....	17
C. Kualitas Pelayanan SIAKAD dalam Perspektif Islam	23
D. Kepuasan Pengguna	30
1. Pengertian kepuasan pengguna/mahasiswa.....	30
2. Faktor-faktor kepuasan pengguna	34

3. Indikator Kepuasan	35
4. Pengukuran kepuasan pengguna/mahasiswa.....	37
E. Penelitian Terdahulu	41
F. Kerangka teori.....	43
G. Hipotesis.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	46
1. Jenis Penelitian.....	46
2. Sifat Penelitian	46
B. Sumber Data.....	47
C. Teknik Pengumpulan Data.....	48
1. Metode Koesioner.....	48
2. Dokumentasi	49
D. Populasi dan Sampel	50
E. Teknik Pengolahan Data Analisis data	52
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reabilitas.....	55
3. Uji Normalitas.....	56
4. Uji Linearitas.....	57
5. Uji Homogentitas	57
F. Alat Uji Hipotesis.....	58
1. Uji Regresi Linear Sederhana	58
a. Uji Koefesien Determinasi (R^2)	59
b. Uji t	59
c. Definisi operasional variabel	60

BAB IV ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian	63
---------------------------	----

1. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	63
2. Visi, Misi, Tujuan dan Jurusan	66
B. Karakteristik Responden	68
C. Gambaran Distribusi Jawaban Responden.....	71
1. Variabel kualitas Pelayanan (x)	71
2. Variabel Kepuasan Mahasiswa (y)	76
D. Hasil Analisis Data.....	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reliabilitas	79
3. Uji Asumsi Klasik.....	80
a) Uji Normalitas.....	80
b) Uji Linearitas.....	81
c) Uji Homogenitas.....	82
E. Analisis Hasil Uji Hipotesis.....	83
1. Analisis Agresi Sederhana	83
a. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	84
b. Uji Koefisien (Uji T)	85
F. Pembahasan.....	86
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	86
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	88

BAB V PENUTUP.....

A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Daftar Tabel Populasi.....	50
3.2 Daftar Tabel Sampel	51
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	69
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	69
4.2 Jawaban responden dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik).....	71
4.3 Jawaban responden dimensi <i>reliable</i> (kehandalan).....	72
4.4 Jawaban responden dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap).....	73
4.5 Jawaban responden dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	74
4.6 Jawaban Responden Dimensi <i>Empaty</i> (Empati).....	75
4.7 Jawaban reponden variabel y (kualitas pelayanan siakad	76
4.8 Hasil Uji Validitas Item Kuesioner Penelitian	78
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Dari Kuesioner Penelitian	79
4.10 Hasil uji normalitas	80
4.11 Hasil Uji Linearitas	81
4.12 Hasil Uji Homogentitas.....	82
4.13 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	83
4.14 Hasil Koefesien Determinasi (R^2).....	84
4.15 Hasil Uji t	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Kerangka Pemikiran Indikator	43



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam skripsi ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca. Oleh karena itu, untuk menghindari kesalahan tersebut disini diperlukan adanya pembatasan terhadap arti kalimat dalam skripsi ini. Dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Adapun judul skripsi ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam” (studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung)**

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.¹
2. Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (benda, orang) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.²
3. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.³

¹Hamzah Ahmad dan Nanda Santoso. *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*. (Surabaya: Fajar Mulya. 1996). h 21

² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Gramedia, 2011), h. 1045.

4. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berdasarkan kepemilikan kepada sesuatu.⁴
5. Sistem informasi akademik (SIKAD) IAIN Raden Intan Lampung merupakan Sistem bagi civitas akademika, terutama mahasiswa dan dosen untuk mengakses berbagai data akademik yang dapat dilakukan darimana dan kapan pun, kecuali layanan yang terjadwal.⁵
6. Kepuasan Mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk harapannya⁶
7. UIN Raden Intan Lampung adalah Salah Satu Universitas Di Lampung yang berbasis Islam. UIN RIL mempunyai Lima Fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ushuludin, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah dan Hukum Islam dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
8. Ekonomi Islam adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang berupaya untuk memandang, menganalisis dan akhirnya menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan cara-cara yang islami.⁷

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*.(Jakarta:Erlangga, 2009), h. 143

⁴ Yuda Bagja Putra, Skripsi : *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arwana di Jakarta*, (Universitas Negri Semarang .2007),h. 11

⁵ Modul SIKAD Bagi Mahasiswa IAIN Raden Intan Lampung.2013 h. 1

⁶ .Prasetyo Edi N. SKRIPSI: *Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan "Agro Sartika" (Gemolong Di Kabupaten Sragen .UNES.2007)*, h. 20

Berdasarkan yang dimaksud dengan judul diatas adalah suatu sifat produk pada kemampuannya memberikan mutu yang terbaik berdasarkan pelayanan yaitu SIAKAD dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswanya. Kepuasan Mahasiswa bisa kita ukur melalui pelayanan SIAKAD yang telah diberikan. Judul ini bermaksud untuk memberikan gambaran serta mengukur pengaruh suatu Kualitas Pelayanan SIAKAD Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Mahasiswanya.

B. Alasan memilih judul

Adapun alasan memilih judul “Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung)” yaitu sebagai berikut:

1. Alasan objektif

Keluhan mahasiswa merupakan kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan suatu lembaga/akademik pelayanan yang kurang efisien yang diberikan kepada mahasiswa berdampak pada penurunan kualitas pelayanan siakad. Bagi penulis pentingnya meneliti/menulis masalah yang akan diteliti terkait dengan judul skripsi, hal ini dikarenakan karena peneliti ingin mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Mahasiswanya.selain itu dari aspek yang

⁷ P3EI. *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers., 2011), h. 17.

penulis bahas, permasalahan dari skripsi sangat memungkinkan diadakan penelitian mengingat literatur dan bahan data informasi yang diperlukan sangat menunjang.

2. Alasan subjektif

Bagi penulis banyak referensi pendukung dari yang akan diteliti ini sehingga mempermudah penulis untuk menyelesaikan skripsi ini kedepannya. selain itu judul yang penulis ajukan sesuai dengan jurusan penulis ambil Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Raden Intan Lampung.

C. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi computer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.⁸

Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Adanya perkembangan teknologi yang ada harus dimanfaatkan oleh organisasi, serta tantangan dunia bisnis yang ada menyebabkan organisasi

⁸Dona Kristiawan. SKRIPSI: *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (siakad online) di FKIP UNS dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran.* (2016). h.1

harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena inilah organisasi membutuhkan suatu sistem. Sistem yang memanfaatkan teknologi, terutama komputer, dalam mengolah informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang andal untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasinya.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan faktor penting untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Untuk itu, pihak manajemen suatu organisasi pemberi layanan perlu melakukan pembenahan, penyempurnaan kinerja sumber daya manusia demi mempertahankan maupun meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada indikator kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL).

Dimensi-dimensi kualitas layanan secara luas diterima dan digunakan oleh peneliti dalam berbagai industri. Berbagai peneliti telah memberikan temuan mengenai perhatian mahasiswa terhadap kualitas dan penggunaan mahasiswa untuk mengukur kualitas layanan yang disediakan. Mahasiswa harus dinilai sebagai produk dalam suatu institusi.

Kepuasan pengguna (mahasiswa) sangat penting bagi suatu instansi pendidikan, salah satunya universitas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin baik kualitas SIAKAD yang

diberikan universitas kepada mahasiswa juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas.⁹

Kualitas layanan Dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 267 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا
فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinta: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.¹⁰

Dari ayat tersebut dijelaskan bahwa dalam memberikan Pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk kepada orang lain atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas yang diberikan kepada orang lain.

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Merupakan Layanan Akademik yang Diperuntukkan bagi Mahasiswa dalam Mengakses Informasi yang berkaitan dengan Catatan Akademik selama proses Perkuliahan. Informasi yang disampaikan Meliputi Informasi Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi

⁹ Akhmad Ndori. *Pengaruh Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang*. Vol. XIII No.2 maret 2015. h.12

¹⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Bandung: Gema Risalah Pers, 1993), Qs .Al-Baqarah : 267 h. 45

(KHS), Jadwal Kuliah Yang Sedang Diikuti, Neraca Keuangan Per Semester Registrasi, Biodata Diri, Serta Agenda Harian.¹¹

Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIAKAD dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna (mahasiswa), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kualitas pelayanan, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, SDM, dan biaya.¹²

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung merupakan sebuah universitas yang sudah menggunakan system informasi akademik online. SIAKAD online mulai digunakan pada tahun 2013.¹³ Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleknya persoalan yang dihadapi.¹⁴ Berdasar hal tersebut, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Lampung untuk menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian, sudah dimasukkan dalam program Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) online yang telah dikembangkan oleh pusat komunikasi Universitas

¹¹ Wahyudi, reza dkk. *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 23 No. 2 (Juni 2015). h. 30

¹² *Ibid.* h. 32

¹³ Wawancara. Bayu Cahyoatmoko Putroaji .ITC April 2017

¹⁴ Op.cit. Wahyudi Reza dkk. h. 29

Islam Negeri Raden Intan. Tujuan diadakan system informasi akademik (SIKAD) online untuk mempermudah mahasiswa UIN Raden Intan Lampung memperoleh informasi dimana pun mereka berada.

Berikut hasil Pra Survei kepada Enam Orang Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam¹⁵

No.	Pertanyaan	Jawaban Mahasiswa
1.	Bagaimana tanggapanmu tentang kualitas pelayanan SIAKAD di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam?	mahasiswa jurusan perbankan syariah 2014.” saya Kurang puas dengan kualitas siakad di FEBI, karna siakad nya sering error dan kita hanya nunggu stand by disana sampai siakad nya bener dan kita sering ketinggalan Sama fakultas lain ketika nyusun KRS
2.	Apakah ada kendala-kendala saat Menggunakan SIAKAD dan seperti apa kendalanya?	Mahasiswa Ekonomi Islam angkatan 2016 “ ada mb, nilainya lama keluar nya trus pas mau nyusun KRS mata kuliah bahasa indonesianya tidak ada jadi di tulis manual Mahasiswa angkatan ekonomi islam 2015” keluar nilai nya lama, belum di input kesiakad jadi harus bolak balik nya ke akademik
3	Apakah ada kendala-kendala lain?	Mahasiswa Ekonomi Islam 2015”ada mb, ketika mau ngambil matakuliah gk bisa ngambil ada bacanya kelas penuh jadi harus bolak balik nya ke akademik Mahasiswa Ekonomi Islam 2013 “waktu mau buka SIAKAD mau liat nilai gk bisa masuk ada tulisannya anda masih punya tagihan UKT 1200.000 ,padahal kan udah bayar.
4.	Apakah system Informasi Akademik Selalu Error?	Mahasiswa akuntansi 2016” Kadang-kadang mb, Error nya ketika mau ngurus KHS dan KRS mb”

Sumber : data primer diolah 2017

¹⁵ Wawancara Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Jurusan Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah.15 April 2017

Dari Hasil jawaban Pra Riset Diatas Keluhan-Keluhan Mahasiswa yang sering Terjadi adalah Pada Saat Semester Baru dimulai/tiba, seperti pada saat penyusunan KRS dan KHS. Keluhan yang sering terjadi ketika Ingin Melihat Hasil Belajar Mahasiswa (Nilai), SIAKAD tidak bisa masuk Kelaman dikarenakan SIAKAD *Error* dan masih dalam pemblokiran. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung sering terjadi keterlambatan dalam penyusunan KRS dan KHS dengan Fakultas lain hal ini di Karenakan hasil belajar Mahasiswa (Nilai) belum di *Input* ke SIAKAD. Disampaikan juga oleh Mahasiswa Ekonomi Islam Angkatan 2016 Bahwasanya Mereka Mengambil Mata Kuliah Bahasa Indonesia ditulis dengan cara Manual karena Mata Kuliah tersebut tidak tercantum di tampilan daftar Mata Kuliah yang akan diambil. Dan juga kelas yang disediakan oleh Pihak Fakultas tidak sesuai dengan jumlah Mahasiswa yang akan menembuh pelajaran tersebut sehingga kelas tersebut melebihi maksimal sehingga menyebabkan kurang keefesienan dalam pembelajaran.

SIAKAD diharapkan dapat memperbaiki dan menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak menguragi kualitas dari informasi tersebut. Meskipun dalam prakteknya masih ada kekurangan seperti sulitnya mengakses situs SIAKAD ketika pengisian kartu rencana studi baru dimulai, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu Mata Kuliah tertentu.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Dona Kristiawan “SIAKAD *online* diharap dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih dijalankan secara manual. Hal ini diharapkan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal ini akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud”.¹⁶

SIAKAD Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Fakultas baru di UIN Raden Intan Lampung tentu menyadari adanya keterbatasan tersebut, sehingga bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan SIAKAD yang diterima memerlukan penelitian. Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, penulis mencoba mengulasnya dalam bentuk tulisan berupa skripsi. Dengan judul” **analisis Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Agkatan 2013-2016)**”

D. Rumusan Masalah

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung?

¹⁶ *Loc.It.* Dona Kristiawan. h. 3

2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dalam Ferspektif Ekonomi Islam?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

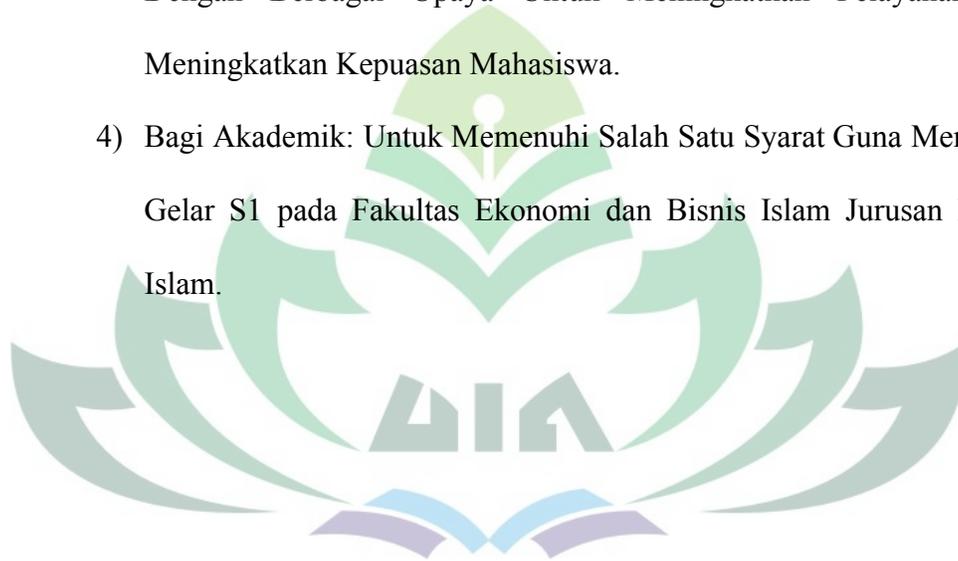
1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
- b. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dalam Ferspektif Ekonomi Islam.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis Hasil Penelitian ini Memberikan Wawasan Mengenai Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Memberikan Sumbangan Pemikiran Dan Pengetahun Dalam Khasanah Ekonomi Islam Khususnya dan Menambah Literatur Mengenai Hal tersebut Bagi Lingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, Khususnya Jurusan Ekonomi Islam.
- b. Secara Praktis
 - 1) Bagi penulis: Dengan Adanya Penelitian Ini Tentunya Dapat Menambah Pengetahuan, Wawasan, Dan Menjadi Referensi Bagi Penulis.

- 2) Bagi Universitas: Penelitian Ini Diharapkan Dapat Memberikan Masukan-Masukan Yang Bermanfaat Bagi Universitas Sebagai Bahan Evaluasi Guna Mengambil Kebijakan-Kebijakan Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Mahasiswa.
- 3) Bagi Peneliti: Penelitian Ini Kiranya Dapat Menjadi Acuan Bagi Peneliti Lain Untuk Mengadakan Penelitian Selanjutnya Yang Ada Kaitannya Dengan Berbagai Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa.
- 4) Bagi Akademik: Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan/mahasiswa. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pengguna atau mahasiswa terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.¹ Sedangkan Pengertian kualitas menurut J. Supranto adalah: “Sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik²”.

Secara Operasional mutu/kualitas ditentukan oleh dua faktor, yaitu pertama, terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya. Kedua terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa, mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya), dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi).³

Dengan demikian kualitas adalah sesuatu yang dipustuskan oleh mahasiswa apabila sesuatu yang diberikan oleh lembaga berkualitas/baik maka respon mahasiswa akan baik terhadap akademik tersebut begitu pula sebaliknya..

¹Eka Mulyati. *Kualitas Produk Dan Jasa Dalam Pemasaran*. (Jakarta: Indeks, 2010)h. 45

²J. Suprpto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. 2006. h 226

³ Edward sallis. *Total quality management in education (manajemen mutu pendidikan)* terjemahan Indonesia oleh akhmad ali riyadi dan fahrurrozi. (Jogjakarta: IRCiSoD).h 7

Menurut William J. Stanton layanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain”.⁴ sedangkan Menurut kotler,” pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain,pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan”.⁵ Pelayanan secara umum rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka⁶. Menurut Bharata pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan/mahasiswa.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan yang bersifat menyenangkan orang lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan yang ditawarkan oleh satu pihak ke kepada pihak lain disertai kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Lembaga akademik yang memberikan layanan kepada mahasiswa yang lebih baik biasanya menetapkan kualitas yang lebih tinggi.

Menurut Lovelock dalam Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.⁷ Jadi penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen/mahasiswa yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh

⁴ Stanton, William J. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2006).h. 220

⁵ Philip Kotler, Lane Keller ,*Marketing Management*, Pearson: Global Edition, 2012, dikutip oleh Muhammad Adam,*manajemen pemasaran jasa*,(bandung:alfabeta 2015), h.36

⁶Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*,(Jakarta:PT Gramedia,2003), dikutip oleh Ida Manuliang, ” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia airlines di Bandara Polonia Medan*, tesis, Universitas Sumatra Utara . h. 28

⁷ Tjiptono, Fandy. *Total Quality Management*, (Yogyakarta: ANDI. 2000). h. 58

mahasiswa dalam menggunakan, dan mengevaluasi suatu pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

2. Karakteristik Pelayanan

Norman menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba.
- b. Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- c. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.⁸

3. Dimensi kualitas pelayanan

Layanan memainkan peranan yang sangat penting karena merupakan aktivitas pendukung dalam kegiatan pemasaran. Kualitas layanan merupakan perbedaan antara kenyataan dengan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Dalam bisnis jasa kualitas layanan menjadi kunci keberhasilan perusahaan.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman Fandy Tjiptono, untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi yaitu “*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.” Kelima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:⁹

- a. *Tangibles* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian tangible segala sesuatu sarana prasarana yang berwujud yang diberikan oleh pihak akademik FEBI untuk melayani para mahasiswa.

⁸Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016.h 121

⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Jogjakarta:ANDI, 2014). h. 282.

- b. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dan dapat diandalkan. Dengan demikian reability merupakan suatu kemampuan akademik FEBI dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akademik FEBI memberikan jasanya secara tepat kepada mahasiswa.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Jadi Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan staff akademik FEBI yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan Mahasiswa.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf atau pegawai bebas dari bahaya.dengan demikian *assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku Staf untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri Mahasiswa dalam menggunakan jasa yang ditawarkan .
- e. *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pengguna(mahasiswa). Jadi komponen dari dimensi ini kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh Akademik, menyampaikan informasi kepada Mahasiswa atau memperoleh masukan dari Mahasiswa dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan Mahasiswa.

B. SIAKAD (Sistem Informasi Akademik)

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan system bagi civitas akademika terutama mahasiswa dan dosen untuk mengakses berbagai data akademik yang dapat dilakukan darimana dan kapan pun, kecuali layyanan yang terjadwal.¹⁰ Bagi mahasiswa, pengaksesan data tersebut berupa melakukan update biodata (profil) dan mengisi /memperbaiki KRS serta melihat berbagai data akademik seperti KHS, Transkif, dan matakuliah.

Sistem Informasi Akademik merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademi yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya. Sistem informasi Akademik melakukan kegiatan proses administrasi mahasiswa dalam melakukan kegiatan administrasi akademik, melakukan proses pada transaksi belajar-mengajar antara dosen dan mahasiswa, melakukan proses administrasi akademi baik yang menyangkut kelengkapan dokumen dan biaya yang muncul pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional harian administrasi akademik.¹¹

Sedangkan menurut Rahmawati Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) *online* secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan Perguruan Tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas SDM yang dihasilkannya. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa,

¹⁰Modul SIAKAD bagi Mahasiswa IAIN Raden Intan Lampung tahun 2013. h. 1

¹¹ Ismatullah. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Online Di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa:Serang 2014). h 36

matakuliah, 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. Sistem informasi akademik juga telah disesuaikan dengan kebutuhan Perguruan Tinggi termasuk laporan EPSBED (Evaluasi Program Studi Berbasiskan Evaluasi Diri) yang diserahkan kepada DIKTI setiap semester secara otomatis.¹²

Salah satu bentuk pelayanan yang mendukung terlaksananya kegiatan belajar mengajar di Universitas Islam Negeri Raden Intan adalah proses registrasi mahasiswa dan pemberian nilai sebagai *output* dari kegiatan belajar mengajar selama satu semester yang diberikan oleh dosen. Proses registrasi mahasiswa ini penting menyangkut besar kecilnya mahasiswa terdaftar yang aktif dalam perkuliahan dan proses pemberian nilai ini sangat penting karena hal tersebut merupakan bentuk atau bukti dari berhasil atau tidaknya mahasiswa mengikuti perkuliahan selama satu semester. Untuk *Log in* ke SIAKAD Mahasiswa Menggunakan laman <https://aplikasi.radenintan.ac.id>.

Adapun Kelebihan dari Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) *Online* adalah sebagai berikut:¹³

1. Gratis dan minim investasi/modal
2. Aplikasinya nyaman dan sesuai kebutuhan setiap pengguna
3. Skalabilitas tinggi, aman, handal, mudah dan cepat diimplementasikan

¹² *Ibid.* H.16-17

¹³ Ismatullah. *Ibid.* H. 55

4. Satu login pengguna untuk akses seluruh layanan yang tersedia
5. Fleksibel dan *uptodate* mengikuti perkembangan aturan pendidikan di Indonesia.

Untuk keunggulan Sistem Informasi Akademik antara lain:

1. *User Friendly*

Disain tampilan dan menu-menu Sistem Informasi Akademik mudah dioperasikan dengan tidak menghilangkan informasi penting yang ingin disampaikan.

2. Sesuai dengan kebutuhan Perguruan Tinggi

Sistem informasi akademik dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan sistem akademik pada Perguruan Tinggi seperti sistem pengambilan mata kuliah, format transkrip nilai, pengelolaan data mahasiswa dan dosen, pengelolaan program studi dan lain-lain.

3. Kompatibel dengan laporan DIKTI (SK-034)

Sistem informasi akademik dapat mengakomodir kebutuhan pembuatan laporan EPSBED (Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri) SK-034 dari DIKTI. sehingga laporan ke DIKTI setiap semester dapat dibuat dengan cepat karena diambil dari transaksi kegiatan harian instansi anda.

4. Menekan Biaya Operasional

Sistem informasi akademik terbukti efektif memangkas biaya operasional pengelolaan data akademik terutama dalam hal efektifitas kerja dan biaya untuk alat tulis kantor (ATK).

5. Berbasis Web/Jaringan

Sistem informasi akademik dapat digunakan dalam sebuah jaringan lokal (LAN) maupun internet sehingga memudahkan koordinasi dan efektif kerja.

6. Bebas biaya lisensi untuk komputer *client*

Biaya lisensi *software* hanya dikenakan pada komputer server. *User* berhak/dibebaskan menggunakan komputer *client* tanpa dibebani biaya tambahan, berapapun jumlah komputer *client* yang digunakan.

7. Dikembangkan secara Konsisten

Sistem informasi akademik dikembangkan secara berkesinambungan dan konsisten demi meningkatkan kemampuannya terutama dalam penyesuaian dengan versi terbaru dari sistem laporan EPSBED ke DIKTI.

8. Perbaikan *Bug/Error* melalui jarak jauh

Adanya jaminan bug program (jika ditemukan gangguan) akan ditangani dan diperbaiki dengan segera, walaupun lokasi instansinya jauh dari kantor, *Update* perbaikan bug akan segera diupload server trac oleh penyedia jasa.

9. Fiturnya Lengkap

Sistem informasi akademik memberikan kemudahan dalam mengelola seperti data dosen, data mahasiswa, data alumni, data mata kuliah, data nilai, mahasiswa, transkrip nilai, dll.

Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) *online* bermanfaat sebagaimana berikut:

1. Integrasi Data

SIAKAD *Online* mengelola seluruh data secara terintegrasi sehingga data akan selalu *uptodate/realtime* dan selalu siap untuk digunakan, serta mengurangi kemungkinan duplikasi data karena *siakad Online* menggunakan sistem basis data terpusat.

2. Pusat Informasi

Dengan respon email otomatis, Penerimaan Mahasiswa Baru PMB *online*, penjadwalan kelas, KRS *online*, dan penilaian secara *online / realtime* maka semua berita atau pengumuman *Siakad online* akan menjadi pusat informasi yang senantiasa menjadi kebutuhan bagi seluruh civitas kampus.

3. Rekam Kegiatan Kampus

SIAKAD *online* memberikan kemudahan kepada para pengguna untuk senantiasa dapat memantau perkembangan setiap kegiatan yang ada didalam kampus, mulai dari proses penerimaan mahasiswa baru (PMB), KRS, Proses perkuliahan dan penilaian, sehingga setiap prosesnya dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

4. Media Komunitas Pengguna

Dengan *email* terpadu. Fitur *chatting*, forum dll, SIAKAD *Online* memberikan fasilitas media komunikasi kepada seluruh pengguna, diantaranya mahasiswa, dosen, Staf Akademik, Staf PMB, Staf Keuangan, atau Bahkan *Admin* sistem dan pimpinan untuk senantiasa saling berkomunikasi.

Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dengan penerapan Sistem Informasi Akademik ini adalah :¹⁴

1. Kemudahan bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi tanpa harus melakukan interaksi langsung dengan bagian administrasi karena informasi tersebut dapat diperoleh dengan melakukan pencarian data melalui komputer yang terkoneksi secara intranet ataupun internet.
2. Kemudahan bagi bagian administrasi dikarenakan berkurangnya interaksi secara langsung dan lebih dilakukan interaksi terhadap data-data yang diinputkan oleh mahasiswa yang merupakan kebutuhan untuk proses pengolahan data.
3. Penyimpanan data yang terstruktur dikarenakan Sistem Informasi Akademik menggunakan database yang tersimpan didalam komputer.
4. *Updating* informasi antara bagian administrasi akademik maupun dengan bagian keuangan yang merupakan validasi untuk status mahasiswa sehingga dapat melakukan kegiatan belajar mengajar , dimana terjadi interaksi data secara langsung tanpa memerlukan *update* data secara manual. *Update* data dari Sistem Keuangan dan Sistem Akademik merupakan proses penting dimana proses ini mengupdate status mahasiswa dalam interval waktu tertentu.
5. Kemudahan bagi pengajar untuk melakukan kegiatan belajar mengajar dimana pada komponen *Front End Web* dan komponen *Back End Web* dapat

¹⁴ Ismatullah. *Ibid.* h 56

membantu para pengajar untuk menyampaikan informasi secara on-line dan menerima informasi secara on-line dari mahasiswa.

6. Pada sistem ini dapat mereduksi waktu yang dilakukan pada Sistem Akademik secara manual.
7. Pengolahan data keuangan yang lebih efektif dengan menggunakan aplikasi yang dapat mendukung proses keuangan dan proses kepegawaian.

C. Kualitas Pelayan SIAKAD dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan yang diberikan intansi/ akademik tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk membentarkan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syari'ah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata sebagai bagian dari nilai ibadah.

Kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan mahasiswa, sedangkan ketidakpuasann timbul apabila pelayanan tidak memenuhi harapan mahasiswa.¹⁵

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan , antara lain :¹⁶

¹⁵ Fendi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia .2011), h. 433

¹⁶ M. yunus, *pengaruh pelayanan islami karyawan terhadap minat nasabah menabung dengan akad syariah di bmt mitra muamalat kudas*, (Raja Grafindo Husada, Jakarta , 2012) h. 11

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ada kan fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat asy-syu'ara (26): 181-183:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ ﴿ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴾

﴿ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴾

Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus, Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan"

2. Bertanggung jawab dan tepercaya (*al-amanah*) suatu sikap dalam menjalankan usahanya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
3. Tidak menipu (al-kazib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menyalakan usahanya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang dalam I perkatekkan rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (kidmah) yaitu sikap ramah tamah, Sopan santun murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika menjalani bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu sholat mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap mahasiswa yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dalam hukum *syara'* dalam menjalankan setiap aktifitas atau pun memecahkan setiap permasalahan. di dalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka wajib baginya untuk terikat dengan seluruh syariah islam dan wajib untuk menyembah allah SWT sesuai dengan cara yang di tetapkan.

Dalam Perspektif Islam , lima dimensi yang dianggap penting dan menjadi faktor utama dalam mengukur kualitas pelayanan dalam Al-Qur'an dan Hadits yaitu:¹⁷

1. Dimensi *Reliable* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepercaya dan akurat. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab ,karyawan/pegawai sopan dan ramah¹⁸. Dari definisi tersebut pelayanan dapat dikatakan reliable apabila dalam perjanjian yang telah di ungkapkan dicapai secara akurat. ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap akademik. dalam konteks ini allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana dinyatakan dala Al-Qur'an Surat An-Nahl Ayat 91:

¹⁷ [Http: Ridwan202.Wordpress.Com/2013/02/11/Kualitas-Pelayanan-Dalam-Islam](http://Ridwan202.Wordpress.Com/2013/02/11/Kualitas-Pelayanan-Dalam-Islam)

¹⁸ Rambat lupioadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Salemba Empat, Jakarta ,2000) , h. 182

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

*Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*¹⁹

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa jika memberikan pelayanan harus sesuai dengan yang dijanjikan, karena hal tersebut akan menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap akademik.

2. Dimensi *Responsivess* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai akademik dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa. ketepatan dan kecepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang staff akademik yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan propesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Kepercayaan yang diberikan mahasiswa merupakan suatu amanat. apabila amanat tersebut disisa-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Untuk itu kepercayaan mahasiswa sebagai

¹⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Bandung: Gema Risalah Pers, 1993), Qs .an-nahl ayat 91. h.277

suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara professional melalui pegawai akademik yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Sebagaimana dinyatakan dalam hadits Rasulullah SAW diriwayatkan oleh bukhari yaitu : *“apabila amanat disia-siakan maka tunggulah kehancuraanya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya rasulullah? Berkata nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”*

Dari hadits tersebut menjelaskan bahwa apabila seorang di berikan amanah dalam sesuatu hal pekerjaan hendaklah sesuai dengan bidangnya karna Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Staf akademik yang berprofesional akan mendapatkan kepercayaan dari mahasiswa.

3. Dimensi *Assurance* (Jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan didiri dari pemberi layanan serta respek terhadap mahasiswa. Apabila pemeberi layanan menunjukkan sikap respek sopan santun,dan kelemah lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi mahasiswa terhadap lembaga penyedia jasa/akademik.

Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya sehingga membuat mahasiswa merasakan kepuasan terhadap Akademik FEBI. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga/akademik. dengan memberikan pelayanan

yang menunjukkan kesopanan dan kelemah lembut akan menjadi jaminan rasa aman bagi mahasiswa dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga/akademik. Berkenaan dengan hal Ini Al-Qur'an Surat Ali-Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.²⁰

Dari Ayat tersebut menjelaskan bahwa apabila memberikan pelayanan haruslah yang berlemah lembut. Jika Staf akademik FEBI memberikan Pelayanan kepada mahasiswa dengan sopan santun, dan kelemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi mahasiswa terhadap Akademik FEBI.

4. Dimensi *Empaty* (Empati) berkenaan dengan kemauan Staf Akademik untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada mahasiswa kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian

²⁰ *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Qs .ali-imran ayat 159. *Ibid*.h. 71

terhadap kebutuhan serta keluhan mahasiswa. perwujudan dari sikap empati ini akan membuat mahasiswa merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini melalui pemberian layanan informasi dan keluhan mahasiswa, melayani registrasi mahasiswa dengan senang hati, membantu mahasiswa ketika dirinya mengalami kesulitan dalam System Informasi Akademik. kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif mahasiswa terhadap layanan akademik. hal ini yang akan mendatangkan kesuksesan kepuasan mahasiswa.

Berkenaan dengan Empati . dalam hadits rasulullah SAW yang di riwayatkan oleh bukhari muslim menyatakan : *“abu musa al-asy’ary berkata: bersabda nabi saw“seorang muslim yang menjadi bendahara(kasir)yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati. memberikannya dengan siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”*

5. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruang yang nyaman,dan sarana prasarana lainnya. Sarana dan prasarana hendaklah yang berkualitas agar mudah digunakan dan tidak mudah rusak. memang penting. Namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur’an Surat At-Takkasur ayat 1-5 yaitu:

أَلْهَنكُمْ التَّكَاثُرُ ۝ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۝ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۝ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۝ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ۝

Artinya: Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur, Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui dan Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa jika membrikan prasaran yang sederhana tapi berkualitas tidak bermewah-mewahan ya tidak perlu yang bermewah-mewahan asalkan berkualitas dan bisa dimanfaatkan.

D. Kepuasan Mahasiswa

1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Definisi pengguna (user) menurut O'Brien adalah "seseorang yang menggunakan sistem informasi atau informasi yang dihasilkannya". Sedangkan pengguna (user) menurut Long yaitu "User adalah seseorang yang menggunakan komputer"²¹.

Dari definisi diatas, dapat dipahami bahwa pengguna merupakan seseorang yang menggunakan teknologi sistem informasi dalam melakukan aktivitasnya. Dalam Penelitian ini pengguna yang dimaksud adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan yang menggunakan sistem informasi Akademik (SIAKAD) dalam melakukan aktivitas tentang informasi akademik di kampusnya.

Kepuasan Mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Sebagaimana dikemukakan oleh

²¹Dona Kristiawan. *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di Fkip UNS Dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran.*(Fkip UNS Surakarta,2016). h.7

wadwa dan raja bahwa kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.²²

Tjiptono menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya²³. ”Definisi ini senada dengan definisi kepuasan pelanggan yang diungkapkan oleh Kotler dalam Effendi M. Guntur bahwa: “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membanding kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.²⁴

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa perbandingan antara hasil dengan harapan. Apabila suatu layanan diberikan memenuhi harapan maka mahasiswa sista tersebut akan merasakan kepuasan yang diterima Definisi tersebut menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pengguna atas sistem yang digunakan yang menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dapat diukur dari penilaian pengguna atas sistem yang dipergunakan. Penilaian tersebut menyangkut kesesuaian kinerja (*usefulness*) dari suatu sistem yang dipergunakan dengan harapan pengguna. Bila kinerja dari sistem tersebut sesuai dengan harapan (*expectation*) penggunaanya, maka pengguna akan merasa puas dengan penggunaan sistem tersebut. Namun

²² Wadya, Raja. *School organitation. Journal of education*. 2006. Vol 72.h. 222

²³ Fandy Tjiptono. *Ibid*. h. 24

²⁴ M. Guntur, Effendi. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Sagung Seto. 2010).h.

sebaliknya jika sistem tersebut berdasarkan persepsi pengguna (*perception*) tidak memiliki kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang dipergunakan. Selanjutnya, Wexley & Yukl, berpendapat bahwa :

“Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu apa yang diperoleh dari pekerjaan besar”²⁵.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna (mahasiswa) akan kualitas suatu sistem mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, yaitu dengan membandingkan harapan pengguna akan suatu kinerja sistem yang dibutuhkan dan penilaian pengguna akan sistem yang saat ini diperoleh atau digunakan. Dengan menilai atau membandingkan keduanya, akan diketahui tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa) akan sistem yang dipergunakan.

Menurut Zulian Yamit berpendapat bahwa, “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”²⁶. Konsep kepuasan pelanggan terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen/mahasiswa terhadap apa yang ia terima setelah memakai produk/jasa.

h. 98 ²⁵ Wexley, Yukl. *Prilaku Organisasi Dan Psikologi Personalia*. (Jakarta:Rineka Cipta,1997)

²⁶ Zulian Yamit. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, (Jakarta.2005) h. 78

Harapan adalah pikiran konsumen/mahasiswa tentang apa yang akan diterimanya apabila ia memakai produk/jasa.

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.²⁷

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan mahasiswa yaitu mengenai apa yang telah dirasakan mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Mahasiswa akan merasa puas bila keinginan Mahasiswa telah terpenuhi oleh Akademik fakultas sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono indikator kepuasan yang diteliti sebagai evaluasi atas kepuasan berkaitan dengan:²⁸

- a. Penyediaan layanan yang baik
- b. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
- c. Karyawan tanggap terhadap keluhan konsumen
- d. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.
- e. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

2. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.

Menurut Kuswadi Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu :

- a. Mutu produk atau jasa

Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

²⁷ Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*. (Alih Bahasa: Hendra Teguh dan Ronny A Rusly). (Jakarta : PT.Prenhallinda, .2007). h. 177.

²⁸Sumadi. *Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Di Kota Surakarta*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 03 No. 02, 2017 .ISSN: 2477-6157 ; E-ISSN 2579-6534 . h 114

b. Mutu pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pengguna/mahasiswa, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan mahasiswa maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.

c. Harga.

Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pengguna/mahasiswa.

d. Waktu penyerahan.

Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

e. Keamanan.

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.²⁹

3. Indikator Kepuasan

Kepuasan Pengguna, adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah kepuasan sistem, kepuasan informasi dan kepuasan layanan.³⁰

²⁹ Kuswadi. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*.(Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2004).h. 17

³⁰ Jogianto, HM. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. (Yogyakarta: Andi. 2007). h.

Definisi indicator kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem, adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Indikatornya adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem (*flexibility*) dan keamanan sistem (*security*).
2. Kualitas Informasi, merupakan kualitas keluaran (*output*) berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et al.*, 2002). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah kelengkapan (*completeness*), penyajian informasi (*format*), relevan (*relevance*), akurat (*accurate*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).
3. Kualitas Layanan, merupakan hasil perbandingan antara persepsi pengguna atas layanan yang mereka inginkan dan terima (Parasuraman *et al.*, 1988). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kehandalan (*service reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*).

Dari penjelasan diatas bahwa kepuasan pengguna terdiri dari tiga indicator Yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan. peneliti hanya berfokus pada satu indicator kepuasan pengguna/mahasiswa yaitu kualitas pelayanan karena keterbatasan waktu dan kurangnya sumber daya. sebagaimana dengan teori dari Kotler berpendapat bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat

kepuasan pelanggan,³¹ Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.³²

Dari pendapat tersebut jelas bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan SIAKAD maka akan menyebabkan semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Apabila Mahasiswa Puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan maka Mahasiswa Tersebut Akan Merespon Baik SIAKAD Dan Akan Berdampak Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam begitu juga sebaliknya.

4. Pengukuran Kepuasan Pengguna/Mahasiswa.

Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama bagi penilaian produk maupun jasa suatu lembaga guna mengukur ketercapaian tujuannya. Meskipun belum ada konsesus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan sejumlah studi menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam rangka pengukuran kepuasan pelanggan yaitu: kepuasan general (*overall satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi, dan perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen Fornell Fandy Tjiptono.³³ Implementasi mengenai pengukuran kepuasan pelanggan memiliki aspek yang

³¹ Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*. (Alih Bahasa: Hendra Teguh dan ronny A Rusly). (Jakarta; PT. Prenhallinda, 2000). h. 48

³² Tjiptono Fandi. *Strategi Pemasaran*. edisi kedua (Yogyakarta: andi. 2004). h. 48

³³ Fandy Tjiptono. *Loc. Cit.* h. 368

saling terkait yaitu apa yang diukur (obyek pengukuran), metode pengukuran, dan skala pengukuran. Kepuasan pelanggan merupakan ukuran yang relatif maka pengukurannya tidak boleh hanya bersifat *one time, single-shot studies* melainkan harus secara reguler (*longitudinal*) agar dapat menilai perubahan yang terjadi pada setiap pelanggan. Hasil ini nantinya sebagai patok duga perusahaan dengan kinerja masa lalu dan kinerja para pesaingnya.

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono paling tidak ada empat metode, antara lain.³⁴

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib akan memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, telepon bebas pulsa, website, facebook, twitter dan lainnya. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan sehingga akan bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Metode ini sayangnya terlalu berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung. Saran dan ide para pelanggan tersebut jika tidak segera ditanggapi oleh perusahaan maka mungkin saja berakibat pada hilangnya pelanggan. Hal ini dikarenakan usaha pelanggan untuk memberikan saran tidak mendapatkan apresiasi dari perusahaan.

³⁴Fandy Tjiptono. *Ibid.* h 369

b. *Ghost / Mystery Shopping.*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam mengobservasi perusahaan dan pesaing dalam memberikan layanan dan menangani keluhan pelanggan.

c. *Lost Customer Analysis.*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, di mana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuskan pelanggannya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

Beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan tersebut masih menunjukkan adanya kesamaan dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran, diantaranya:³⁵

- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*), dilakukan dengan cara menanyai langsung para pelanggan. Pengukuran dilakukan terhadap produk/jasa perusahaan dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk/jasa pesaing.
- 2) Dimensi kepuasan pelanggan, dilakukan melalui identifikasi kunci kepuasan pelanggan, penilaian spesifik produk dan layanan oleh pelanggan, meminta pelanggan membandingkan produk sejenis perusahaan dengan produk pesaing, dan meminta pelanggan menentukan dimensi yang paling penting bagi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
- 3) Konfirmasi harapan (*Confirmation Of Expectation*), kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk perusahaan pada sejumlah atribut.
- 4) Niat beli ulang (*Repurchase Intention*), pengukuran melalui seberapa sering/kesediaan pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan kembali.

³⁵ FandyTjiptono. *Ibid.* h 368

- 5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommended*), pembelian ulang produk yang relative lama atau bahkan satu kali pembelian.
- 6) Ketidakpuasan Pelanggan (*Costumer Dissatisfaction*), komplain, return atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall*, gethok tular negatif, dan *defections* (pelanggan beralih ke pesaing).

E. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Dona Setiawan (2016)	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di Fkip Uns Dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran.	X1 : Kualitas sistem X2 : Kualitas informasi X3 : kualitas pelayanan Y : Kepuasan Z : manfaat dalam pembelajaran	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen , dan variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap manfaat dalam pembelajaran
2.	Akhmad Ndori (2015)	Pengaruh Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang	X1 :sistem informasi X2 : kualitas layanan Y : kepuasan mahasiswa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variable independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
3.	Riza Wahyudi,Enda	Pengaruh Kualitas Sistem,	X1: kualitas system	variabel kualitas sistem (X ₁), variabel kualitas

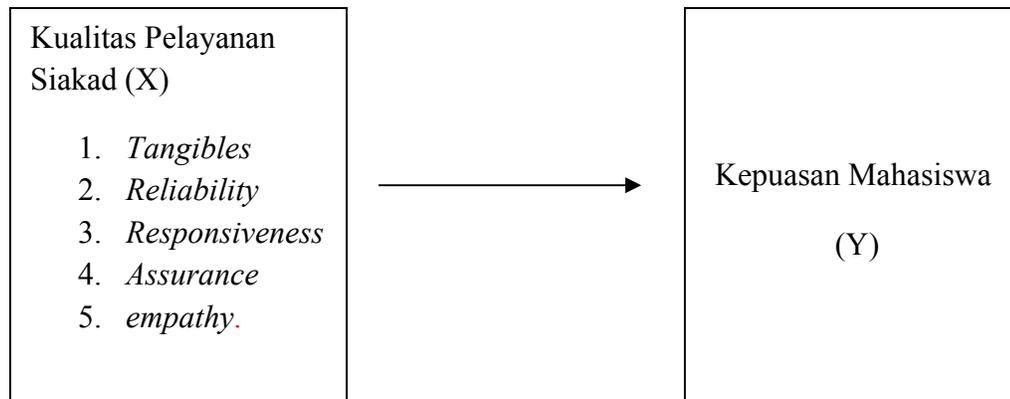
	ng Siti Astuti, Riyadi (2013)	Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa	X2 : Kualias Informasi X3: Kualitas Pelayanan Y: Kepuasan Mahasiswa	infomasi (X ₂), dan variabel kualitas pelayanan (X ₃) secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).
--	-------------------------------------	--	--	--

Data diolah dari berbagai sumber

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat pada tabel tersebut. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu variabel yang digunakan, metode analisa yang digunakan dan objek penelitian. Pada penelitian ini menggunakan variabel independen meliputi Kualitas Pelayanan SIAKAD (X) sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Mahasiswa (Y). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisa regresi linier sederhana, Uji T dan Koefisien Determinasi yang hasilnya akan memperlihatkan apakah ada pengaruh dari variabel independen terhadap dependen. Objek penelitian ini yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

F. Kerangka Teori

Menurut Kotler kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang di alami setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.kepuasan sangat bermanfaat untuk menentukan kekuatan pengaruhnya terhadap pelayanan yang diberikan.kepuasan mahasiswa di ukur berdasarkan kualitas pelayanan menurut Zeithml el. Melalui beberapa indikator dengan menggunakan item pelayanan.kerangka teori sebagai berikut:



G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.³⁶ Hipotesis secara parsial atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD (X) Terhadap Kepuasan (Y)

Kualitas Pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.³⁷

³⁶ Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 96.

³⁷ Tjiptono Fandi. *Loc.it.* h. 58

Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu apa yang diperoleh dari pekerjaan besar³⁸

Dari hasil penelitian terdahulu didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.³⁹ Selain itu hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas system, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa sangat baik.⁴⁰ Dari teori dan hasil penelitian tersebut maka diajukan hipotesis sebagai berikut

H1: Terdapat Pengaruh Antara *Kualitas Pelayanan SLAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa*

³⁸ Wexley, Yukl. Loc.it. h. 98

³⁹ Wahyudi, Reza dkk. *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 23 No. 2 Juni 2015.h. 37

⁴⁰ Akhmad Ndori. *Pengaruh Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang*.2009. J. Sain dan Tek. Maritim Vol. XIII No.2. h.135

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

1. Jenis Penelitian.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.² Penelitian ini menggali data yang bersumber dari lokasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

2. Sifat Penelitian.

penelitian ini bersifat deskriptif analisis bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang sedang berlaku, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi-

h. 8. ¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2016),

² Sumandi Suryabrata, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), h. 22

kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.³ Selain itu penulis menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan),⁴ baik berupa buku, jurnal, artikel, maupun laporan, hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan.

B. Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sebagai berikut:

- a. Data Primer, adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵ Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung melalui kuisisioner yang diberikan secara langsung kepada responden yaitu Mahasiswa Fakultas ekonomi dan bisnis islam.
- b. Data Sekunder yaitu data yang telah dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri.⁶ Data sekunder bisa juga diperoleh dari studi kepustakaan antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya.⁷ Data sekunder berasal dari sumber internal maupun eksternal. Dalam hal ini, data sekunder yang bersifat internal didapat melalui data-data

³ Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (PT Raja Grafindo, Jakarta, 2012), h. 21

⁴ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 5.

⁵ Sugiyono, *Op.Cit.* hlm.187

⁶ Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 57.

⁷ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 30

Fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Intan Lampung dan yang bersifat eksternal didapat melalui sumber-sumber di luar organisasi yang dipublikasikan intansi PT-IAN dan juga jurnal, artikel, majalah dan internet. Dalam hal ini yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup ataupun terbuka.⁸ Teknik ini dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan bentuk tertutup untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden yaitu mahasiswa dengan serangkaian pertanyaan terkait dengan Kepuasan Mahasiswa.

Adapun skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian ini fenomena social yang ditetapkan oleh peneliti secara spesifik yang disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala ini maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Dan indikator dari variabel akan menjadi titik tolak instrument item-item yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan.

⁸Sugiyono, *Op.Cit.* h.193

Pada skala likert dilakukan dengan menghitung respon kesetujuan atau ketidak setujuan terhadap objek tertentu. Artinya pertanyaan yang disusun peneliti memiliki kategori positif atau negatif.⁹ Jawaban dari setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif diberikan skor sebagai berikut:

- a. Sangat setuju (SS) diberi skor 5
- b. Setuju (S) diberi skor 4
- c. Ragu-ragu (RG) diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung pada subyek penelitian, namun melalui dokumen yang digunakan berupa buku harian, koran, dan refrensi lainnya.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

⁹ Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. *Panduan Moderen Penelitian Kuantitatif*. (Bandung: alfabeth 2013). h 74

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁰ Dalam hal ini populasi yang menjadi objek penelitian adalah mahasiswa Fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Intan Lampung angkatan 2013-2016 semua Jurusan.

Daftar Tabel.3.1
Populasi

NO.	ANGKATAN	SEMESTER	JUMLAH MAHASISWA
1.	2013	9	495
2.	2014	7	592
3.	2015	5	776
4.	2016	3	841
	Jumlah Populasi		2704

Sumber: Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jumlah Populasi berdasarkan data Base Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun ajaran 2016/2017 adalah 2704 Mahasiswa.

2. Sampel

Dalam menetapkan besarnya sampel (*sample size*) dalam peneitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin dan Husein Umar sebagai berikut.¹¹

$$n = \frac{N}{1 + N}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

¹⁰ Sugiono. *Op.Cit.* h 117

¹¹Husein Umar,, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003. h. 146.

N = Ukuran populasi yaitu mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam angkatan 2013-2016

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan, sebanyak 10%.

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan data yang diperoleh dari data base tahun ajaran 2016/2017 adalah :

$$n = \frac{N}{1 + \left(\frac{N \cdot e}{z}\right)^2} = 96.43 = 96$$

Daftar Tabel. 3.2
Sampel

No.	Angkatan	Semesster	Sampel
1	2013	9	18
2	2014	7	21
3	2015	5	27
4	2016	3	30
	Jumlah Sampel		96

dengan demikian, jumlah sampel untuk 96 mahasiswa. Teknik yang digunakan adalah *teknik simple random sampling* atau sampel acak sederhana yaitu sampel diambil secara acak dari semua populasi, dimana semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.¹²

¹² Sugiyono. *Op.Cit.* hlm 41

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Setelah keseluruhan data terkumpul, maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam menganalisa ini penulis menggunakan metode berfikir deduktif yakni berangkat dari fakta-fakta yang umum, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari fakta-fakta dan peristiwa-peristiwa yang umum kongkrit ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat khusus.¹³

Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan penelitian studi kasus yang dipergunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan kemudian menyajikan data observasi agar pihak lain dapat dengan mudah mendapat gambaran mengenai objek dari penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu menganalisis seberapa besar pengaruh antar variabel.

Alat uji analisis data menggunakan linieritas regresi sederhana, alat uji ini bertujuan untuk mengetahui dua variabel antara variabel independent X dengan variabel dependent Y yang akan dikenai prosedur analisis statistik regresi apakah menunjukkan hubungan yang linear atau tidak.¹⁴ Untuk keabsahan data maka sebelumnya data yang diperoleh dari lapangan akan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas kuisioner dan uji reabilitas kuisioner.

¹³Sutrisno Hadi, *Metode Research*. (Yogyakarta : ANDI,2002), h. 42.

¹⁴ Duwi Priyanto, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Dan penelitian SPSS* . (Yogyakarta: Gava Media, 2010). h 54.

1. Uji Validitas

Merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.¹⁵ Validitas suatu instrument akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Apabila instrumen pengumpul data yang digunakan mampu untuk mengukur apa yang akan diukur, maka data yang dihasilkan dapat dinyatakan valid. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti akan menggunakan metode komputersasi SPSS 23 dengan teknik pengujian *bivariate pearson* (produk momen pearson).¹⁶

Setelah data-data dan informasi sudah terkumpul oleh penulis, maka penulis mengelola dan menata data yang didapat secara sistematis sesuai dengan permasalahan yang ada dan menganalisis data tersebut dan menggunakan analisis data dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah data yang berbentuk angka.¹⁷ Adapun rumus untuk menghitung validitas adalah:¹⁸

$$R = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{(\sum X^2 - (\sum X)^2) \times (\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}$$

Keterangan:

R : koefisien validitas item yang dicari

X : skor responden untuk setiap item

¹⁵ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Rineka Cipta, Jakarta, 2004), h. 118

¹⁶ Dawi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, Mediakom, (Yogyakarta, 2010), h. 90

¹⁷ J. supranto, *op.cit*, hlm. 7

¹⁸ Moh. Pabundu Tika, *Metode Riset Bisnis*, (Bumi Aksara, Jakarta, 2006), h. 65.

$\sum X$: jumlah skor dalam distribusi X
 $\sum Y$: jumlah skor dalam distribusi Y
 $\sum X^2$: jumlah kuadrat masing-masing skor X
 $\sum Y^2$: jumlah kuadrat masing-masing skor Y
 N : jumlah responden

Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrument dinyatakan valid bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.¹⁹

2. Uji Reliabilitas Kuisiener

Reliabilitas adalah instrument untuk mengukur ketepatan, keterandalan, *cinsistency*, *stability* atau *dependability* terhadap alat ukur yang digunakan.²⁰ Suatu alat ukur dikatakan reliabilitas atau dapat dipercaya, apabila alat ukur yang digunakan stabil, dapat diandalkan, dan dapat digunakan dalam peramalan. Artinya data yang dikatakan reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan bias memberikan hasil yang sama walaupun digunakan berkali-kali oleh peneliti yang berbeda.

Dalam penelitian ini untuk menentukan kuisiener reliabel atau tidak reliabel menggunakan *alpha cronbach*. Kuisiener reliabel jika *alpha cronbach* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau di bawah 0,60.²¹

¹⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat (Semarang : Universitas Diponegoro : 2006)

²⁰ Husaini Usman dan R. Purmono Setiady Akbar, *Pengantar Statistika*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h.287.

²¹ Danang Sunyoto. *Praktik Riset Perilaku Konsumen Teori, Kuesiner, Alat dan Analisis Data* (Yogyakarta: CAPS, 2014), h.125.

3. Uji Asumsi Klasik

Agar pengujian hipotesis berdasarkan model analisis tidak bisa atau bahkan menyesatkan, maka perlu digunakan uji asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.²² Proses pengujian normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) pada *normal P-Plot of Regresion Standirdied* residual dari variabel dependen, dimana :²³

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- 3) Jika nilai uji kolmogorov-smirnov memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 4) Jika nilai uji kolmogorov-smirnov memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

²² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Program SPSS*, (Semarang : Badan Penerbit UNIV. Diponegoro, 2006), hlm. 49

²³ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiaady Abar, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: Bumi Aksara 2000). h. 44

b. Uji linearitas

Uji linearitas merupakan uji prasyarat yang biasanya dilakukan jika akan melakukan analisis korelasi pearson atau regresi linear. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikan mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Untuk uji linearitas pada SPSS digunakan test for linearity dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi pada deviation from linearity lebih dari 0,05. Pendapat lain menyatakan juga jika nilai signifikansi pada F Linearity kurang dari 0,05 maka hubungan ke dua variabel adalah linear.²⁴

c. Uji homogenitas

Uji homogenitas merupakan uji statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah varian populasi data sama atau tidak uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam *analisis independent samples T Test dan one way ANOVA*. Asumsi yang mendasari dalam analisis varian (ANOVA) adalah bahwa varian populasi adalah sama. Sebagai kriteria pengujian, jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data yang digunakan adalah sama.²⁵

²⁴ Duwi Priyanto, S.E, SPSS HANDBOOK (*Analisis data, olah data dan penyelesaian kasus-kasus statistik*).(Yogyakarta:Mediakom, 2016). h. 44

²⁵*Op.cit.*, hlm. 46

F. Alat Uji Hipotesis

1. Teknik Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau variabel dependent. Bila skor variabel bebas diketahui maka skor variabel terikatnya dapat diprediksi besarnya. Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui linearitas variabel terikat dengan variabel bebasnya. Model dari regresi sederhana yang ditujukan untuk melakukan prediksi nilai variabel dependen (Y) dengan menggunakan lebih dari satu variabel independen (X). Persamaan dalam regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

$Y =$ *Kepuasan Mahasiswa*

$X =$ *Kualitas Pelayanan Siakad*

$a =$ nilai konstanta

$b =$ koefisiensi regresi

Dari data yang sudah dikumpulkan dan tersusun secara sistematis, kemudian akan dianalisis dalam menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu menguraikan data dalam kalimat-kalimat yang jelas, terperinci sehingga analisis akan mudah dilakukan dalam penarikan suatu kesimpulan.

1. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Pada linear Sederhana ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variable bebas secara bersama-sama terhadap variable terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R^2). Jika (R) yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variable bebas terhadap variable terikat.

2. Uji Koefisien Regresi Sederhana (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variable independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.²⁶ Tingkat signifikansi yang akan digunakan adalah 0,05 dengan kriterium pengujian H_0 akan diterima jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ dan H_0 akan ditolak jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Adapun untuk melakukan uji statistik adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh Yang Positif dan Signifikan Antara Kualitas Pelayanan SIAKAD dengan Kepuasan Mahasiswa.

H_a : Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

3. Definisi Operasional Variabel

Operasional variable adalah penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur (mengoperasionalkan)

²⁶ Duwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta:CV Andi 2012). h. 69

construct menjadi variable penelitian yang dapat dituju. Sehingga memungkinkan peneliti yang lain untuk melakukan refleksi (pengulangan) pengukuran dengan cara yang sama, atau mencoba mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik.²⁷

Definisi operasional penelitian

Variable Penelitian	Dimensi	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan koisioner
<i>Kepuasan Mahasiswa</i> (Y)		perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk sertaharapannya akan produk tersebut. ²⁸	a Kepuasan terhadap jasa, b. Terpenuhinya harapan konsumen/mahasiswa c. Kepuasan Terhadap fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. system pengambilan matakuliah yang di sediakan oleh SIAKAD terstruktur 2. informasi yang dihasilkan oleh system informasi akademik jelas dan cepat 3. pelayanan dari petugas akademik cepat tanggap 4. Tampilan menu siakad mudah dipahami 5. Tidak ada menu bantuan di siakad online 6. Kesalahan input data di siakad online di beritahukan dengan jelas 7. Saya merasa senang dengan adanya siakad online 8. Informasi dalam siakad online mudah di temukan

²⁷ Husen Umar. *Metode Riset Bisnis Panduan Mahasiswa Untuk Melakukan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi*. (Jakarta : Gramedia pustaka utama). Cet kedua h 233

²⁸Kotler. *Ibid.* h. 48

				<p>9. Kelengkapan isi dari modul siacad Mahasiswa</p> <p>10. Tampilan menu siacad menarik</p>
	<i>Tangibles</i>	fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang diberikan pihak lembaga/akademik untuk melayani para pengguna(mahasiswa).	<p>a.kenyamanan ruang pelayanan</p> <p>b. ketersediaan fasilitas</p> <p>c. sarana komunikasi</p>	<p>1. Ruang komputerisasi yang digunakan full ac dan memadai</p> <p>2. Mahasiswa menggunakan computer saat penyusunan krs dan khs</p>
	<i>Reliability</i>	kemampuan Lembaga/intansi/akademik FEBI UIN RIL untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	<p>a.Ketepatan menepati janji dalam layanan,</p> <p>b.Ketepatan waktu dalam layanan,</p>	<p>1. Keluarnya nilai mahasiswa sesuai dengan yang dijadwalkan</p> <p>2. Mata kuliah yang diterakan disiacad sudah sesuai dengan yang akan diambil oleh mahasiswa</p>
	<i>Responsiveness</i>	semua kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada Pengguna(mahasiswa) dengan penyampaian informasi yang jelas oleh	<p>a.kejelasan informasi,</p> <p>b.kesediaan membantu,</p>	<p>1. SIAKAD memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputar perkuliahan secara tepat</p> <p>2. Staf akademik febi merespon permintaan pengguna siacad secara cepat dan tepat.</p>

		instansi.		
	<i>Assurance</i>	pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf atau pegawai bebas dari bahaya, dalam melaksanakan tugas dengan baik sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dari pengguna (mahasiswa).	a. kepercayaan, b. rasa aman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf akademik FEBI memberikan rasa percaya ke pada pengguna SIAKAD untuk menangani masalah pengguna SIAKAD 2. Pengguna SIAKAD merasa aman sewaktu menggunakan SIAKAD
	<i>Empathy</i>	kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pengguna (mahasiswa)	<ol style="list-style-type: none"> a. petugas yang profesional b. memberikan layanan tanpa melihat status maupun kedudukan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf akademik FEBI UIN RIL bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian SIAKAD 2. Staf akademik FEBI UIN RIL melayani semua mahasiswa FEBI UIN RIL tanpa melihat status sosialnya

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Kebutuhan untuk mendirikan pendidikan tinggi di bidang ekonomi, terutama fakultas ekonomi dan bisnis Islam, sangat terasa jika dikaitkan dengan perkembangan lembaga keuangan dan perbankan syari'ah yang cukup tinggi. Ini tak lain disebabkan oleh keberadaan ekonomi Islam yang telah menimbulkan harapan baru bagi sisten ekonomi yang mampu mensejahterakan di samping sistem ekonomi konvensional. Harapan ini muncul karena sistem ekonomi konvensional tidak mampu sepenuhnya menjawab berbagai persoalan ekonomi, baik nasional maupun global. Keberadaan teori ekonomi lebih banyak hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhan dunia bisnis daripada menjawab problem kemiskinan atau pemerataan ekonomi.

Perkembangan ekonomi saat ini misalnya, telah meninggalkan problem kesenjangan yang belum mampu menyelesaikan dengan baik. Berkenaan dengan hal tersebut maka peranan dan tanggung jawab ekonomi Islam sangat besar, bahkan sangat signifikan untuk mewujudkan tatanan ekonomi nasional dan global yang berkeadilan dan dapat mensejahterakan umat.

Kemunculan ilmu ekonomi Islam modern di panggung internasional, dimulai pada tahun 1970-an yang ditandai dengan kehadiran para pakar ekonomi Islam kontemporer, seperti Muhammad Abdul Mannan, M. Nejatullah Shiddiqy, Kursyid Ahmad, An-Naqvi, M. Umer Chapra, dll. Sejalan dengan itu berdiri *Islamic Development Bank* (IDB) pada tahun 1975 dan selanjutnya diikuti pendirian lembaga-lembaga perbankan dan keuangan Islam lainnya di berbagai negara.

Pada tahun 1976 para pakar ekonomi Islam dunia berkumpul untuk pertama kalinya dalam sejarah pada *International Conference on Islamic Economics and Finance* (ICIEF) di Jeddah. Momentum kemunculan ekonomi Islam di Indonesia dimulai tahun 1990-an, yang ditandai berdirinya Bank Muamalat Indonesia tahun 1992, kendatipun benih-benih pemikiran ekonomi dan keuangan Islam telah muncul jauh sebelum mada tersebut.

Sebagian kalangan masih ada yang pesimis dengan keberadaan dan peran ekonomi Islam di tengah sistem ekonomi dunia saat ini. Memang sepanjang tahun 1990-an perkembangan ekonomi Islam di Indonesia relatif lambat, tetapi pada tahun 2000 sampai saat ini perkembangan ekonomi Islam sangat pesat, yang ditandai dengan munculnya lembaga-lembaga keuangan dan Perbankan Islam. Pertumbuhan lembaga keuangan dan Perbankan Islam tersebut diiringi dengan munculnya lembaga pendidikan tinggi, baik S1, S2 maupun S3, antara lain UII Yogyakarta, STIE Islam di Yogyakarta (1997), D3 Manajemen Bank Islam di UIN-SU di Medan (1997), STEI SEBI (1999),

STIE Tazkia (2000), dan PSTTI UI yang membuka konsentrasi Ekonomi dan Keuangan Islam, pada tahun 2001. Di lingkungan PTAIN berdiri prodi Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah pada beberapa UIN, UIN dan STAIN yang ada, bahkan pada tahun 2013 lalu berdirilah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di berbagai UIN dan UIN di Indonesia.

Dalam perkembangan ekonomi, keuangan dan Perbankan Islam dewasa ini, setidaknya ada lima problem dan tantangan yang dihadapi Ekonomi Islam saat ini, yaitu:

- a. Pakar ekonomi Islam berkualitas yang menguasai ilmu ekonomi Islam dan ilmu ekonomi konvensional secara komprehensif masih sangat perlu ditingkatkan jumlahnya;
- b. Perangkat peraturan, hukum dan kebijakan pemerintah perlu ditingkatkan secara memadai, baik dalam skala nasional, regional maupun internasional;
- c. Implementasi sistem ekonomi, keuangan dan perbankan Islam belum berjalan sebagaimana yang diharapkan;
- d. Perguruan tinggi yang mengajarkan ekonomi Islam masih terbatas, demikian pula lembaga *training* dan *consulting* dalam bidang ini masih perlu ditingkatkan.
- e. Peran pemerintah, baik eksekutif maupun legislatif terhadap pengembangan ekonomi Islam perlu ditingkatkan, sehingga kiprah ekonomi, keuangan dan perbankan Islam semakin berdaya dan berhasil guna bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Berkenaan dengan hal tersebut, untuk menjawab tantangan dan mencari solusi dan problem dimaksud, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah mempersiapkan sedemikian rupa, baik dari segi sumber Daya Manusia (SDM) dosen, Tenaga Kependidikan, jumlah mahasiswa, maupun sarana dan prasarana yang telah memenuhi persyaratan, sehingga berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2014 merupakan suatu keniscayaan.

1. Visi, Misi, Tujuan dan Jurusan

Visi

Menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang unggul dalam pengajaran, penelitian dan pengabdian sehingga mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan intelektual tinggi, kedalaman spiritual dan nilai integritas kuat.

Misi

- a. Membangun manajemen profesional dalam mengelola sumber daya perguruan tinggi sehingga menghasilkan perguruan tinggi yang unggul dan kompetitif.
- b. Membangun dan mengembangkan kerjasama nasional, regional dan internasional.
- c. Membangun dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pembelajaran dan pelayanan.

- d. Mengembangkan riset-riset di bidang ekonomi Islam, perbankan syariah dan akuntansi syariah yang dibutuhkan masyarakat.
- e. Mengembangkan SDM berkualitas dengan meningkatkan kompetensi dosen dan staf.
- f. Mengembangkan kurikulum berdasarkan pada inovasi dan kebutuhan masyarakat.
- g. Merumuskan dan melaksanakan pengabdian masyarakat berbasis integrasi ilmu.
- h. Mengantarkan mahasiswa untuk memiliki keluasan ilmu, pemahaman agama yang dalam (spiritual) dan nilai integrasi yang kuat, sehingga menghasilkan alumni yang profesional di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang dilandasi oleh nilai-nilai keIslaman.
- i. Mengantarkan mahasiswa dalam mengembangkan ilmu pengetahuan melalui pengkajian dan penelitian ilmiah.

Tujuan

- a. Menghasilkan sarjana di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang bertaqwa, berilmu, memiliki integritas profesional.
- b. Menghasilkan sarjana yang mampu menggabungkan teori-teori ilmu ekonomi dan bisnis Islam moderen dengan nilai-nilai keIslaman dan kemanusiaan.
- c. Melahirkan lulusan yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dibidangnya, serta memiliki pengetahuan agama dan umum yang memadai

sehingga mampu berperan dalam mewujudkan Islam sebagai agama *rahmatan lil alamin*.

Jurusan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) terdiri dari program studi sebagai berikut:

- a. Ekonomi Syari'ah
- b. Perbankan Syari'ah.
- c. Akuntansi Syari'ah.
- d. Manajemen Syari'ah mulai 2017

B. Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan dibahas mengenai gambaran karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, program studi, dan angkatan dalam kepuasan mahasiswa dan besar. Pengumpulan data responden ini dilakukan menggunakan teknik *insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yang berarti siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tanggal 16 oktober 2017 pukul 09.00 WIB sampai 20 oktober 2017 pukul 16.00 WIB dengan jumlah responden sebanyak 96 orang. 96 responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa/i yang pernah menggunakan SIAKAD.

Tabel 4.1
Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah	%
	Laki-laki	45	46,9%
	Perempuan	51	53,1%
	Total	96	100%
	Ekonomi Syari'ah	42	43,8%
	Perbankan Syari'ah	44	45,8%
	Akuntansi Syari'ah	10	10,4%
	Total	96	100%
	2013	18	18,8%
	2014	21	21,9%
	2015	27	28,1%
	2016	30	31,3%
	Total	96	100%

Sumber sumber: (data Primer diolah tahun 2017)

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 51 orang dengan presentase 53,1%, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 46 orang dengan presentase 43%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari mahasiswa fakultas ekonomi islam yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

Selanjutnya berdasarkan keterangan dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syari'ah, Perbankan Syari'ah dan Akuntansi Syari'ah sebanyak 96 orang. Jurusan Ekonomi Syariah ada 42 orang yakni sebesar 43,8%. Jurusan perbankan syariah

ada 44 orang yakni sebesar 45,8%. Jurusan Akutansi Syariah ada 10 orang yakni sebesar 10,4% Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang di jadikan responden Berjurusan Perbankan Syariah.

Selanjutnya berdasarkan keterangan dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa Angkatan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam pada tahun 2013-2016 yang menjadi responden yaitu: angkatan tahun 2013, 18 orang atau 18,8%. Angkatan tahun 2014, 21 orang atau 21,9%. Angkatan tahun 2015, 27 orang atau 28,1%, angkatan tahun 2016, 30 orang atau 31,3%.. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar yang di ambil menjadi responden yakni angkatan pada tahun 2016.

C. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

1. Variabel kualitas pelayanan (X)

Dalam variabel kualitas pelayanan siakad disini terdiri atas 5 dimensi yaitu: *Tangible, Realibility, Resposivess, Assurance* dan *Empaty*.

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik).

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) yang terdiri dari pernyataan: Mahasiswa Menggunakan Computer Saat Penyusunan KRS dan KHS. (butir1.1), Sarana komputerisasi dilengkapi dengan jaringan wifi yang bagus/baik.. (butir1.2) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel .4.2
Jawaban Responden Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	butir1.1	8	8,3	34	35,4	35	36,5	7	7,2	12	12,5	100	100
2	butir1.2	15	15,6	45	46,9	23	24,0	12	12,5	1	1,0	100	100

Sumber : data primer diolah tahun 2017

Keterangan : F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari tabel 4.2 di atas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator *tangible* untuk item 1 belum dilakukan dengan benar oleh pihak akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, hal ini dilihat dari jawaban responden dengan jawaban ragu-ragu sebesar 35,5% dan untuk item 2 responden memberi jawaban setuju dengan presentase 46,9% itu artinya sudah dilakukan dengan cukup baik oleh pihak akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

b. Dimensi *Relieble* (Kehandalan)

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap dimensi *reliebel* (kehandalan) yang terdiri dari pernyataan: Hasil Belajar Mahasiswa (nilai) keluar sesuai dengan jadwal yang ditentukan (butir1.3), Matakuliah yang tertera di SIAKAD sudah sesuai dengan Matakuliah yang akan diambil oleh Mahasiswa . (butir1.4) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jawaban Responden Dimensi *Reliable* (Kehandalan)

No	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	butir1.3	10	10,4	35	36,5	34	35,4	9	9,4	8	8,3	100	100
2	butir1.4	29	30,2	43	44,8	17	17,7	4	4,2	3	3,1	100	100

Sumber : *data primer* diolah 2017

Keterangan : F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari tabel 4.3 di atas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator *Relieble* rata-rata responden memberikan jawaban setuju dan jawaban terbesar pada item 2 yaitu: staff akademik FEBI Peduli dengan keluhan mahasiswa mahasiswa dengan jawaban sebesar 44,8% itu artinya sudah dilakukan dengan cukup baik oleh pihak akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

c. Dimensi *Responsipess* (daya tanggap)

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* (daya tanggap) yang terdiri dari pernyataan: SIAKAD memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputar perkuliahan secara tepat. (butir1.5), Staf Akademik FEBI UIN RIL mampu menangani masalah atau keluhan yang dialami oleh mahasiwa (Pengguna SIAKAD) dengan cepat. (butir1.6) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jawaban Responden Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	butir1.5	42	43,8	19	19,8	22	22,9	13	13,5	0	0	100	100
2	butir1.6	26	27,1	31	32,3	37	38,5	1	1,0	1	1,0	100	100

Sumber: data Primer diolah tahun 2017

Keterangan : F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RR (ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari tabel 4.4 di atas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator *responsiveness* responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju .jawaban terbesar pada item 1 yaitu: SIAKAD memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputar perkuliahan secara tepat dengan jawaban sebesar 43,8% itu artinya sudah dilakukan dengan cukup baik oleh pihak akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

d. *Assurance* (Jaminan)

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap dimensi tangible (daya tangga) yang terdiri dari pernyataan: Staff Akademik FEBI memberikan rasa percaya ke pada pengguna SIAKAD untuk menangani masalah penggunaan siakad. (butir1.7), Pengguna SIAKAD merasa aman sewaktu menggunakan siakad. (butir1.8) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Jawaban responden dimensi *assurance* (jaminan)

No	Pertny ataan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	butir1. 7	27	28,1	34	35,4	29	30,2	4	4,2	2	2,1	100	100
2	butir1. 8	30	31,3	36	37,5	25	26,0	3	3,1	2	2,1	100	100

Sumber : data primer diolah tahun 2017

Keterangan : F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RR (ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari tabel 4.5 di atas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator *assurance* rata-rata responden memberikan jawaban setuju dan jawaban terbesar pada item 2 yaitu: pengguna siacad merasa aman sewaktu menggunakan siacad dengan jawaban sebesar 37,5% itu artinya sudah dilakukan dengan cukup baik oleh pihak akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

e. *Empaty* (Empati)

Adapun hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap dimensi *empaty* (empati) yang terdiri dari pernyataan: Staff akademik FEBI UIN RIL bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian siacad. (butir1.9), Staff Akademik FEBI UIN RIL melayani Semua Mahasiswa FEBI UIN RIL tanpa melihat Status Sosialnya. (butir1.10) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Jawaban responden dimensi *empaty* (empati)

No	Pernyataan	Jawaban										Total	
		SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	butir1.9	25	26,0	57	59,4	12	12,5	2	2,1	0	0	100	100
2	butir1.10	27	28,1	40	41,7	24	25	5	5,2	0	0	100	100

Sumber : data primer diolah tahun 2017

Keterangan : F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

Dari tabel 4.6 di atas dapat dideskripsikan bahwa tanggapan responden untuk indikator *empaty* rata-rata responden memberikan jawaban setuju dan jawaban terbesar pada item 1 yaitu: staff akademik FEBI bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaiannya dengan jawaban sebesar 59,4% itu artinya sudah dilakukan dengan baik oleh pihak akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel Kepuasan Mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Jawaban Responden Kepuasan Mahasiswa

No	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		SP (5)		P (4)		RR (3)		TP (2)		STP (1)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Butir2_1	35	36,5	48	50	9	9,4	2	2,1	2	2,1	100	100
2	Butir2_2	26	27,5	37	38,5	30	31,3	2	2,1	1	1,0	100	100

3	Butir2_3	25	26,0	35	36,5	28	29,2	6	6,3	2	2,1	100	100
4	Butir2_4	54	56,3	39	40,6	3	3,1	0	0	0	0	100	100
5	Butir2_5	28	29,2	53	55,2	14	14,6	1	,0	0	0	100	100
6	Butir2_6	40	41,7	42	43,8	11	11,5	3	3,1	0	0	100	100
7	Butir2_7	17	17,7	54	56,3	21	21,9	4	4,2	0	0	100	100
8	Butir2_8	41	42,7	47	49,0	7	7,3	1	1,0	0	0	100	100
9	Butir2_9	30	31,3	41	42,7	25	26,0	0	0	0	0	100	100
10	Butir2_10	20	20,8	41	42,7	29	30,2	5	5,2	1	1,0	100	100

Sumber: data primer diolah tahun 2017

Keterangan : F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RR (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

Berdasarkan data diatas rata-rata responden yang diambil peneliti memberikan jawaban Puas dan sebagian sangat Puas. Dimana hasil terbanyak jawaban sangat Puas terdapat pada butir 4 yaitu tampilan menu siacad mudah dipahami dengan presentase sebesar 56,3% atau 54 responden. selain itu pada butir 7 yaitu saya merasa senang dengan adanya siskad online sebesar 56,3% atau 54 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas, pelayanan siacad mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

D. Hasil Analisis Data

Penulis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji Penyimpangan Asumsi Klasik, Analisis Regresi sederhana, , uji T, dan uji determinasi, untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti. Jawaban dihitung berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan dimana terdiri dari 10 pernyataan tentang *kualitas pelayanan siacad*, dan 10 pernyataan *kepuasan mahasiswa*.

1. Uji validitas

Dalam mengukur tingkat validitas penulis menggunakan metode komputersasi SPSS 23 dengan teknik pengujian dengan rumus product moment karell person. Dalam dalam penelitian ini peneliti menggunakan criteria pengujian jika $T_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut valid. Begitu pula sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat hitung tersebut tidak valid, dengan taraf signifikansi 0,05 dimana $N = 96$ dimana $96 - 2 = 94$ sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini 0,201.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan siacad terhadap kepuasan mahasiswa secara tepat. Validitas suatu instrument angket menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan mampu atau tidaknya untuk mengukur suatu objek yang diukur. Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Item Kuesioner Penelitian

Item pertanyaan	Item-total correlation	r tabel	Kondisi	Keterangan
Butir 1.1	0,384	0,201	$r_{tabel} > r_{hitung}$	Valid
Butir 1.2	0,485	0,201	$r_{tabel} > r_{hitung}$	Valid
Butir 1.3	0,564	0,201	$r_{tabel} > r_{hitung}$	Valid
Butir 1.4	0,362	0,201	$r_{tabel} > r_{hitung}$	Valid
Butir 1.5	0,277	0,201	$r_{tabel} > r_{hitung}$	Valid
Butir 1.6	0,538	0,201	$r_{tabel} > r_{hitung}$	Valid
Butir 1.7	0,603	0,201	$r_{tabel} > r_{hitung}$	Valid
Butir 1.8	0,629	0,201	$r_{tabel} > r_{hitung}$	Valid
Butir 1.9	0,457	0,201	$r_{tabel} > r_{hitung}$	Valid

Butir 1.10	0,667	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.1	0,288	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.2	0,413	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.3	0,642	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.4	0,589	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.5	0,735	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.6	0,496	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.7	0,473	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.8	0,568	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.9	0,319	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid
Butir 2.10	0,546	0,201	$r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$	Valid

Sumber : (data diolah) tahun 2017

Uji validitas menggunakan sampel 96 responden dan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) sehingga didapatkan r_{tabel} sebesar 0,201 dan r_{hitung} yang didapat rata-rata diaras 0,201. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji validitas pada penelitian ini dinyatakan valid karena $r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$ dan taraf signifikansi $< 0,05$.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu koefisien yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengetahui soal tersebut reliabilitas atau tidak dilihat pada nilai *Alpha* dicocokkan dengan nilai $r_{\text{tabel}} = 0,201$ apabila nilai *Alpha* lebih besar dari r_{tabel} maka artinya signifikan atau reliabel dan sebaliknya:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Dari Kuosioner Penelitian

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan SIAKAD	10	0,625	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	10	0,666	Reliabel

Sumber : (data primer diolah) tahun 2017

Pada kolom cronbach alpha terdapat angka 0,625 yang di miliki variabel X dan 0,666 yang dimiliki variabel Y. itu artinya hasil perhitungan reliabilitas lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,201 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas akan menguji data variabel bebas dan data variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau normal sama sekali. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan melihat nilai signifikansinya. Jika signifikansinya $> 0,05$ maka distribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.4
Hasil Uji *Kolmogorov Smirnov*

Sampel	Nilai Kolmogorov Smirnov	Signifikansi	Simpulan
96	0,070	0,137	Ha diterima

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diatas dengan menggunakan metode *one sampel kolmogorov-smirnov* menunjukkan bahwa nilai residual dari variabel dependen dan variabel indeviden pada

jumlah sampel (N) sebesar 96 adalah 0,070. Dengan demikian, data dari penelitian ini terdistribusi secara normal karena nilai residualnya lebih besar dari signifikansi 0,05 atau $0,070 > 0,05$ sehingga model regresi dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

b. Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikan mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Untuk uji linearitas pada SPSS digunakan test for linearity dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi pada deviation from linearity lebih dari 0,05 maka hubungan ke dua variabel adalah linear.

Tabel 4.4
Hasil uji linearitas
ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)	305.250	12	25.438	3.313	.001
Linearity	209.612	1	209.612	27.302	.000
Deviation from Linearity	95.638	11	8.694	1.132	.347
Within Groups	637.240	83	7.678		
Total	942.490	95			

Sumber : (data primer diolah tahun 2017)

Dari hasil olahan data tersebut diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada deviation from linearity sebesar 0,347. Karena signifikansi lebih dari 0,05 atau $0,347 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan siacad dan kepuasan mahasiswa terdapat hubungan linear. Dengan ini maka asumsi linear terpenuhi.

c. Uji homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa populasi data adalah sama atau tidak. Asumsi yang mendasari dalam analisis tersebut varian dari populasi adalah sama. Sebagai kriteria dalam pengujian tersebut adalah jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari beberapa data yang digunakan adalah sama, dan jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa dari beberapa data yang digunakan adalah tidak homogeny. Untuk lebih jelas mengenai pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Homogenitas
Test of Homogeneity of Variances

nilai koefisien

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.227	3	92	.090

Sumber : data diolah pada tahun 2017

Dari hasil data di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,090. Karena signifikansi lebih dari 0,005 maka dapat disimpulkan bahwa keempat kelompok data tersebut mempunyai varian sama.

4. Alat Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independen. Regresi sederhana dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.6
Hasil Regresi Sederhana

	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.761	4.826		3.681	.000
kualitas pelayanan siakad	.584	.113	.472	5.185	.000

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

Sumber : (*Data primer Diolah*) Tahun 2017

Berdasarkan hasil data yang diperoleh tersebut model persamaan regresi yang dapat ditulis dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,761 + 0,584X.$$

Dimana :

Y = Variabel Kepuasan

X = Variabel *Kualitas Pelayanan*

Koefisien – koefisien persamaan regresi linear sederhana di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan siakad (X) terhadap (Kepuasan Mahasiswa (Y) dimana nilai pada constant = 17,761 jika kualitas pelayanan siakad sebesar 0 maka besarnya kepuasan mahasiswa sebesar 17,761
- 2) Berdasarkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan siakad (X) 0,584, jika kualitas pelayanan siakad mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar

58,4%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan. Semakin baik kualitas pelayanannya maka bisa dikatakan kepuasannya pun akan baik.

a) Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted)

Tabel 4.8
hasil koefisien determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472 ^a	.222	.214	2.792

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan siakad

Sumber : (data diolah) tahun 2017

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,472 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R^2) Sebesar 0,222 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan siakad) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa) adalah sebesar 22,2% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

b). Uji koefisien (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi pada kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Uji koefisien (uji t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.9
Hasil Uji t
Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.761	4.826		3.681	.000
kualitas pelayanan siakad	.584	.113	.472	5.185	.000

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

Sumber : (Data primer Diolah) Tahun 2017

Sebelum menyimpulkan hipotesis yang akan diterima, terlebih dahulu menentukan $t_{\text{tabel}} 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df) $n - k - 1$ atau $96 - 1 - 1 = 94$ dengan pengujian 2 sisi tersebut hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,989 sedangkan t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan SIAKAD sebesar 5,185 dan berdasarkan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan SIAKAD Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

E. Pembahasan

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel independen secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Maka dengan kata lain variabe independen mampu menjelaskan besarnya variabel dependen kepuasan mahasiswa. Berdasarkan keterangan dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah 22,2%.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung.

Berdasarkan hasil dari regresi terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan siakad memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,498 dengan signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} (2,498) > t_{tabel} (1,989)$ maka H_0 ditolak sehingga variabel kualitas pelayanan siakad secara statistik dengan $\alpha = 5\%$ memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan nilai $(sig\ 0,000 < 0,05)$.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti variabel *kualitas pelayanan siakad* dalam penelitian ini memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ekonomi dan bisnis islam. Hal ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh akhmad ndori pada tahun 2016 yang berjudul "*pengaruh system akademik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa*" yang sudah dijelaskan di BAB II sebelumnya dimana penelitiannya menyatakan bahwa system akademik dan kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan pada kepuasan mahasiswa. Hal tersebut membuktikan semakin baik kualitas pelayanannya maka semakin tinggi kepuasan yang akan diterima

Hasil penelitian ini diperkuat kembali dengan teori philp kotler (2000), Tjiptono menurut teori ini semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa dan kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan

pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat. Sehingga penelitian ini sejalan dengan teori yang ada, dimana kualitas pelayanan siacad ini memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Sistem informasi akademik dapat dikatakan bahwa pada sistem informasi akademik yang efisien dapat mempermudah mahasiswa dalam memperoleh informasi tentang kebutuhan akademik, keuangan maupun administrasi yang harus dipenuhinya sebagai mahasiswa Fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN RIL. Akademik FEBI dapat menciptakan sistem informasi akademik yang efektif melalui penyebaran informasi yang cepat diterima oleh mahasiswa. Kemudahan mahasiswa dalam memperoleh informasi akan meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa. Terciptanya kualitas layanan yang prima secara langsung akan berdampak pada kepuasan mahasiswa yang sesuai tujuan FEBI sebagai institusi pendidikan.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan kualitas pelayanan yang disediakan oleh akademik. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah berbagai bentuk layanan yang diperlukan mahasiswa untuk mengikuti studi di FEBI secara maksimal. Adanya pelayanan yang baik, menjadikan mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan studinya, sehingga dengan pelayanan yang ada kegiatan studi menjadi lancar. Karena inilah maka muncul kepuasan pada mahasiswa atas pelayanan yang tersedia di akademik.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam

Kualitas Pelayanan yang Diberikan Instansi tentunya hanya memberikan suatu kepuasan semata. Dan sudah seharusnya dalam memberikan pelayanan itu mendasarkan pada prinsip-prinsip syariah yaitu berdasarkan Al-Quran Dan Hadits. Dalam Syariat Islam juga dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya harus memenuhi criteria seperti Siddiq, Amanah, Tabligh dan Fathonah.

Ekonomi islam merupakan ilmu yang luas, mengatur segala bentuk usaha, tak terkecuali melayani mahasiswa, dalam al-qur'an Allah SWT telah berfirman: Surat Ali-Imran Ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ

اللَّهُ تَحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya

Ayat diatas menjelaskan bahwa apabila memberikan pelayanan hendaklah akademik memberikan pelayanan yang baik, bermurah senyum terhadap mahasiswa memberikan fasilitas yang nyaman serta saran dan prasarana agar mahasiswa merasa nyaman karena hal tersebut akan menjadi acuan mahasiswa untuk mersepon baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kepada mahasiswa dalam Ekonomi Islam harus mempertimbangkan unsur-unsur sebagai berikut:

1. Melayani dengan penuh kejujuran, karena pada dasarnya sifat jujur akan membawa pada kebaikan, jika seorang mahasiswa diberikan pelayanan dengan jujur dan sebaik mungkin maka mahasiswa akan merasa senang terhadap siacad akademik sesuai dengan firman allah swt: surat asy-syu'ara (181-183)

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
 الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ
 مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya : Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.

Ayat diatas menerangkan bahwasanya orang yang tidak berlaku jujur akan merasa rugi akan kecurangan nya jika pihak akademik berlaku curang maka akan mendatangkan rasa ketidak percayaan dari mahasiswanya.

2. Melayani dengan penuh amanah (tanggung jawab) merupakan faktor penting, jika pihak siakad akademik febi uin ril memegang teguh amanah maka mahasiswa akan memiliki rasa kepercayaan yang besar terhadap siakad akandeik febi uin ril dari total responden 100% terdapat pada pernyataan pada butir 1.7 menyatakan Staff Akademik FEBI memberikan rasa percaya ke pada pengguna SIAKAD untuk menangani masalah penggunaan siakad
3. Tidak menipu sama saja dengan tidak melakukan kecurangan berarti jika pihak Akademik tidak melakukan penipuan tentunya mahasiswa akan merasa aman melakukan transaksi dengan pertanyaan koesioner Terdapat pada butir 1.8 :Pengguna SIAKAD merasa aman sewaktu menggunakan siakad Menepati janji. Dari hasil koesioner tersebut menyatakan bahwa akademik sudah melakukannya dengan cukup baik hal ini sudah sesuai dengan ekonomi islam.

Sama saja dengan beramanah akan tugas atau pun kewajiban yang diberikan, pihak Akademik FEBI UIN RIL hendaknya beramanah dan menepati janji dengan tujuan menjaga kepuasan mahasiswa hal tersebut dapat dilihat dari item pertanyaan melayani dengan tepat dan akurat pada dimensi *reability*.

4. Melayani dengan rendah hati artinya staff akademik fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN raden intan lampung hendaknya bertutur sapa dengan ramah dan melayani Semua Mahasiswa FEBI UIN RIL tanpa melihat Status Sosialnya dalam memberikan pelayanan. dari total keseluruhan responden pada butir 1.10 : menyatakan bahwa Staf Akademik FEBI UIN RIL melayani Semua Mahasiswa FEBI UIN RIL tanpa melihat Status Sosialnya. Hal tersebut membuktikan bahwa sudah dilakukan dengan cukup baik oleh Staf Akademik FEBI.

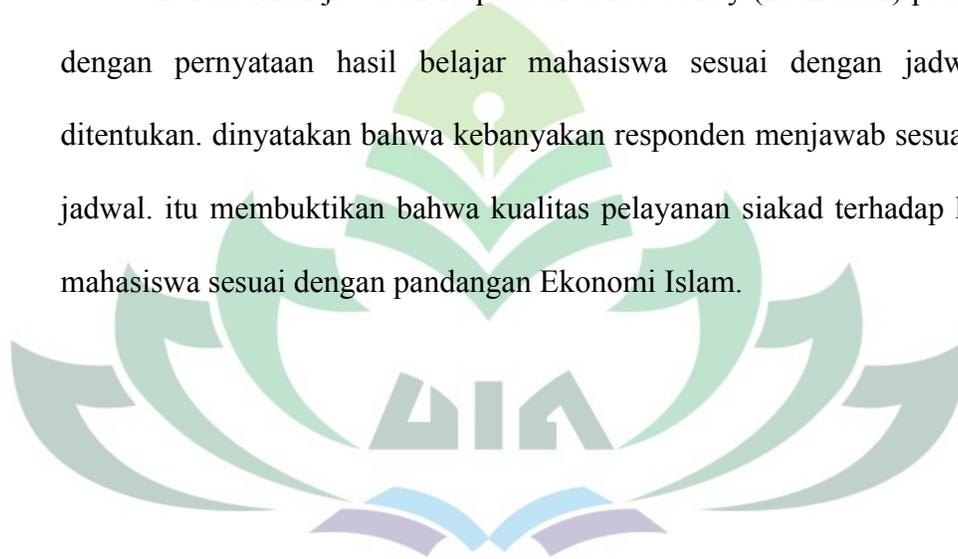
5. Tidak melupakan akhirat artinya pihak Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam memberikan arahan kepada mahasiswa seputar informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi mahasiswa

Selain pelayanan yang harus mengutamakan 6 Prinsip pelayanan yang dianjurkan oleh ekonomi islam masih ada pelayanan pada akademik FEBI yang perlu diperbaiki karena pada kenyataannya pelayanan terhadap mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Pelayanan pada Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Belum Sepenuhnya Memenuhi Standar Pelayanan Misalnya Dari Sisi Tangibles (bukti nyata) berupa fasilitas yang belum begitu tepat standar yang diinginkan mahasiswa, seperti kualitas komputerisasi yang masih sedikit dan wifi yang tersedia.

Dari sisi dimensi yang lain seperti Responsiveness (Ketanggapan) juga ada beberapa mahasiswa yang mengeluhkan pelayanan ini. Sehingga perlu

adanya peningkatan pelayanan, karena kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akan mempengaruhi perilaku mahasiswa selanjutnya, jika mahasiswa puas maka akan menunjukkan antusias yang baik dan tinggi untuk menggunakan sistem informasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam menyalurkan aktifitasnya sehingga hal tersebut akan memberikan keuntungan untuk pihak intansi/akademik FEBI.

Berdasarkan jawaban responden dari reability (keandalan) pada butir 1. dengan pernyataan hasil belajar mahasiswa sesuai dengan jadwal yang ditentukan. dinyatakan bahwa kebanyakan responden menjawab sesuai dengan jadwal. itu membuktikan bahwa kualitas pelayanan siacad terhadap kepuasan mahasiswa sesuai dengan pandangan Ekonomi Islam.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam, (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016) adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian bahwa kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. dengan nilai koefisien sebesar 0,347. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Dona Setiawan (2016), Akhmad Ndori (2015) yang menyatakan bahwa semua variable independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Berdasarkan hasil pengujian bahwa, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dengan nilai *Adjusted R Square* diperoleh 0,222 atau 22,2% artinya bahwa variabel kualitas pelayanan SIAKAD memberikan kontribusi terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 22,2% atau berpengaruh sangat kecil sedangkan sisanya sebesar 77,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini sesuai Menurut sugiyono dimana kriteria pengujian R2 tersebut menunjukkan pengaruh yang semakin kecil karena nilai R2 mendekati 0.

3. Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam, Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dilihat dari sisi 6 Prinsip Pelayanan dalam Ekonomi Islam. Pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sudah dilakukan cukup baik dan Mahasiswa cukup puas dengan kualitas pelayanan dari dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*, namun masih ada dimensi yang belum dilakukan dengan baik yaitu dimensi *tangible*. Ruang komputerisasi yang tersedia kurang memadai. Namun dari ke empat dimensi di atas harus di perhatikan juga karna jawaban dari responden belum mencapai 50% Mahasiswa puas dengan Ke lima Dimensi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari analisis data yang dilakukan maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Akademik FEBI
 - a. Akademik diharapkan agar memberikan informasi yang *up to date* dalam SIAKAD, seperti jadwal mata kuliah yang berubah jamnya harus segera diperbarui dan ditampilkan dalam SIAKAD.
 - b. Diharapkan Perbaikan difokuskan pada jaringan tidak mudah rusak, penyampaian data tepat waktu, kecepatan respon petugas, kesigapan petugas, kepastian waktu, petugas menyelesaikan permasalahan tepat waktu, mendengarkan setiap keluhan dengan baik.

2. Bagi pengguna

Mahasiswa diharapkan dapat aktif mengikuti sistem online agar tidak ketinggalan informasi.

3. Bagi Pihak Akademisi

Penelitian ini dapat Memberikan Gambaran atau Wawasan Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan dapat Memberikan Pengetahuan bahwa Kualitas Pelayanan Merupakan Alat Yang Sangat Berperan dalam Meningkatkan Kepuasan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya terbatas pada Perguruan Tinggi UIN Raden Intan Lampung Tepatnya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sehingga kedepannya bisa dilakukan penelitian dalam konteks yang lebih luas yang melibatkan Fakultas lain atau bahkan melibatkan ke Perguruan Tinggi yang lain yang berada di Provinsi Lampung sehingga bisa membandingkan antara pelayanan di Fakultas lain maupun Perguruan Tinggi lain. Dengan demikian akan memperoleh suatu pandangan yang lebih luas terkait dengan Standar Kualitas Pelayanan yang perlu dipenuhi atau dibenahi dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan kampus lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Taman dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Jurnal Nominal / Volume Ii Nomor I / Tahun 2013
- Akhmad ndori. Jurnal: *pengaruh sistem informasi akademik dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik ilmu pelayaran semarang*.2009. J. Sain dan Tek. Maritim Vol. XIII No.2 maret 2015
- Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah., *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet. VII (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012
- Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen Teori, Kuesiner, Alat dan Analisis Data* (Yogyakarta: CAPS,), 2014.
- Dawi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta,; Mediakom. 2010
- Departemen Pedidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Gramedia, 2011).
- Dona Kristiawan.2016.*Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di Fkip Uns Dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran*.Fkip UNS Surakarta.
- Dr.mutiara S.Panggabean, M.E. *Manajemen sumber daya manusia*, (bogor: Ghalia Indonesia), 2002
- Duwi Priyanto, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Dan penelitian SPSS* . Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- . *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta:CV Andi, ,2012
- SPSS HANDBOOK (*Analisis data, olah data dan penyelesaian kasus-kasus statistik*).Yogyakarta: Mediakom, 2016.
- Eka Mulyati.*Kualitas Produk Dan Jasa Dalam Pemasaran*.Jakarta:Indeks, 2010.

- Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (PT Raja Grafindo, Jakarta, 2012).
- Hamzah Ahmad dan Nanda Santoso. *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Fajar Mulya. 1996.
- Hartono, Jogiyanto. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- Http: Ridwan202.Wordpress.Com/2013/02/11/Kualitas-Pelayanan-Dalam-Islam
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta:PT Gramedia,2003, dikutip oleh Ida Manuliang, ” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia airlines di Bandara Polonia Medan*, tesis, Universitas Sumatra Utara.
- Husein Umar,, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003.
- Hutasoit. *Pelayanan public dan teori dan aplikasi*.MAGNAscript.jakarta. 2011.
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Ismatullah. 2014. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Online Di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa:Serang
- Jogiyanto, H.M.*Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi Ofset, 2007
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. *Panduan Moderen Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeth 2013.
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*.(Alih Bahasa: Hendra Teguh dan ronny A Rusly). Jakarta; PT. Prenhallinda, 2000.
- Kuswadi. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2004
- M. Guntur, Effendi. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto, 2010.

- M. yunus, *pengaruh pelayanan islami karyawan terhadap minat nasabah menabung dengan akad syariah di bmt mitra muamalat kudus*, raja grafindo husada, Jakarta, 2012.
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Rineka Cipta, Jakarta, 2004).
- Modul System Informasi Akademik IAIN Raden Intan Lampung tahun 2013
- Mugiono. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang*. WACANA Vol. 13 No. 4 Oktober 2010 ISSN. 1411-0199 554
- Oktaviani, Dien Novita. jurnal: *Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Pemasaran Berbasis Website Pada ENCAR Daihatsu Palembang Dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLean*. STMIK GI MDP, Palembang, 2011.
- Pabundu Tika, *Metodelogi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).
- Philip Kotler, Lane Keller, *Marketing Management*, Pearson: Global Edition, 2012, dikutip oleh Muhammad Adam, *manajemen pemasaran jasa*, bandung: alfabet 2015.
- Prasetyo Edi N. SKRIPSI: *Pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada swalayan "agro sartika" gemolong di kabupaten sragen .unes.2007*.
- Rambat Lupioadi, *Manajemen Pemasaran Jasa.*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Sirhan Fikri dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016.
- Stanton, William J, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga, 2006.
- Sugiono. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&G*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sumandi Suryabrata, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998),
- Sutrisno Hadi, *Metode Research*. (Yogyakarta : ANDI, 2002).
- Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media, 2007

- *Pemasaran Jasa* .yogjakarta : CV ANDI, 2014.
- *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta:, Bayumedia, 2011
- *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2009.
- *Total Quality Management*, Yogyakarta: ANDI, 2000
- *Strategi pemasaran*.edisi kedua Yogyakarta: ANDI, 2004
- Toni Wijaya. *Manajemen Kualitas Jasa* ,Indeks, Jakarta, 2011.
- Wadya, Raja. *School organitation. Journal of education*. 2006.
- Wahyudi,reza dkk. *pengaruh kualitas sistem, informasi dan pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa*.Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 23 No. 2 Juni 2015.
- Yuda Bagja Putra, Skripsi: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arwana di Jakarta*, universitas negri semarang .2007.
- Zulian Yamit. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Jakarta. 2005 .

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN RADEN INTAN LAMPUNG (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016)

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi, saya melakukan penelitian yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016)”

Berdasarkan hal tersebut, maka saya mohon anda dapat meluangkan waktu untuk mengisi daftar kuesioner yang terlampir.

Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible, realible, responsivess, assurance dan empathy*) SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiwa Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Informasi yang anda berikan akan sangat membantu dalam penelitian ini. Oleh karena itu, besar harapan saya bahwa anda dapat memberikan informasi yang sebenarnya.

Atas kerjasama dan waktu anda untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Rika Mayasari

UIN Raden Intan Lampung

A. Informasi Umum

1) Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Jurusan/Angkatan :

2) Apakah Anda pernah menggunakan SIAKAD ?

Ya

Tidak

B. Pernyataan Variabel (X) Kualitas Layanan SIAKAD

(*Tangibles, Reability, Responsivess, Aussrance dan Empaty*), dan (Y) Kepuasan Mahasiswa

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Keterangan : SS : Sangat Setuju
S : Setuju
RR : Ragu-Ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

PERNYATAAN					
<i>Kepuasan Mahasiswa (Y)</i>	SS	S	RR	TS	STS
1. Sistem Pengambilan Matakuliah Yang di Sediakan oleh SIAKAD terorganisir					
2. Informasi yang diberikan oleh Sistem Informasi Akademik Jelas dan Cepat					
3. Pelayanan Petugas Akademik Cepat dan Tanggap					
4. Tampilan menu siakad mudah dipahami					
5. Tidak ada menu bantuan di siakad online					
6. Kesalahan input data di siakad online di beritahukan dengan jelas					
7. Saya merasa senang dengan adanya siakad online					

8. Informasi dalam siakad online mudah di temukan					
9. Kelengkapan isi dari modul siakad Mahasiswa					
10. Tampilan menu siakad menarik					
Kualitas Pelayanan (X) <i>Tangible</i>	SS	S	RR	TS	STS
1. Ruang Komputerisasi yang digunakan full AC dan memadai					
2. Sarana komputerisasi dilengkapi dengan jaringan wifi yang bagus/baik.					
<i>Reliability</i>					
1. Hasil Belajar Mahasiswa (nilai) keluar sesuai dengan jadwal yang ditentukan					
2. Staff Akademik FEBI Peduli Dengan Keluhan para Mahasiswa					
<i>Responsiveness</i>					
1. .SIAKAD memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa seputar perkuliahan secara tepat					
2. Staff Akademik FEBI Merespon permintaan pengguna SIAKAD secara cepat dan tepat.					
<i>Assurance</i>					
1. Staff Akademik FEBI memberikan rasa percaya ke pada pengguna SIAKAD untuk menangani masalah penggunaan siakad					
2. Pengguna SIAKAD merasa aman sewaktu menggunakan siakad					
<i>Empathy</i>					
1. Staff akademik FEBI UIN RIL bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pemakaian siakad					
2. Staff Akademik FEBI UIN RIL melayani Semua Mahasiswa FEBI UIN RIL tanpa melihat Status Sosialnya					

LAMPIRAN 4: RESPONDEN

jenis_kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	45	46.9	46.9	46.9
perempuan	51	53.1	53.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

jurusan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
akutansi syari'ah	10	10.4	10.4	10.4
ekonomi syariah	42	43.8	43.8	54.2
perbankan syari'ah	44	45.8	45.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Angkatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2013	18	18.8	18.8	18.8
2014	21	21.9	21.9	40.6
2015	27	28.1	28.1	68.8
2016	30	31.3	31.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5 : Jawaban Responden Variabel X(Kualitas Pelayanan SIAKAD)

butir1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	12.5	12.5	12.5
2	7	7.3	7.3	19.8
3	35	36.5	36.5	56.3
4	34	35.4	35.4	91.7
5	8	8.3	8.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	12	12.5	12.5	13.5
3	23	24.0	24.0	37.5
4	45	46.9	46.9	84.4
5	15	15.6	15.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir1_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	8.3	8.3	8.3
2	9	9.4	9.4	17.7
3	34	35.4	35.4	53.1
4	35	36.5	36.5	89.6
5	10	10.4	10.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir1_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.1	3.1	3.1
2	4	4.2	4.2	7.3
3	17	17.7	17.7	25.0
4	43	44.8	44.8	69.8
5	29	30.2	30.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir1_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	13	13.5	13.5	13.5
3	22	22.9	22.9	36.5
4	19	19.8	19.8	56.3
5	42	43.8	43.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir1_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.1
3	37	38.5	38.5	40.6
4	31	32.3	32.3	72.9
5	26	27.1	27.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Butir1_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.1	2.1	2.1
2	4	4.2	4.2	6.3
3	29	30.2	30.2	36.5
4	34	35.4	35.4	71.9
5	27	28.1	28.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir1_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.1	2.1	2.1
2	3	3.1	3.1	5.2
3	25	26.0	26.0	31.3
4	36	37.5	37.5	68.8
5	30	31.3	31.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir1_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	12	12.5	12.5	14.6
4	57	59.4	59.4	74.0
5	25	26.0	26.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir1_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	5.2	5.2	5.2
3.00	28	29.2	29.2	34.4
4.00	40	41.7	41.7	76.0
5.00	23	24.0	24.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

LAMPIRAN 6 :VARIABEL Y (KEPUASAN MAHASISWA)

butir2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.1	2.1	2.1
2	2	2.1	2.1	4.2
3	9	9.4	9.4	13.5
4	48	50.0	50.0	63.5
5	35	36.5	36.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.1	2.1	3.1
3	30	31.3	31.3	34.4
4	37	38.5	38.5	72.9
5	26	27.1	27.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir2_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.1	2.1	2.1
2	6	6.3	6.3	8.3
3	28	29.2	29.2	37.5
4	35	36.5	36.5	74.0
5	25	26.0	26.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir2_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	3.1	3.1	3.1
4	39	40.6	40.6	43.8
5	54	56.3	56.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir2_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	14	14.6	14.6	15.6

4	53	55.2	55.2	70.8
5	28	29.2	29.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir2_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.1	3.1	3.1
3	11	11.5	11.5	14.6
4	42	43.8	43.8	58.3
5	40	41.7	41.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir2_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.2	4.2	4.2
3	21	21.9	21.9	26.0
4	54	56.3	56.3	82.3
5	17	17.7	17.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir2_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	7	7.3	7.3	8.3
4	47	49.0	49.0	57.3
5	41	42.7	42.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir2_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	25	26.0	26.0	26.0
4	41	42.7	42.7	68.8
5	30	31.3	31.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

butir2_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.2	5.2	6.3
3	29	30.2	30.2	36.5
4	41	42.7	42.7	79.2
5	20	20.8	20.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	



LAMPIRAN 7: Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan SIAKAD)

Correlations

	butir1	butir2	butir3	butir4	butir5	butir6	butir7	butir8	butir9	butir10	total
Pearson Correlation	1	.005	.158	-.117	-.073	-.077	.187	.208*	.015	.211*	.384**
Sig. (2-tailed)		.965	.124	.255	.477	.456	.068	.042	.883	.039	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.005	1	.265**	-.072	.106	.218*	.141	.143	.241*	.256*	.485**
Sig. (2-tailed)	.965		.009	.485	.303	.033	.172	.164	.018	.012	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.158	.265**	1	.031	.038	.121	.306**	.331**	.122	.211*	.564**
Sig. (2-tailed)	.124	.009		.768	.712	.241	.002	.001	.235	.039	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	-.104	.028	.027	1	.218*	.341**	.111	.088	.001	.163	.362**
Sig. (2-tailed)	.312	.786	.791		.033	.001	.281	.392	.992	.113	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	-.073	.106	.038	.074	1	.057	.190	-.097	-.008	-.045	.277**
Sig. (2-tailed)	.477	.303	.712	.474		.579	.064	.349	.940	.662	.006
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	-.077	.218*	.121	.206*	.057	1	.328**	.238*	.273**	.431**	.538**
Sig. (2-tailed)	.456	.033	.241	.044	.579		.001	.020	.007	.000	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.187	.141	.306**	.005	.190	.328**	1	.437**	.037	.225*	.603**
Sig. (2-tailed)	.068	.172	.002	.963	.064	.001		.000	.724	.027	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.208*	.143	.331**	.023	-.097	.238*	.437**	1	.261*	.504**	.629**
Sig. (2-tailed)	.042	.164	.001	.827	.349	.020	.000		.010	.000	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.015	.241*	.122	.081	-.008	.273**	.037	.261*	1	.444**	.457**
Sig. (2-tailed)	.883	.018	.235	.434	.940	.007	.724	.010		.000	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.211*	.256*	.211*	.038	-.045	.431**	.225*	.504**	.444**	1	.667**

Sig. (2-tailed)	.039	.012	.039	.711	.662	.000	.027	.000	.000		.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.384**	.485**	.564**	.174	.277**	.538**	.603**	.629**	.457**	.667**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.090	.006	.000	.000	.000	.000	.000	
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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



LAMPIRAN 8: Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)

Correlations

	butir1	butir2	butir3	butir4	butir5	butir6	butir7	butir8	butir9	butir 10	total
Pearson Correlation	1	.461**	-.070	-.021	.016	.011	-.067	-.073	-.137	.022	.288**
Sig. (2-tailed)		.000	.496	.843	.878	.914	.520	.477	.185	.833	.004
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.461**	1	.047	.009	.099	.060	.090	.062	-.160	-.005	.413**
Sig. (2-tailed)	.000		.650	.929	.336	.560	.384	.546	.119	.963	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	-.070	.047	1	.444**	.582**	.202*	.262**	.533**	.074	.266*	.642**
Sig. (2-tailed)	.496	.650		.000	.000	.049	.010	.000	.473	.009	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	-.021	.009	.444**	1	.572**	.237*	.176	.233*	.188	.270*	.589**
Sig. (2-tailed)	.843	.929	.000		.000	.020	.087	.023	.067	.008	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.016	.099	.582**	.572**	1	.347**	.193	.465**	.150	.342*	.735**
Sig. (2-tailed)	.878	.336	.000	.000		.001	.060	.000	.145	.001	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.011	.060	.202*	.237*	.347**	1	.266**	.121	.195	.188	.496**
Sig. (2-tailed)	.914	.560	.049	.020	.001		.009	.239	.056	.066	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	-.067	.090	.262**	.176	.193	.266**	1	.166	.222*	.264*	.473**
Sig. (2-tailed)	.520	.384	.010	.087	.060	.009		.106	.030	.009	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	-.073	.062	.533**	.233*	.465**	.121	.166	1	.201*	.302*	.568**
Sig. (2-tailed)	.477	.546	.000	.023	.000	.239	.106		.049	.003	.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	-.137	-.160	.074	.188	.150	.195	.222*	.201*	1	.205*	.319**
Sig. (2-tailed)	.185	.119	.473	.067	.145	.056	.030	.049		.046	.002
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.022	-.005	.266**	.270**	.342**	.188	.264**	.302**	.205*	1	.546**

Sig. (2-tailed)	.833	.963	.009	.008	.001	.066	.009	.003	.046		.000
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pearson Correlation	.288**	.413**	.642**	.589**	.735**	.496**	.473**	.568**	.319**	.546*	1
Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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



LAMPIRAN 9: Output Reliabilitas Variabel X (Kualitas pelayanan Siakad)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	96	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	36.51	15.621	.126	.648
butir2	36.15	15.115	.296	.600
butir3	36.11	14.039	.371	.582
butir4	35.51	17.326	.046	.640
butir5	36.31	16.512	.045	.663
butir6	35.96	14.861	.380	.583
butir7	36.01	14.095	.455	.564
butir8	35.99	13.947	.481	.558
butir9	35.88	15.774	.318	.599
butir10	36.14	13.824	.522	.549

LAMPIRAN 10 : Output Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	96	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	38.40	9.210	.073	.695
butir2	38.64	8.487	.156	.691
butir3	38.43	7.805	.499	.607
butir4	38.70	8.213	.449	.621
butir5	38.59	7.402	.610	.581
butir6	38.47	8.483	.337	.640
butir7	38.39	8.660	.325	.643
butir8	38.37	8.279	.429	.624
butir9	38.41	9.212	.164	.669
butir10	38.36	8.255	.380	.632

LAMPIRAN 11 : Output Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas pelayanan siacad	.076	96	.200*	.979	96	.134
kepuasan mahasiswa	.087	96	.070	.979	96	.137

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction



LAMPIRAN 12 : Output Uji Linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)	305.250	12	25.438	3.313	.001
Linearity	209.612	1	209.612	27.302	.000
Deviation from Linearity	95.638	11	8.694	1.132	.347
Within Groups	637.240	83	7.678		
Total	942.490	95			



LAMPIRAN 13 : Output Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

nilai koesioner

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.227	3	92	.090



LAMPIRAN 14 : Output Regresi Linier Sederhana Variabel X (Kualitas Pelayanan Siakad)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan siakad ^b		Enter

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472 ^a	.222	.214	2.792

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan siakad

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	209.612	1	209.612	26.885	.000 ^b
Residual	732.878	94	7.797		
Total	942.490	95			

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan siakad

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.761	4.826		3.681	.000
kualitas pelayanan siakad	.584	.113	.472	5.185	.000

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

LA,PIRAN 15 : r tabel

Tabel Nilai Kritis R Pearson ($\rho = 0,05$)

N	DB	R	N	DB	R	N	DB	R
3	1	0,997	36	34	0,320	60	67	0,237
4	2	0,950	37	35	0,325	70	68	0,235
5	3	0,878	38	36	0,320	71	69	0,234
6	4	0,811	39	37	0,316	72	70	0,232
7	5	0,751	40	38	0,312	73	71	0,230
8	6	0,707	41	39	0,308	74	72	0,229
9	7	0,666	42	40	0,304	75	73	0,227
10	8	0,632	43	41	0,301	76	74	0,226
11	9	0,602	44	42	0,297	77	75	0,224
12	10	0,576	45	43	0,294	78	76	0,223
13	11	0,553	46	44	0,291	79	77	0,221
14	12	0,532	47	45	0,288	80	78	0,220
15	13	0,514	48	46	0,285	81	79	0,219
16	14	0,497	49	47	0,282	82	80	0,217
17	15	0,482	50	48	0,279	83	81	0,216
18	16	0,468	51	49	0,276	84	82	0,215
19	17	0,456	52	50	0,273	85	83	0,213
20	18	0,444	53	51	0,271	86	84	0,212
21	19	0,433	54	52	0,268	87	85	0,211
22	20	0,423	55	53	0,266	88	86	0,210
23	21	0,413	56	54	0,263	89	87	0,208
24	22	0,404	57	55	0,261	90	88	0,207
25	23	0,396	58	56	0,259	91	89	0,206
26	24	0,388	59	57	0,256	92	90	0,205
27	25	0,381	60	58	0,254	93	91	0,204
28	26	0,374	61	59	0,252	94	92	0,203
29	27	0,367	62	60	0,250	95	93	0,202
30	28	0,361	63	61	0,248	96	94	0,201
31	29	0,355	64	62	0,246	97	95	0,200
32	30	0,349	65	63	0,244	98	96	0,199
33	31	0,344	66	64	0,242	99	97	0,198
34	32	0,339	67	65	0,240	100	98	0,197
35	33	0,334	68	66	0,239	101	99	0,196

LAMPIRAN 16: t Tabel

DISTRIBUSI NILAI t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.885	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.804
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.509	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.428	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.016	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.406	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.666	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Non "Table of Percentage Points of the t-Distribution" Biometrika, Vol. 37 (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustees.