

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA
PEMBELAJARAN DARING DI UNIVERSITAS BUNG HATTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

TIFANNY JASMARA

1710011211016

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : Tifanny Jasmara

NPM : 1710011211016

Program Studi : Strata Satu (S1)

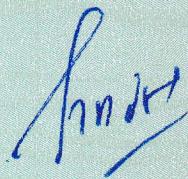
Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa
pada Pembelajaran Daring di Universitas Bung Hatta

Telah disetujui skripsinya dengan sesuai prosedur, ketentuan dan kelaziman
yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian
komprehensif pada hari Selasa, 03 Agustus 2021.

Disetujui oleh,

Pembimbing



Linda Wati, S.E., M.Si

PLT Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hidayat, S.T., M.T., IPM

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Agustus 2021

Penulis

Tifanny Jasmara

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam menjalani masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Di Universitas Bung Hatta”.**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan – kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar serta teman-teman. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugerah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahanaku, mengabulkan semua Do'a ku, sehingga menjadikanku sebagai Sarjana Ekonomi dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku).
2. Teristimewa saya ucapan terimakasih kepada kedua orangtua saya. Untuk Mama tercinta Dar'Aidimar yang selalu memberikan perhatian, semangat, mendoakan, dukungan secara moral ataupun material dalam menjalani semuanya. Mama yang telah melahirkan, membesar, merawat dan mendidik dengan penuh keikhlasan, penuh kasih sayang dan penuh kesabaran, serta banyak rintangan dan pengorbanan dan jerih payahnya untuk penulis, agar penulis tetap bahagia menjalani hidup ini. Untuk Papa Jasril Hasan yang selalu mendukung saya untuk kuliah ini walau dalam keadaan sulit sekalipun,dan semuanya tidak akan pernah bisa terbalas olehku, sekali lagi makasih ma, pa. Berkat Do'a merekalah penulis dapat mewujudkan semua cita-cita dan impian menjadi seorang Sarjana Ekonomi.
3. Terimakasih Bapak Dr. Hidayat, S.T., M.T., IPM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
4. Terima kasih Bapak Drs. Meihendri, M.Si., Ak selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.

5. Terima kasih Ibu Lindawati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta, dan juga selaku Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penelitian ini.
6. Terima kasih Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajmen Fakultas Ekonomi Univesitas Bung Hatta.
7. Terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Terimakasih untuk diri sendiri yang telah berjuang sampai sajauh ini walaupun berbagai rintangan yang dilewati.
9. Rama Hanny Mardisa sahabat sejak zaman SD yang sudah seperti saudara sendiri yang tetap dan selalu ada hingga saat ini. Selalu saling menyemangati dan menasehati. Kita sekarang sudah sama-sama S.E ya!
10. Kepada sahabat sedari SMA Siti Nurlaila Lubis yang aku panggil Jiduk (Jiran Duduk) yang setia mendengarkan cerita dan kegalauan ku sambil minum kopi agar lebih relax.
11. Teruntuk Ferli Wahyu Pratama yang telah memotivasi, membantu, memberikan dukungan moral maupun material serta mendengarkan keluh-kesah yang aku hadapi.

12. Sahabat tersayang Eka, Siti, Fadhilah, Muti, Mitut, Nella, Fedlin yang telah menjalani pahit dan manisnya masa-masa perkuliahan dan kita telah menjalani sampai titik ini.
13. Terimakasih sahabat-sahabat manajemen angkatan 2017 dan HIMA Manajemen yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan dan organisasi, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran di masa yang akan datang.
14. Terima kasih juga kepada pihak yang tidak sempat penulis cantumkan satu persatu disini, bagi kalian yang penulis kenal, atau kalian yang kenal penulis kalian sudah penulis simpan dalam kenangan terindah. Terimakasih sudah mengisi setiap putaran detik dalam hidup penulis selama masa perkuliahan kurang lebih 4 tahun.
15. Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Wasallammualaikum wr.wb

Penulis, Agustus 2021

Tifanny Jasmara

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PEMBELAJARAN DARING DI UNIVERSITAS BUNG HATTA

Tifanny Jasmara¹⁾, Linda Wati²⁾

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: tifannyjasmara@gmail.com¹⁾, lindawati@bunghatta.ac.id²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring di Universitas Bung Hatta. Sampel yang digunakan sebanyak 380 responden. Data diolah dengan menggunakan spss 16. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring di Universitas Bung Hatta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring di Universitas Bung Hatta. Peneliti menyarankan kepada Universitas Bung Hatta untuk memperbaiki perangkat sistem informasi agar tersedia lebih lengkap lagi serta meningkatkan kualitas pelayanan dimiliki seperti menyediakan buku referensi yang memadai (e-book) agar mahasiswa puas dalam pembelajaran daring.

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

THE EFFECT OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM QUALITY AND SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION ON ONLINE LEARNING AT BUNG HATTA UNIVERSITY

Tifanny Jasmara¹⁾, Linda Wati²⁾

*Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University*

E-mail: tifannyjasmara@gmail.com¹⁾, lindawati@bunghatta.ac.id²⁾,

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of academic information system quality and service quality on student satisfaction in online learning at Bung Hatta University. The sample used was 380 respondents. The data was processed using SPSS 16. The data used in this study were primary data through questionnaires. Hypothesis testing aims to prove the effect of the quality of academic information systems and service quality on student satisfaction in online learning at Bung Hatta University. The results showed that the quality of academic information systems had a positive and significant effect on student satisfaction and service quality had a positive and significant effect on student satisfaction in online learning at Bung Hatta University. The researcher suggests to Bung Hatta University to improve the information system equipment so that it is available more completely and improve the quality of its services such as providing adequate reference books (e-books) so that students are satisfied in online learning.

Keywords: Academic Information System Quality, Service Quality, Student Satisfaction

DAFTAR ISI

Tanda Persetujuan Skripsi

Pernyataan

Kata Pengantar i

Abstrak v

Abstract vi

Daftar Isi..... vii

Daftar Tabel xii

Daftar Gambar..... xiv

Daftar Lampiran xv

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

| | |
|---|----|
| 2.1 Kajian Literatur | 9 |
| 2.1.1 Kepuasan | 9 |
| 2.1.1.1 Pengertian Kepuasan | 9 |
| 2.1.1.2 Pentingnya Kepuasan | 10 |
| 2.1.1.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan | 11 |

| | |
|---|----|
| 2.1.2 Kualitas Sistem Informasi Akademik | 12 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akademik..... | 12 |
| 2.1.2.2 Kualitas Sistem Informasi Akademik..... | 13 |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.1.3.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan | 15 |
| 2.2 Pengembangan Hipotesis | 16 |
| 2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan..... | 16 |
| 2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan | 17 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Objek Penelitian | 19 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 19 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 21 |
| 3.4 Teknik dan Pengumpulan Data | 21 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel | 22 |
| 3.5.1 Variabel Dependen atau Variabel Terikat..... | 22 |
| 3.5.1.1 Kepuasan..... | 23 |
| 3.5.2 Variabel Independen atau Variabel Bebas | 23 |
| 3.5.2.1 Kualitas Sistem Informasi Akademik | 24 |

| | |
|--|----|
| 3.5.2.2 Kualitas Pelayanan..... | 25 |
| 3.6 Uji Instrumen Penelitian..... | 26 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 26 |
| 3.6.1 Uji Reliabilitas..... | 27 |
| 3.7 Metode Analisis Data | 27 |
| 3.7.1 Metode Analisis Deskriptif | 27 |
| 3.7.1.1 Tingkat Capaian Responden..... | 27 |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik | 28 |
| 3.7.2.1 Uji Normalitas | 29 |
| 3.7.2.2 Uji Multikolinieritas | 29 |
| 3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas | 30 |
| 3.7.2.4 Uji Autokorelasi | 30 |
| 3.8 Pengujian Hipotesis | 31 |
| 3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 31 |
| 3.8.2 Uji Signifikansi Stimulan F..... | 32 |
| 3.8.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)..... | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Hasil Penelitian | 34 |
| 4.1.1 Demografis Responden | 34 |
| 4.1.2 Profil Responden | 35 |
| 4.1.2.1 Angkatan..... | 36 |

| | |
|---|----|
| 4.1.2.2 Jenis Kelamin | 36 |
| 4.1.2.3 Fakultas..... | 37 |
| 4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian..... | 38 |
| 4.1.3.1 Kepuasan Mahasiswa (Y)..... | 39 |
| 4.1.3.2 Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) | 40 |
| 4.1.3.3 Kualitas Pelayanan (X2)..... | 41 |
| 4.1.4 Uji Reliabilitas..... | 42 |
| 4.1.5 Analisis Deskriptif..... | 43 |
| 4.1.5.1 Kepuasan Mahasiswa (Y)..... | 43 |
| 4.1.5.2 Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) | 44 |
| 4.1.5.3 Kualitas Pelayanan (X2)..... | 46 |
| 4.1.6 Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 4.1.6.1 Hasil Pengujian Uji Normalitas..... | 47 |
| 4.1.6.1 Hasil Pengujian Uji Multikolinieritas..... | 48 |
| 4.1.6.1 Hasil Pengujian Uji Heteroskedastisitas..... | 49 |
| 4.1.6.1 Hasil Pengujian Uji Autokorelasi | 50 |
| 4.1.7 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 52 |
| 4.1.7.1 Uji Statistik | 54 |
| 4.1.7.1.1 Hasil Pengujian Uji F | 54 |
| 4.1.7.1.2 Hasil Pengujian Uji T | 55 |
| 4.2 Pembahasan..... | 56 |

| | |
|--|----|
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa..... | 56 |
| 4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa | 57 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 59 |
| 5.2 Implikasi Penelitian..... | 59 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 65 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Table 1.1 Data Survei Awal Mengenai Kepuasan Mahasiswa Universitas Bung Hatta | 4 |
| Table 3.1 Skala Likert Pengukuran Variabel Penelitian | 21 |
| Table 3.2 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR) | 28 |
| Table 4.1 Prosedur Pengambilan Sampel..... | 35 |
| Table 4.2 Profil Responden Berdasarkan Angkatan | 36 |
| Table 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| Table 4.4 Profil Responden Berdasarkan Fakultas | 38 |
| Table 4.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa | 39 |
| Table 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik | 40 |
| Table 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 41 |
| Table 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian..... | 42 |
| Table 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa..... | 43 |
| Table 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik | 45 |
| Table 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan..... | 46 |
| Table 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov (K-S) | 48 |

| | |
|--|----|
| Table 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas | 49 |
| Table 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 50 |
| Table 4.15 Hasil Uji Autokorelasi dengan nilai Durbin – Watson | 51 |
| Table 4.16 Hasil Pembentukan Model Regresi Berganda | 52 |
| Table 4.17 Hasil Pengujian Uji F | 54 |
| Table 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T) | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 18 |
| Gambar 2.1 Garis Hasil Uji Autokorelasi | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 65 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data..... | 71 |
| Lampiran 3 Profil Responden | 86 |
| Lampiran 4 Uji Validitas..... | 87 |
| Lampiran 5 Uji Reability | 90 |
| Lampiran 6 Analysis Descriptive..... | 91 |
| Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik | 100 |
| Lampiran 8 Pengujian Hipotesis | 102 |