

Quality Analysis of Academic Information System (SIKAD) Services Onuser Satisfaction Information System

Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada SIKAD Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu)

Rhaditya Tri Anugrah¹, Muhammad Iqbal Falevi², Andang Sunarto³, Aan Shar⁴

Institut Agama Islam Negeri Bengkulu^{1,2,3,4}

rhadityatrianugrah@gmail.com¹, iqbalfalevi25@gmail.com², aan.shar@iainbengkulu.ac.id³, andang99@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana wujud nyata, ketergantungan, daya tanggap, kepastian, dan empati mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan sistem informasi SIKAD IAIN Bengkulu. Pendekatan servqual digunakan dalam penelitian ini, yang bersifat kuantitatif dan berusaha untuk menentukan hubungan antara variabel independen dan dependen. Data primer berasal dari survei, sedangkan data sekunder berasal dari buku, jurnal, dan artikel. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 118 orang yang menggunakan sistem informasi SIKAD IAIN Bengkulu dan dinilai (purposive sampling). Validitas, reliabilitas, dan uji linier berganda digunakan untuk analisis data. Kepuasan pengguna dengan sistem informasi SIKAD dipengaruhi oleh kombinasi faktor termasuk bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan pengguna terbukti memiliki dampak yang agak signifikan juga.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

ABSTRACT

The purpose of this study is to see the influence of variable tangibles, reability, responsiveness, assurance, and empathy towards user satisfaction information system SIKAD IAIN Bengkulu. This research is a quantitative research that uses servqual method that aims to see the effect of the independent and dependent variables under study. This type of data uses primary which can be obtained from questionnaires and secondary obtained through books, journals, and articles. Respondents of this study were users of the SIKAD IAIN Bengkulu information system as many as 118 people who were taken with an assessment technique (purposive). sampling). The data analysis technique used is validity test, reliability test, multiple linear test. Based on the results of the study, the variables simultaneously tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant effect on user satisfaction of the SIKAD information system. Furthermore, partially significant effect on user satisfaction.

Keywords : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Information System User satisfactio*

1. Pendahuluan

Semua upaya dipusatkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan mengingat kemajuan teknologi saat ini. Konvergensi komputer, telekomunikasi, media, dan teknologi informasi telah mendorong ekspansi perusahaan yang cepat dengan membuat berbagai data dapat diakses dengan gaya yang elegan dan ramah pengguna (Rusli, 2021).

Telah terjadi peningkatan dramatis dalam penggunaan teknologi informasi di sektor publik sebagai akibat dari ketersediaannya yang tersebar luas. Individu dapat mengambil

manfaat dari penggunaan teknologi informasi dalam mengoperasikan perusahaan mereka sendiri bahkan dalam skala kecil (Sahvitri, 2014).

Di lingkungan universitas, S. Riza dan Sutopo (2017) melaporkan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIA) digunakan untuk pengolahan data akademik (SIKAD). Masih ada perguruan tinggi yang telah membuat dan mengimplementasikan SIKAD selama lebih dari satu dekade, namun hasilnya belum memuaskan, membuktikan bahwa kegagalan untuk menyebarkan sistem informasi dan fenomena tambal sulam aplikasi sistem informasi dapat terjadi di SIKAD.

Buat produk sistem data, David Gravin sudah mengenali 8 karakter mutu yang terpisah (Raymond, 2007). Nilai suatu produk ditentukan oleh berbagai faktor termasuk seberapa baik kerjanya, seberapa mudah dapat diperbaiki, seberapa menarik untuk dilihat, dan bagaimana orang lain memandang kualitasnya. Layanan sistem data wajib bisa mengenali format mutu selanjutnya kala menanggulangi permasalahan mutu produk ataupun layanan. Berbentuk (tangibles), keandalan (reliability), responsif (responsiveness), kejelasan (assurance) serta empati (empathy) (Zeithaml dkk, 2005).

Pendekatan Mutu Layanan dipakai dalam riset ini (Tata cara Servqual). Sebab penggunaannya yang besar, metode servqual merupakan perlengkapan yang sangat kerap dipakai buat memperhitungkan mutu layanan klien. (Arafi dkk, 2005).

Setidaknya ada tiga alasan mengapa kualitas layanan harus dinilai (Bryland, et al., 2001) Data pengukuran bisa dipakai buat menyamakan saat sebelum serta setelah pergantian dalam sesuatu organisasi; 2) Pengukuran dibutuhkan buat menentukan lokasi masalah terkait kualitas; dan 3). Untuk menetapkan kriteria kualitas untuk layanan pelanggan, pengukuran harus akurat.

Hal ini juga menunjukkan bahwa pendekatan servqual dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan sistem informasi dalam studi Vivi Sahvitri tahun 2014. Investigasi terhadap hubungan antara karakteristik kualitas layanan dan teknik servqual terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perguruan tinggi swasta Indonesia (SIKAD) telah dilakukan. kota Palembang.

Penelitian yang serupa juga pernah dilakukan oleh Handoko (Handoko, M.Nur Juniadi, 2020). Pada penelitian tersebut dilakukan untuk mengukur mutu layanan Sistem Informasi Akademik di sekolah STMIK Amikom Surakarta menggunakan metode *webqual 4.0*.

Memang benar UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu telah menggunakan sistem informasi bidang akademik (SIKAD), namun masih terdapat permasalahan seperti nilai KRS yang salah dan kesalahan sistem lainnya. Fenomena ini juga terjadi di perguruan tinggi Universitas Pancasakti Tegal (UPS) dimana sering terjadi eror pada sistem akademik pada saat di akhir semester terutama dalam penginputan nilai mahasiswa (Permadi, 2021)

Jelas bahwa etika bisnis Islam dan tanggung jawab perusahaan berjalan beriringan berkat kejadian yang dijelaskan di atas. Bagi manusia, menurut Imaddudin (2007), kebebasan total tidak dapat diraih karena tidak menuntut akuntabilitas atau tanggung jawab. Manusia harus bertanggung jawab secara rasional atas aktivitasnya dalam rangka memenuhi tuntutan keadilan dan kerukunan. Konsep kehendak bebas terkait erat dengan gagasan ini. Ini membatasi kebebasan manusia dengan membuat setiap orang bertanggung jawab atas tindakan mereka.

Pelanggan yang puas dan mampu melakukan operasi sesuai dengan keinginan atau persyaratannya lebih loyal dan dapat melakukan proses yang sejalan dengan pemasaran syariah, menurut Rivai, dkk (2017). Sikap peduli, menyenangkan, penuh kasih, dan empati sangat penting bagi kemampuan perusahaan mana pun untuk memastikan kesenangan klien. Dalam pemasaran Islam, nama merek perusahaan atau seseorang berfungsi sebagai pengenalan perusahaan atau seseorang. Rasulullah SAW dianggap sebagai sosok yang dapat dipercaya dalam bidang pemasaran syariah karena keteladanannya (Al-Amin).

2. Tinjauan Pustaka

Penulisan penelitian ini akan coba penulis kaitkan dengan beberapa karya ilmiah terdahulu, sehingga akan didapatkan keterkaitan dengan karya ilmiah di atas. Adapun karya ilmiah yang penulis maksud adalah sebagai berikut :

Jurnal Handoko, M.Nur Juniadi dengan judul : Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di STMIK AMIKOM Surakarta. Jurnal ini membahas tentang kualitas layanan sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi akademik.

Jurnal Hj. Darmawati dengan judul : Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam : eksplorasi Prinsip Etis Al-Quran Dan Sunnah. Jurnal ini membahas tentang etika bisnis dalam islam, prinsip – Prinsip Etika Bisnis Dalam Al-Quran dan panduan Rasulullah dalam etika bisnis.

Buku Khozin Zaki dengan judul : Manajemen Syariah, Viral Marketing Dalam Perspektif Pemasaran Syariah. Buku ini membahas tentang taktik pemasaran syariah, strategi pemasaran syariah, nilai – nilai pemasaran syariah.

Jadi dari tinjauan pustaka tersebut dapat ditemukan titik persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang diteliti. Adapun titik persamaan adalah sama- sama membahas tentang kualitas layanan. Perbedaannya terletak di aspek pemasaran dan taktik pemasaran syariah.

3. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik penelitian kuantitatif servqual, yang mencoba menguji pengaruh faktor-faktor independen terhadap variabel dependen. Istilah “kuantitatif” didefinisikan oleh (Sugiyono 2015) sebagai “angka” atau “data kuantitatif” (satu orang). Istilah “data kuantitatif” mengacu pada informasi yang dapat dipelajari melalui penggunaan metode statistik. Dimungkinkan untuk mengumpulkan data dalam bentuk angka atau skor, dan tanggapan sering diberikan dalam bentuk rentang skor atau pertanyaan berbobot.

Populasi dan Sampel

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu termasuk dalam kelompok peserta sistem akademik (SIKAD) studi ini. Menurut Sugiyono (2008), penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan jenis purposive sampling yaitu mahasiswa semester 7 program studi Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis Fakultas Ekonomi Islam, karena mahasiswa semester 7 lebih berpengalaman dan pertama menggunakan SIKAD daripada pada semester di bawah ini.

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel, yaitu 168 dalam kasus ini, dengan margin kesalahan 5% (atau 0,05).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{167}{1 + 167 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{167}{1 + 167 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{167}{1 + 0,4175}$$

$$n = \frac{167}{1,4175}$$

$$n = 118$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = populasi

e = pengajuan kelonggaran ketidakterikatan sebab pengumpulan sampel yang sedang di idamkan (5%).

Metode Pengumpulan Data

Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Hasil survei dengan responden dan SPSS for windows digunakan untuk mengolah informasi yang diperoleh menjadi data primer. Data sekunder, di sisi lain, diperoleh dari sumber-sumber seperti buku, jurnal, dan artikel majalah. Studi ini didukung oleh makalah penelitian sebelumnya dan tesis dalam bentuk kutipan.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Ketepatan teknik pengukuran memiliki pengaruh pada sejauh mana tes dapat mengukur apa yang benar-benar diukur. Derajat kebebasan ($n-2$) dan $\alpha = 0,05$ digunakan dalam kriteria uji validitas, sehingga jika r - hitung $>$ r - tabel, item tersebut sah. Uji validitas penelitian ini memiliki p -value 0,1793 dan melibatkan 118 partisipan.

Uji Reabilitas

Selama nilai Cronchbach's Alpha lebih dari 0,6 (lebih tinggi dari 0,6), data dianggap andal dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. (hair et al 2010).

Uji Normalitas Data

Bagi Juliansyah(2014), percobaan normalitas informasi dimaksudkan buat menampilkan kalau informasi sampel berawal dari populasi yang berdistribusi wajar. Dalam riset ini dengan memakai percobaan kolmogorov- smirnov, dengan patokan kenormalan selaku selanjutnya:

- 1) Signifikansi uji (α) = 0.05
- 2) Jika Sig. $>$ 0,05, maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 3) Jika Sig. $<$ 0,05, maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Uji Homogenitas Data

Bagi Getut Pramesti(2014), percobaan homogenitas dimaksudkan buat menampilkan kalau 2 ataupun lebih golongan informasi sampel berawal dari populasi yang mempunyai versi yang serupa. Tata cara yang dipakai buat percobaan homogenitas informasi dalam riset ini merupakan levene test ialah test of homogeneity of variance. Buat memastikan homogenitas dipakai patokan selaku selanjutnya:

- 1) Signifikansi uji (α) = 0.05
- 2) Jika Sig. $>$ 0,05, maka variansi setiap sampel sama (homogen).
- 3) Jika Sig. $<$ 0,05, maka varian setiap sampel tidak sama (tidak homogen).

Uji Linearitas Data

Percobaan Linearitas bermaksud buat mengenali apakah 2 variable memiliki ikatan yang linear ataupun tidak dengan cara penting. Pengetesan ini memandang gimana variable(X) pengaruhi variable(Y), baik itu akibat berbanding lurus ataupun berbanding kontradiktif. Percobaan ini umumnya dipakai selaku prasyarat dalam analisa hubungan ataupun regresi linear (LPM Universitas Negeri Malang, 2010).

- 1) Rumusan Hipotesis
 - H_0 = Model regresi berbentuk linear.
 - H_1 = Model regresi tidak berbentuk linear.
- 2) Kriteria Pengujian
 - Jika probabilitas (Sig) $<$ 0,05 maka H_0 ditolak.
 - Jika probabilitas (Sig) $>$ 0,05 maka H_0 diterima

Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk melihat apakah variabel-variabel independen dalam model regresi memiliki hubungan satu sama lain. Semakin baik model regresi, semakin rendah korelasi antara variabel independen. Model regresi dapat dianggap bebas dari masalah multikolinearitas jika Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai Tolerance keduanya tidak lebih dari 10 dan tidak kurang dari 0,1. (M. Firdaus, 2004).

Uji Hipotesis

Seperti yang dikemukakan Sugiyono (2014), hipotesis merupakan solusi jangka pendek dari rumusan masalah penelitian, sehingga rumusan masalah penelitian sering disajikan dalam bentuk frase pertanyaan. Bersifat sementara karena fakta bahwa solusi teoritis untuk perumusan masalah belum ditangani secara eksperimental.

Regresi Linier Berganda

Bagi (Umi Narimawati 2008), Analisa regresi linier berganda merupakan sesuatu analisa perhimpunan yang dipakai dengan cara beriringan buat meriset akibat 2 ataupun lebih variabel bebas kepada satu variabel terpaud dengan rasio interval. metode yang dipakai selaku berikut:

$$Y = a + \beta x_1 + \beta x_2 + \beta x_3 + \beta x_4 + \beta x_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengguna sistem informasi

X₁ = *Tangibles*

X₂ = *Reliability*

X₃ = *Reponsiveness*

X₄ = *Assurance*

X₅ = *Emphaty*

a = Nilai kostanta

b = Nilai koefisien regresi

Uji t

Percobaan t(t- test) melaksanakan pengetesan kepada koefisien regresi dengan cara parsial, pengetesan ini dicoba buat mengenali signifikansi kedudukan dengan cara parsial antara variabel bebas kepada variabel dependen dengan memperhitungkan kalau variabel bebas lain dikira konsisten (Sugiyono, 2014).

Setelah itu dicoba pengetesan dengan memakai metode Percobaan t dengan derajat signifikansi 5% ataupun dengan tingkatan agama 95%.

Uji F

Percobaan F merupakan pengetesan kepada koefisien regresi dengan cara simultan. Pengetesan ini dicoba buat mengenali akibat seluruh variabel bebas yang ada di dalam bentuk dengan cara bersama- sama (simultan) kepada variabel dependen (Sugiyono, 2014).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisiensi pemastian R² ialah dimensi yang melaporkan seberapa positif garis regresi sampel sesuai ataupun cocok dengan informasinya (Sugiyono, 2014).

4. Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Dimungkinkan untuk menilai validitas tes hanya sejauh proses pengukuran dapat diandalkan untuk menjadi akurat. Menurut kriteria uji validitas, jika r-hitung item melebihi r-

hitung tabel, maka sah. Koefisien korelasi yang dihitung dari semua item pertanyaan pada setiap variabel penelitian memiliki nilai r-hitung lebih besar atau sama dengan 0,1793. Setiap pernyataan yang dibuat dalam variabel penelitian ini dianggap akurat.

Uji Reabilitas

Konsistensi alat ukur ditentukan dengan uji reliabilitas. Apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan ditentukan dengan pengukuran berulang. Uji reliabilitas alpha Cronbach digunakan dalam contoh ini. Ketika tingkat alpha yang ditentukan lebih besar dari koefisien alpha Cronbach sebesar 0,60, data yang diperiksa memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi. (Sofyan Siregar, 2014).

Tabel 1. Hasil uji reabilitas

No.	Variabel	Cronch bach's Alpha	Ket
1.	<i>Tangibles</i>	0,711	Reliabel
2.	<i>Reliability</i>	0,675	Reliabel
3.	<i>Responsiveness</i>	0,671	Reliabel
4.	<i>Assurance</i>	0,731	Reliabel
5.	<i>Emphaty</i>	0,650	Reliabel
6.	Kepuasan	0,609	Reliabel

Percobaan reliabilitas dicoba pada item persoalan yang diklaim sah. Percobaan variabel diklaim reliabel ataupun profesional bila persoalan serta balasan senantiasa tidak berubah-ubah. Jadi hasil reliabilitas elastis tangibles merupakan sebesar 0,711, variabel reliability sebesar 0,675, elastis responsiveness sebesar 0,671, variabel assurance sebesar 0,731, variabel emphaty sebesar 0,650, serta variabel kebahagiaan 0,609. Keenam variabel diatas mempunyai nilai cronch bach' s alpha lebih besar dari 0,600, yang berarti keenam variabel diklaim reliabel ataupun penuhi ketentuan.

Uji Normalitas Data

Percobaan normalitas dicoba buat mengenali apakah sampel yang didapat berawal dari populasi yang serupa ataupun berdistribusi wajar. Tata cara yang dipakai buat melaksanakan percobaan normalitas informasi dalam riset ini dengan memakai Kolmogorov- Smirnov.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data

	Tests of Normality		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	Df	Sig.
Tangibles	0,105	118	0,055
Reliability	0,101	118	0,053
Responsiveness	0,118	118	0,080
Assurance	0,107	118	0,060
Empathy	0,116	118	0,070

Hasil dari percobaan normalitas dengan kolmogorov- sirminov bisa dikenal kalau informasi dalam riset berdistribus wajar, sebab nilai sig dari variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance serta empathy lebih dari 0, 05.

Uji Homogenitas Data

Percobaan homogenitas dicoba buat mengutip apakah sampel mempunyai versi yang serupa ataupun tidak. Hasil pengujian homogenitas informasi dengan memakai metode Levene Test. Bisa diamati pada Tabel 3 dibawah ini.

**Tabel 3. Hasil Uji Homogenitas
Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Tangibles	0,696	12	105	0,753
Reliability	0,689	12	105	0,758
Responsiveness	1,498	12	105	0,136
Assurance	1,512	12	105	0,131
Empathy	1,526	12	105	0,126

Bersumber pada hasil pada bagan 4 percobaan homogenitas diatas kalau variabel tangibles mempunyai nilai sig sebesar 0, 753 lebih besar dari alpha 0, 05, variabel reliability mempunyai nilai sig sebesar 0, 758 lebih besar dari alpha 0, 05, variabel responsiveness mempunyai nilai sig sebesar 0, 136 lebih besar dari alpha 0, 05, variabel assurance mempunyai nilai sig 0, 131 lebih besar dari alpha 0, 05, variabel empathy mempunyai nilai sig sebesar 0, 126 lebih besar dari alpha 0, 05, alhasil dibilang kalau seluruh variabel itu dengan cara bersama-serupa diklaim sama kepada kebahagiaan konsumen sistem data(SIAKAD) UINFAS Bengkulu.

Uji Linearitas Data

Percobaan linearitas bila nilai relevan 0,05 hingga ada ikatan yang linier dampingi variabel serta kebalikannya bila nilai penting < 0, 05 hingga tidak ada ikatan yang linier dampingi variabel. Buat memandang hasil percobaan linieritas informasi bisa diamati pada bagan dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
Tangibles	0,544	0,05	Linear
Reliability	0,421	0,05	Linear
Responsiveness	0,451	0,05	Linear
Assurance	0,277	0,05	Linear
Empathy	0,839	0,05	Linear

Seperti terlihat pada Tabel 4, uji linieritas menunjukkan bahwa nilai sig untuk tangibles lebih dari alpha sebesar 0,544, nilai sig untuk dependability sebesar 0,421, dan nilai sig untuk responsiveness sebesar 0,451, yang semuanya lebih tinggi dari alpha 0,05. Nilai sig yang lebih besar dari alfa 0,05 ditemukan untuk variabel jaminan, sedangkan nilai sig yang lebih besar dari alfa 0,05 ditemukan untuk variabel empati. Bersama-sama, nilai-nilai sig ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki hubungan linier dengan jaminan, empati, dan alfa. Himpunan Pengguna Sistem Informasi UINFAS Bengkulu.

Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk melihat apakah variabel-variabel independen model regresi tersebut berhubungan satu sama lain. Tolerance and variance inflation factor merupakan metode yang digunakan untuk menentukan ada tidaknya multikolinearitas (VIF). Model regresi bebas dari multikolinearitas jika nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 dan variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10. Uji multikolinearitas menghasilkan temuan sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Tangibles	0,873	1,145
Reliability	0,948	1,055
Responsivness	0,979	1,022
Assurance	0,934	1,071
Empathy	0,881	1,135

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Bersumber pada hasil bagan 6 diatas, bisa dikenal kalau nilai tolerance dari tiap- tiap variabel idependen lebih dari 0, 1 serta nilai VIF kurang dari 10, hingga bisa disimpulkan kalau tidak terjalin permasalahan mulkolinearitas dalam bentuk regresi.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa linear berganda dipakai buat meramalkan besarnya akibat variabel X1, X2, X3, X4 serta X5 kepada Y. Dari kalkulasi didapat persamaan selaku selanjutnya:

$$Y = 0,796 + 0,374 + 0,183 + 0,137 + 0,218 + 0,279$$

Uji t

Percobaan t dicoba buat mengenali akibat variabel bebas dengan cara parsial kepada variabel terbatas, apakah mempengaruhi penting ataupun tidak.

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	0,796	0,697		
Tangibles	0,374	0,067	0,390	5,575	0,000
Reliability	0,183	0,059	0,208	3,116	0,002
Responsivness	0,137	0,060	0,151	2,284	0,024
Assurance	0,218	0,066	0,224	3,306	0,001
Empathy	0,279	0,062	0,316	4,522	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari hasil bagan percobaan t(parsial) di atas variabel: tangibles mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi(P- value)= 0, 000 atau 0% lebih kecil dari 5% hingga H0 ditolak serta Ha diperoleh, reliability mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi(P- value)= 0, 002 atau 0, 2

lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh, responsiveness mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi (P-value) = 0,024 atau 2,4% lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh, assurance mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi (P-value) = 0,001 ataupun 0,1% lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh, serta empathy mempunyai nilai kebolehjadian signifikansi (P-value) = 0,000 ataupun 0% lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh.

Alhasil bisa dibalang kalau seluruh variabel itu dengan cara simultan terdapat pengaruh signifikansi kepada kepuasan konsumen Sistem Data (SIKAD) UINFAS Bengkulu.

Uji F

Uji F secara bersama-sama dilakukan untuk menguji apakah responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama memberikan pengaruh pertumbuhan perusahaan secara signifikan atau tidak.

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	514,662	5	102,932	24,59	,000 ^b
1 Residual	468,804	112	4,186		
Total	983,466	117			

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, Tangibles

Dari bagan diatas nilai kebolehjadian signifikansinya (P-value) = 0,000 ataupun 0% lebih kecil dari 5% hingga H_0 ditolak serta H_a diperoleh. Alhasil bisa dibalang bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance serta empathy dengan cara simultan mempunyai akibat signifikansi kepada kepuasan konsumen Sistem Data (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Dengan begitu hasil koefisien regresi dari seluruh variabel ialah nilai yang sesungguhnya.

Koefisien determinasi

Koefisien pemastian dipakai buat membagi partisipasi variabel independent kepada variabel terbatas, dari hasil pengolahan SPSS didapat hasil selaku selanjutnya:

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,723 ^a	,523	,502	2,0459

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, Tangibles

Dari bagan diatas dikenal nilai koefisien hubungan berganda (R) = 0,723, dari hasil itu membuktikan kalau variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy mempunyai ikatan dengan variabel kebahagiaan konsumen layanan sistem data (SIKAD) di UINFAS Bengkulu sebesar 0,723. Sebaliknya nilai koefisien pemastian berganda (R^2) = 0,523. Perihal ini kalau kelima variabel yang dipakai dalam pertemuan regresi ini dibalang mempengaruhi sebesar 52,3% kepada kebahagiaan konsumen sistem data (SIKAD), sebaliknya lebihnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar riset sebesar 47,7%.

5. Penutup

Kesimpulan

Bersumber pada hasil yang sudah dijabarkan diatas, hingga bisa terbuat sebagian kesimpulan:

1. *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Perihal itu dibuktikan pada percobaan t (parsial) yang nilai sig kurang dari (0, 05) ialah sebesar 0,000. Dimana terus menjadi baik bentuk yang diserahkan sistem infomasi (SIKAD) hingga terus menjadi puas pula pengguna (SIKAD) UINFAS Bengkulu
2. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) UINFAS Bengkulu. Uji-t (parsial) dengan nilai sig kurang dari (0,05), atau 0,002, menunjukkan hal ini. Pengguna UINFAS Bengkulu (SIKAD) akan lebih senang jika sistem informasi (SIKAD) memberikan pelayanan yang lebih baik.
3. *Resvonsiveness* dampak yang cukup besar terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD). Misalnya, nilai sig dari uji-F lebih kecil dari (0,05), yaitu (0,000). Pengguna UINFAS Bengkulu (SIKAD) akan lebih senang jika sistem informasi (SIKAD) lebih responsif.
4. *Assurance* mempengaruhi berarti kepada kebahagiaan konsumen sistem data (SIKAD). Perihal itu dibuktikan lewat percobaan F yang nilai sig lebih kecil dari (0,05) ialah sebsar 0, 000. Dimana semakin baik jaminan yang diberikan sistem infomasi (SIKAD) maka semakin puas pula pengguna (SIKAD) UINFAS Bengkulu.
5. *Emphaty* mempengaruhi berarti kepada kebahagiaan konsumen sistem data (SIKAD). Perihal itu dibuktikan lewat percobaan F yang nilai sig lebih kecil dari(0, 05) ialah sebsar 0, 000. Dimana semakin baik perhatian yang diberikan sistem infomasi (SIKAD) maka semakin puas pula pengguna (SIKAD) UINFAS Bengkulu.
6. Variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SIKAD IAIN Bengkulu.

Saran

Menurut temuan penelitian di atas, bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah semua elemen yang berkontribusi pada kebahagiaan pelanggan, yang menurut peneliti dapat dipertimbangkan. Sistem Informasi (SIKAD) UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu seharusnya melakukan beberapa hal untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna, antara lain: Tampilan SIKAD dimaksudkan untuk ditingkatkan agar pengguna tidak cepat bosan dengan bukti fisik SIKAD. Kedua, penyedia layanan diharuskan untuk menepati janji mereka dan memenuhi janji mereka setiap saat. Untuk itu, pengelola Sikad harus sedapat mungkin membantu dan responsif terhadap pelanggan Sikad. Hal ini dimaksudkan agar petugas administrasi lebih profesional dalam melayani mahasiswa, serta menjaga tingkat keamanan pengguna yang tinggi. Petugas administrasi SIKAD, demi menjaga kualitas pelayanan dalam menyambut mahasiswa dengan senyuman dan kehangatan. Demi melayani mahasiswa dengan lebih baik, Admin SIKAD UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu harus menerima segala keluhan dan masukan.

Daftar Pustaka

- Darmawati. (2013). Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam : Eksplorasi Prinsip Etis Al Qur'an dan Sunnah. *Jurnal Pemikiran Hukum Islam* 11(1): 64.
- Djunaidi, Setiawan Eko, & Hariyanto Tri (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 4(3): 141.
- Handoko. (2020). Mengukur Kualitas Layanan Sistim Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di STMIK AMIKOM Surakarta. *Majalah Ilmiah UNIKOM* 18 (2): 90.

- Juliansyah (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Gramedia LPM Universitas Negeri Malang. Dari [Uji Linearitas \(penalaran-unm.org\)](http://ujilinearitas.penalaran-unm.org) diakses (pada 12 Januari 2022)
- Mulyadi Rusli. and Firman. (2021). *Sistem Informatika Data Administrasi pada PT.Wanamuki Wisesa Tebo*. Seminar Nasional Informatika (SENATIKA).
- Novrianda Herry. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of performance* 25(2): 28-35.
- Novrianda Herry, Shar Aan, & Arisandi Debby (2021). Pengembangan Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pemasaran Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Di Provinsi Bengkulu). *jurnal Al-Intaj* 7(1): 54.
- Rahayu. A, Putri, Heribertus. S, Budi, & Rahayuningsih Sri (2018). Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan *E-Servqual*, *Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri Universitas Kediri*. 2(01): 56.
- Sahfitri Vivi. (2014). Pengukuran Kualitas Menggunakan *SERVQUAL METHODE*. *Jurnal Ilmiah MATRIK* 16 (2): 105-108.
- Sahfitri Vivi and Evi Yulianingsih. (2015). Kualitas Layanan Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Ilmiah MATRIK* 17(2): 152.
- Shar, Aan and Novrianda Herry. (2017). Analisis Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Self Esteem* Sebagai Variabel Intervening. *Management Insight* 12(2): 123.
- Ulfa Rafika. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman* 1(1): 343 – 344.