SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM APLIKASI KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Bhayangkara Surabaya

Untuk Menyusun Skripsi S-1

Progam Studi Ekonomi

Akuntansi

Oleh :

NURUS SHOFA
1512311124/FE/AK

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
2020

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM APLIKASI KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA

Yang Diajukan

NURUS SHOFA
1512311124/FEB/AK

Telah disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing I

Mahsina, SE., M.Si **Tanggal : 15-1-2020**

NIDN. 0717047803

Pembimbing II

Dra. Ec. L. Tri Lestari, M.Si **Tanggal : 16-1-2020**

NIDN. 0710086701

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Bhayangkara Surabaya

Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra.Ec., M.M

NIDN. 0703106403

Dipindai dengan CamScanner

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM APLIKASI KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA

Di susun oleh :

Nurus Shofa
1512311124/FEB/AK

Telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ekonomi Akuntansi Fakultas Ekonomidan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
Pada tanggal 30 Juni 2020

Pembimbing
Pembimbing Utama

Mahsina, SE., M.Si
NIDN. 0717047803

Pembimbing Pendamping

Dra. Ec. Ec. Tri Lestari, M.Si
NIDN. 0710086701

Tim Penguji
Ketua

Syafii, SE., M. Ak.
NIDN. 070587302

Sekretaris

Arief Rahman., SE., M.Si
NIDN. 0722107604

Anggota

Dra. Ec. Ec. Tri Lestari, M.Si
NIDN. 0710086701

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya

Dr. Hj. Siti Rosyafah Dra. Ec.,MM.
NIDN. 0703106403

Dipindai dengan CamScanner

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurus Shofa

N.I.M : 1512311124

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Krs Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya " adalah benar– benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjana saya).

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 30 Juni 2020

Yang membuat Pernyataan,

Nurus Shofa

NIM 1512311124

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM APLIKASI KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA". Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Jurusan Akuntansi Universitas Bhayangkara Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada;

1. Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan dalam menyusun skripsi ini.
2. Baba dan Mama yang selalu memberi semangat, dukungan serta doa kepada penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan dalam munyusun skripsi ini.
3. Mbak Rofa, Cak Si, Ahmad, Maryam, Fatima, Wefa dan Sifa yang selalu selalu memberi semangat, dukungan serta doa kepada penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan dalam munyusun skripsi ini.
4. Ibu Mahsina, SE.,M.Si, Alm bapak Ali Rasyidi, SE.,M.Ak, dan ibu Dra. Ec. L. Tri Lestari, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan baik dan sabar membimbing penulis, dan yang telah meluangkan waktu dan pikiran hingga penulis dapat menyusun skripsi ini.

5. Lalala (Mbak Merry, Mbak DK, Mbak Dea, Yua, Lisa) yang selalu memberi dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini, serta menjadi moodboster untuk penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Om dan Tante yang telah memberi semangat, dukungan dan saran dalam menyusun skripsi ini, serta selalu menerima penulis untuk ngeprint gratis hehehe...
7. Saudara dan keluarga yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberi dukungan, semangat serta doa kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Teman-teman Akuntansi angkatan 15' yang selalu memberi dukungan, bantuan dan yang sedang berjuang menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah membantu penulis dalam pengambilan data untuk skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya dan membalas segala amal kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangunkan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 6 juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI i

HALAMAN PENGESAHAN..... ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL..... ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN..... xi

ABSTRAK xii

ABSTRACT xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah.....3

1.3 Tujuan Penelitian.....4

1.4 Manfaat Penelitian.....5

1.5 Sistematika Penulisan.....5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....7

2.2 Landasan Teori 13

2.2.1 Sistem 13

2.2.1.1 Pengertian Sistem.....13

2.2.1.2 Klasifikasi Sistem 13

2.2.1.3 Karakteristik Sistem 14
2.2.2 Informasi 14
2.2.2.1 Pengertian Informasi 14
2.2.3 Sistem Informasi 15
2.2.3.1 Pengertian Sistem Informasi 15
2.2.3.2 Ciri-ciri Sistem Informasi 15
2.2.4 Teknologi Informasi 16
2.2.4.1 Pengertian Teknologi Informasi 16
2.2.5 Kualitas Layanan 16
2.2.5.1 Pengertian Kualitas Layanan 16
2.2.5.2 Dimensi Kualitas Layanan 17
2.2.6 Kartu Rencana Studi Online 18
2.2.6.1 Pengertian Kartu Rencana Studi Online 18
2.2.7 Kepuasan Pelanggan 19
2.2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa 19
2.2.7.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 19
2.2.7.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan 21
2.3 Kerangka Konseptual 21
2.4 Hipotesis 22
BAB III. METODE PENELITIAN
3.1 Kerangka Proses Berfikir 26
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 27
3.2.1 Definisi Operasional 27
3.2.1.1 Definisi Indikator Variabel *independen* dan *dependen* 27
3.2.2 Pengukuran Variabel 28

3.3 Teknik Penentuan Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 29
3.3.1 Populasi 29
3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 29
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian 30
3.5 Prosedur Pengumpulan Data 30
3.5.1 Jenis Data 30
3.5.2 Sumber Data 30
3.5.3 Pengumpulan Data 31
3.5.4 Instrumen Yang Digunakan 32
3.6 Pengujian Data 32
3.6.1 Uji Validitas Data 32
3.6.2 Uji Reabilitas Data 34
3.7 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis 34
3.7.1 Teknik Analisis Data 34
3.7.1.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif 34
3.7.1.2 Analisis Regresi Linier Berganda 34
3.7.2 Uji Hipotesis 35
3.7.2.1 Uji t (t-test) 35
BAB IV PEMBAHASAN
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian 36
4.1.1 Gambaran Umum 36
4.1.1.1 Sejarah Universitas Bhayangkara Surabaya 36
4.1.1.2 Visi Universitas Bhayangkara Surabaya 38
4.1.1.3 Misi Universitas Bhayangkara Surabaya 38

4.1.1.4 Tujuan Universitas Bhayangkara Surabaya 38
4.1.1.5 Sasaran Pokok Universitas Bhayangkara Surabaya 39
4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian 40
4.3 Analisis Hasil penelitian dan Pengujian Hipotesis 42
4.3.1 Uji Analisis Data 42
4.3.1.1 Uji Validitas 42
4.3.1.2 Uji Reliabilitas 43
4.3.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda 44
4.3.2 Hasil Uji Hipotesis 46
4.3.2.1 Uji t (Parsial) 46
4.4 Pembahasan 49
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan 52
5.2 Saran 53
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 12

Tabel 3.1 Desain Instrumen Penelitian Kuantitatif.....33

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... 41

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia..... 41

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan program studi..... 41

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan semester..... 41

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 42

Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Variabel Independen..... 43

Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Dependen 43

Tabel 4.8 Hasil Regresi Linear Berganda 44

Tabel 4.9 Hasil Uji t (Parsial) 47

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 21

Gambar 3.1 Kerangka Proses Berfikir 24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Hasil Kuesioner penelitian

Lampiran 3: Hasil Olah Data SPSS

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM APLIKASI KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA

Oleh :

Nurus Shofa

Penelitiam ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Aplikasi KRS *Online* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 95 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Simple Random Sampling*. Kuesioner di uji validitas dan reabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif akuntitatif dan analissi regresi berganda. Uji hipotesis yang digunakan adalah Uji t dengan menggunakan SPSS.

Hasil pengujian parsial yang telah dilakukan dengan alat bantu komputer menggunakan program aplikasi SPSS menyatakan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing variabel independen yaitu Reliabilitas (X1) sebesar 0,816, Daya Tanggap (X2) sebesar 0,015, Jaminan (X3) sebesar 0,016, Empati (X4) sebesar 0,022, Bukti Fisik (X5) sebesar 0,076, dan Efisiensi (X6) sebesar 0,931. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa variabel Reliabilitas (X1), Bukti Fisik (X5), dan Efisiensi (X6) memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, artinya variabel Reliabilitas (X1), Bukti Fisik (X5), dan Efisiensi (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dan Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya variabel Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Aplikasi KRS Online Universitas Bhayangkara Surabaya sudah cukup baik, akan tetapi peningkatan dan perbaikan tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: kualitas layanan, sistem aplikasi, kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE SYSTEM ONLINE KRS APPLICATION SYSTEM TO THE SATISFACTION OF FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDENTS OF BHAYANGKARA UNIVERSITY SURABAYA

By:

Nurus Shofa

This research aims to determine the Effect of Service Quality Online KRS Application System on Student Satisfaction of the Faculty of Economics and Business, Bhayangkara University, Surabaya. The sample used in this study were 95 respondents. The sampling technique used in this study is the Simple Random Sampling technique. The questionnaire was tested for validity and reliability. The analysis technique used is a descriptive accounting analysis and multiple regression analysis. The hypothesis test used is the t test using SPSS.

The results of partial tests conducted with computer aids using the SPSS application program state that the significance value for each independent variable is Reliability (X1) of 0.816, Responsiveness (X2) of 0.015, Guarantee (X3) of 0.016, Empathy (X4)) amounting to 0.022, Physical Proof (X5) of 0.076, and Efficiency (X6) of 0.931. From these data it can be seen that the variables Reliability (X1), Physical Evidence (X5), and Efficiency (X6) have a significance value greater than 0.05, meaning that the variable Reliability (X1), Physical Evidence (X5), and Efficiency (X6)) no significant effect on student satisfaction (Y). And Responsiveness (X2), Guarantee (X3), Empathy (X4) has a significance value less than 0.05, meaning that the variable Responsiveness (X2), Guarantee (X3), Empathy (X4) has a significant effect on student satisfaction (Y). From the above statement it can be concluded that the quality of KRS Online Application Services at Bhayangkara University Surabaya is quite good, but improvements and improvements still need to be done to improve service quality and increase student satisfaction.

Keywords: service quality, application system, student satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, begitu banyak perubahan dan kemajuan dalam berbagai bidang dan sendi kehidupan masyarakat. Salah satunya adalah dalam bidang teknologi informasi. Dengan berkembang teknologi informasi yang sangat pesat, masyarakat semakin mudah dalam mendapatkan informasi yang mereka inginkan. Di Indonesia sendiri perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi sudah sangat bagus, dalam bidang pekerjaan maupun dalam kehidupan sehari-hari. Tidak terkecuali dalam bidang pendidikan.

Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi juga sangat berpengaruh dalam bidang layanan pendidikan, mulai dari proses administrasi sampai input dan output data peseta didik. Pelayanan merupakan kunci utama dari baik atau tidaknya kualitas suatu jasa, terutama pelayanan di bidang pendidikan seperti di universitas atau perguruan tinggi.

Menurut Yulfiana (2016) Sistem informasi akademik dapat mencerminkan kualitas pengelolaan sebuah perguruan tinggi dan merupakan salah satu upaya instansi pendidikan memberikan layanan yang berkualitas untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada mahasiswa. Sebuah pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu

sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai (Dwi dkk:2017).

Zaithaml 2002 (dalam Adila 2017) berdasarkan tinjauannya mengungkapkan bahwa kualitas layanan kini sudah berkembang melalui teknologi informasi sebagai strategi untuk mencapai kesuksesan perusahaan atau lembaganya. Menurut Zaithaml terdapat 6 (enam) dimensi kualitas layanan yang merupakan skala inti layanan *online* yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang disampaikan oleh perusahaan, yaitu: lima dimensi SERVQUAL (yang meliputi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*)) dan satu dimensi pada E-SERVQUAL yaitu efisiensi (*efficiency)*.

Ubhara Surabaya atau Universitas Bhayangkara Surabaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di surabaya. Universitas Bhayangkara Surabaya juga ikut berkontribusi dan berkomitmen dalam bidang pendidikan (akademik). Dengan visi "Pada tahun 2030 Menjadi Perguruan Tinggi Swasta yang unggul dan kompetitif mampu memenuhi harapan masyarakat dan Polri" Universitas Bhayangkara Surabaya selalu berusaha menjadi perguruan tinggi yang lebih baik.

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, pada tahun 2012 Universitas Bhayangkara Surabaya menerapkan sistem aplikasi KRS Online, dimana dalam sistem aplikasi ini terdapat beberapa fitur diantaranya, Kartu Rencana Studi(KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), jadwal perkuliahan, informasi keuangan atau informasi pembayaran SPP mahasiswa dan sebagainya. Dengan

adanya sistem aplikasi KRS online ini diharapkan dapat memudahkan mahasiswa memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "pengaruh kualitas layanan sistem aplikasi KRS Online terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumusakan masalah sebagai berikut:

1. Apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi reliabilitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya?
2. Apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi daya tanggap layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya?
3. Apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi jaminan layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya?
4. Apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi empati layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya?
5. Apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi bukti fisik layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya?

6. Apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi efisiensi layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi reliabilitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Untuk mengetahui apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi daya tanggap layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Untuk mengetahui apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi jaminan layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Untuk mengetahui apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi empati layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
5. Untuk mengetahui apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi bukti fisik layanan berpengaruh terhadap kepuasan

mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

6. Untuk mengetahui apakah layanan sistem aplikasi KRS Online jika dilihat dari dimensi efisiensi layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

   Diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan informasi bagi manajemen perusahaan dalam pengembangan mutu pelayan dan pengambilan keputusan untuk menentukan langkah pemecahan masalah yang dihadapi.

2. Bagi Peneliti

   Diharapkan dapat memberikan informasi untuk penelitian selanjutnya dan penelitian ini dapat dikembangkan lebih luas lagi.

3. Bagi Penulis

   Dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan sistem aplikasi KRS Online terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

1.5 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi dengan judul pengaruh kualitas layanan sistem aplikasi KRS Online terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis

Universitas Bhayangkara Surabaya tersusun 5 (lima) bab, dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Konseptual, dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari Kerangka Proses Berfikir, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Teknik Penentuan Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel, Lokasi dan Waktu Penelitian, Prosedur Pengumpulan Data, Pengujian Data, Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari Obyek Penelitian, Hasil Penelitian, Analisis hasil Penelitian, Pengujian Data dan Pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai Kesimpulan dan Saran yang di ambil dari Hasil Pembahasan peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Yulfiana (2016) dalam Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, yang berjudul "Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi sistem informasi akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Implementasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang berdasarkan pada pendekatan Kuantitatif. Subjek penelitian adalah Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Selanjutnya, metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan rumus regresi linear sederhana dilakukan melalui program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh signifikan antara implementasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan Mahasiwa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar sebesar 26%, dan (2) Faktor pendukung dan penghambat yang dirasakan oleh mahasiswa dalam implementasi

SIAKAD terdapat pada kecepatan, ketepatan waktu, dan kemudahan dalam mengakses.

Adapun perbedaan dengan penulis, yaitu:

a. Objek penelitian yang diteliti, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulfiana menggunakan objek Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, sedangkan penelitian saat ini menggunakan objek Universitas Bhayangkara surabaya.
b. Tempat penelitian, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulfiana tempat penelitian dilakuakan di Kota Makassar, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Kota surabaya.
c. Jumlah sampel yang digunakan, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulfiana jumlah sampel yang digunakan dalam penelitiannya adalah sebanyak 96 sampel, sedangkan pada penelitian sekarang jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 95 sampel.

Persamaan dengan penulis terdapat pada:

a. Alat uji, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulfiana dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan SPSS sebagai alat uji statistika.
b. Teknik pengumpulan data, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulfiana dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan kuisioner, wawancara, dan studi pustaka/observasi sebagai teknik pengambilan data.

2. Mayasari Rika (2017) dalam Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, yang berjudul “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)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dalam ferspektif ekonomi Islam. Hasil penelitian menunjukkan 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, dan 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 realibility, responsiveness, assurance danempaty, namun masih ada dimensi yang belum dilakukan dengan baik yaitu dimensi tangible.

Adapun berdedaan dengan penulis, yaitu:

a. Objek penelitian yang diteliti, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari menggunakan objek Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, sedangkan penelitian saat ini menggunakan objek Universitas Bhayangkara Surabaya.

b. Tempat penelitian, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari tempat penelitian dilakuakan di Lampung, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Kota surabaya.

c. Jumlah sampel, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari jumlah sampel yang digunakan dalam penelitiannya adalah sebanyak 96 sampel, sedangkan pada penelitian sekarang jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 95 sampel.

Persamaan dengan penulis yaitu:

a. Alat uji, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan SPSS sebagai alat uji statistika.

b. Teknik pengambilan sampel yang digunakan sama, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari dan peneliti saat ini sama-sama menggunakan teknik simple random sampling.

3. Dwi Oktaviana Luzi dkk (2017) dalam Jurnal CITISEE, STMIK Amikom, Purwokerto, yang berjudul "Analisis Penerapan Sistem KRS Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa STMIK Amikom Purwokerto Menggunakan Metode UTAUT". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Penerapan Sistem KRS Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa STMIK Amikom Purwokerto Menggunakan Metode UTAUT. Hasil penelitian menunjukkan, a) Secara parsial Performance Exptectancy berpengaruh negatif terhadap dengan kepuasan mahasiswa terhadap penerapan sistem KRS Online sebesar 47,0% sedangkan 53,0% Kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. b) Secara

parsial effort exptectancy tidak berpengaruh negatif dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penerapan sistem KRS Online sebesar 39,8% sedangkan 60,2% Kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. c) Secara parsial social influence berpengaruh negatif dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem KRS Online sebesar 21,6% sedangkan 78,4% Kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. d) Secara parsial facilitating conditions berpengaruh negatif dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem KRS Online sebesar 26,0% sedangkan 74,0% Kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Adapun berdedaan dengan penulis, yaitu:

a. Objek penelitian yang diteliti, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi menggunakan objek STMIK Amikom Purwokerto, sedangkan penelitian saat ini menggunakan objek Universitas Bhayangkara Surabaya.
b. Tempat penelitian, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Supartiningsih tempat penelitian dilakuakan di Purwokerto, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Kota surabaya.
c. Jumlah sampel yang digunakandan, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitiannya adalah sebanyak 93 sampel, sedangkan pada penelitian sekarang jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 95 sampel.

Persamaan dengan penulis, yaitu:

a. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi dan penelitian saat ini sama-sama meneliti tentang kepuasan pelanggan/mahasiswa.

b. Alat uji yang digunakan, Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Supartiningsih dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan SPSS sebagai alat uji statistik.

Dari deskripsi penjelasan persamaan dan perbedaan diatas dapat disimpulkasn seperti yang tampil pada tabel 2.1.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Yulfiana, 2016	Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar	a. Alat uji yang digunakan sama yaitu SPSS. b. Teknik pengumpulan data.	a. Objek penelitian b. Tempat penelitian c. Jumlah sampel yang digunakan.
2.	Mayasari Rika, 2017	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)	a. Alat uji yang digunakan sama yaitu SPSS. b. Teknik pengambilan sampel yang digunakan.	a. Objek penelitian b. Tempat penelitian c. Jumlah sampel
3.	Dwi Oktaviana Luzi dkk, 2017	Analisis Penerapan Sistem KRS Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa STMIK Amikom Purwokerto Menggunakan Metode UTAUT	a. Sama meneliti tentang kepuasan pelanggan/mahasiswa b. Alat uji yang digunakan sama yaitu SPSS.	a. Objek penelitian b. Tempat penelitian c. Jumlah sampel yang digunakandan

Sumber: Peneliti (2020)

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Sistem

2.2.1.1 Pengertian Sistem

Romney dan Stienbart (2016:3) menyatakan bahwa Sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan.

Menurut Rahmawati (2017) sistem adalah sebuah tatanan (keterpaduan), sekelompok unsur atau elemen yang berhubungan satu dengan yang lain untuk mencapai suatu tujuan.

Sistem menurut Swasti (2017) merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang saling berkaitan atau rangkaian kegiatan yang membentuk suatu jaringan prosedur dan berfungsi dalam mencapai sebuah tujuan sesuai dengan yang diharapkan oleh semua pihak.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan beberapa atau lebih unsur/elemen/komponen yang saling terkait, saling terhubung, saling mendukung, saling tergantung satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.2.1.2 Klasifikasi Sistem

Menurut Andara dan Lukman (2016:5) sistem dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa aspek, antara lain:

1. Ditinjau dari sudut penciptanya
   a. Sistem alamiah (sistem ciptaan Tuhan).
   b. Sistem buatan manusia.
2. Ditinjau dari sudut keberadaannya
   a. Sistem fisik, yaitu suatu sistem yang keberadaaanya dapat dilihat secara fisik.
   b. Sistem abstrak, suatu sistem yang tidak berwujud fisik.
3. Ditinjau dari derajat interaksi dengan lingkungan luar

a. Sistem terbuka, suatu sistem yang keberadaaanya banyak dipengaruhi oleh lingkungan luar sistem tersebut.
b. Sistem tertutup, suatu sistem yang keberadaannya tidak dipengaruhi oleh lingkungan luar. Dalam kehidupan sehari-hari hampir tidak ada sistem yang bersifat tertutup sepenuhnya.

4. Ditinjau dari derajat kepastiannya
   a. Sistem tertentu (*deterministic system*), yaitu suatu sistem dimana perilaku, aktivitas atau hasil dari sistem tersebut dapat diprediksi secara pasti.
   b. Sistem probabilistik (*probabilistic system*), yaitu suatu sistem di mana perilaku, aktivitas, dan hasil dari suatu sistem sulit diprediksi secara pasti.

2.2.1.3 Karakteristik Sistem

Setiap sistem mempunyai karakteristik, atau ciri-ciri pokok sebagai berikut (Andara dan Lukman 2016:8):

a. Dalam satuan unit/entitas (*a unit, an entity*)
b. Ada komponen-komponen (*components, elements, parts*)
c. Setiap komponen saling berinteraksi (*interface, interaction*)
d. Ada batasan sistem (*system boundary*)
e. Ada lingkungan luar sistem (*environment*)
f. Model aktivitas sistem: masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*)
g. Ada tujuan sistem (*goal, objective*)
h. Suatu kegiatan yang berulang secara natural (*natural repeating*)

2.2.2 Informasi

2.2.2.1 Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan (Romney dan Stienbart 2016:4).

Menurut Andara dan Lukman (2016) Informasi adalah hasil olahan data yang bermanfaat bagi pengguna informasi.

Menurut Mahardika (2017) Informasi merupakan data yang diolah kemudian menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerima, mampu menggambarkan suatu kejadian (*event*), dan kesatuan nyata (*fact and entity*), serta digunakan dalam pengambilan keputusan strategi.

Menurut Rahmawati (2017) informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Informasi adalah sekumpulan data yang telah dikelola sedemikian rupa yang bermanfaat bagi penerima informasi dan berguna dalam proses pengambila keputusan.

2.2.3 Sistem Informasi

2.2.3.1 Pengertian Sistem Informasi

Laudon (2014) dalam (Ardana dan Lukman 2016) mengemukakan bahwa sistem informasi didefinisikan secara teknis sebagai suatu rangkaian yang komponen-komponennya saling terkait yang mengumpulkan (dan mengambil kembali), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian perusahaan.

Menurut Rahmawati (2017) Sistem Informasi adalah suatu rangkaian komponen yang saling berkaitan untuk mengumpulkan, memproses serta menyimpan informasi yang mendukung fungsi operasi organisasi dalam pengambilan keputusan.

Menurut Mahardika (2017) sistem informasi adalah sistem yang ada pada teknologi informasi yang digunakan oleh manusia yang dikumpulkan dan dianalisa untuk mendapatkan informasi agar tujuannya tercapai dalam mengambil keputusan.

2.2.3.2 Ciri-ciri Sistem Informasi

Menurut Ardana dan Lukman (2016) ciri-ciri sistem informasi adalah:

a. Satu-kesatuan: satu-kesatuan organisasi
b. Bagian-bagian: ada manajemen, karyawan, pemangku kepentingan (*stakeholder*) lainnya, gedung kantor, sub-sistem komputer (perangkat

keras, perangkat lunak, perangkat jaringan, sumber daya manusia, basis data dan informasi)

c. Terjalin erat: tercermin dalam bentuk hubungan, interaksi, prosedur kerja sama antar manajemen, karyawan dan subsistem komputer yang diatur dalam bentuk berbagai prosedur dan instruksi kerja,
d. Mencapai tujuan: menghasilkan informasi yang berkualitas bagi manajemen dan pemangku kepentingan lainnya.

2.2.4 Teknologi Informasi

2.2.4.1 Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Hidayat (2017) teknologi informasi adalah seperangkat alat yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi.

Menurut Nurdiana (2016) teknologi informasi merupakan bagian dari sistem informasi yang menggunakan perangkat komputer berupa perangkat keras maupun perangkat lunak yang berguna untuk meningkatkan penyaluran informasi agar menjadi lebih efektif dan berkualitas.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah seperangkat alat yang digunakan untuk membantu manusia dalam membuat, menyimpan, mengkomunikasikan dan/atau menyalurkan informasi menjadi lebih mudah dan berkualitas dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi.

2.2.5 Kualitas Layanan

2.2.5.1 Pengertian kualitas layanan

Goetsch & Davis (1994) dalam (Tjiptono, 2012) merumuskan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Passe (2016) kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Cronin dan Taylor (1992) dalam (Setiawan 2016) mengidentifikasi kualitas pelayanan sebagai anteseden kepuasan dan berpendapat bahwa kualitas layanan (service quality) memiliki dampak yang lebih rendah pada niat dibandingkan dengan kepuasan konsumen.

2.2.5.2 Dimensi kualitas layanan

Berdasarkan hasil penelitian Zeithaml, et al terdapat 5 (lima) dimensi dari konsep SERVQUAL yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya (yang meliputi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*)) dan terdapat 7 (tujuh) dimensi dari model E- SERVQUAL atau kualitas layanan online (yang meliputi efisiensi (*efficiency*), reliabilitas (*reliability*), *fulfillment,* privasi (*privacy*), daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi, kontak (*contact*)).

Lima dimensi yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya meliputi:

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Tujuh dimensi dari model E-SERVQUAL atau kualitas layanan online meliputi:

1. Efisiensi, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
2. Reliabilitas, berkenaan dengan fungsionalitas teknik situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaiman mestinya.
3. *Fulfillment,* mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
4. Privasi, berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.
5. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kemampuan pengecer online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengambilan produk, dan menyediakan garansi online.
6. Kompensasi, meliputi pengambilan uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan.
7. Kontak (*contact*), mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf pelayanan pelanggan secara online atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin).

Enam dimensi pada E-SERVQUAL yaitu *reliability, fulfillment, privacy, responsiveness,* kompensasi dan *contact* memiliki kesamaan maksud atau aspek yang sama dengan lima dimensi SERVQUAL yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*).

Lima dimensi SERVQUAL dan satu dimensi pada E-SERVQUAL yaitu efisiensi (*efficiency*) yang dikemukakan oleh Zeithaml, merupakan skala inti layanan *online* yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang disampaikan.

2.2.6 Kartu Rencana Studi Online

2.2.6.1 Pengertian Kartu Rencana Studi Online

Menurut Mahmudah dalam Pratama (2011) Kartu Rencana Studi adalah sebuah kartu atau borang (form) yang berisi tentang jumlah dan jenis mata kuliah

yang harus diambil atau diprogram, sesuai dengan hasil prestasi mahasiswa pada semester sebelumnya dan prasyarat tiap mata kuliah. Khusus semester 1, mata kuliah yang diprogram adalah paket wajib. Dalam KRS tercantum data mahasiswa (NPM, Nama, Kelas, Jurusan, Jumlah Semester dan Tahun Akademik yang diikuti), Kode Mata Kuliah, Mata Kuliah, SKS dan Kelas yang diikuti. Pelaksanaan aplikasi sistem informasi KRS online dilakukan oleh mahasiswa dari setiap program studi yang akan mengikuti perkuliahan tiap semester. Dapat disimpulkan bahwa KRS (Kartu Rencana Studi) Online adalah suatu sistem registrasi perkuliahan yang digunakan oleh mahasiswa untuk proses pengambilan mata kuliah dan jadwal kuliah (Dwi Oktaviana Luzi dkk:2017).

2.2.7 Kepuasan Pelanggan

2.2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa

Hill dkk (1999) dalam (Tjiptono 2012), mendeskripsikan kepuasan pelanggan sebagai ukuran kinerja ‘Produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (customer requirements).

Zulian berpendapat (dalam Mayasari 2017) bahwa, “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan yang didapat atau tanggapan yang diberikan oleh mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh universitas atau perguruan tinggi.

2.2.7.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggannya. Kotler (2002) dalam (Karomillah, 2015) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggannya, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

   Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.
2. Survei kepuasan pelanggan

   Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

   Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya:

   a. *Directly Reported Satisfaction,* pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
   b. *Derived Dissatisfaction,* pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
   c. *Problem Analysis,* pelanggan yang dijasikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
   d. *Importance-Performance Analysis,* dalam teknik ini responden diminta meranking sebgai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.
3. Belanja simulasi (*Ghost shopping*)

   Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dari pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan produk temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.
4. Analisis pelanggan yang hilang (*last customer analysis*)

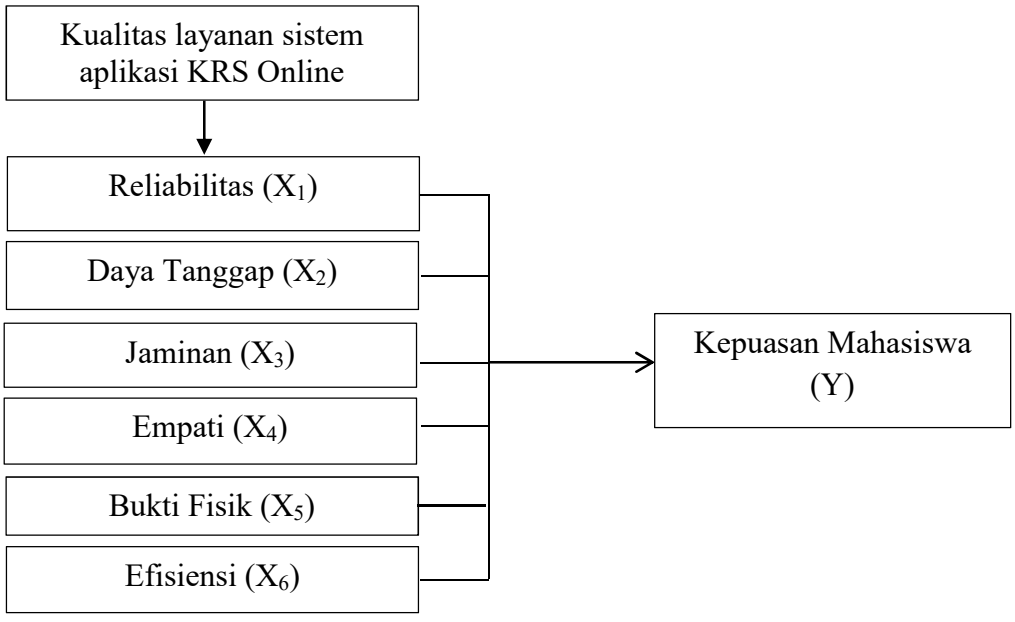
Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang di harapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2.7.3 Tujuan pengukuran kepuasan pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan (Tjiptono 2012:320), diantaranya:

1. Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yaksi aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
2. Menentuka tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

2.3 Kerangka Konseptual



Sumber: peneliti (2020)

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi sementara terhadap pertanyaan atau rumusan masalah yang ada, dimana rumusan masalah penelitian ini ialah apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Menurut Zaithaml terdapat 6 (enam) dimensi kualitas layanan yang merupakan skala inti layanan *online* yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang disampaikan oleh perusahaan, yaitu: lima dimensi SERVQUAL (yang meliputi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*)) dan satu dimensi pada E-SERVQUAL yaitu efisiensi (*efficiency)*.

1. Berdasarkan teori Cronin dan Taylor (1992) dalam (Setiawan, 2016) yang berbunyi "kualitas pelayanan sebagai anteseden kepuasan dan berpendapat bahwa kualitas layanan (service quality) memiliki dampak yang lebih rendah pada niat dibandingkan dengan kepuasan konsumen", dan,

   Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung, dimana didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. Dari teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

   H1: Bahwa dimensi reliabilitas variabel (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

2. Berdasarkan teori Cronin dan Taylor (1992) dalam (Setiawan, 2016) yang berbunyi “kualitas pelayanan sebagai anteseden kepuasan dan berpendapat bahwa kualitas layanan (service quality) memiliki dampak yang lebih rendah pada niat dibandingkan dengan kepuasan konsumen”, dan,

   Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung, dimana didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. Dari teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

   H2: Bahwa dimensi daya tanggap variabel (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

3. Berdasarkan teori Cronin dan Taylor (1992) dalam (Setiawan, 2016) yang berbunyi “kualitas pelayanan sebagai anteseden kepuasan dan berpendapat bahwa kualitas layanan (service quality) memiliki dampak yang lebih rendah pada niat dibandingkan dengan kepuasan konsumen”, dan,

   Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung, dimana didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. Dari teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Bahwa dimensi jaminan variabel (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

4. Berdasarkan teori Cronin dan Taylor (1992) dalam (Setiawan, 2016) yang berbunyi "kualitas pelayanan sebagai anteseden kepuasan dan berpendapat bahwa kualitas layanan (service quality) memiliki dampak yang lebih rendah pada niat dibandingkan dengan kepuasan konsumen", dan,

   Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung, dimana didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. Dari teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

   H4: Bahwa dimensi empati variabel (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

5. Berdasarkan teori Cronin dan Taylor (1992) dalam (Setiawan, 2016) yang berbunyi "kualitas pelayanan sebagai anteseden kepuasan dan berpendapat bahwa kualitas layanan (service quality) memiliki dampak yang lebih rendah pada niat dibandingkan dengan kepuasan konsumen", dan,

   Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung, dimana didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. Dari teori dan hasil

penelitian terdahulu tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Bahwa dimensi bukti fisik variabel (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

6. Berdasarkan teori Cronin dan Taylor (1992) dalam (Setiawan, 2016) yang berbunyi "kualitas pelayanan sebagai anteseden kepuasan dan berpendapat bahwa kualitas layanan (service quality) memiliki dampak yang lebih rendah pada niat dibandingkan dengan kepuasan konsumen", dan,

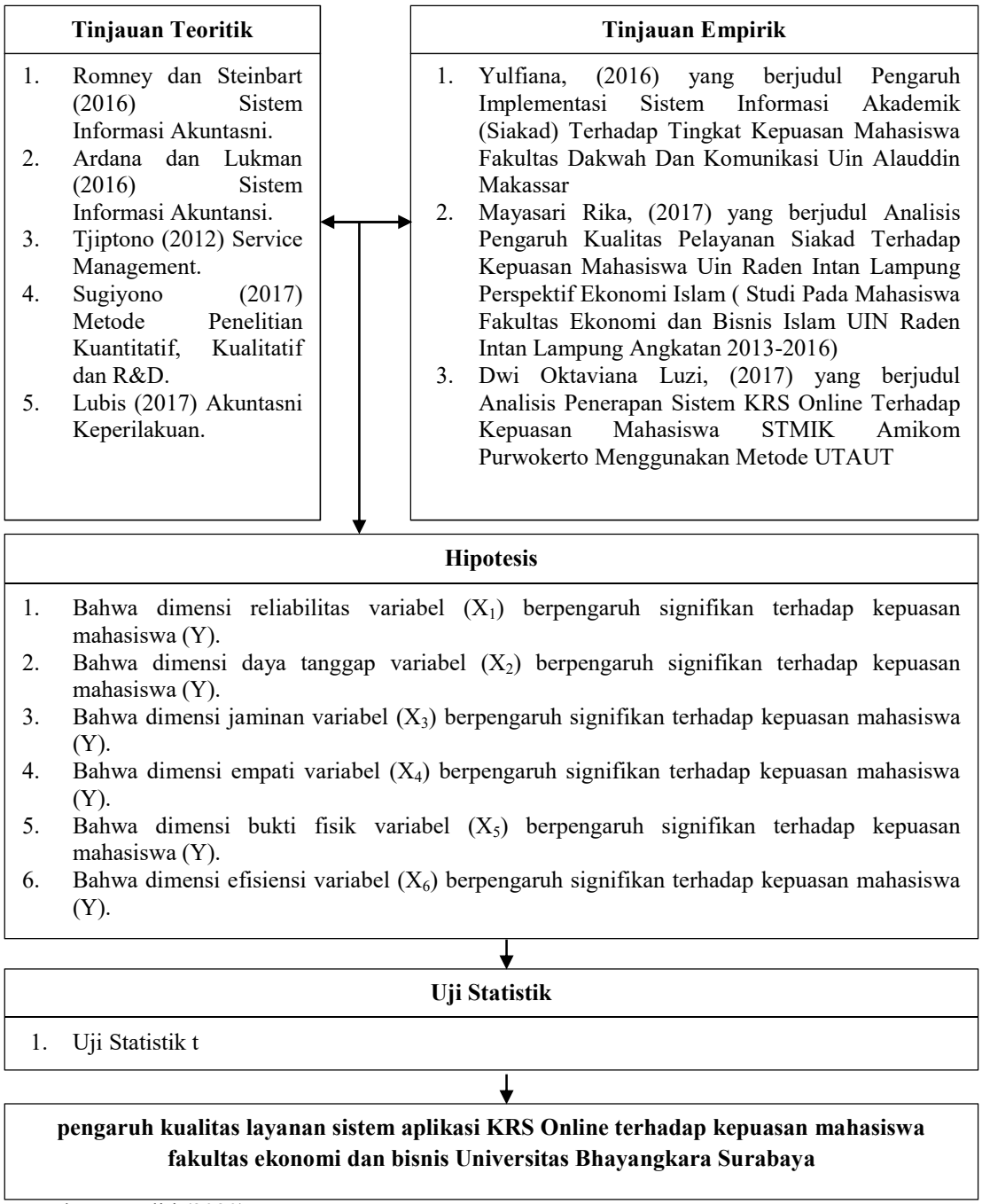
   Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mayasari tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung, dimana didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. Dari teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

   H6: Bahwa dimensi efisiensi variabel (X_6) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Proses Berfikir



Sumber: peneliti (2020)

Gambar 3.1
Kerangka Proses Berfikir

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.2.1 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah pernyataan tentang definisi dan pengukuran variabel dalam penelitian secara operasional, baik berdasarkan teori yang sudah ada, penelitian terdahulu dan pengalaman empiris (Alviana, 2018).

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reliabilitas : (X_1)
2. Daya Tanggap : (X_2)
3. Jaminan : (X_3)
4. Empati : (X_4)
5. Bukti Fisik : (X_5)
6. Efisiensi : (X_6)
7. Kepuasan Pasien : (Y_1)

3.2.1.1 Definisi indikator variabel *independen* dan *dependen*

Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan efisiensi adalah sebagai variabel bebas (*independen*) dan kepuasan pasien adalah sebagai variabel terikat (*dependen*).

1. Reliabilitas yaitu kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan layanan dengan segera dan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
2. Daya Tanggap yaitu respon cepat tanggap terhadap keluhan yang adukan oleh mahasiswa tentang pelayanan yang diberikan.
3. Jaminan yaitu kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan mahasiswa (*confidence*).

4. Empati yaitu memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan memberikan kemudahan kepada mahasiawa untuk melakukan hubungan atau berkomunikasi.
5. Bukti Fisik yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan yang jelas dan informatif.
6. Efisiensi yaitu meliputi kemampuan mahasiswa dalam mengakses layanan dan layanan dapat diakses dengan cepat.
7. Kepuasan mahasiswa adalah respon atau tanggapan yang diberikan oleh mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh universitas atau perguruan tinggi.

3.2.2 Pengukuran variabel

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk pengukuran variabel. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017:93). Responden diminta untuk menilai suatu objek atau konsep dalam 5 (lima) point tingkatan yang menggunakan daftar pertanyaan atau kuisioner. Skor jawaban berskala 1 sampai 5 dengan kriteria sebagai berikut:

Skor 1 = jika responden sangat tidak setuju

Skor 2 = jika responden tidak setuju

Skor 3 = jika responden ragu-ragu

Skor 4 = jika responden setuju

Skor 5 = jika responden sangat setuju

3.3 Teknik Penentuan Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah para mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2017:81). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dengan menggunakan *Probability Sampling* dengan teknik "*Simple Random Sampling*", yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono 2017:82). Penentuan jumlah sampel atau responden ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

Keterangan : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakpastian

Besar populasi (N) dalam penelitian ini adalah 2.010 dan persentase kelonggaran ketidakpastian (e) sebesar 10%, besar populasi (N) berdasarkan data yang di dapat dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kementerian Riset,

Teknologi Dan Pendidikan Tinggi, data pelaporan tahun 2018/2019, dengan rincian jurusan akuntansi sebanyak 999 mahasiswa, jurusan manajemen sebanyak 871 mahasiswa, dan jurusan ekonomi pembangunan sebanyak 140 mahasiswa. Maka besar sampel adalah:

$$n = \frac{2.010}{1 + 2.010(0.1)^2}$$

$$= 95{,}26 \text{ (dibulatkan menjadi 95)}$$

Berdasarkan dari perhitungan tersebut maka jumlah anggota sampel yang digunakan dalam penelitian ini berkisar 95 responden.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Universitas Bhayangkara Surabaya di Jalan Jl. Ahmad Yani No.14, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota SBY, Jawa Timur 60231. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Desember 2019 sampai terkumpulnya data.

3.5 Prosedur Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek. Jenis data subjek merupakan jenis data riset yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek riset (Lubis, 2017:248)

3.5.2 Sumber Data

1. Sumber Primer (Sugiono, 2017:137) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang langsung diperoleh

dari responden, berupa jawaban pertanyaan dari kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

2. Sumber Data Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang atau lewat dokumen (Sugiono, 2017:137). Data yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan obyek penelitian Data yang diambil dari literatur, jurnal, skripsi, artikel.

3.5.3 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Kuisioner

Kuisioner merupakan daftar pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan secara terstruktur dengan disertai alternatif jawaban yang berkaitan dengan penelitian. Kuisioner diambil untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem aplikasi KRS Online terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

2) Wawancara

Wawancara Merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan secara langsung dan bertatap muka dengan responden. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi tambahan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini peneliti hanya mewawancarai beberapa responden untuk melengkapi data dari hasil kuisioner.

3) Observasi (pengamatan)

Sutrisno Hadi (1986) dalam (Sugiyono, 2017:145) mengemukakan bahwa, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan spikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi dilakukan peneliti untuk memperkuat data dan mendukung hasil dari kuesioner dan wawancara.

3.5.4 Instrumen yang digunakan

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2017:102). Dalam penelitian ini skala likert digunakan untuk mengukur variabel dalam kuisioner yang akan dibagikan kepada responden. Adapun desain instrumen penelitian seperti yang dapat dilihat pada tabel 3.1.

3.6 Pengujian Data

Dalam penelitian ini pengujian data terhadap variabel-variabel penelitian dilakukan menggunakan bantuan komputer, program perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah program aplikasi SPSS.

3.6.1 Uji Validitas Data

Menurut Sugiyono (2017:121) Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Hasil dari pengujian tersebut akan diperoleh instrumen data yang valid dan yang tidak valid, dengan menbandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel}. Apabila r_{hitung} > dari

r_{tabel} maka instrumen tersebut valid, namun apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tersebut tidak valid dan tidak dipergunakan dalam penelitian.

Tabel 3.1
Desain Instrumen Penelitian Kuantitatif

Variabel		**Indikator**	**Instrumen**
Independen/dependen	**Dimensi**		
Kualitas layanan sistem aplikasi KRS Online (X)	Reliabilitas (X_1)	1. Mudah dan tepat 2. Dapat digunakan dimanapun 3. Dapat digunakan 24 jam 4. Tidak perlu mengantri 5. Sesuai yang dijanjikan	Skala likert Skor 1 = sangat tidak setuju Skor 2 = tidak setuju Skor 3 = ragu-ragu Skor 4 = setuju Skor 5 = sangat setuju
	Daya tanggap (X_2)	1. Keluhan ditanggapi cepat 2. Pelayanan keluhan tidak dibedakan	Skala likert Skor 1 = sangat tidak setuju Skor 2 = tidak setuju Skor 3 = ragu-ragu Skor 4 = setuju Skor 5 = sangat setuju
	Jaminan (X_3)	1. Aman dan dijaga kerahasiaannya 2. Ada *contact center*	Skala likert Skor 1 = sangat tidak setuju Skor 2 = tidak setuju Skor 3 = ragu-ragu Skor 4 = setuju Skor 5 = sangat setuju
	Empati (X_4)	1. Memberi layanan yang dibutuhkan 2. Mudah dihubungi	Skala likert Skor 1 = sangat tidak setuju Skor 2 = tidak setuju Skor 3 = ragu-ragu Skor 4 = setuju Skor 5 = sangat setuju
	Bukti fisik (X_5)	1. Tampilan jelas, menarik, dan informastif 2. Animasi tidak memperlambat proses	Skala likert Skor 1 = sangat tidak setuju Skor 2 = tidak setuju Skor 3 = ragu-ragu Skor 4 = setuju Skor 5 = sangat setuju
	Efisiensi (X_6)	1. Akses cepat 2. Proses *log in* cepat	Skala likert Skor 1 = sangat tidak setuju Skor 2 = tidak setuju Skor 3 = ragu-ragu Skor 4 = setuju Skor 5 = sangat setuju
Kepuasan mahasiswa (Y)	Kepuasan mahasiswa (Y_1)	1. Merasa puas menggunakan layanan tersebut 2. Layanan telah memenuhi harapan	Skala likert Skor 1 = sangat tidak setuju Skor 2 = tidak setuju Skor 3 = ragu-ragu Skor 4 = setuju Skor 5 = sangat setuju

Sumber: peneliti (2020)

3.6.2 Uji Reabilitas Data

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017:121). Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas Cronbanch,s Alpha. Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbanch,s Alpha > 0,06.

3.7 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1 Teknik Analisis Data

3.7.1.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Penelitin ini merupakan penelitian kuantitatif, dan teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif yaitu menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dalam analisis data dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:147).

3.7.1.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi linier berganda tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e$$

Dimana:

Y = variabel dependen, yaitu kepuasan pasien

X_1 = variabel independen, yaitu reabilitas

X_2 = variabel independen, yaitu daya tanggap

X_3 = variabel independen, yaitu jaminan

X_4 = variabel independen, yaitu empati

X_5 = variabel independen, yaitu bukti fisik

X_6 = variabel independen, yaitu efisiensi

a = konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6$ = koefisien regresi

e = kesalahan variabel pengganggu

3.7.2 Uji Hipotesis

3.7.2.1 Uji t (t-test)

Uji Parsial (t) digunakan untuk menguji koefisien regresi yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Langkah - langkah yang dilakukan dalam pengujian ini adalah (Gujarati, 2009):

1. Koefesien regresi harus signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t. Koefesien regresi signifikan jika t hitung > t table (nilai kritis). Dalam IBM SPSS dapat diganti dengan menggunakan nilai signifikansi (sig) dengan ketentuan sebagai berikut:

   Jika sig < 0,05; koefesien regresi signifikan

   Jika sig > 0,05; koefesien regresi tidak signifikan

Perhitungan pengujian hipotesis dilakukan dengan bantuan Program SPSS.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum

4.1.1.1 Sejarah Universitas Bhayangkara Surabaya

Didorong oleh kesadaran tinggi untuk memberikan pengabdian yang terbaik melalui jalur pendidikan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan turut meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat dalam kerangka pembangunan manusia Indonesia sutuhnya dan dengan didorong pula oleh semangat Tri Brata melalui prakarsa perwira-perwira Kepolisian Daerah Jawa Timur (d. h. SKOMDAK X / JAWA TIMUR), bertepatan dengan peringatan Hari Bhayangkara – Hari Kepolisian RI Ke-38, tepatnya tanggal 1 Juli 1982, Universitas Bhayangkara Surabaya didirikan dengan empat fakultas.

Salah satu syarat pendirian Perguruan Tinggi Swasta adalah harus berada dibawah yayasan, oleh karena itu maka dibentuklah Yayasan Semeru sebagai Badan Lembaga Penyelenggara Perguruan Tinggi Swasta melalui Akte Notaris Nomor : 14 Tanggal 19 Juni 1982 diperbaharui dengan Akte Notaris Nomor : 110 tanggal 17 Januari 1994.

Kemudian Muncul kebijakan Kapolri bahwa semua yayasan yang berada dibawah slagorde harus diubah menjadi Yayasan Brata Bhakti, maka Yayasan Semeru diubah menjadi Yayasan Brata Bhakti Kepolisian Daerah Jawa Timur (YBBDJ) akan tetapi sekarang dirubah lagi menjadi Yayasan Brata Bhakti Daerah Jawa Timur (YBBDJ) dengan menghilangkan unsur kata Kepolisian. Pada tahun 1985 seluruh fakultas dan jurusan / program studi Ubhara Surabaya memperoleh

status “Terdaftar” (dimana sebelumnya baru memiliki ijin operasional dari Kopertis Wilayah VII Jawa Timur). Berkat kesungguhan dari para pemrakarsa dan pengelola serta petunjuk dan arahan dari pimpinan POLRI dalam menata Perguruan Tinggi, Ubhara Surabaya dapat tumbuh dan berkembang seiring dengan diberlakukannya kebijakan nasional dan kualifikasi penyelenggaraan PTS dalam menjalankan fungsi pendidikan tinggi.

tamanPada tahun 1991 berturut-turut Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta Fakultas Teknik memperoleh status “Diakui” serta berlanjut pada tahun 1996 untuk Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Administrasi Negara memperoleh status “Disamakan”.

Bersamaan dengan itu semua, dalam penyediaan sarana dan prasarana sebagai infrastruktur fisik berupa bangunan, gedung kuliah dan perkantoran, telah didirikan beberapa bangunan diatas lahan yang luas dan berada pada lokasi yang strategis dijantung kota Metropolitan Surabaya, yang menjadikannya sebagai PTS yang meyakinkan bagi masyarakat luas dan tidak diragukan lagi sebagai wadah KAWAH CANDRA DIMUKA dan GERBA WIYATA LUHUR BHAYANGKARA.

Melihat keadaan yang demikian semakin disadari dan diyakini bahwa hal tersebut merupakan aset strategis POLRI untuk dapat lebih berkembang lagi seiring dengan peranan utama yang harus dilakukan yakni meningkatkan mutu pendidikan sebagai kontribusi POLRI dalam bidang Pembangunan Pendidikan Nasional.

4.1.1.2 Visi Universitas Bhayangkara Surabaya

"Pada tahun 2030 Menjadi Perguruan Tinggi Swasta yang unggul dan kompetitif mampu memenuhi harapan masyarakat dan Polri".

4.1.1.3 Misi Universitas Bhayangkara Surabaya

Berdasarkan Pasal 4 statuta UBHARA Tahun 2014, Misi UBHARA Surabaya adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas saran dan prasarana.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dosen, staf dan mahasiswa.
4. Mengembangkan atmosfer akademik agar proses belajar mengajar lebih baik.
5. Mengembangkan budaya masyarakat ilmiah berbasis budaya tulis.
6. Mendukung pelaksanaan tugas Kepolisian dalam mewujudkan harkamtibmas, pelindung, pelayanan, pengayom masyarakat dan penegak hukum.

4.1.1.4 Tujuan Universitas Bhayangkara Surabaya

Berdasarakan Pasal 5 statuta UBHARA tahun 2014 Tujuan UBHARA Surabaya adalah:

1. Mewujudkan pembangunan SDM yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan zaman yang selalu berubah melalui penyelenggara Pendidikan Tinggi di UBHARA Surabaya.
2. Mewujudkan pemutakhiran sistem dan metode pembelajaran yang sesusai dengan tuntutan kemajuan ilmu pengetahuan, tehnologi dan seni, agar

mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan pasar kerja.

3. Mewujudkan pengembangan program studi pada jenjang pendidikan Diploma, Sarjana, Pascasarjana yang signifikan dengan kebutuhan masyarakat luas dan kurikulum berbasis kompetensi sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan, tehnologi dan seni.
4. Mewujudkan pengadaan sarana prasarana dan fasilitan Pendidikan yang memadai, sehingga memperlancar proses belajar mengajar dan mampu memberikan susasana belajar yang nyaman dan kondusif bagi dosen dan mahasiswa.
5. Mewujudkan dukungan bagi pelaksanaan tugas Polri khususnya Polda Jatim dalam bentuk kegiatan akademik, penelitian, pengembangan, tehnolgi, dan pengabdian kepada masyarakat yang terkait dengantugas kepolisian serta peningkatan kualitas sumber daya manusia Polri.
6. Mewujudkan kesejahteraan karyawan dan dosen UBHARA Surabaya sesuai standar kebutuhan hidup yang wajar berdasarkan kemampuan anggaran yang dimiliki Yayasan Brata Bhakti Daerah Jawa Timur.

4.1.1.5 Sasaran Pokok Universitas Bhayangkara Surabaya

Berdasarkan pasal 6 statuta UBHARA Surabaya tahun 2014 Sasaran Pokok yang dikembangkan dalam rencana strategi UBHARA Surabaya tahun 2014-2019.

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana prasaran belajar yang memenuhi standar kebijakan pendidikan tinggi.

2. Menyediakan sumber daya tenaga pendidik yang mencukupi, berkualtias, kreatif, dan inovatif sesuai tingkat kebutuhan dan bidang disiplin ilmu yang dikembangkan di UBHARA Surabaya.
3. Mengembangkan sistem Pendidikan dan kurikulum yang memiliki kebaikan sesuai (best of fitting) dengan kemajuan IPTEKS, kebutuhan masyarakat yang luas dan pengguna lulusan perguruan tinggi.
4. Memantapkan dan meningkatkan mutu pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bermanfaat sebesar-besarnya bagi pengembang IPTEKS, masyarakat luas, penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan nasional, dunia usaha dan Institusi Polri.
5. Meningkatkan mutu, kinerja dan pelayanan manajemen UBHARA Surabaya melalui pembinaan personil mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis bagi kemajuan institusi dan kesejahteraan keluarag UBHARA Surabaya.

4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dibahas mengenai gambaran karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, usia, program studi, dan semester dalam kepuasan mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dengan menggunakan *Probability Sampling* dengan teknik "*Simple Random Sampling*", yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono 2017:82). Dari hasil sampling didapat 95 sampel atau 95 responden yaitu mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya sebagai responden.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1:

Tabel 4.1
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	30	31,6%
Wanita	65	68,4%
Total	95	100%

Sumber: olahan peneliti, 2020

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 :

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17-18 tahun	2	2,1%
19-20 tahun	40	42,1%
21-22 tahun	39	41,1%
23 tahun keatas	14	14,7%
Total	95	100%

Sumber: olahan peneliti, 2020

Karakteristik responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel 4.3:

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan program studi

Program studi	Frekuensi	Persentase
Akuntansi	46	48,4%
Manajemen	29	30,5%
Ekonomi Pembangunan	20	21,1%
Total	95	100%

Sumber: olahan peneliti, 2020

Karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada tabel 4.4 :

Tabel 4.4
Karakteristik responden berdasarkan semester

Semester	Frekuensi	Persentase
1	3	3,2%
2	0	0%
3	3	3,2%
4	0	0%
5	15	15,8%
6	0	0%
7	51	53,7%
8	1	1,1%
9 keats	22	23,2%
Total	95	100%

Sumber: olahan peneliti, 2020

4.3 Analisis Hasil penelitian dan Pengujian Hipotesis

4.3.1 Uji Analisis Data

4.3.1.1 Uji Validitas

Berdasarkan dari hasil uji validitas dengan alat bantu komputer menggunakan proses SPSS, untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.5 :

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas
Variabel kualitas layanan sistem aplikasi KRS Online terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya

Variabel	Item	Nilai r Hitung (Corrected ItemTotal Correlation)	r Tabel	keterangan
Reliabilitas (X1)	1	0.703	0.202	Valid
	2	0.679		Valid
	3	0.901		Valid
	4	0.655		Valid
	5	0.711		Valid
Daya Tanggap (X2)	1	0.950		Valid
	2	0.936		Valid
Jaminan (X3)	1	0.844		Valid
	2	0.934		Valid
Empati (X4)	1	0.820		Valid
	2	0.890		Valid
Bukti Fisik (X5)	1	0.832		Valid
	2	0.883		Valid
Efisiensi (X6)	1	0.468		Valid
	2	0.940		Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	1	0.967		Valid
	2	0.967		Valid

Sumber: hasil olahan peneliti, 2020

Valid atau tidaknya suatu instrumen data dapat dilihat dengan cara membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel}. Apabila r_{hitung} > dari r_{tabel} maka instrumen tersebut valid, namun apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tersebut tidak valid dan tidak dipergunakan dalam penelitian.

Dilihat pada tabel 4.5 diatas diketahui bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner memiliki r_{hitung} > dari r_{tabel} sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan **valid** dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017:121). Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas Cronbanch,s Alpha. Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbanch,s Alpha > 0,60

Pada penelitian ini seluruh item pertanyaan tersebut **reliabel** dan dapat digunakan dalam penelitian, dikarenakan data yang dihasilkan dengan bantuan program SPSS menyatakan bahwa Cronbanch,s Alpha variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6) sebesar 0.927 > 0.60, dapat dilihat pada tabel 4.6. Dan Cronbanch,s Alpha variabel dependen (Y) sebesar 0.930 > 0.60, dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reabilitas Variabel Independen

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	keterangan
,923	,927	15	Reliabel

Tabel 4.7
Hasil Uji Reabilitas Variabel Dependen

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	keterangan
,930	,930	2	Reliabel

Sumber: hasil olahan peneliti, 2020

4.3.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan dari hasil olah data dengan menggunakan alat bantu program SPSS, dapat dilihat hasil analisis regresi seperti yang tampak pada tabel 4.8 :

Tabel 4.8
Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,112	,914		,123	,902
	Reliabilitas (X1)	-,016	,068	-,023	-,234	,816
	Daya tanggap (X2)	,256	,103	,266	2,488	,015
	Jaminan (X3)	,244	,099	,277	2,467	,016
	Empati (X4)	,348	,149	,282	2,334	,022
	Bukti fisik (X5)	,195	,109	,149	1,794	,076
	Efisiensi (X6)	-,012	,135	-,009	-,087	,931

a. Dependent Variable: Total_Y
Sumber: hasil olahan peneliti, 2020

Berdasarkan pada tabel 4.8 diatas dapat diperoleh persamaan regresi untuk variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y) sebagai berikut :

$$Y = 0{,}112 + (-0{,}016)x_1 + 0{,}256x_2 + 0{,}244x_3 + 0{,}348x_4 + 0{,}195x_5 + (-0{,}012)x_6$$

Dari model persamaan regresi linear berganda tersebut diatas, dapat diinterpetasikan sebagai berikut :

Konstanta (a)

1. Nilai konstanta (a) sebagai 0,112 menunjukkan bahwa, apabila variabel Reabilitas (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Bukti Fisik (X5), Efisiensi (X6) konstan maka besarnya nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,112 satuan.

Koefisien (β)

2. Untuk Reliabilitas (X1)

   Besarnya nilai koefisien regresi (β1) sebesar $-0{,}016$, nilai (β1) yang negatif menunjukkan tidak adanya hubungan yang searah antara kepuasan mahasiswa (Y) dengan reliabilitas (X1).

3. Untuk Daya Tanggap (X2)

   Besarnya nilai koefisien regresi (β2) sebesar 0,256, nilai (β2) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kepuasan mahasiswa (Y) dengan daya tanggap (X2) yang artinya jika daya tanggap (X2), naik atau turun sebesar satuan, maka besarnya nilai kepuasan mahasiswa (Y) akan naik atau turun sebesar $0{,}256$ satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya bersifat konstan.

4. Untuk Jaminan (X3)

   Besarnya nilai koefisien regresi (β3) sebesar 0,244, nilai (β3) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kepuasan mahasiswa (Y) dengan jaminan (X3) yang artinya jika jaminan (X3), naik atau turun sebesar satuan, maka besarnya nilai kepuasan mahasiswa (Y) akan naik atau turun sebesar $0{,}244$ satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya bersifat konstan.

5. Untuk Empati (X4)

   Besarnya nilai koefisien regresi (β4) sebesar 0,348, nilai (β4) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kepuasan mahasiswa (Y) dengan empati (X4) yang artinya jika empati (X4), naik atau turun sebesar satuan, maka besarnya nilai kepuasan mahasiswa (Y) akan naik atau turun

sebesar 0,348 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya bersifat konstan.

6. Untuk Bukti Fisik (X5)

   Besarnya nilai koefisien regresi (β5) sebesar 0,195, nilai (β5) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kepuasan mahasiswa (Y) dengan bukti fisik (X5) yang artinya jika bukti fisik (X5), naik atau turun sebesar satuan, maka besarnya nilai kepuasan mahasiswa (Y) akan naik atau turun sebesar 0,195 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya bersifat konstan.

7. Untuk Efisiensi (X6)

   Besarnya nilai koefisien regresi (β6) sebesar $-0{,}012$, nilai (β6) yang negatif menunjukkan tidak adanya hubungan yang searah antara kepuasan mahasiswa (Y) dengan efisiensi (X6).

4.3.2 Hasil Uji Hipotesis

4.3.2.1 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5, X6) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen(Y).

1. Perumusan Hipotesis

H1 = Bahwa dimensi variabel reabilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

H2 = Bahwa dimensi variabel daya tanggap (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

H3 = Bahwa dimensi variabel jaminan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

H4 = Bahwa dimensi variabel empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

H5 = Bahwa dimensi variabel bukti fisik (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

H6 = Bahwa dimensi variabel efisiensi (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

2. Kriteria Pengambilan Keputusan

a. Sistem signifikansi

Koefesien regresi signifikan jika t hitung > t table (nilai kritis). Dalam IBM SPSS dapat diganti dengan menggunakan nilai signifikansi (sig).

b. Pernyataan kesesuaian dengan signifikansi

Pengaruh signifikansi dapat kita ketahui pengaruhnya apabila :

Sig < 0,05; berpengaruh signifikansi

Sig > 0,05; tidak berpengaruh signifikansi

c. Hasil analisis hipotesis hubungan secara parsial

Tabel 4.9
Hasil Uji t (Parsial) Variabel Kualitas Layanan KRS Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya

Variabel	t Hitung	Sig	Keterangan
Reliabilitas (X1)	-0,324	0,816	Tidak Berpengaruh
Daya Tanggap (X2)	2,488	0,015	Berpengaruh
Jaminan (X3)	2,467	0,016	Berpengaruh
Empati (X4)	2,334	0,022	Berpengaruh
Bukti Fisik (X5)	1,794	0,076	Tidak Berpengaruh
Efisiensi (X6)	0,931	0,931	Tidak Berpengaruh

Sumber: data olahan peneliti, 2020

Berdasarkan dari Tabel 4.9 tersebut dapat diinterpetasikan, yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Reliabilitas (X1) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar -0,324 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,816 pada (Y) (lebih besar dari 0.05), maka H0 diterima dan H1 ditolak yang berarti Pengaruh Reliabilitas (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
2. Pengaruh Daya Tanggap (X2) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar 2,488 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,015 pada (Y) (lebih besar dari 0.05), maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti Pengaruh Daya Tanggap (X2) secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
3. Pengaruh Jaminan (X3) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar 2,467 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,016 pada (Y) (lebih besar dari 0.05), maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti Pengaruh Jaminan (X3) secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
4. Pengaruh Empati (X4) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar 2,334 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,022 pada (Y) (lebih besar dari 0.05), maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti Pengaruh Empati (X4) secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

5. Pengaruh Bukti Fisik (X5) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar 1,794 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,076 pada (Y) (lebih besar dari 0.05), maka H1 ditolak dan H0 diterima yang berarti Pengaruh Bukti Fisik (X5) secara parsial tidak berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
6. Pengaruh Efisiensi (X6) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar 0,087 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,931 pada (Y) (lebih besar dari 0.05), maka H1 ditolak dan H0 diterima yang berarti Pengaruh Efisiensi (X6) secara parsial tidak berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

4.4 Pembahasan

Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Untuk variabel independen (X) yakni kualitas layanan KRS Online, sedangkan variabel dependen (Y) yakni tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya. Setiap kuesioner berisikan 17 pertanyaan. Pengambilan nilai untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan pada hasil skala likert, dengan skor jawaban berskala 1 sampai 5 dengan kriteria sebagai berikut:

Skor 1 = jika responden sangat tidak setuju

Skor 2 = jika responden tidak setuju

Skor 3 = jika responden ragu-ragu

Skor 4 = jika responden setuju

Skor 5 = jika responden sangat setuju

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 95 responden di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya dengan karakteristik, 30 (31,6%) responden pria dan 65 (68,4%) responden wanita, dengan kisaran usia 17-18 tahun sebanyak 2,1%, 19-20 tahun sebanyak 42,1%, 21-22 tahun sebanyak 41,1% dan usia 23 keatas sebanyak 14,7%, serta responden dengan program studi akuntansi sebanyak 49 (48,4%) responden, program studi manajemen sebanyal 29 (30,5%) responden dan dari program studi ekonomi pembangunan sebanyak 20 (21,1%) responden.

Hasil pengujian parsial yang telah dilakukan dengan alat bantu komputer menggunakan program aplikasi SPSS menyatakan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing variabel independen yaitu Reliabilitas (X1) sebesar 0,816, Daya Tanggap (X2) sebesar 0,015, Jaminan (X3) sebesar 0,016, Empati (X4) sebesar 0,022, Bukti Fisik (X5) sebesar 0,076, dan Efisiensi (X6) sebesar 0,931. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa variabel Reliabilitas (X1), Bukti Fisik (X5), dan Efisiensi (X6) memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, artinya variabel Reliabilitas (X1), Bukti Fisik (X5), dan Efisiensi (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dan Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya variabel Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Aplikasi KRS Online Universitas Bhayangkara Surabaya sudah cukup baik, akan tetapi peningkatan dan perbaikan tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan

kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Semakin baik pengelolaan dan kualitas pelayanan KRS Online yang diterapkan maka akan semakin baik pula pengaruh yang diberikan untuk tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta dan bahkan oleh fakultas lain di Universitas Bhayangkara Surabaya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yang mengenai pengaruh kualitas layanan KRS Online terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian parsial yang telah dilakukan dengan alat bantu komputer menggunakan program aplikasi SPSS menyatakan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing variabel independen yaitu Reliabilitas (X1) sebesar 0,816, Daya Tanggap (X2) sebesar 0,015, Jaminan (X3) sebesar 0,016, Empati (X4) sebesar 0,022, Bukti Fisik (X5) sebesar 0,076, dan Efisiensi (X6) sebesar 0,931. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa variabel Reliabilitas (X1), Bukti Fisik (X5), dan Efisiensi (X6) memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, artinya variabel Reliabilitas (X1), Bukti Fisik (X5), dan Efisiensi (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dan Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya variabel Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
2. Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Aplikasi KRS Online Universitas Bhayangkara Surabaya sudah cukup baik, akan tetapi peningkatan dan perbaikan tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

5.2 Saran

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

1. Bagi Universitas Bhayangkara Surabaya
   a. Pihak universitas diharapkan dapat memberikan informasi yang *up to date* dalam Aplikasi KRS Online, seperti jadwal mata kuliah yang berubah jamnya, dan/atau perubahan jumlah pembayaran kuliah dan tanggal pembayaran.
   b. Disarankan untuk mencantumkan kontak atau nomor untuk mempermudah mahasiswa ketika mengalami kendala dengan Aplikasi KRS Online.
   c. Diharapkan pihak universitas dapat melalukan perbaikan yang lebih baik lagi dan meningkatkan kualitas layanan KRS Online guna meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Bagi peneliti selanjutnya

   Penelitian ini hanya terbatas pada Universitas Bhayangkara Surabaya tepatnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, sehingga kedepannya bisa dilakukan penelitian dalam konteks yang lebih luas yang melibatkan Fakultas lain atau bahkan melibatkan ke Perguruan Tinggi yang lain sehingga bisa membandingkan antara pelayanan di Fakultas lain maupun Perguruan Tinggi lain.

DAFTAR PUSTAKA

Adila, Mariatul 2017, Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Bank BRI Syariah KC Margonda Depok), *skripsi*, Uin Syarif Hidayatullah, Jakarta. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35435/2/MARIATUL%20ADILA-FEB%202017.pdf Diakses 21 Desember 2018 Pk 09.54.

Ardana, I Cenik, Hendro 2016, *Sistem Informasi Akuntansi,* Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Alviana, Yanisa 2018, Pengaruh E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak madya surabaya, *Skripsi,* Universitas Bhayangkara, Surabaya.

Dwi, Oktaviana, Luzi dkk 2017, Analisis Penerapan Sistem KRS *Online* Terhadap Kepuasan Mahasiswa STMIK Amikom Purwokerto Menggunakan Metode UTAUT, CITISEE 2017, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Amikom, Purwokerto. http://citisee.amikompurwokerto.ac.id/assets/proceedings/2017/SI16.pdf Diakses 11 Desember 2019 Pk 22.21

Hidayat, Ridho 2017, Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Minat Baca Peserta Didik Kelas XI di Perpustakaan SMA Teladan Way Jepara Tahun Pelajaran 2016/2017, *skripsi*, Universitas Lampung, Bandar Lampung. http://digilib.unila.ac.id/26539/16/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf Diakses 10 Februari 2019 Pk 23.43

https://www.ubhara.ac.id/v3/p/about Diakses 17 Desember 2019 Pk 20.24

Karomillah, Mila 2015, Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade, *skripsi*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32383/1/MILA%20KAROMILAH-FDK.pdf Diakses 06 Februari 2019 Pk 12.05

Lubis, Ikhsan, Arfan 2017, *Akuntansi Keperilakuan,* Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.

Mahardika, Raina 2017, Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Uang Pendaftaran Calon Murid Baru Studi Kasus SMK BOPKRI I Yogyakarta, *skripsi*, Universitas Sana Dharma, Yogyakarta. http://repository.usd.ac.id/12236/2/132114149_full.pdf Diakses 09 Februari 2019 Pk 12.47

Mayasari, Rika 2017, 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,* Universita Islam Negeri raden Intan, Lampung. http://repository.radenintan.ac.id/3194/1/Skripsi_Full.pdf Diakses 11 Desember 2019 Pk 22.27

Nurdiana, Suci, Annissa 2016, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Oleh Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, *skripsi*, Universitas Negeri, Yogyakarta. http://eprints.uny.ac.id/34691/1/Annissa%20Suci%20N_11101241001.pdf Diakses 10 Februari 2019 Pk 23.45

Pangkalan Data Pendidikan Tinggi, Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/detail/RTMxNzJDMjEtMzlBMS00RUNELUI1Q0UtNDI2NTNGNkZGRkU0 Diakses 11 Desember 2019 Pk 21.57

Passe, Longginus 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta, *skripsi*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta. https://repository.usd.ac.id/6617/2/122214103_full.pdf 9/2/19 Diakses 10 Februari 2019 Pk 23.34

Rahmawati 2017, Sistem Informasi *Inventory* Stok Barang Pada CV. Artha Palembang, *skripsi*, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang. http://eprints.radenfatah.ac.id/1172/1/RAHMAWATI%20%2812540165%29.pdf Diakses 09 Februari 2019 Pk 12.03

Romney, Marshall B, Paul 2016, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi 13, Salemba Empat, Jakarta.

Setiawan, Heri 2016, *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking*, Jurnal Keuangan dan Perbankan, vol.20 No.3 Tahun 2016, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang. http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp Diakses 07 Januari 2019 Pk 22.14

Sugiyono 2017, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*, Alfabeta, Bandung.

Swasti, Kanthi, Elisabeth 2017, Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Pengeluaran Kas Studi Kasus di Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), *skripsi*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta. http://repository.usd.ac.id/11769/2/132114003_full.pdf Diakses 09 Februari 2019 Pk 12.27

Tjiptono, Fandy 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima,* Edisi 2, C. V Andi Offset, Yogyakarta.

Yulfiana 2016, Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, *Skripsi,* Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar. http://repositori.uin-alauddin.ac.id/4512/1/Yulfiana.pdf Diakses 11 Desember 2019 Pk 22.22

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

A. Petunjuk Pengisian

1. Angket ini dimaksudkan untuk memperoleh data sehubungan dengan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan sistem aplikasi KRS *online* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Bacalah pertanyaan-pertanyaan secara seksama sebelum anda mengisi kuesioner ini.
3. Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi *checklist* pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
4. Keterangan penilaian: SS = Sangat Setuju
   S = Setuju
   R = Ragu-ragu
   TS = Tidak Setuju
   STS = Sangat Tidak Setuju

B. Identitas Responden

Jenis kelamin :

( ) Pria

( ) Wanita

Umur anda saat ini :

( ) 17-18 tahun

( ) 19-20 tahun

( ) 21-22 tahun

( ) 23 tahun keatas

Program Studi:

( ) Akuntansi

( ) Manajemen

( ) Ekonomi Pembangunan

Semester :

( ) 1

( ) 2

( ) 3

( ) 4

( ) 5

( ) 6

( ) 7

( ) 8

( ) 9 keatas

C. Penilaian Responden

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Aplikasi KRS Online memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk melakukan pengambilan Kartu Rencana Studi (KRS).					
2.	Aplikasi KRS Online dapat digunakan dimanapun.					
3.	Aplikasi KRS Online dapat digunakan selama 24 jam.					
4.	Dengan menggunakan layanan Aplikasi KRS Online tidak perlu ke kampus untuk pengambilan Kartu Rencana Studi (KRS).					
5.	Aplikasi KRS Online dapat diakses dengan cepat.					
6.	Proses *log in* ke mobile aplikasi KRS Online cepat.					
7.	Aplikasi KRS Online memberikan beragam layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa.					
8.	Aplikasi KRS Online memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.					
9.	Tampilan mobile aplikasi KRS Online didesain secara jelas, menarik, dan informatif.					
10.	Animasi dan iklan tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan aplikasi KRS Online.					
11.	Adanya layanan contact center yang dapat dihubungi.					
12.	Keluhan terhadap aplikasi KRS Online ditanggapi dengan cepat.					
13.	Penanganan keluhan terhadap aplikasi KRS Online tidak dibeda-bedakan oleh petugas pelayanan.					
14.	Mahasiswa dapat dengan mudah menghubungi pihak kampus apabila terdapat keluhan.					
15.	Pihak kampus memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan pengguna layanan aplikasi KRS Online.					

Kepuasan Mahasiswa

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya merasa puas menggunakan layanana aplikasi KRS Online.					
2.	Menurut saya layanan aplikasi KRS Online telah memenuhi harapan.					

Lampiran 2: Hasil Kuesioner Penelitian

Tabulasi Data Reliabilitas (X1)

No Responden	Reliabilitas (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	4	4	2	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	3	4	4	19
6	4	4	4	4	3	19
7	4	5	4	5	4	22
8	5	5	4	5	2	21
9	4	4	4	4	3	19
10	5	4	4	4	5	22
11	4	4	5	5	4	22
12	5	5	5	5	5	25
13	5	2	3	5	2	17
14	4	4	3	4	3	18
15	5	5	5	1	5	21
16	4	5	5	5	5	24
17	5	5	5	5	4	24
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	4	24
21	4	3	3	3	2	15
22	5	5	5	5	4	24
23	5	5	5	4	4	23
24	4	4	4	4	4	20
25	5	5	5	5	4	24
26	4	4	4	3	4	19
27	5	5	5	4	4	23
28	4	4	4	3	4	19
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	3	4	19
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	4	5	24
37	4	4	4	4	4	20

38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	3	4	19
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	3	4	19
45	4	4	3	3	3	17
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	3	3	18
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	3	4	19
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	3	3	3	3	16
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	3	3	3	3	3	15
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	4	20
72	4	5	3	3	3	18
73	4	5	5	5	5	24
74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	4	4	23
76	4	5	4	3	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	5	4	4	5	5	23
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	20

81	5	2	5	5	5	22
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	3	19
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	20
86	5	4	4	5	4	22
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	3	19
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	3	4	2	17
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	3	3	3	17
94	4	4	4	4	4	20
95	5	5	5	5	5	25

Tabulasi data Daya Tanggap (X2)

No Responden	Daya Tanggap (X2)		Total X2
	X2.1	X2.2	
1	5	5	10
2	4	4	8
3	4	3	7
4	4	4	8
5	3	4	7
6	3	3	6
7	3	3	6
8	3	3	6
9	3	3	6
10	4	4	8
11	3	4	7
12	5	5	10
13	3	3	6
14	3	3	6
15	4	4	8
16	5	5	10
17	4	4	8
18	5	5	10
19	4	4	8
20	5	4	9
21	3	3	6
22	4	4	8

23	4	4	8
24	4	4	8
25	4	4	8
26	3	3	6
27	4	4	8
28	3	3	6
29	4	4	8
30	3	3	6
31	4	4	8
32	3	3	6
33	4	4	8
34	3	3	6
35	5	5	10
36	4	3	7
37	3	3	6
38	3	3	6
39	3	3	6
40	4	4	8
41	3	3	6
42	3	3	6
43	2	3	5
44	3	3	6
45	2	3	5
46	3	3	6
47	3	3	6
48	3	3	6
49	3	3	6
50	4	4	8
51	4	4	8
52	3	3	6
53	4	4	8
54	4	4	8
55	3	3	6
56	4	4	8
57	4	4	8
58	4	4	8
59	3	3	6
60	3	3	6
61	2	2	4
62	4	4	8
63	3	3	6
64	4	4	8
65	3	3	6

66	2	2	4
67	4	4	8
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	3	4	7
73	2	5	7
74	1	3	4
75	2	3	5
76	5	5	10
77	4	4	8
78	4	2	6
79	4	4	8
80	3	3	6
81	5	5	10
82	4	4	8
83	3	3	6
84	4	4	8
85	3	3	6
86	5	4	9
87	2	2	4
88	3	3	6
89	2	2	4
90	2	2	4
91	4	4	8
92	3	3	6
93	3	4	7
94	4	4	8
95	5	5	10

Tabulasi data Jaminan (X3)

No Responden	Jaminan (X3)		Total X3
	X3.1	X3.2	
1	5	5	10
2	4	4	8
3	4	3	7
4	4	4	8
5	5	4	9
6	4	4	8
7	4	3	7

8	5	5	10
9	3	3	6
10	4	4	8
11	4	4	8
12	5	5	10
13	5	2	7
14	4	3	7
15	4	4	8
16	5	5	10
17	4	4	8
18	5	5	10
19	4	4	8
20	5	5	10
21	3	2	5
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	4	4	8
26	4	2	6
27	4	4	8
28	3	3	6
29	4	4	8
30	3	2	5
31	4	4	8
32	3	3	6
33	4	4	8
34	3	3	6
35	5	5	10
36	4	3	7
37	4	2	6
38	4	4	8
39	4	3	7
40	4	4	8
41	4	2	6
42	3	2	5
43	4	2	6
44	4	2	6
45	3	2	5
46	3	2	5
47	3	2	5
48	3	2	5
49	3	2	5
50	4	4	8

51	4	4	8
52	3	2	5
53	4	4	8
54	4	4	8
55	3	2	5
56	4	3	7
57	4	4	8
58	4	3	7
59	3	3	6
60	3	3	6
61	2	2	4
62	4	4	8
63	3	3	6
64	4	4	8
65	3	2	5
66	2	2	4
67	4	4	8
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	2	6
73	5	1	6
74	4	1	5
75	4	5	9
76	4	4	8
77	4	4	8
78	4	1	5
79	4	4	8
80	3	2	5
81	5	5	10
82	4	4	8
83	3	3	6
84	4	4	8
85	3	2	5
86	4	1	5
87	2	2	4
88	3	3	6
89	2	2	4
90	2	2	4
91	4	4	8
92	3	2	5
93	4	3	7

94	4	4	8
95	5	5	10

Tabulasi data Empati (X4)

No Responden	Empati (X4)		Total X4
	X4.1	X4.2	
1	5	5	10
2	4	3	7
3	3	3	6
4	4	4	8
5	3	4	7
6	3	3	6
7	4	4	8
8	5	3	8
9	4	3	7
10	5	4	9
11	4	4	8
12	5	5	10
13	2	3	5
14	4	4	8
15	5	4	9
16	5	5	10
17	5	4	9
18	5	5	10
19	4	4	8
20	4	5	9
21	3	3	6
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	4	3	7
26	4	3	7
27	4	4	8
28	4	3	7
29	4	4	8
30	4	3	7
31	4	4	8
32	4	3	7
33	4	4	8
34	4	3	7
35	5	5	10

36	5	3	8
37	4	3	7
38	4	3	7
39	4	3	7
40	4	4	8
41	4	4	8
42	4	3	7
43	4	3	7
44	4	4	8
45	3	3	6
46	4	3	7
47	5	3	8
48	4	3	7
49	3	3	6
50	4	4	8
51	4	4	8
52	4	3	7
53	4	4	8
54	4	4	8
55	4	3	7
56	4	4	8
57	4	4	8
58	4	4	8
59	4	3	7
60	4	3	7
61	3	2	5
62	4	4	8
63	4	3	7
64	4	4	8
65	4	3	7
66	3	2	5
67	4	4	8
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	3	3	6
73	5	2	7
74	4	5	9
75	4	4	8
76	4	5	9
77	4	4	8
78	5	4	9

79	4	4	8
80	4	3	7
81	5	5	10
82	4	4	8
83	3	3	6
84	4	4	8
85	4	3	7
86	3	3	6
87	4	2	6
88	3	3	6
89	4	2	6
90	2	2	4
91	4	4	8
92	4	3	7
93	4	4	8
94	4	4	8
95	5	5	10

Tabulasi data Bukti Fisik (X5)

No Responden	Bukti Fisik (X5)		Total X5
	X5.1	X5.2	
1	5	5	10
2	4	4	8
3	3	4	7
4	4	4	8
5	4	4	8
6	4	4	8
7	4	4	8
8	4	4	8
9	2	3	5
10	4	4	8
11	4	4	8
12	5	3	8
13	3	2	5
14	4	4	8
15	4	4	8
16	5	5	10
17	4	5	9
18	4	2	6
19	4	3	7
20	4	3	7

21	3	4	7
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	4	4	8
26	4	3	7
27	4	4	8
28	4	3	7
29	4	4	8
30	4	3	7
31	4	4	8
32	4	4	8
33	4	4	8
34	4	3	7
35	5	5	10
36	4	3	7
37	4	3	7
38	4	4	8
39	4	3	7
40	4	4	8
41	4	3	7
42	4	3	7
43	4	3	7
44	4	3	7
45	3	3	6
46	4	3	7
47	4	3	7
48	4	3	7
49	4	3	7
50	4	4	8
51	4	4	8
52	4	3	7
53	4	4	8
54	4	4	8
55	4	3	7
56	4	4	8
57	4	4	8
58	4	4	8
59	4	4	8
60	4	3	7
61	3	2	5
62	4	4	8
63	4	4	8

64	4	4	8
65	4	3	7
66	3	2	5
67	4	4	8
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	2	4	6
73	2	2	4
74	4	4	8
75	5	4	9
76	5	5	10
77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	4	8
80	4	3	7
81	5	5	10
82	4	4	8
83	3	4	7
84	4	4	8
85	4	3	7
86	2	3	5
87	3	3	6
88	3	3	6
89	4	4	8
90	3	4	7
91	4	4	8
92	4	3	7
93	4	3	7
94	4	4	8
95	5	5	10

Tabulasi data Efisiensi (X6)

No Responden	Efisiensi (X6)		Total X6
	X6.1	X6.2	
1	5	5	10
2	4	4	8
3	3	3	6
4	4	4	8
5	4	4	8

6	3	3	6
7	4	4	8
8	2	5	7
9	3	3	6
10	4	4	8
11	4	4	8
12	5	5	10
13	3	3	6
14	3	3	6
15	4	4	8
16	5	5	10
17	4	4	8
18	5	5	10
19	4	4	8
20	4	4	8
21	3	2	5
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	5	5	10
26	4	4	8
27	4	4	8
28	4	4	8
29	4	4	8
30	4	4	8
31	4	4	8
32	4	4	8
33	4	4	8
34	4	4	8
35	5	5	10
36	5	5	10
37	4	4	8
38	4	4	8
39	4	4	8
40	4	4	8
41	4	4	8
42	4	4	8
43	4	4	8
44	4	4	8
45	3	3	6
46	4	4	8
47	4	4	8
48	4	4	8

49	4	4	8
50	4	4	8
51	4	4	8
52	4	4	8
53	4	4	8
54	4	4	8
55	4	4	8
56	4	4	8
57	4	4	8
58	4	4	8
59	4	4	8
60	4	4	8
61	3	2	5
62	4	4	8
63	4	4	8
64	4	4	8
65	4	4	8
66	3	3	6
67	4	4	8
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	4	8
73	5	5	10
74	4	4	8
75	5	4	9
76	4	5	9
77	4	4	8
78	5	4	9
79	4	4	8
80	4	4	8
81	5	5	10
82	4	4	8
83	3	3	6
84	4	4	8
85	4	4	8
86	4	3	7
87	4	4	8
88	4	3	7
89	4	4	8
90	2	2	4
91	4	4	8

92	4	4	8
93	4	4	8
94	4	4	8
95	5	5	10

Tabulasi data Kepuasan Mahasiswa (Y)

No Responden	Kepuasan Mahasiswa (Y)		Total Y
	Y.1	Y.2	
1	5	5	10
2	4	4	8
3	4	3	7
4	4	4	8
5	4	3	7
6	4	4	8
7	4	4	8
8	4	4	8
9	3	3	6
10	4	4	8
11	4	4	8
12	5	5	10
13	3	3	6
14	4	4	8
15	4	4	8
16	4	4	8
17	4	4	8
18	5	4	9
19	4	4	8
20	4	4	8
21	3	3	6
22	4	4	8
23	4	4	8
24	4	4	8
25	4	4	8
26	4	4	8
27	4	4	8
28	3	3	6
29	4	4	8
30	3	3	6
31	4	4	8
32	4	4	8
33	4	4	8

34	4	4	8
35	5	5	10
36	5	5	10
37	4	4	8
38	4	4	8
39	4	4	8
40	4	4	8
41	4	4	8
42	4	4	8
43	3	3	6
44	3	3	6
45	2	2	4
46	3	3	6
47	3	3	6
48	3	3	6
49	3	3	6
50	4	4	8
51	4	4	8
52	3	3	6
53	4	4	8
54	4	4	8
55	3	3	6
56	4	4	8
57	4	4	8
58	4	4	8
59	3	3	6
60	3	3	6
61	2	2	4
62	4	4	8
63	3	3	6
64	4	4	8
65	3	3	6
66	2	2	4
67	4	4	8
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	3	7
73	2	2	4
74	4	4	8
75	2	5	7
76	4	5	9

77	4	4	8
78	4	4	8
79	4	4	8
80	3	3	6
81	5	5	10
82	4	4	8
83	3	3	6
84	4	4	8
85	3	3	6
86	4	4	8
87	2	2	4
88	3	3	6
89	2	2	4
90	2	2	4
91	4	4	8
92	2	2	4
93	4	4	8
94	4	4	8
95	5	5	10

Lampiran 3: Hasil Olah Data SPSS

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Variabel independen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	53,28	48,674	,513	,922
X1.2	53,35	47,974	,471	,923
X1.3	53,41	46,287	,736	,916
X1.4	53,48	47,614	,431	,924
X1.5	53,59	45,628	,652	,918
X2.1	54,00	42,979	,744	,915
X2.2	53,94	43,570	,787	,913
X3.1	53,72	44,355	,727	,915
X3.2	54,24	40,973	,695	,920
X4.1	53,51	45,955	,683	,917
X4.2	53,91	43,512	,781	,913
X5.1	53,60	46,583	,624	,919
X5.2	53,85	46,638	,509	,922

X6.1	53,52	46,593	,657	,918
X6.2	53,54	45,549	,749	,915

Variabel dependen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	3,66	,566	,868	.
Y.2	3,66	,566	,868	.

Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,112	,914		,123	,902		
	Total_X1	-,016	,068	-,023	-,234	,816	,347	2,885
	Total_X2	,256	,103	,266	2,488	,015	,286	3,498
	Total_X3	,244	,099	,277	2,467	,016	,260	3,847
	Total_X4	,348	,149	,282	2,334	,022	,224	4,470
	Total_X5	,195	,109	,149	1,794	,076	,477	2,096
	Total_X6	-,012	,135	-,009	-,087	,931	,322	3,103

a. Dependent Variable: Total_Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,844[a]	,712	,692	,807

a. Predictors: (Constant), Total_X6, Total_X5, Total_X2, Total_X1, Total_X3, Total_X4

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141,611	6	23,602	36,265	,000[b]
	Residual	57,273	88	,651		
	Total	198,884	94			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X6, Total_X5, Total_X2, Total_X1, Total_X3, Total_X4

Uji Hipotesis

Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,112	,914		,123	,902		
	Total_X1	-,016	,068	-,023	-,234	,816	,347	2,885
	Total_X2	,256	,103	,266	2,488	,015	,286	3,498
	Total_X3	,244	,099	,277	2,467	,016	,260	3,847
	Total_X4	,348	,149	,282	2,334	,022	,224	4,470
	Total_X5	,195	,109	,149	1,794	,076	,477	2,096
	Total_X6	-,012	,135	-,009	-,087	,931	,322	3,103
a. Dependent Variable: Total_Y								

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurus Shofa
N.I.M : 1512311124
Progam Studi : Ekonomi
Spesialisasi : Sistem Informasi Akuntansi
Mulai Memprogam : Bulan Desember Tahun 2018
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Registrasi dan Klaim BPJS Melalui Mobile Aplikasi RSPHC Care Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PHC Surabaya
Pembimbing Utama : Mahsina, SE., M. Si
Pembimbing Pendamping : Ali Rasyidi, SE., M. Ak

No	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1.	15 - 2 - 2019.	Bab I [illegible] / Bab 2 [illegible]	[signature]	
2	8 - 3 - 2019.	[illegible]	[signature]	
3	15 - 3 - 2019	Bab 1, 2, 3 Acc	[signature]	
4	25 - 3 - 2019	Bab I [illegible]		[signature]
	28 - 3 - 2019.	Bab I - III Acc.		[signature]

Surabaya,
Mengetahui
Ketua Progam Studi

[signature]

Arief Rahman, SE., M.Si.
NIDN. 0722107604

Dipindai dengan CamScanner

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurus Shofa
N.I.M : 1512311124
Progam Studi : Ekonomi
Spesialisasi : Sistem Informasi Akuntansi
Mulai Memprogam : Bulan Desember Tahun 2018
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Krs Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya
Pembimbing Utama : Mahsina, SE., M.Si
Pembimbing Pendamping : Dra. Ec. L. Tri Lestari, M.Si

No	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1	9-1-2020	- lihat [illegible] cara penulisan		
		- [illegible] SALAH		
2	15-1-2020	Bab I — V Acc		
		Berlaku : Daftar Pustaka,		
		Tabel, Isi, Gambar, Lamp		
3	16-1-20	Bab IV + V Acc		

Surabaya,
Mengetahui
Ketua Progam Studi

Arief Rahman, SE., M.Si.

Dipindai dengan CamScanner

BERITA ACARA REVISI SKRIPSI

N a m a : Nurus Shofa

Nomor Induk Mahasiswa : 151231124

Acara : **Ujian Skripsi.**

Tanggal : 30 Juni 2020

No.	Materi Yang Direvisi	Telah Direvisi
	perbaiki yg dilipat	✓

Surabaya, ...

Pengesahan

Acc. Revisi

Arief Rahman, SE., M.Si

NIDN

Dipindai dengan CamScanner

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL

Penguji I :

Penguji II :

Pada Hari Ini : Tanggal : Jam :

Telah melakukan Ujian Proposal terhadap

Nama : NURUS SHOFA

NIM : 1512311124

Progam Studi : AKUNTANSI

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN REGISTRASI DAN KLAIM BPJS MELALUI MOBILE APLIKASI RSPHC CARE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PHC SURABAYA.

Dengan Hasil : Layak/~~Tidak Layak~~ *Untuk dilanjutkan/Untuk maju* dalam siding skripsi

Catatan : - Menambahkan teori pengambilan keputusan dr Hair (2006) level signifikansi 1%, 5% & 10%.

Surabaya, 2019

Penguji I

....

Penguji II

....

YAYASAN BRATA BHAKTI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

BERITA ACARA

Nama :NURUS SHOFA

NIM : 1512311124

Acara : Ujian Proposal

Hari :

Tanggal :

Jam :

Pembimbing : 1.MAHSINA, SE., M.Si

Pembimbing : 2.ALI RASYIDI, SE.,M.Ak

Revisidari : 1.

Revisidari : 2.

Revisidari : 3.

Mengetahui,
Pembimbing I

MAHSINA, SE., M.Si
NIDN. 0717047803

KetuaProgamStudi

ARIEF RAHMAN, SE.,M.Si
NIDN. 0722107604

Pembimbing II

ALI RASYIDI, SE., M.Ak
NIDN.0708047401