



## **ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA-MAHASISWI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TERHADAP PELAYANAN ACADEMIC INFORMATION SYSTEM (AIS)**

**(Studi Kasus Mahasiswa-Mahasiswi Universitas Kristen Indonesia)**

## ***ANALYSIS OF SATISFACTION OF STUDENTS IN THE CHRISTIAN UNIVERSITY OF INDONESIA TOWARD ACADEMIC INFORMATION SYSTEM (AIS) SERVICE***

***(Case Study Of Students In The Christian University Of Indonesia)***

**Oktafia Agrethia Hutajulu**

**([oktafiagrethia@yahoo.com](mailto:oktafiagrethia@yahoo.com))**

**Fenny BNL Tobing**

**([bundafenny@yahoo.com](mailto:bundafenny@yahoo.com))**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia**

**Jakarta, Indonesia**

### ***ABSTRACT***

*In the research analysis of satisfaction of students in the christian university of indonesia toward academic information system (ais) service, using a research model that is "Importance and Performance Analysis", using 'Likert' to measure the research variables. The results showed that Indonesian Christian University students were satisfied with the Academic Information System (AIS) service. The attributes that give satisfaction are as follows: AIS information is always updated, AIS provides a menu of academic consultations between students and lecturers of Academic Advisor (PA), AIS provides financial information to find out the number of college bills, AIS displays information about student academic activities and AIS makes it easy for students to the process of making a study plan. Suggestions for Academic Information Systems (AIS) Indonesian Christian University is that AIS looks more communicative, provides more academic information, and displays more accurate data in accordance with the wishes of students.*

*Key words: Customer satisfaction, The importance and performance analysis, Academic Information System.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Di era digitalisasi saat ini, menuntut setiap perguruan tinggi untuk siap menyesuaikan diri dengan perkembangan digital yang cepat, disertai dengan lulusan yang memiliki wawasan. Kemajuan perkembangan digital yang cepat, perlu diantisipasi oleh setiap perguruan tinggi di Indonesia, dengan melakukan langkah-langkah pembenahan yang strategis. Menjawab tantangan dan peluang ini, Universitas Kristen Indonesia (UKI) berupaya menyediakan fasilitas pendukung proses pembelajaran yaitu *Academic Information System* (AIS).

Jadi judul skripsi ini yaitu “ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA-MAHASISWI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TERHADAP PELAYANAN *ACADEMIC INFORMATION SYSTEM* (AIS)”.

### Perumusan Masalah

1. Berdasarkan kinerja dan kepentingan, apakah mahasiswa-mahasiswi Universitas Kristen Indonesia sudah merasa puas terhadap pelayanan *Academic Information System* (AIS) ?
2. Atribut apa yang menyebabkan kepuasan mahasiswa-mahasiswi Universitas Kristen Indonesia terhadap pelayanan *Academic Information System* (AIS)?

### Ruang Lingkup Penelitian

Memilih mahasiswa-mahasiswi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas Sastra (FS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Hukum (FH), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL), dan Fakultas Teknik (FT) Universitas Kristen Indonesia Angkatan 2015 sampai 2017 Semester Genap 2018-2019.

### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa-mahasiswi Universitas Kristen Indonesia terhadap pelayanan *Academic Information System* (AIS) berdasarkan kinerja dan kepentingan.
2. Untuk mengetahui atribut apa yang menyebabkan kepuasan mahasiswa-mahasiswi Universitas Kristen Indonesia terhadap pelayanan *Academic Information System* (AIS).

### Manfaat Penelitian

1. Sebagai masukan untuk Universitas Kristen Indonesia dalam menentukan kebijakan peningkatan mutu pelayanan sebagai pendukung proses pembelajaran.
2. Bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

## URAIAN TEORITIS

### Pengertian Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong (2014) *“The process by which companies create value for customers and build strong customer relationships in order to capture value from customers in return.”* Menurut Kotler dan Keller (2012), *“marketing is about identifying and meeting human and social needs. One of the shortest good definitions of marketing is meeting needs profitably.”* Menurut Elliott, Rundle-thiele, Waller (2012) *“marketing is the activity, set of institutions and processes for creating, communicating, delivering and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners and society at large.”*

Menurut Elliott, Rundle-thiele dan Waller (2012), *“marketing mix is a set of variables that a marketer can exercise control over in creating an offering for exchange.”*

1. *Product* : barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.
2. *Price* : Penetapan harga merupakan keputusan pemasaran yang kompleks.
3. *Place* : kegiatan perusahaan agar produk dapat tersedia bagi konsumen.
4. *Promotion* : bertugas untuk menginformasikan, membujuk dan mengingatkan pasar pada produknya.
5. *People* : Perusahaan mempekerjakan karyawan yang berkualitas.
6. *Physical Environment* : perusahaan jasa dan konsumen saling berinteraksi.
7. *Process* : proses penyampaian jasa.

### Perilaku Konsumen

Menurut Elliott, Rundle-thiele dan Waller (2012), *“consumer behaviour is the term used to describe the analysis of the behaviour of individuals and households who buy goods and services for personal consumption.”* Menurut Swasta (2008:10) *“perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan termasuk mempergunakan barang-barang dan jasa, keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut”*.

### Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2014), *“kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.”* Menurut Hardiyansyah (2011), *“kualitas pelayanan sangat penting dan fokus kepada kepuasan pelanggan.”* Menurut Yamit (2005: 78) *“kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”*. Ciri-ciri konsumen yang puas yaitu :

1. Tetap setia mengkonsumsi produk tersebut.
2. Mempromosikan produk tersebut kepada konsumen yang lain.
3. Membeli produk-produk yang lain di perusahaan tersebut.

## Jasa merupakan yang utama yang diberikan kepada konsumen dengan sangat memuaskan

### Pengertian Jasa

Menurut Lupiyoadi (2014), “jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.” Menurut Supranto (2011), “Jasa merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.” Menurut Tjiptono (2012) “mendefinisikan bahwa kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.” Lima dimensi kualitas jasa SERQUAL (*service quality*) menurut Lupiyoadi (2013) yaitu:

1. *Tangibles* : tampilan dan fasilitas yang disediakan perusahaan.
2. *Reliability* : kinerja sesuai dengan keinginan konsumen.
3. *Responsiveness* : kemampuan merespon apa yang diinginkan konsumen.
4. *Assurance* : menimbulkan rasa percaya para konsumen.
5. *Empathy* : berupaya mengerti yang diinginkan konsumen.

### Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai servis dan jasa. Menurut Lupiyoadi (2014), “pelayanan adalah proses pemuasan kebutuhan melalui kegiatan orang lain.”

### Pengertian Academic Information System (AIS)

*Academic Information System* merupakan sistem untuk pengelolaan data akademik dengan teknologi komputer. Fitur-fitur yang tersedia di *Academic Information System* yaitu sebagai berikut:

1. Informasi Akademik  
Fitur informasi akademik berfungsi untuk mempermudah dalam proses studi mahasiswa-mahasiswi antara lain:
  - a. Info tentang *grafic performance* mahasiswa-mahasiswi, nama dosen pembimbing akademik, total sks, total sks yang ditemuh, angka kualitas, dan indeks prestasi sementara, dan indeks prestasi kumulatif.
  - b. Rencana studi semester
  - c. Hasil studi per semester
  - d. Daftar nilai
2. Registrasi Online  
Fitur registrasi online berfungsi untuk mempermudah dalam proses perencanaan studi mahasiswa-mahasiswi antara lain :
  - a. Memudahkan mahasiswa-mahasiswi dalam pengisian dan perbaikan KRS
  - b. Pengambilan mata kuliah yang ditawarkan

c. Cek prasyaratan

3. Jadwal Kuliah

Fitur jadwal kuliah berfungsi mempermudah mahasiswa-mahasiswi dalam melihat dan mengetahui jadwal kuliah.

4. Konsultasi Akademik

Fitur konsultasi akademik berfungsi untuk mempermudah mahasiswa-mahasiswi dalam berdiskusi kepada dosen pembimbing akademik.

5. Poin Kegiatan

Fitur point kegiatan merupakan penyedia informasi tentang point-pont yang telah diperoleh oleh mahasiswa-mahasiswi tersebut.

6. Biodata Mahasiswa-Mahasiswi

Fitur biodata mahasiswa-mahasiswi memiliki fungsi yaitu untuk memudahkan mahasiswa-mahasiswi melihat detail biodata dirinya.

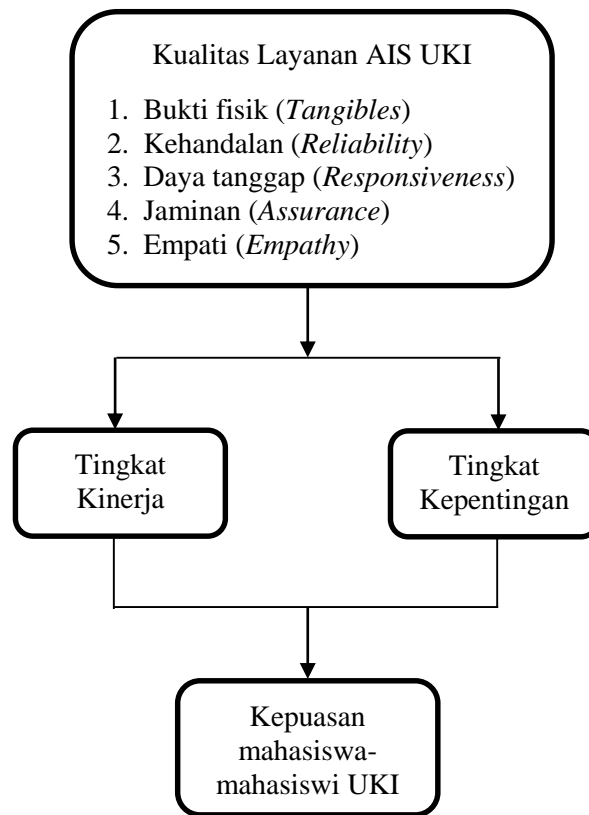
7. Informasi Keuangan

Fitur informasi keuangan berfungsi untuk mempermudah mahasiswa-mahasiswi melihat dan mengetahui jumlah tagihan aktif biaya kuliah dan status apakah biaya kuliah mahasiswa-mahasiswi tersebut sudah bayar atau belum.

### **Kerangka Pemikiran**

Peneliti mencoba membuat kerangka pemikiran konseptual untuk mengukur analisis kepuasan mahasiswa-mahasiswi Universitas Kristen Indonesia terhadap pelayanan *Academic Information System* (AIS).

Sehingga mahasiswa-mahasiswi dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan *Academic Information System* (AIS) berdasarkan kinerja dan kepentingan sudah seperti yang diinginkan mahasiswa-mahasiswi.



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran Konseptual**

Sumber : Diolah penulis

## METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017), “metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Menurut Sudaryono (2017), “definisi operasional dimaknai sebagai sebuah petunjuk yang menjelaskan kepada peneliti mengenai bagaimana mengukur sebuah variabel secara konkret.”

Variabel yang akan diteliti adalah kepuasan mahasiswa-mahasiswi Universitas Kristen Indonesia terhadap pelayanan *Academic Information System* (AIS). Penelitian ini ada lima dimensi kualitas jasa :

### 1. *Tangibles*

*Tangibles* merupakan tampilan dan fasilitas yang disediakan perusahaan. Atributnya yaitu :

- a. Tampilan AIS komunikatif
- b. AIS mudah diakses melalui komputer dan hp

## 2. Reliability

*Reliability* merupakan kinerja sesuai dengan keinginan konsumen. Atributnya yaitu :

- a. AIS memberikan informasi akademik
- b. AIS menampilkan data yang akurat

## 3. Responsiveness

*Responsiveness* merupakan kemampuan merespon apa yang diinginkan konsumen. Atributnya yaitu:

- a. Informasi AIS selalu update
- b. AIS menyediakan menu konsultasi akademik antara mahasiswa-mahasiswi dan dosen pembimbing akademik (PA)
- c. AIS menyediakan informasi keuangan untuk mengetahui jumlah tagihan kuliah.

## 4. Assurance

*Assurance* merupakan menimbulkan rasa percaya para konsumen. Atributnya yaitu :

- a. Kerahasiaan data mahasiswa-mahasiswi di AIS terjamin
- b. AIS menampilkan daftar nilai mata kuliah dengan benar dan jelas
- c. AIS menampilkan informasi tentang aktivitas non akademik mahasiswa-mahasiswi

## 5. Emphaty

*Emphaty* yaitu berupaya mengerti yang diinginkan konsumen. Atributnya yaitu :

- a. AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi dalam proses membuat perencanaan studi
- b. AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi mengisi kartu rencana studi (KRS)

## Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Total populasi adalah 1608 mahasiswa-mahasiswi.

### 2. Sampel

Dalam penentuan sampel menggunakan 100 mahasiswa-mahasiswi.

## Jenis Data

### 1. Data primer

Menggunakan kuesioner dan menyebarkan kuesioner ke 100 mahasiswa-mahasiswi.

### 2. Data Sekunder

Melalui buku-buku.

## Pengujian Instrumen

Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS, dengan ketentuan sebagai berikut:

### 1. Uji validitas

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut tidak valid

2. Uji reliabilitas

Jika  $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$  maka kuesioner reliabel

Jika  $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$  maka kuesioner tidak reliabel

**Teknik Analisis**

1. Skala likert (*Likert score*)

Untuk mengukur tanggapan mahasiswa-mahasiswi digunakan skala likert. Untuk kinerja dan kepentingan diberi penilaian dengan bobot sebagai berikut :

Sangat Puas dan Sangat Penting (SP) yaitu 5

Puas dan Penting (P) yaitu 4

Netral (N) yaitu 3

Tidak Puas dan Tidak Penting (TP) yaitu 2

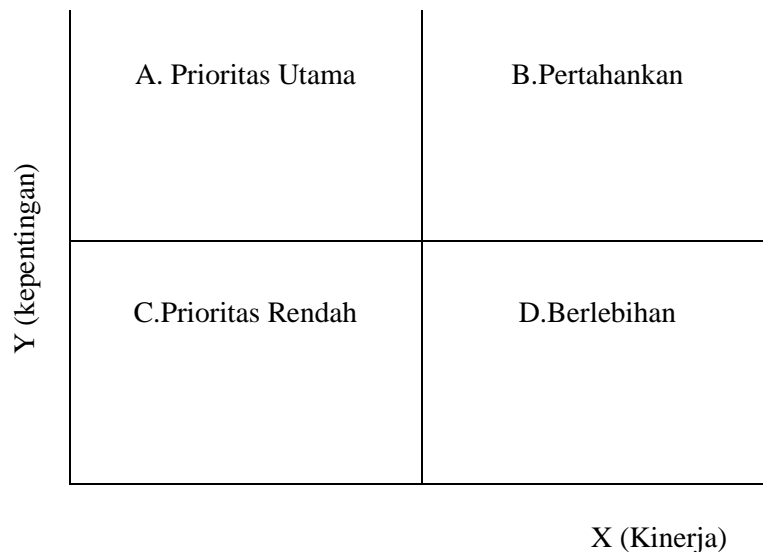
Sangat Tidak Puas dan Sangat tidak penting (STP) yaitu 1

2. *Importance Performance Analysis*

a. Tingkat kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

b. Diagram Kartesius

Hasilnya akan dijabarkan kedalam diagram kartesius seperti gambar berikut :



**Gambar 2. Diagram Kartesius**

Sumber : Supranto (2011)



Keterangan Gambar 2 :

- (1) Kuadran pertama  
Prioritas pertama, mempengaruhi kepuasan mahasiswa-mahasiswi, tetapi AIS belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan mahasiswa-mahasiswi.
- (2) Kuadran kedua  
Pertahankan prestasi, harus dipertahankan karena sangat penting dan memberikan kepuasan.
- (3) Kuadran ketiga  
Prioritas rendah, dianggap kurang penting dan kurang memberikan kepuasan bagi mahasiswa-mahasiswi.
- (4) Kuadran keempat  
Berlebihan, dianggap kurang penting tapi kinerjanya sangat memberikan kepuasan.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Instrumen

Diketahui bahwa  $r$  tabel untuk sampel uji coba ( $n$ ) 100 orang pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0.05 adalah sebesar 0,1966.

**Tabel 1. Pengujian Validitas Instrumen Tingkat Kinerja**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria	Validitas
Tangibles	1	0,565	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,524	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Reliability	3	0,574	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	4	0,602	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Responsiveness	5	0,566	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	6	0,609	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	7	0,693	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Assurance	8	0,507	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	9	0,549	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	10	0,486	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Empathy	11	0,562	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	12	0,332	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Diolah penulis

**Tabel 2. Pengujian Validitas Instrumen Tingkat Kepentingan**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria	Validitas
Tangibles	1	0,197	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,428	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Reliability	3	0,504	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	4	0,485	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Responsiveness	5	0,428	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	6	0,315	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	7	0,523	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Assurance	8	0,321	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	9	0,377	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	10	0,385	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Empathy	11	0,470	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	12	0,310	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Diolah penulis

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas**

VARIABEL	BUTIR PERNYATAAN VALID	ALPHA CRONBACH	KETERANGAN
KINERJA	12	0,869	Reliabel
KEPENTINGAN	12	0,803	Reliabel

Sumber: Diolah penulis

Oleh karena nilai *Alpha Croanbach* ( $\alpha$ ) positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,1966) maka kelima variabel memenuhi syarat reliabel.

## Pengolahan Data

Mengukur keakuratan data

a. Data variabel kinerja

**Tabel 4. Data Atribut Kinerja**

NO	PERNYATAAN	SP	P	N	TP	STP	JUMLAH
1	Tampilan AIS komunikatif	21	72	0	4	3	100
2	AIS mudah diakses melalui komputer dan HP	17	80	0	2	1	100
3	AIS memberikan informasi akademik	20	72	0	3	5	100
4	AIS menampilkan data yang akurat	17	74	0	9	0	100
5	Informasi AIS selalu update	25	73	0	2	0	100
6	AIS menyediakan menu konsultasi akademik antara mahasiswa-mahasiswi dan dosen Pembimbing Akademik (PA)	18	80	0	1	1	100
7	AIS menyediakan informasi keuangan untuk mengetahui jumlah tagihan kuliah	16	81	0	2	1	100
8	Kerahasiaan data mahasiswa-mahasiswi AIS terjamin	16	79	0	1	4	100
9	AIS menampilkan daftar nilai mata kuliah dengan benar dan jelas	17	69	0	9	5	100
10	AIS menampilkan informasi tentang aktivitas non akademik mahasiswa-mahasiswi	27	71	0	2	0	100
11	AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi dalam proses membuat perencanaan studi	21	76	0	2	1	100
12	AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi mengisi Kartu Rencana Studi (KRS)	12	75	0	8	5	100
	TOTAL	227	902	0	45	26	1200

Sumber: Diolah penulis

Menguji reliabilitas:

Reliabilitas...0,9 s/d 1 akurat

$$\begin{aligned} \sum X_i &= 227 + 902 + 0 + 45 + 26 \\ &= 1.200 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} (\sum X_i)^2 &= (1200)^2 \\ &= 1.440.000 \end{aligned}$$

$$CF = \frac{(\sum X_i)^2}{N}$$

$$= \frac{1.440.000}{60}$$

$$= 24.000$$

**Tabel 5. Perhitungan Skala Likert-Kinerja**

ATRIBUT	SP <sup>2</sup>	P <sup>2</sup>	N <sup>2</sup>	TP <sup>2</sup>	STP <sup>2</sup>	JUMLAH
1	441	5184	0	16	9	5650
2	289	6400	0	4	1	6694
3	400	5184	0	9	25	5618
4	289	5476	0	81	0	5846
5	625	5329	0	4	0	5958
6	324	6400	0	1	1	6726
7	256	6561	0	4	1	6822
8	256	6241	0	1	16	6514
9	289	4761	0	81	25	5156
10	729	5041	0	4	0	5774
11	441	5776	0	4	1	6222
12	144	5625	0	64	25	5858
Total	4483	67978	0	273	104	72838

Sumber: Diolah penulis

$$\sum(X^2) = (21)^2 + (72)^2 + (0)^2 + (4)^2 + (3)^2 + \dots + (12)^2 + (75)^2 + (0)^2 + (8)^2 + (5)^2$$

$$= 72.838$$

$$SS_T = \sum X^2 - CF$$

$$= 72838 - 24000$$

$$= 48.838$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Sum Square Total* (SS<sub>T</sub>) adalah sebesar 48.838

**Tabel 6. Perhitungan Skala Likert Baris-Kinerja**

ATRIBUT	SP	P	N	TP	STP	JUMLAH
1	21	72	0	4	3	100
2	17	80	0	2	1	100
3	20	72	0	3	5	100
4	17	74	0	9	0	100
5	25	73	0	2	0	100
6	18	80	0	1	1	100
7	16	81	0	2	1	100
8	16	79	0	1	4	100
9	17	69	0	9	5	100
10	27	71	0	2	0	100
11	21	76	0	2	1	100
12	12	75	0	8	5	100
Total	227	902	0	45	26	1200

Sumber: Diolah penulis

$$\begin{aligned}
 SS_B &= \frac{(100)^2+(100)^2+(100)^2+\dots+(100)^2+(100)^2+(100)^2}{5} - 24.000 \\
 &= 24.000 - 24.000 \\
 &= 0
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Sum Square* antar baris ( $SS_B$ ) adalah sebesar 0.

$$\begin{aligned}
 SS_K &= \frac{(227)^2+(902)^2+(0)^2+(45)^2+(26)^2}{12} - 24.000 \\
 &= \frac{867834}{12} - 24.000 \\
 &= 72.319,5 - 24.000 \\
 &= 48.319,5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 SS_E &= SS_T - SS_B - SS_K \\
 &= 48.838 - 0 - 48.319,5 \\
 &= 518,5
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan maka dapat diukur tingkat keakuratan alat ukur yang digunakan untuk data kinerja melalui tabel ANOVA, dengan memasukkan angka-angka yang diperoleh dari hasil perhitungan  $SS_B$ ,  $SS_K$ , Error dan Total.

**Tabel 7. Anova Data-Kinerja**

SUMBER DATA	SS	DF	$\mu S$
$SS_B$	0	12-1=11	0
$SS_K$	48.319,5	5-1=4	12.079,87
Error	518,5	44	11,78
Total	48.838	60 -1= 59	827,762

Sumber: Diolah penulis

$$\begin{aligned}
 \tau_n &= \frac{\mu SS_K - \mu Error}{\mu SS_K} \\
 &= \frac{12.079,87 - 11,78}{12.079,87} \\
 &= 0,999 \text{ (akurat)}
 \end{aligned}$$

b. Data variabel kepentingan

**Tabel 8. Data Atribut Kepentingan**

NO	PERNYATAAN	SP	P	N	TP	STP	JUMLAH
1	Tampil AIS komunikatif	20	77	0	3	0	100
2	AIS mudah diakses melalui komputer dan HP	17	80	0	2	1	100
3	AIS memberikan informasi akademik	23	74	0	2	1	100
4	AIS menampilkan data yang akurat	27	70	0	3	0	100
5	Informasi AIS selalu update	28	70	0	2	0	100
6	AIS menyediakan menu konsultasi akademik antara mahasiswa-mahasiswi dan dosen Pembimbing Akademik (PA)	20	80	0	0	0	100
7	AIS menyediakan informasi keuangan untuk mengetahui jumlah tagihan kuliah	20	78	0	2	0	100
8	Kerahasiaan data mahasiswa-mahasiswi AIS terjamin	13	83	0	1	3	100
9	AIS menampilkan daftar nilai mata kuliah dengan benar dan jelas	18	72	0	7	3	100
10	AIS menampilkan informasi tentang aktivitas non akademik mahasiswa-mahasiswi	28	71	0	1	0	100
11	AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi dalam proses membuat perencanaan studi	18	81	0	1	0	100
12	AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi mengisi Kartu Rencana Studi (KRS)	11	75	0	11	3	100
	TOTAL	243	911	0	35	11	1200

Sumber: Diolah penulis

Menguji Reliabilitas :

Reliabilitas...0,9 s/d 1 akurat

$$\sum X_i = 243 + 911 + 0 + 35 + 11 = 1.200$$

$$(\sum X_i)^2 = (1200)^2 = 1.440.000$$

$$CF = \frac{(\sum X_i)^2}{N} = \frac{1.440.000}{60} = 24.000$$

**Tabel 9. Perhitungan Skala Likert-Kepentingan**

ATRIBUT	SP <sup>2</sup>	P <sup>2</sup>	N <sup>2</sup>	TP <sup>2</sup>	STP <sup>2</sup>	JUMLAH
1	400	5929	0	9	0	6338

2	289	6400	0	4	1	6694
3	529	5476	0	4	1	6010
4	720	4900	0	9	0	5638
5	784	4900	0	4	0	5688
6	400	6400	0	0	0	6800
7	400	6084	0	4	0	6488
8	169	6889	0	1	9	7068
9	324	5184	0	49	9	5566
10	784	5041	0	1	0	5826
11	324	6561	0	1	0	6886
12	121	5625	0	121	9	5876
Total	5253	69389	0	207	29	74878

Sumber: Diolah penulis

$$\begin{aligned} \Sigma(X^2) &= (20)^2 + (77)^2 + (0)^2 + (3)^2 + (0)^2 + \dots + (11)^2 + (75)^2 + (0)^2 + (11)^2 + (3)^2 \\ &= 74.878 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} SS_T &= \Sigma X^2 - CF \\ &= 74.878 - 24.000 \\ &= 50.878 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Sum Square* Total ( $SS_T$ ) adalah sebesar 50.878

**Tabel 10. Perhitungan Skala Likert Baris-Kepentingan**

ATRIBUT	SP	P	N	TP	STP	JUMLAH
1	20	77	0	3	0	100
2	17	80	0	2	1	100
3	23	74	0	2	1	100
4	27	70	0	3	0	100
5	28	70	0	2	0	100
6	20	80	0	0	0	100
7	20	78	0	2	0	100
8	13	83	0	1	3	100
9	18	72	0	7	3	100
10	28	71	0	1	0	100
11	18	81	0	1	0	100
12	11	75	0	11	3	100
Total	243	911	0	35	11	1200

Sumber: Diolah penulis

$$\begin{aligned} SS_B &= \frac{(100)^2 + (100)^2 + (100)^2 + \dots + (100)^2 + (100)^2 + (100)^2}{5} - 24.000 \\ &= 24.000 - 24.000 \\ &= 0 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} SS_K &= \frac{(243)^2 + (911)^2 + (0)^2 + (35)^2 + (11)^2}{12} - 24.000 \\ &= \frac{890.316}{12} - 24.000 \\ &= 74.193 - 24.000 \\ &= 50.193 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 SS_E &= SS_T - SS_B - SS_K \\
 &= 50.878 - 0 - 50.193 \\
 &= 685
 \end{aligned}$$

**Tabel 11. Anova Data-Kepentingan**

SUMBER DATA	SS	DF	$\mu S$
$SS_B$	0	12-1=11	0
$SS_K$	50.193	5-1=4	12.548,25
Error	685	44	15,56
Total	50.878	60 -1= 59	862,33

Sumber: Diolah penulis

$$\begin{aligned}
 \tau_n &= \frac{\mu SS_K - \mu Error}{\mu SS_K} \\
 &= \frac{12.548,25 - 15,56}{12.548,25} \\
 &= 0,998 \text{ (akurat)}
 \end{aligned}$$

### Hasil Pengolahan Data

Hasil penilaian Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada Pelayanan Academic Information System (AIS) dapat dilihat pada Titik Koordinat Diagram Kartesius di bawah ini.

**Tabel 1. Titik Koordinat Diagram Kartesius**

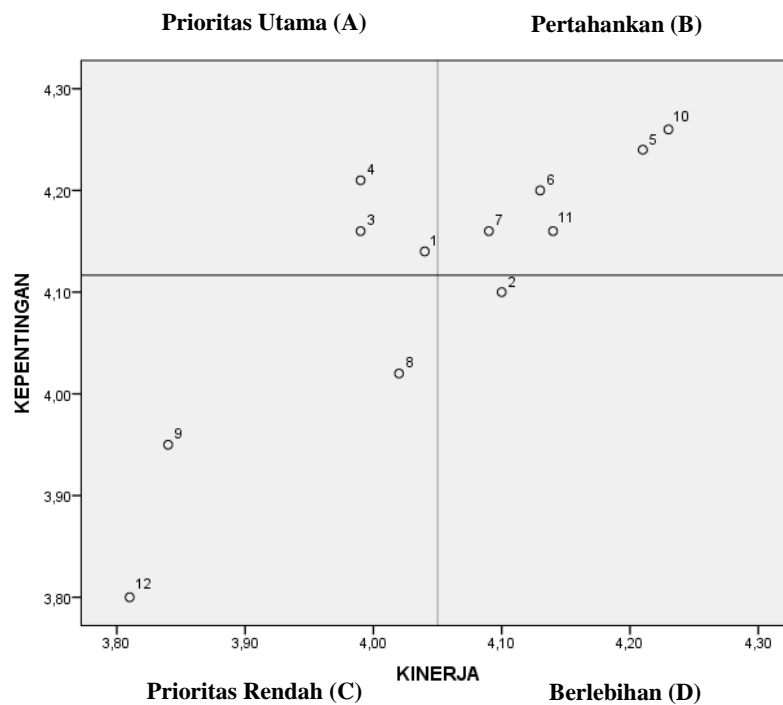
NO	PERNYATAAN	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Tampilan AIS komunikatif	4,04	4,14
2	AIS mudah diakses melalui komputer dan HP	4,10	4,10
3	AIS memberikan informasi akademik	3,99	4,16
4	AIS menampilkan data yang akurat	3,99	4,21
5	Informasi AIS selalu update	4,21	4,24
6	AIS menyediakan menu konsultasi akademik antara mahasiswa dan dosen Pembimbing Akademik (PA)	4,13	4,20
7	AIS menyediakan informasi keuangan untuk mengetahui jumlah tagihan kuliah	4,09	4,16
8	Kerahasiaan data mahasiswa AIS terjamin	4,02	4,02
9	AIS menampilkan daftar nilai mata kuliah dengan benar dan jelas	3,84	3,95



10	AIS menampilkan informasi tentang aktivitas non akademik mahasiswa	4,23	4,26
11	AIS memudahkan mahasiswa dalam proses membuat perencanaan studi	4,14	4,16
12	AIS memudahkan mahasiswa mengisi Kartu Rencana Studi (KRS)	3,81	3,8
Nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$		4,05	4,12

Sumber : Diolah penulis

Setelah diperoleh Titik Koordinat Diagram Kartesius maka dapat dianalisis Atribut dari Academic Information System (AIS) yang memuaskan dan yang tidak memuaskan yang tergambar dibawah ini :



Gambar 3. Diagram Kartesius

Sumber : Diolah penulis

Hasil diagram Kartesius dapat dijelaskan di bawah ini :

1. Kuadaran Pertama

Prioritas pertama, mempengaruhi kepuasan mahasiswa-mahasiswi, tetapi AIS belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan mahasiswa-mahasiswi. Dimana tingkat kinerja di bawah rata-rata ( $<4,05$ ) dan tingkat kepentingan di atas rata-rata ( $>4,12$ ). Atribut-atributnya yaitu:

- a. Tampilan AIS komunikatif (1)
- b. AIS memberikan informasi akademik (3)

- c. AIS menampilkan data yang akurat (4)
2. Kuadran Kedua  
Pertahankan prestasi, harus dipertahankan karena sangat penting dan memberikan kepuasan. Dimana tingkat kinerja di atas rata-rata ( $>4,05$ ) dan tingkat kepentingan mahasiswa-mahasiswi di atas rata-rata ( $>4,12$ ). Atribut-atributnya yaitu:
    - a. Informasi AIS selalu update (5)
    - b. AIS menyediakan menu konsultasi akademik antara mahasiswa-mahasiswi dan dosen Pembimbing Akademik (PA) (6)
    - c. AIS menyediakan informasi keuangan untuk mengetahui jumlah tagihan kuliah (7)
    - d. AIS menampilkan informasi tentang aktivitas non akademik mahasiswa-mahasiswi (10)
    - e. AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi dalam proses membuat perencanaan studi (11)
3. Kuadran Ketiga  
Prioritas rendah, dianggap kurang penting dan kurang memberikan kepuasan bagi mahasiswa-mahasiswi. Dimana tingkat kinerja di bawah rata-rata ( $<4,05$ ) dan tingkat kepentingan mahasiswa-mahasiswi juga di bawah rata-rata ( $<4,12$ ). Atribut-atributnya yaitu:
    - a. Kerahasiaan data mahasiswa-mahasiswi AIS terjamin (8)
    - b. AIS menampilkan daftar nilai mata kuliah dengan benar dan jelas (9)
    - c. AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) (12)
4. Kuadran Keempat  
Berlebihan, dianggap kurang penting tapi kinerjanya sangat memberikan kepuasan. Dimana tingkat kinerja di atas rata-rata ( $>4,05$ ), tetapi tingkat kepentingan mahasiswa-mahasiswi berada di bawah rata-rata ( $<4,12$ ). Atribut-atributnya yaitu:
    - a. AIS mudah diakses melalui komputer dan HP (2)

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Mahasiswa-mahasiswi Universitas Kristen Indonesia sudah merasa puas terhadap pelayanan *Academic Information System (AIS)*.
2. Atribut yang memberikan kepuasan terdapat pada kuadran kedua yaitu :

- a. Informasi AIS selalu update
- b. AIS menyediakan menu konsultasi akademik antara mahasiswa-mahasiswi dan dosen Pembimbing Akademik (PA)
- c. AIS menyediakan informasi keuangan untuk mengetahui jumlah tagihan kuliah
- d. AIS menampilkan informasi tentang aktivitas non akademik mahasiswa-mahasiswi
- e. AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi dalam proses membuat perencanaan studi

## Saran

1. *Academic Information System (AIS)* Universitas Kristen Indonesia sebaiknya melakukan perbaikan pelayanannya, karena mahasiswa-mahasiswi merasa ada atribut dari dimensi kualitas layanan yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa-mahasiswi yaitu tampilan AIS komunikatif, AIS memberikan informasi akademik, dan AIS menampilkan data yang akurat (kuadran I).
2. Universitas Kristen Indonesia sebaiknya membuat tampilan AIS lebih komunikatif, lebih banyak memberikan informasi akademik, dan lebih menampilkan data yang akurat sesuai dengan keinginan mahasiswa-mahasiswi.
3. Untuk Kerahasiaan data mahasiswa-mahasiswi AIS terjamin, AIS menampilkan daftar nilai mata kuliah dengan benar dan jelas, AIS memudahkan mahasiswa-mahasiswi mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) (kuadran 3) dan AIS mudah diakses melalui komputer dan HP (kuadran 4) menjadi penambahan kepuasan bagi mahasiswa-mahasiswi yang tidak dapat ditiadakan.

## DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas Bahasa Indonesia Jilid 1, PT Indeks, Jakarta, 2014.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Fourteenth Global Edition, 14 Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey, 2012.

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi ke 3, Salemba Empat, Jakarta, 2014

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta, 2013.

Kinerja, D. A. N., Fe, D., Universitas, D. I., & Indonesia, K. (n.d.). *management journal*. 9220(1), 29–39.

Kepuasan, A., Rumah, P., & Di, S. (2016). *management journal*. 9816(2), 38–49.

Moha, S., Loindong, S., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (n.d.). *THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND FACILITIES*. 4(1), 575–584.

Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (2013). *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel ( Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang ) Pendahuluan*. 2–8.

Umum, S., Rsud, D., Semarang, K., & Diponegoro, U. (n.d.). *No Title*.