



UNIVERSITAS RESPATI INDONESIA

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI MODUL DAN
KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PENGUNAAN APLIKASI DIGITAL *ONE STOP SERVICE* (OSS) TAHUN
AKADEMIK 2019-2020 DI UNIVERSITAS RESPATI INDONESIA**

TESIS

OLEH :

AGUS RIYANTO

186090070

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM MAGISTER

FAKULTAS PASCASARJANA

UNIVERSITAS RESPATI INDONESIA

2020



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI MODUL DAN
KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PENGUNAAN APLIKASI DIGITAL *ONE STOP SERVICE* (OSS) TAHUN
AKADEMIK 2019-2020 DI UNIVERSITAS RESPATI INDONESIA**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Administrasi Bisnis (M.A.B)**

OLEH :

AGUS RIYANTO

186090070

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS RESPATI INDONESIA

2020

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Agus Riyanto
NPM : 186090070
Program Studi : Administrasi Bisnis Program Magister
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Sistim, Kualitas Informasi Model dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi Digital *One Stop Service* (OSS) Tahun Akademik 2019-2020 di Universitas Respati Indonesia.

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Model dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi Digital *One Stop Service* (OSS) Tahun Akademik 2019-2020 di Universitas Respati Indonesia” adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Respati Indonesia.

Jakarta, Agustus 2020

Agus Riyanto
186090070

Hak Cipta Milik Universitas Respati Indonesia, Tahun 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh tesis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Universitas Respati Indonesia.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh tesis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Universitas Respati Indonesia

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Sistim, Kualitas Informasi Modul dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Penggunaan Aplikasi Digital *One Stop Service* (OSS) Tahun Akademik 2019-2020 di Universitas Respati Indonesia.

Nama : Agus Riyanto

NPM : 186090070

Tesis ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tesis Program Studi Administrasi Bisnis Program Magister Fakultas Pascasarjana Universitas Respati Indonesia.

Jakarta, September 2020

Komisi Pembimbing

Dr. Ir. Mariati Tamba, MM
Pembimbing I

Dr. Tri Suratmi, M.Pd
Pembimbing II

Diketahui oleh
Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis Program Magister

Dr. Ir. Mariati Tamba, MM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Personal :

Nama : Agus Riyanto
NPM : 186090070
Tempat, tanggal lahir : Ngawi, 15 Agustus 1966
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Status : Menikah
Alamat : Jl. Swadaya Rt 09 Rw 01 Kel. Bambu Apus
Kec. Cipayung Kota Jakarta Timur
No. Handphone : 081284325483
E-mail : agusriyantomsi2018@gmail.com

1. Riwayat Pendidikan :

- a. SD Negeri Gentong : Lulus Tahun 1980
- b. SMP Negeri 1 Jogorogo : Lulus Tahun 1983
- c. SMA Wiyana Mukti : Lulus Tahun 2008
- d. Universitas Respati Indoensia (S1-TI) : Lulus Tahun 2012
- e. Universitas Respati Indonesia (S2) : Tahun 2018 – sekarang

2. Riwayat Pekerjaan

- a. Staf Rumah Tangga, Depkop : 1987
- b. Instruktur Labkom, Yopenku Respati : 1990
- c. Staf Fakultas Pertanian, URINDO : 2000
- d. Staf labkom, URINDO : 2001
- e. Staf Rumah Tangga Biro Umum : 2013
- f. Kepala Labkom, URINDO : 2018 - sekarang

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji dan syukur panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan karunia-Nya dan segala kemudahan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Modul dan Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Penggunaan Aplikasi Digital *One Stop Service* (OSS) tahun akademik 2019-2020 di Universitas Respati Indonesia”. Tesis ini merupakan syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pada Fakultas Pascasarjana Program Studi Administrasi Bisnis Program Magister Universitas Respati Indonesia.

Pada kesempatan yang baik ini penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih tersebut kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. drg Tri Budi W Rahardjo, M.S, selaku Rektor Universitas Respati Indonesia Jakarta
2. Dr. Ign A Wirawan Nugrohadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Pascasarjana Universitas Respati Indonesia.
3. Dr. Ir Mariati Tamba, MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Program Magister dan pembimbing I, tegas dan banyak memberikan bantuan dan bimbingan selama proses penyelesaian tesis.
4. Dr. Tri Suratmi, M.Pd selaku pembimbing II Tesis, yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan dengan sabar selama proses penyelesaian tesis ini.
5. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, selama penulis menyelesaikan studi.
6. Rekan-rekan Fakultas Pascasarjana Program studi Administrasi Bisnis Program Magister yang selalu memberikan dukungan semangat.

Semoga tesis ini bermanfaat khususnya bagi peneliti dan semua pihak. Peneliti juga berterima kasih apabila ada saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan tesis ini.

Jakarta, Agustus 2020

Penulis

HALAMAN ABSTRAK INDONESIA

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS RESPATI INDONESIA**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI MODUL DAN
KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM
PENGUNAAN APLIKASI DIGITAL *ONE STOP SERVICE* (OSS) TAHUN
AKADEMIK 2019-2020 DI UNIVERSITAS RESPATI INDONESIA.**

Agus Riyanto Universitas Respati Indonesia
Email:agusriyantomsi2018@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) dibangun secara bertahap untuk mengakomodasi kebutuhan civitas akademik terkait dengan proses pembelajaran dan administrasi akademik. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan penggunaan sistem aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) dan implikasinya. Metode yang digunakan deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dan *cross sectional* jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 200 orang mahasiswa, dengan teknik pengambilan sampel *accidental Sampling*. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi modul, kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil kajian disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antar ke dua variabel, sehingga saran penelitian agar aplikasi dilakukan updating secara periodik agar berfungsi dengan baik dan memperlancar kegiatan pembelajaran dan pelayanan yang memuaskan.

**Kata Kunci : Sistem, Informasi Modul, Kemudahan Akses, Kepuasan
Mahasiswa**

HALAMAN ABSTRAK INGGRIS

**BUSINESS ADMINISTRATION STUDY PROGRAM MASTER PROGRAM
POSTGRADUATE FACULTY
RESPATI UNIVERSITY OF INDONESIA**

**THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, MODULE INFORMATION
QUALITY AND EASY ACCESS TO STUDENT SATISFACTION IN USING
THE DIGITAL ONE STOP SERVICE (OSS) APPLICATION FOR 2019-2020
ACADEMIC YEAR AT RESPATI INDONESIA UNIVERSITY.**

Agus Riyanto University Respati Indonesia
Email: agusriyantomsi2018@gmail.com

ABSTRACT

The One Stop Service (OSS) digital application was built in stages to accommodate the needs of the academic community related to the learning process and academic administration. This research was conducted to measure student satisfaction with the use of the One Stop Service (OSS) digital application system and its implications. The method used was descriptive analytic with a quantitative approach and cross sectional quantitative research. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 200 students, using accidental sampling technique. The data collected were analyzed using SEM analysis. The results showed that the quality of module information, ease of access had an effect on student satisfaction. The results of the study concluded that there was an influence between the two variables, so that the research suggestion that the application be periodically updated in order to function properly and facilitate learning activities and satisfying services.

Keywords : System, Module Information, Access, User Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR HAK CIPTA.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERUNTUKAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 7
2.1 Kepuasan Konsumen/Pelanggan	7
2.2 Kualitas Sistem	12
2.3 Kualitas Informasi Modul.....	13
2.4 Kemudahan Akses	15
2.5 Persepsi (<i>Perceived</i>)	16
2.6 Kerangka Teori	19
2.7 Penelitian Terdahulu.....	20

BAB III	KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS	23
	3.1 Kerangka Konsep.....	23
	3.2 Pengajuan Proses Penelitian	24
	3.3 Definisi Operasional	24
	3.4 Hipotesis	32
BAB IV	METODE PENELITIAN	33
	4.1 Pendekatan Penelitian.....	33
	4.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
	4.3 Populasi dan Sampel.....	33
	4.4 Instrumen Penelitian	34
	4.5 Teknik Pengumpulan Data	35
	4.6 Analisa Data.....	36
BAB V	HASIL PENELITIAN	40
	5.1 Profil Perusahaan	40
	5.2 Hasil Penelitian.....	41
	5.3 Deskripsi Hasil Variabel Penelitian	44
	5.4 Analisis Data.....	48
BAB VI	PEMBAHASAN	59
	6.1 Deskripsi Subyek Penelitian	59
	6.2 Deskripsi Hasil Variabel Penelitian.....	61
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	66
	7.1 Kesimpulan	66
	7.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan pesat di mana jarak dan waktu bukan lagi menjadi sebuah hambatan.. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi pada satu bidang saja namun terjadi pada berbagai bidang di seluruh bagian kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan sangat pesat adalah komputer yang mengalami evolusi yang cepat. Perkembangan penggunaan komputer mulai tahun 1800-an dengan ukuran sangat besar hingga sekarang sebesar setengah dari kartu kredit. Perkembangan komputer ini tidak saja dari ukuran namun dari segi kecepatan dan kemampuan yang meningkat secara signifikan, dimana dulu komputer hanya bisa melakukan penghitungan namun kini mampu melakukan banyak hal yang rumit sehingga memudahkan kehidupan manusia.

Peran data dan informasi pada saat ini begitu penting sehingga informasi harus jelas, tidak boleh biasa, tidak boleh terlambat dalam pemberian informasi, dan mudah dipahami, sehingga menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penggunaannya. Sebuah informasi dibutuhkan dan digunakan oleh suatu organisasi untuk menunjang berbagai aktivitasnya. Proses kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi harus didukung oleh suatu informasi yang jelas dan handal. Agar dapat menyajikan data dan informasi yang jelas, tepat dan handal, maka perlu pengelolaan sumber daya informasi.

Adanya perkembangan teknologi yang harus dimanfaatkan dan digunakan oleh sebuah organisasi serta tantangan dunia bisnis yang ada menyebabkan organisasi harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan sebuah organisasi. Oleh karena itu sebuah organisasi membutuhkan suatu sistem memanfaatkan teknologi, antara lain komputer, yang berfungsi untuk mengolah data dan informasi yang dibutuhkan.

Penggunaan sistem informasi oleh organisasi dalam kegiatan operasionalnya akan memberikan manfaat seperti integrasi data dan informasi,

sistem pengorganisasian data, memungkinkan sistem berbasis teknologi dapat meningkatkan kecepatan dan keakuratan layanan konsumen, mempermudah penggunaan data dan informasi sehingga akan memberikan manfaat bagi organisasi membantu kinerja organisasi dan individu yang berkepentingan di dalamnya.

Kesuksesan dari sebuah sistem informasi adalah suatu tingkat di mana sistem informasi mampu memberikan sebuah kontribusi yang besar pada sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya. Sebaliknya, dikatakan gagal jika sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi secara maksimal dan tepat, perlu ada evaluasi terhadap penggunaan sistem informasi dan karena biaya untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi tidak sedikit, mulai dari penggunaan hardware, software, instalasi jaringan dan lain sebagainya. Kepuasan pengguna perlu di evaluasi terhadap suatu sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan para ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), output sistem (kualitas informasi) dan kemudahan penggunaan sistem oleh pengguna.

Universitas Respati Indonesia (URINDO) merupakan lembaga pendidikan tinggi yang memiliki tanggungjawab moral dan sosial untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat melalui aktivitas Tridharma perguruan tinggi. Dalam menjalankan manajemen, khususnya manajemen pembelajaran, dibutuhkan suatu sistem informasi teknologi (IT) yang memadai yang mampu mengakomodasi kebutuhan civitas Akademik dan mahasiswa. Sistem informasi yang dibangun di URINDO adalah *One Stop Service* (OSS).

Aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) dibangun secara bertahap untuk mengakomodasi kebutuhan civitas akademik dan mahasiswa terkait dengan proses pembelajaran dan administrasi akademik. Pada situasi normal dan di masa pandemi Covid-19, peran aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) memberi kemudahan bagi mahasiswa dalam pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), melihat Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas, daftar dosen, jadwal

kuliah, ujian dan lain-lain terkait dengan aktivitas manajemen pembelajaran. Kapasitas bandwidth yang disediakan oleh URINDO dimaksudkan untuk memberi kemudahan bagi mahasiswa dan dosen untuk mengakses, meskipun dilakukan pada waktu yang sama.

Dengan adanya aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) ini, diharapkan layanan akademik bagi mahasiswa dan dosen dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, tidak tergantung tempat dan waktu, tidak mengharuskan kedatangan fisik mahasiswa di kampus dalam berbagai keperluan, sehingga mampu mengatasi masalah-masalah administrasi akademik. Aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat dan tepat sehingga dapat menghemat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak.

Sebagai sebuah sistem yang merupakan produk aplikasi teknologi di bidang komputer, tidak lepas dari beberapa keterbatasan, misalnya kegagalan akses aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) ketika pengisian KRS pada semester baru. Di dalam aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) tersebut juga disediakan modul-modul penggunaan sistem sebagai pedoman bagi penggunaannya. Standar sistem dan standar modul merupakan bagian dari layanan akademik di perguruan tinggi di era digital yang menuntut adanya peningkatan kualitas.

Aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) menjadi bagian dari layanan akademik di URINDO untuk memberikan kepuasan bagi konsumen (mahasiswa) selama masa studi semester dan mahasiswa program magister setidaknya selama 4 semester. Layanan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) selain sebagai perangkat manajemen juga dimaksudkan sebagai sarana pemasaran URINDO kepada masyarakat luas melalui *word to mouth* dari mahasiswa yang telah menjadi alumni, diharapkan menyebarkan informasi positif.

1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.

1.2.1 Rumusan Masalah

Layanan akademik menggunakan kemajuan teknologi telah menjadi tuntutan bagi perguruan tinggi di era industri 4.0. Salah satu layanan akademik berbasis IT yang dimiliki URINDO adalah aplikasi digital *One Stop Service* (OSS). Mahasiswa dan dosen sebagai pengguna layanan ini mendapatkan kemudahan, terutama karena tidak ada tuntutan kehadiran secara fisik di kampus. Berbagai layanan dapat diakses secara *on-line* di manapun dan dari manapun. Namun sebagai sebuah sistem penunjang kegiatan akademik, keberadaannya perlu dievaluasi dan diteliti kinerjanya untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, dengan menilai kualitas sistem, kualitas informasi modul dan kemudahan akses.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas pertanyaan penelitian adalah :

1. Apakah ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital OSS?
2. Apakah ada pengaruh kualitas informasi modul terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital OSS?
3. Apakah ada pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital OSS?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kepuasan mahasiswa URINDO terhadap layanan akademik yang berbasis IT, yakni aplikasi digital *One Stop Service* (OSS).

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun secara khusus, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variable bebas terhadap variable terikat yakni:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital OSS.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi modul terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital OSS.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital OSS.

1.4 Manfaat Penelitian.

Sesuai dengan masalah penelitian di atas, manfaat penelitian yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Bisnis sebagai sumber referensi dan sumbangan informasi dalam bisnis pendidikan yang berkaitan dengan aspek kualitas sistem, kualitas informasi modul, kemudahan akses dan kepuasan mahasiswa.

2. Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi besar bagi pemerintah, masyarakat, dan praktisi bisnis, khususnya jasa pendidikan untuk selalu memperhatikan, mengembangkan pikiran dan ide untuk kemajuan bisnis di bidang pendidikan.

3. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan, wawasan, keterampilan dan kemampuan dalam menganalisis setiap permasalahan yang berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi modul, kemudahan akses dan kepuasan mahasiswa sehingga pada akhirnya dapat memberikan kemampuan kepada penulis dalam menyelesaikan setiap permasalahan.

1.4.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam runga lingkup penelitian ini adalah agar dapat memudahkan penulis dalam pembahasan, maka ruang lingkupnya adalah mengenai kualitas sistem, kualitas informasi modul dan kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) tahun akademik 2019-2020 di Universitas Respati Indonesia Jakarta.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Konsumen/Pelanggan

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan : *tangibles* (bukti nyata), *realibility* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Pelayanan yang baik terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Hal ini tentu disebabkan oleh beberapa hal, seperti:

- a. Tidak mengetahui apa yang diharapkan konsumen. Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan kurang dalam melakukan riset pelanggan. Sehingga perusahaan tidak mengetahui apa yang sebenarnya para konsumen harapkan.
- b. Kurangnya saran dari para konsumen. Terkadang konsumen juga hanya mementingkan kepentingannya dengan menginginkan pelayanan yang baik namun tidak memberi saran kepada perusahaan mengenai apa yang diharuskan oleh perusahaan tersebut sehingga perusahaan tidak bisa memperbaiki pelayanannya kepada para konsumen.
- c. Kurang fokus dalam membangun relasi dengan konsumen Hal ini bisa terjadi karena perusahaan hanya memikirkan untuk mencari pelanggan baru tanpa memperhatikan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan lamanya sehingga perusahaan hanya memprioritaskan pelanggan barunya saja.
- d. Kurang memperhatikan terhadap standar pelayanan yang baik. Karena terlalu mengarah kepada pencarian pelanggan baru, perusahaan terkadang sampai tidak memperhatikan bagaimana standar pelayanan yang baik yang seharusnya diberikan kepada pelanggannya.

- e. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan terhadap konsumen, membuat pelayanan menjadi terlihat biasa saja tanpa keunikan atau kesan tersendiri bagi konsumennya.

Itulah beberapa hal yang menyebabkan perusahaan kurang memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Padahal sebenarnya hal-hal tersebut bisa diatasi apabila perusahaan lebih memperhatikan kebutuhan konsumennya. Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar pelanggan menjadi sangat puas atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

- a. Memahami (pelanggan). (Pelanggan) adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami kustomer merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.
- b. Membuat pelanggan mengerti semua layanan perusahaan anda. Pelanggan yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.
- c. Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terekam di benak pelanggan anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum atau salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.
- d. Senantiasa menggunakan kata positif.
Kata-kata positif senantiasa dianggap pelanggan sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.
- e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. Apabila selama ini kustomer anda sudah merasa puas dengan produk/layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik

menjadi standard baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik (Saleh, 2010).Konsep ini hampir pasti selalu hadir di buku teks standar yang mengupas strategi bisnis dan pemasaran. Slogan dan motto perusahaan juga menyinggungnya (Tjiptono, 2012:310).

2.1.1 Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan (*satisfaction*) dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dalam Sarjono,2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih,2012:393).

Mahasiswa dalam kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar di perguruan tinggi (2012). Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (alam Srinadi, 2008). Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33)

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008). Sementara Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Supranto.2011).

Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka (Simamora dalam Wianrsih, 2007). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang

berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler dalam Winarsih, 2007).

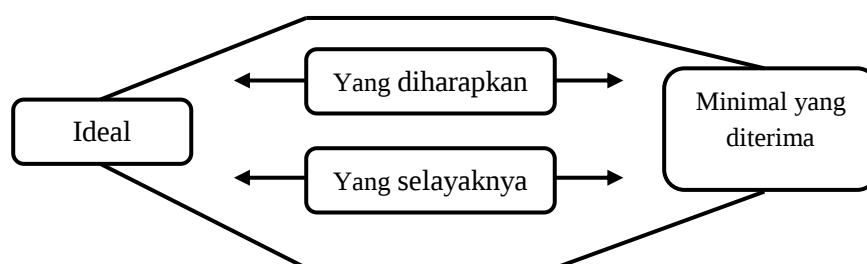
Mengacu dalam definisi-definisi tersebut diatas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajaran pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

2.1.2 Harapan Mahasiswa sebagai Pelanggan Pendidikan.

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan.

Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa digambarkan oleh Middle (Nasution dalam Sopiati, 2010) sebagai berikut :



Gambar 2.1 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Dari gambar diatas dapat dikatakan bahwa antara yang diharapkan dengan yang ideal tidak boleh terlalu jauh dengan yang diterima. Semakin dekat yang diterima dengan yang selayaknya atau yang ideal, akan semakin dapat dipenuhi kepuasan mahasiswa.

Levin, Brook dan Howard dalam High Expectation mengatakan Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua

mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan hardware (non human element), software (human element), kualitas hardware dan kualitas software dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Sopiatin, 2010:37).

2.1.3 Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut Berry Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu :

1. Keadaan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ideal yang diharapkan yang selayaknya minimal yang diterima bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar,

meliputi : bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya (Sopiatin, 2010).

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan (Supranto, 2011).

2.2 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan performa dalam sistem itu sendiri, dimana pengukuran kualitas sistem dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, fitur sistem, akurasi sistem, fleksibilitas (Petter, Delone, dan Melean 2008). Kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem yaitu kualitas pada kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator menurut DeLone dan McLean (2003), sebagai berikut :

1. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan) suatu sistem informasi dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakannya.
2. *Respon Time* (Kecepatan Akses) pengukurannya melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respon.
3. *Reliability* (Keandalan Sistem) keandalan sistem adalah ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan.

4. *Flexibility* (fleksibilitas) kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.
5. *Security* (Keamanan) keamanan sistem melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem.

2.3 Kualitas Informasi Modul

2.3.1 Pengertian Informasi

Informasi memiliki peranan penting dalam keberlangsungan suatu organisasi. Dapat dikatakan organisasi yang dapat mengelola informasi secara efektif dan efisien satu langkah di depan dari para pesaingnya. Adapun pengertian informasi menurut McFadden dkk (1999) dan Abdul Kadir (2002) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Sedangkan pengertian menurut George, Bodnar,(2000) menyatakan : “Informasi adalah data yang diolah definisi dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat”.

Adapun pengertian data dan informasi menurut O’Brien (2005) yaitu : “Data adalah fakta atau observasi mentah yang biasanya banyak data yang menjelaskan kegiatan tersebut. Sedangkan informasi merupakan data yang telah diubah menjadi konteks yang berarti dan berguna bagi pemakai akhir tertentu”.

Dari pengertian diatas dipahami bahwa informasi merupakan kumpulan data yang dapat dimengerti dan digunakan oleh pengguna dan memiliki arti. Sedangkan secara umum definisi para ahli mengenai informasi dapat diartikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

2.3.2 Pengukuran Kualitas Informasi Modul

Kriteria agar informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi menjadi lebih berkualitas maka sebuah informasi harus memenuhi kriteria yang dipaparkan oleh Abdul Kadir (2002) kualitas informasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Akurat (*Accuracy*) berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat berubah atau merusak informasi tersebut.
2. Tepat pada waktu (*Time Linnes*), berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.
3. Relevan (*Relevancy*), berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya, relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan lainnya berbeda.

Selain itu menurut Budi Sutedjo (2002) kualitas informasi yang dihasilkan dikatakan baik dan valid ditentukan oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut :

- 1) Keakuratan dan teruji kebenarannya. Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan.
- 2) Kesempurnaan informasi-informasi disajikan dengan lengkap tanpa pengurangan, penambahan, dan pengubahan.
- 3) Tepat waktu informasi harus disajikan secara tepat waktu, karena menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.
- 4) Relevansi informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, jika informasi tersebut dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan.

- 5) Mudah dan murah apabila cara dan biaya untuk memperoleh informasi sulit dan mahal, maka orang menjadi tidak berminat untuk memperolehnya, atau akan mencari alternatif substitusinya.

2.4 Kemudahan Akses (*easy of use*)

2.4.1 Pengertian Kemudahan Akses (*easy of use*)

Hal yang menjadi pertimbangan selanjutnya bagi penggunaan aplikasi *online* adalah faktor kemudahan penggunaan. Menurut Hartono (2007) kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dan nantinya faktor kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Faktor kemudahan ini terkait dengan bagaimana operasional bertransaksi secara *online*. Biasanya calon pembeli akan mengalami kesulitan pada saat pertama kali bertransaksi *online*, dan cenderung mengurungkan niatnya karena faktor keamanan serta tidak tahu cara bertransaksi *online*. Di lain pihak, ada juga calon pembeli yang berinisiatif untuk mencoba karena telah mendapatkan informasi tentang cara bertransaksi *online*. Suatu website *online shop* yang baik adalah yang menyediakan petunjuk cara bertransaksi online, mulai dari cara pembayaran, dan fitur pengisian form pembelian. Venkatesh dan Davis (dalam Irmadhani, 2012) membagi dimensi kemudahan sebagai berikut :

- 1) Interaksi individu dengan sistem jelas mudah dimengerti (*clear and understandable*)
- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*)
- 3) Sistem mudah digunakan (*easy to use*)

2.5 Persepsi (*Perceived*)

2.5.1 Pengertian *Perceived* (Persepsi)

Dalam kehidupan terdapat berbagai kejadian dan keadaan atau kondisi yang membuat seseorang menginterpretasikan dan menilai berbagai kejadian atau kondisi tersebut berdasarkan sudut pandangannya sendiri. Masing-masing individu memiliki persepsi sendiri mengenai suatu kejadian atau berbagai hal ditangkap oleh indera masing-masing.

Mattin dalam Azhar Susanto (2013) menyebutkan bahwa : “Persepsi sebagai sebuah proses yang menggunakan pengetahuan sebelumnya untuk mengumpulkan rangsangan (*stimulti*) dan memberikan makna/fakta terhadap rangsangan tersebut”. Sedangkan Robbins dalam Azhar Susanto (2013) melihat persepsi dari beberapa sudut seperti pemersepsi (subjek), yaitu : “Target atau objek yang dipersepsikan serta situasi dimana persepsi tersebut dilakukan”.

Bilson Simamora (2008) mendefinisikan persepsi sebagai berikut : Persepsi didefinisikan sebagai proses, dengan mana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasi stimuli ke dalam suatu gambaran dunia yang berarti dan menyeluruh. Stimulti adalah input yang dapat ditangkap oleh indera, seperti produk, kemasan, merek, iklan, harga dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah bagaimana individu melihat, memilih, dan menginterpretasi segala sesuatu yang ditangkap panca indera. Persepsi juga merupakan pengalaman tentang objek atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan makna dan menafsirkan pesan.

2.5.2 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Pemakai sistem informasi akan mempunyai niat menggunakan sistem informasi jika merasa sistem informasi bermanfaat atau berguna. *Perceived usefulness* atau persepsi kegunaan atau persepsi kemanfaatan

mempunyai pengaruh pada niat para pengguna menggunakan sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2008) bahwa :”Kegunaan persepsian (*Perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya”. Menurut Arif Wibowo dalam KNSI (2008) *perceived usefulness* yang disebut persepsi terhadap kemanfaatan sebagai berikut : “Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya”.

Menurut Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan (2013) bahwa : “Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu”. Adapun Venia Agustines Tananjaya (2012) mengartikan bahwa : “*Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja”.

Menurut Dishaw dalam Dwi Suhartini dan Wiwiwk Handayani (2009) bahwa : “Kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) yaitu derajat dimana seseorang berpikir bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya”. Menurut Davis F.D; Adam et al., dalam Dedi Rianto Rahadi (2007) bahwa : “ Kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut”. Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan pengguna terhadap sebuah sistem informasi tertentu pada saat melaksanakan pekerjaannya. Jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika pengguna tidak percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia tidak akan menggunakannya.

2.5.3 Dimensi *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness dapat dibangun oleh beberapa hal yang menjadi pertimbangan apakah suatu sistem memiliki manfaat atau tidak bagi pengguna sebuah sistem informasi. Thompson dalam Dedi Rianti Rahadi (2007) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Terdapat dimensi *perceived usefulness* menurut Arif Wibowo dalam KNSI (2008) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan sistem informasi beserta indikator didalam kedua dimensi tersebut, yaitu sebagai berikut :

1. Kegunaan meliputi :
 - a) Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*Makes Job Easier*)
 - b) Bermanfaat (*Useful*)
 - c) Menambah produktifitas (*Increase Productivity*)
2. Efektifitas meliputi :
 - a) Mempertinggi efektifitas (*Enhance Effectiveness*)
 - b) Mengembangkan kinerja pekerjaan (*Improve Job Performance*)

Adapun item-item pengukuran yang menjadi indikator *perceived usefulness* menurut Davis dalam Jogiyanto (2008) adalah sebagai berikut :

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas adalah :

1. *Work More Quickly* (Mempercepat Pekerjaan)

Dengan menggunakan suatu teknologi informasi tertentu dapat mempercepat pekerjaan atau menghemat waktu pekerjaan.

2. *Job Performance* (Kinerja Pekerjaan)

Dengan menggunakan suatu teknologi tertentu dapat membantu mengembangkan kinerja pekerjaan seseorang dalam dunia pekerjaan yang dimiliki oleh orang tersebut.

3. *Increase Productivity* (Menambah Produktifitas)

Merupakan sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa seseorang akan bertambah atau meningkatkan

produktifitasnya dalam suatu kegiatan-kegiatan yang dimilikinya agar menjadi lebih baik.

4. *Effectiveness* (Efektivitas)

Bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan membantu seseorang agar aktifitas sehari-hari menjadi meningkat dalam melakukan suatu pekerjaan.

5. *Makes Job Easier* (Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah)

Mudah mempelajari dan mengoperasikan suatu teknologi dalam mengerjakan pekerjaan yang diinginkan oleh seseorang dan dapat memberikan ketrampilan agar pekerjaannya lebih mudah.

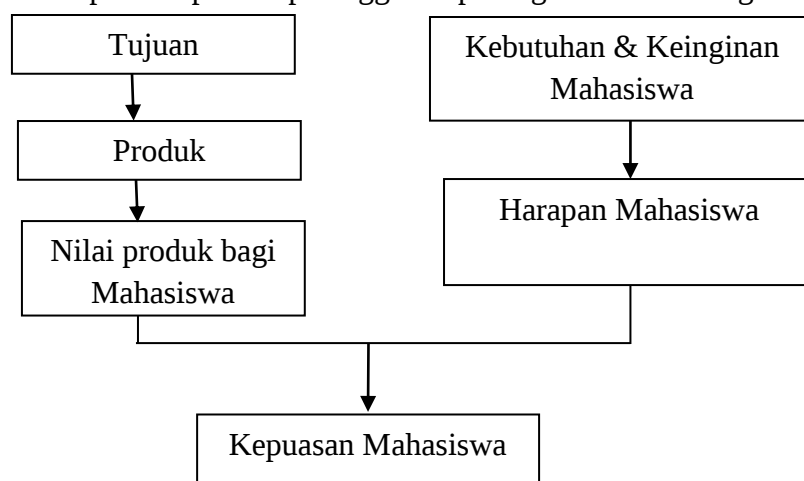
6. *Useful* (Bermanfaat)

Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu terdapat manfaat atau faedah untuk dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Kemanfaatan pengguna sistem informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna sistem informasi dalam memutuskan penerimaan sistem informasi, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan sistem informasi tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunaannya.

2.6. Kerangka Teori

Berdasarkan kajian teori tentang variabel-variabel yang telah ditetapkan untuk dikaji dalam penelitian ini, maka dapat dibuatlah bagan kerangka teori penelitian, mengadopsi teori Tjiptono (2012) tentang kepuasan konsumen terhadap produk.

Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 :

Konsep Kepuasan Pelanggan Tujuan Perusahaan Produk Nilai Produk Bagi Pelanggan Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Harapan Pelanggan terhadap Produk Tingkat Kepuasan Pelanggan

2.7. Penelitian terdahulu.

Adapun gambaran hasil penelitian sebelumnya dijelaskan sebagai berikut :

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Riza Wahyudi (2015)	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Siakad terhadap kepuasan mahasiswa (studi pada mahasiswa program sarjana fakultas ilmu administrasi, unibraw)	Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yaitu regresi linier berganda..	Hasil penelitian Hipotesis yang 1. faktor-faktor kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis yang 2. faktor-faktor kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis yang 3. faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

	M. Asrar Fathoni (2017)	Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit Pada Sistem KRS-Online Universitas Muhammadiyah Malang	Metodologi yang digunakan untuk mengukur kesuksesan penerapan pada sistem KRSonline UMM meliputi beberapa hal antara lain menentukan model pengukuran kesuksesan sistem informasi, menyusun hipotesis, menentukan populasi dan sampel, analisis hasil dan pengujian.	<i>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap net benefit.</i>
	Suharno Pawirosumarto (2016)	PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING	Analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini sesuai dengan bagan alir penelitian, kegiatan awal yang akan dilaksanakan setelah ditemukan permasalahan adalah studi pustaka dan dilanjutkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-

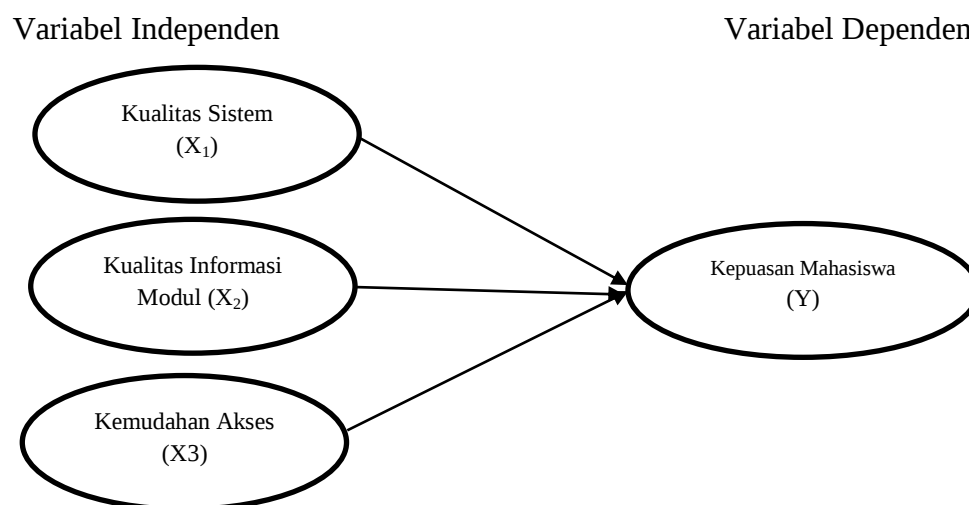
			dengan penyusunan kuesioner	<i>learning</i> . Semakin baik persepsi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.
--	--	--	-----------------------------------	---

BAB III

KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian diturunkan dari kerangka teori. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepuasan pelanggan/konsumen. Konsumen universitas, dalam hal ini URINDO adalah mahasiswa. Sedangkan variabel-variabel yang diteliti dibatasi pada kepuasan mahasiswa pada layanan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) yang terdiri dari: 1) kualitas sistem, 2) kualitas informasi modul, 3) kemudahan akses. Ketiganya ditempatkan sebagai variabel bebas (independen). Sedangkan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (dependen). Atas dasar konsep tersebut, selanjutnya dapat dibuat bagan konsep sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

Konstelasi masalah penelitian :

X₁ = Variabel Kualitas Sistem

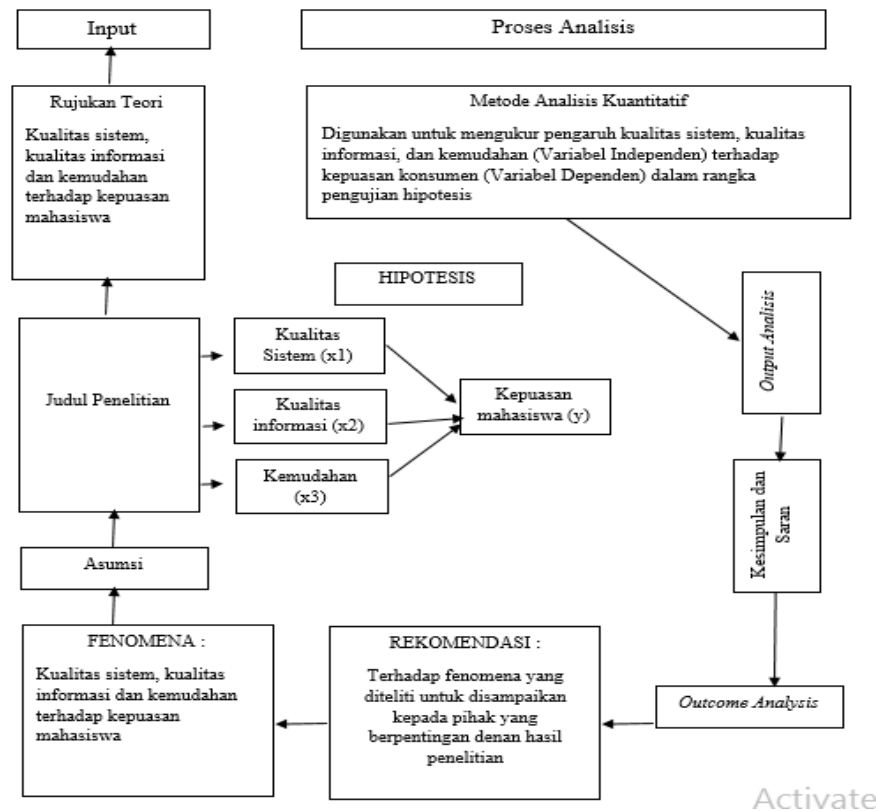
X₂ = Variabel Kualitas Informasi Modul

X₃ = Variabel Kemudahan Akses

Y = Variabel Kepuasan Mahasiswa

3.2 Proses Penelitian

Menurut Injani (2003) mengatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen tugas akhir terdiri atas input analisis, fungsi proses analisis, fungsi output analisis dan fungsi outcome analisis, maka kerangka pemikiran dan digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel, yaitu penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep. Tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alur ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya.

Skala pengukuran menggunakan *skala Likert* yaitu alat ukur yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomenal sosial. Untuk mengisi *skala Likert*, dalam instrumen penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden memilih satu dari jawaban yang sesuai, setiap butir bernilai 1-5 disesuaikan dengan alternatif jawaban yang dipilih dari masing-masing pertanyaan. Kelima penilaian jawaban tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

Tabel 3.1
Bobot Penelitian

Nilai	Harapan	Kinerja
5	Sangat Setuju	Sangat Baik
4	Setuju	Baik
3	Kurang Setuju	Cukup Baik
2	Tidak Setuju	Kurang Baik
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Kurang Baik

Adapun penjelasan definisi operasional dari masing-masing variabel dapat dijelaskan seperti dibawah ini :

3.3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Sistem (X₁)

1. Konsep Variabel Kualitas Sistem

Penyusunan konsep kualitas sistem merupakan performa dalam sistem itu sendiri pengukuran. Secara garis besar definisi operasional konseptual kualitas sistem yang telah penulis sintesiskan adalah arus informasi yang dibuat untuk mengarahkan mahasiswa agar mengenal, memahami, mengubah sikap, menyukai produk dan kemudian menggunakan sistem tersebut yang indikatornya adalah keluwesan sistem, integritas sistem dan waktu respon.

2. Operasional Variabel Kualitas Sistem

Operasional kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem yaitu kualitas pada kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi.

Dari konsep tersebut kemudian dioperasionalkan melalui penurunan ke dalam indikator-indikator, yang kemudian diturunkan ke dalam butir-butir pertanyaan tentang hal-hal yang berkaitan dengan variabel bebas yaitu variabel kualitas sistem (X_1).

Kualitas sistem adalah skor yang diperoleh seseorang dalam pengisian angket yang terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan untuk mengukur kualitas sistem. Pemberian skor dengan menggunakan skala *Likert* yaitu dengan skala 5 (lima) alternatif pilihan jawaban dengan rentang skor terendah per butir adalah 1 dan skor tertinggi per butir adalah 5, dimana skor masing-masing butir pertanyaan yang direspon oleh responden dengan pembobotan dalam pertanyaan tersebut antara lain : SS (sangat setuju) = 5, S (setuju) = 4, KS (kurang setuju) = 3, TS (tidak setuju) = 2, STS (sangat tidak setuju) = 1, atau sebaliknya bila dalam kalimat yang sifatnya negatif. Kemudian dituangkan ke dalam kisi-kisi instrumen penelitian sebagaimana tersebut dibawah ini.

Tabel 3.2

Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Sistem

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Item	Nomor Butrir
Kualitas Sistem (X_1)	Kenyamanan Akses	1. Sistem mudah dipelajari 2. Sistem mudah dipahami	1 - 3	3
	Keluwesannya sistem	1. Kemampuan untuk mencapai suatu tujuan 2. Sistem mampu menyesuaikan diri dengan pengguna	4 - 5	2

	Integritas Sistem	1. Tidak menyulitkan pengguna 2. Tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berkepentingan 3. Mampu menemukan kesalahan	6 – 8	3
	Waktu Respon	1. Waktu dibutuhkan sistem untuk merespon input 2. Ketepatan pengolahan input untuk menghasilkan informasi	9 - 10	2

3.3.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Informasi Modul (X_2)

1. Konsep variabel Kualitas Informasi Modul

Penyusunan konsep kualitas informasi modul merupakan kumpulan data yang dapat dimengerti dan digunakan oleh pengguna dan memiliki arti. Adapun pengertian informasi menurut McFadden dkk (1999) dalam Abdul Kadir (2002) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Indikatornya adalah keakuratan dan teruji kebenarannya, kesempurnaan informasi, tepat waktu informasi, relevansi informasi, mudah dan murah.

2. Operasional Variabel Kualitas Informasi Modul.

Operasional variabel kualitas informasi modul merupakan keyakinan satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem/sistem informasi.

Dari konsep tersebut kemudian dioperasionalkan melalui penurunan ke dalam indikator-indikator, yang kemudian diturunkan lagi ke dalam butir-butir pernyataan tentang hal-hal yang berkaitan dengan variabel bebas yaitu variabel Kualitas informasi modul (X_2).

Kualitas informasi modul adalah skor yang diperoleh seseorang dalam pengisian angket yang terdiri dari 10 pernyataan

untuk mengukur kualitas informasi. Pemberian skor dengan menggunakan *Skala Likert* yaitu dengan skala 5 (lima) alternatif pilihan jawaban dengan rentang skor terendah perbutir adalah 1 dan skor tertinggi perbutir adalah 5, dimana skor masing-masing butir pernyataan yang direspon oleh responden dengan pembobotan dalam pernyataan tersebut antara lain : SS (sangat setuju) = 5, S(setuju) = 4, KS (kurang setuju) = 3, TS (tidak setuju) = 2, STS (sangat tidak setuju) = 1, atau sebaliknya bila dalam kalimat yang sifatnya negatif. Kemudian dituangkan ke dalam kisi-kisi instrumen penelitian sebagaimana tersebut di bawah ini.

Tabel 3.3

Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Informasi Modul

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Item	Nomor Butir
Kualitas Informasi Modul (X₂)	Akurat	1. Informasi harus jelas 2. Tidak boleh menyesatkan	11 - 12	2
	Relevan	1. Informasi didukung proses bisnis 2. Informasi digunakan oleh pihak yang membutuhkan	13 - 14	2
	Tepat Waktu	1. Tidak boleh terlambat 2. Sesuai dengan kebutuhan dalam suatu periode waktu tertentu	15 - 17	3
	Lengkap	1. Informasi harus detail dan mutakhir	18 - 20	3

3.3.3 Definisi Operasional Variabel Kemudahan Akses (X_3)

1. Konsep Variabel Kemudahan Akses

Penyusunan konsep kemudahan merupakan pengembangan dari pendapat pakar yang telah dijadikan referensi (Susan M. Gage, 2006). Secara garis besar definisi konseptual kemudahan yang telah penulis sintesiskan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang pengguna aplikasi sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya yang indikatornya adalah interaksi individu, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem, sistem mudah digunakan.

2. Operasional Variabel Kemudahan Akses

Operasional variabel kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dan nantinya faktor kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Dari konsep tersebut dikembangkan ke dalam indikator dan item-item pernyataan.

Dari konsep tersebut kemudian dioperasionalkan melalui penurunan ke dalam indikator-indikator, yang kemudian diturunkan lagi ke dalam butir-butir pernyataan tentang hal-hal yang berkaitan dengan variabel bebas yaitu Variabel Kemudahan Akses (X_3).

Kemudahan akses adalah skor yang diperoleh seseorang dalam pengisian angket yang terdiri dari 12 (dua belas) pernyataan untuk mengukur kemudahan akses. Pemberian skor dengan menggunakan *Skala Likert* yaitu dengan 5 (lima) alternatif pilihan jawaban dengan rentang skor terendah perbutir adalah 1 dan skor tertinggi perbutir adalah 5. Jadi skor total dari dua belas butir terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5, dimana skor masing-masing butir pernyataan yang direspon oleh responden dengan pembobotan dalam pernyataan tersebut antara lain : SS (sangat setuju) = 5, S (setuju) = 4, KS (kurang

setuju) = 3, TS (tidak setuju) = 2, STS (sangat tidak setuju) = 1, atau sebaliknya bila dalam kalimat yang sifatnya negatif. Kemudian dituangkan dalam kisi-kisi instrumen penelitian sebagaimana tersebut dibawah ini.

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Variabel Kemudahan Akses

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Item	Nomor Butrir
Kemudaan Akses (X₃)	Kegunaan	1. menjadi pekerjaan lebih mudah 2. Bermanfaat 3. Menambah produktifitas	21 - 29	9
	Efektifitas	1. Mempertinggi efektifitas 2. Mengembangkan kinerja	30 - 32	3

3.3.4 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

1. Konsep variabel Kepuasan Mahasiswa.

Penyusunan konsep kepuasan mahasiswa merupakan pengembangan dari pendapat pakar yang telah dijadikan referensi (Susan M. Gage, 2006). Secara garis besar definisi konseptual kepuasan pelanggan yang penulis sentisiskan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang pengguna aplikasi sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya yang indikatornya adalah keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati..

2. Operasional Variabel Kepuasan Mahasiswa.

Operasional variabel kepuasan mahasiswa merupakan pengembangan dari konsep kepuasan mahasiswa yang berkaitan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang pelanggan aplikasi sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Dari konsep tersebut dikembangkan ke dalam indikator dan item-item pernyataan.

Dari konsep tersebut kemudian dioperasionalkan melalui penurunan ke dalam indikator-indikator, yang kemudian diturunkan lagi ke dalam butir-butir pernyataan tentang hal-hal yang berkaitan dengan variabel terikat yaitu variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Kepuasan mahasiswa adalah skor yang diperoleh seseorang dalam pengisian angket yang terdiri dari 8 (delapan) pernyataan untuk mengukur kepuasan mahasiswa. Pemberian skor dengan menggunakan *Skala Likert* yaitu dengan 5 (lima) alternatif pilihan jawaban dengan rentang skor terendah perbutir adalah 1 dan skor tertinggi perbutir adalah 5. Jadi skor total dari delapan butir terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5, dimana skor masing-masing butir pernyataan yang direspon oleh responden dengan pembobotan dalam pernyataan tersebut antara lain : SS (sangat setuju) = 5, S (setuju) = 4, KS (kurang setuju) = 3, TS (tidak setuju) = 2, STS (sangat tidak setuju) = 1, atau sebaliknya bila dalam kalimat yang sifatnya negatif. Kemudian dituangkan dalam kisi-kisi instrumen penelitian sebagaimana tersebut dibawah ini.

Tebal 3.4

Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Item	Nomor Butrir
Kepuasan Mahasiswa	Keandalan	Pelayanan yang ideal	33 - 34	2
	Daya Tanggap	Mendengarkan dan mengatasi keluhan	35 - 36	2

(Y)		mahasiswa		
	Kepastian	Memberikan jaminan kepastian layanan mahasiswa	27 - 38	2
	Empati	Adanya pemahaman personil lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa	39 – 40	2

3.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang dinyatakan oleh peneliti mengenai pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian serta tinjauan pustaka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

1. Ada pengaruh Kualitas Sistem terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital OSS.
2. Ada pengaruh Kualitas informasi modul terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital OSS.
3. Ada pengaruh Ada pengaruh Kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital OSS.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah diskriptif analitik, dimaksudkan untuk mempelajari variabel-variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel terikat dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan sebuah metode yang didasarkan pada informasi numerik atau kuantitas-kuantitas dan biasanya diasosiasikan dalam analisis-analisis statistik (Jane Stokes, 2006). Menurut Kasiram (2008) metode kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

4.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Respati Indonesia dan dilaksanakan pada bulan Juli 2020.

4.3 Populasi dan Sampel

4.3.1 Populasi

Populasi merupakan kumpulan dari keseluruhan objek yang akan diukur dalam penelitian untuk kepentingan tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa URINDO dari angkatan 2014-2019 tahun akademik 2019-2020 jumlah mahasiswa 2000.

4.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono: 1998). Dalam sebuah penelitian yang melibatkan ratusan atau bahkan ribuan elemen, secara praktis peneliti mustahil untuk mengumpulkan data, menguji atau menelaah tiap elemen. Selain itu penelitian sangat terkendala pada waktu, biaya dan sumber daya lainnya. Berdasarkan hal tersebut Malhotra (1993) memberikan panduan ukuran sample yang diambil dapat

ditentukan dengan cara mengalikan jumlah variabel dengan 5, atau 5x jumlah item variabel. Dengan demikian jika jumlah variabel yang diamati berupa item pernyataan dalam instrumen berjumlah 40, maka sample minimalnya adalah $5 \times 40 = 200$ sehingga sample penelitian berjumlah 200 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kesediaan responden untuk mengisi kuesioner baik dari sisi waktu dan pemikiran (Singaribun dan Efendi, 1997). Siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel.

4.4 Instrumen Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat variabel penelitian yaitu variabel kualitas sistem sebagai variabel X_1 , variabel kualitas informasi modul sebagai variabel X_2 , variabel kemudahan akses sebagai variabel X_3 dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel Y .

Instrumen penelitian merupakan hal yang sangat penting di dalam kegiatan penelitian. Hal ini karena perolehan informasi atau data relevan atau tidaknya, tergantung pada alat ukur tersebut. Instrumen penelitian ini diambil dari kerangka teoritik yang telah disimpulkan oleh peneliti pada kajian pustaka bab 2. Dari instrumen penelitian kemudian penulis menjawabkab kedalam kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen dalam penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Adapun kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Dimensi	Nomor Item	Jumlah Butir
Kualitas Sistem (X_1)	Kenyamanan Akses	1 - 3	3
	Keluwesannya Sistem	4 - 5	2
	Integritas Sistem	6 - 8	3
	Waktu Respon	9 - 10	2
Kualitas Informasi Modul (X_2)	Akurat	11 - 12	2
	Relevan	13 - 14	2
	Tepat Waktu	15 - 17	3
	Lengkap	18 - 20	3
Kemudahan Akses (X_3)	Kegunaan	21 - 29	9
	Efektifitas	30 - 32	3
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Keandalan	33 - 34	2
	Daya Tanggap	35 - 36	2
	Kepastian	27 - 38	2
	Empati	39 - 40	2

4.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dikumpulkan melalui penelitian lapangan (Field Research) yaitu penulis mempersiapkan daftar pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian. Kuesioner yang diberikan berisi pernyataan-pernyataan tertulis dan berbentuk pernyataan tertutup. Kuesioner yang digunakan dalam bentuk tanda chec. Dalam pengumpulan data untuk penulisan tesis ini ada beberapa hal yang penulis lakukan antara lain :

Pengumpulan data primer yaitu penulis secara langsung meminta data, informasi bahan yang diperoleh melalui:

a. Kuesioner

Suatu daftar pernyataan yang ditujukan kepada mahasiswa dengan mengajukan variabel atau indikator-indikator pernyataan yang dapat dijawab berkaitan dengan data-data yang diperlukan oleh penulis.

Pengumpulan data sekunder yaitu kepustakaan (*library research*) dengan cara studi pustaka, mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian, artikel-artikel dan lain sebagainya.

4.6 Analisis Data

Pengelolaan data primer yang diperoleh dari para responden penelitian menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) untuk mengetahui hubungan – hubungan variabel laten. Menurut Wijayanto (2007) dalam SEM variabel kunci yang menjadi perhatian adalah variabel laten (*laten variabel*) atau konstruk laten. Variabel laten merupakan konstruk abstrak. Variabel laten ini hanya dapat diamati secara tidak langsung dan tidak sempurna melalui efeknya pada variabel teramati.

Metode analisis data ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Penelitian ini menggunakan alat bantu software PLS (*Partial Least Square*). *Partial least square* digunakan dalam peneliti ini, karena data yang digunakan tidak terdistribusi normal dan cukup banyak yang dianalisis.

1. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan cara pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan software *partial least square* (PLS). PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian (*variance*). Menurut Ghazali dan Hengky (2015) PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS (*Partial Least Square*) merupakan *faktor indeterminacy* metode analisis yang *powerfull* (World, 1982 dalam Ghazali dan Hengky, 2015), karena tidak mengasumsikan data harus

dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Selain itu PLS juga dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori.

a. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Ada tiga kriteria untuk menilai *outer model* yaitu:

1. *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang dihitung dengan PLS. ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.70% dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghazali dan Hengky (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup memadai.

2. *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *Cross Loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai *Root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE :

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \text{var}(\epsilon_i)}$$

Sumber : Ghazali dan Hengky (2015)

Dimana λ_i^2 adalah *component loading* faktor ke indikator $\text{var}(\epsilon)$ = 1- λ_i^2 . Jika semua indikator di 'standarized', maka ukuran ini sama dengan Average Communalities dalam blok. (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali dan Hengky 2015) menyatakan bahwa pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur *reliabilitas component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif disbanding dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari nilai 0.50.

3. *Composite Reliability*

Composite Reliability blok indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* yang dikembangkan oleh Wert (1979) dalam Ghazali dan Hengky (2015). Dengan menggunakan *output* yang dihasilkan PLS maka *Composite reliability* dapat dihitung dengan rumus:

$$CR = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i \right)^2}{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i \right)^2 + \left(\sum_{i=1}^n \delta_i \right)}$$

Dimana λ_i adalah *component loading* ke indikator dan $\text{var} = 1$. Disbanding dengan *Cronbach Alpha*, ukuran ini tidak mengasumsikan *equivalence* antar pengukuran dengan asumsi semua indikator diberi bobot sama. Sehingga *Cronbach Alpha* cenderung *lower bound estimate reliability*, sedangkan *cr* merupakan *closer approximation* dengan asumsi *estimate* parameter adalah akurat. *cr* sebagai ukuran *internal consistence* hanya dapat digunakan untuk konstruk reflektif indikator (Ghazali dan Hengky, 2015).

b. Model Struktural (*Inner Model*).

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Model *structural* dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen. *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur *structural* (Ghozali dan Hengky, 2015). Dalam menilai model dengan menggunakan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*. Pengaruh besarnya f^2 dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$F^2 = \frac{R2i - R2e}{1 - R2i}$$

Dimana $R2$ *include* dan $R2$ *exclude* adalah R-square dari variabel laten dependen ketika predictor variabel laten digunakan didalam persamaan struktural. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan $R2$ untuk konstruk dependen, nilai koefisien path atau t-values tiap path untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai $R2$ digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai T Statistic harus diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (*one tailed*) untuk pengujian hipotesis pada alpha 5% dan power 80% (Ghozali dan Hengky, 2015).

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1 Profil Universitas Respati Indonesia (URINDO)

Universitas Respati Indonesia (URINDO) resmi berdiri pada tahun 1986, cikal bakalnya dimulai dengan berdirinya Akademi Manajemen Respati Indonesia (AMRINDO) pada tahun 1982. Universitas Respati Indonesia berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan dan Kebudayaan Respati. Dalam proses pengembangan sistem pendidikan yang mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi, selalu diupayakan tetap berazaskan Pancasila dan UUD 1945.

Sejak bulan Mei 1998 Universitas Respati Indonesia menempati gedung baru yang beralamat di Jl. Bambu Apus I/3 Cipayung Jakarta Timur, yang merupakan penyatuan dari beberapa lokasi. Di gedung baru tersebut, Universitas Respati Indonesia melakukan konsolidasi internal, eksternal dan berbagai macam pengembangan untuk menghadapi kompetisi global.

Universitas Respati Indonesia memiliki visi "Menjadi perguruan tinggi yang unggul dalam mengembangkan komunitas akademik yang berjiwa kewirausahaan dan diakui secara internasional pada tahun 2025" dengan misi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pendidikan yang menghasilkan SDM professional, produktif, kreatif, inovatif dan berjiwa kewirausahaan
2. Menyelenggarakan penelitian untuk pengembangan IPTEK yang bertaraf internasional
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat berbasis IPTEK untuk kesejahteraan masyarakat
4. Menyelenggarakan kegiatan akademik dengan tata kelola universitas yang baik (*Good University Governance*).

5.2 Hasil Penelitian

1) Deskripsi Subjek Penelitian

Sampel penelitian ini adalah seluruh mahasiswa URINDO dari angkatan 2014-2019 tahun akademik 2019-2020 Data diambil berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada seluruh mahasiswa. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan secara pemilihan *non random* atau *non probabilitas* berupa *accidental sampling*. Berdasarkan penyebaran instrumen kepada responden diperoleh pendapatan kuesioner sebagai berikut:

Tabel 5.1
Penerimaan Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Prersentase (%)
Kuesioner disebar	300	100%
Kuesioner kembali	250	80%
Kuesioner tidak kembali	50	20%
Kuesioner diolah	200	75%

2) Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada Tabel 5.2 berikut :

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	114	57,0
2	Perempuan	86	43,0
	Total	200	100

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 5.2. di atas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki mendominasi sebanyak 57,0% atau 114 responden. Responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 43,0% atau 86 responden. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

3) Profil responden berdasarkan usia

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan usia ditunjukkan pada Tabel 5.3 berikut :

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 20 tahun	16	6.0
2	20-25 tahun	111	55.5
3	26-30 tahun	32	16.0
4	31-40 tahun	24	12.0
5	> 40 tahun	17	8.5
	Total	200	100

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS 20

Berdasarkan Tabel 5.3. di atas dapat diketahui bahwa responden yang usia terbanyak pada kisaran usia 20 – 25 tahun yaitu sebanyak 111 orang, kemudian dikisaran 26 – 30 tahun sebanyak 32 orang, kemudian dikisaran 31– 40 tahun sebanyak 24 orang, kemudian dikisaran >40 tahun sebanyak 17 orang, dan usia < 20 tahun sebanyak 16 orang.

4) Profil responden berdasarkan pekerjaan

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada Tabel 5.4 berikut :

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Bekerja	94	47,0
2	BUMN	1	5
3	Pegawai Negeri	19	9,5
4	Pegawai Swasta	58	29,0
5	Wiraswasta	20	10,0
6	Lainnya	8	4,0
	Total	200	100

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaannya adalah Tidak Bekerja sebanyak 94 orang atau 47.0%, responden dengan tingkat pekerjaan pegawai swasta sebanyak 58 orang atau 29.0%, responden dengan tingkat pekerjaan wiraswasta sebanyak 20 orang atau 10.0%, responden dengan tingkat pekerjaan pegawai negeri sebanyak 19 orang atau 9,5%, responden dengan tingkat pekerjaan lainnya sebanyak 8 orang atau 4,0%, responden dengan tingkat pekerjaan BUMN sebanyak 1 orang atau 5%.

5) Profil responden berdasarkan Pendidikan Akhir Masuk Universitas

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pendidikan ditunjukkan pada Tabel 5.5 berikut :

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Pendidikan Akhir Masuk Universitas

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SLTA	107	53,5
2	Diploma	21	10,5
3	Sarjana (S1)	69	34,5

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
4	Magister (S2)	3	1,5
	Total	200	100

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pendidikan akhir ketika masuk Universitas yang dominan adalah SLTA sebesar 107 orang atau 53,5%, Sarjana (S1) sebesar 69 orang atau 34,5%, Diploma sebesar 21 orang atau 10,5% dan Magister (S2) sebesar 3 orang atau 1,5%.

5.3. Deskripsi Hasil Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri atas variabel kualitas sistem, kualitas informasi modul, kemudahan akses dan kepuasan mahasiswa. Penjelasan deskripsi masing-masing variabel menggunakan tabel frekuensi yang diperoleh dari tabulasi skor jawaban responden dapat terlihat pada Tabel 5.6.

Tabel 5.6
Interpretasi dasar skor pada variabel penelitian

No.	Nilai Skor	Interpretasi
1	1 – 1,8	Jelek/Tidak Penting
2	> 1,8 – 2,6	Penting
3	> 2,6 – 3,4	Biasa
4	> 3,4 – 4,2	Baik/bagus
5	> 4,2 – 5,0	Sangat baik

Sumber : Diadaptasi dari skor Kategori *Likert*

Menginterpretasi nilai rata-rata masing-masing indikator pada variabel penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai indikator dan variabel apa saja yang membangun variabel model penelitian secara keseluruhan. Dasar interpretasi nilai rata-rata yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada interpretasi skor yang digunakan Schafael (2001). Interpretasi data skor dapat dilihat pada tabel 5.6. Uraian hasil analisis deskriptif dari

masing-masing variabel yakni berupa presentase dan nilai rata-rata (mean) dan masing-masing indikator secara ringkas disajikan sebagai berikut:

1) Deskripsi Variabel Kualitas Sistem (X1)

Tabel 5.7
Distribusi Frekuensi / Prosentase Variabel Kualitas Sistem (X1)

Item	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	84	42,0	112	56,0	4	2,0	0	0	0	0	200	100
X1.2	97	48,5	102	51,0	1	5	0	0	0	0	200	100
X1.3	74	37,0	121	60,5	5	2,5	0	0	0	0	200	100
X1.4	70	35,0	121	60,5	4	2,0	5	2,5	0	0	200	100
X1.5	80	40,0	109	54,5	6	3,0	5	2,5	0	0	200	100
X1.6	69	34,5	121	60,5	4	2,0	6	3,0	0	0	200	100
X1.7	70	35,0	108	54,0	20	10,0	2	1,0	0	0	200	100
X1.8	69	34,5	114	57,0	17	8,5	0	0	0	0	200	100
X1.9	66	32,5	135	67,5	0	0	0	0	0	0	200	100
X1.10	68	34,0	102	51,0	19	9,5	11	5,5	0	0	200	100

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 5.7, data yang terkumpul dari populasi sebanyak 200 orang. Berdasarkan data hasil penelitian, maka dapat dideskripsikan juga data variable kualitas sistem dengan bantuan pengolahan menggunakan IBM SPSS versi.20 nilai minimum pada kualitas sistem adalah 66 pada item X1.9 dan nilai maksimum pada item X1.2 yaitu terdapat 97 responden atau 48,6% menunjukkan bahwa item pertanyaan tertinggi responden menjawab sangat setuju yang masing-masing menyatakan bahwa besarnya kualitas sistem yang dimiliki mampu memenuhi kepuasan mahasiswa.

2) Deskripsi Variabel Kualitas Informasi Modul (X2)

Tabel 5.8
Distribusi Frekuensi / Prosentase Variabel
Kualitas Informasi Modul (X2)

Item	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	70	35,0	125	62,5	5	2,5	0	0	0	0	200	100
X2.2	76	38,0	112	56,0	7	3,5	0	0	5	2,5	200	100
X2.3	75	37,5	117	58,5	2	1,0	1	5	5	2,5	200	100
X2.4	65	32,5	128	64,0	7	3,5	0	0	0	0	200	100
X2.5	66	33,0	128	64,0	6	3,0	0	0	0	0	200	100
X2.6	70	35,0	127	63,5	3	1,5	0	0	0	0	200	100
X2.7	73	36,5	120	60,0	6	3,0	1	5	0	0	200	100
X2.8	69	34,5	120	60,0	11	5,5	0	0	0	0	200	100
X2.9	70	35,0	120	60,0	6	3,0	4	2,0	0	0	200	100
X2.10	86	43,0	105	52,5	8	4,0	1	5	0	0	200	100

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 5.8, data yang terkumpul dari populasi sebanyak 200 orang. Berdasarkan data hasil penelitian, maka dapat dideskripsikan juga data variable kualitas informasi modul dengan bantuan pengolahan menggunakan IBM SPSS versi.20 nilai minimum pada kualitas informasi modul adalah 65 pada item X2.4 dan nilai maksimum pada item X2.10 yaitu terdapat 86 responden atau 43,0% menunjukkan bahwa item pertanyaan tertinggi responden menjawab sangat setuju yang masing-masing menyatakan bahwa besarnya kualitas informasi modul yang dimiliki mampu memenuhi kepuasan mahasiswa.

3) Deskripsi Variabel Kemudahan Akses (X3)

Tabel 5.9
Distribusi Frekuensi / Prosentase Variabel Kemudahan Akses (X3)

Item	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	65	32,5	125	62,5	5	2,5	5	2,5	0	0	200	100
X3.2	69	34,5	117	58,5	12	6,0	2	1,0	0	0	200	100
X3.3	75	37,5	116	58,0	2	1,0	7	3,5	0	0	200	100
X3.4	75	37,5	112	56,0	9	4,5	4	2,0	0	0	200	100
X3.5	67	33,5	118	59,0	13	6,5	2	1,0	0	0	200	100
X3.6	85	42,5	107	53,5	7	3,5	1	5	0	0	200	100
X3.7	69	34,5	117	58,5	7	3,5	7	3,5	0	0	200	100
X3.8	71	35,5	121	60,5	6	3,0	2	1,0	0	0	200	100
X3.9	70	35,0	115	57,5	11	5,5	4	2,0	0	0	200	100
X3.10	69	34,5	116	58,0	14	7,0	1	5	0	0	200	100
X3.11	57	28,5	133	66,5	9	4,5	1	5	0	0	200	100
X3.12	65	32,5	119	59,5	11	5,5	5	2,5	0	0	200	100

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 5.9, data yang terkumpul dari populasi sebanyak 200 orang. Berdasarkan data hasil penelitian, maka dapat dideskripsikan juga data variable kemudahan akses dengan bantuan pengolahan menggunakan IBM SPSS versi.20 nilai minimum pada kemudahan akses adalah 57 pada item X3.11 dan nilai maksimum pada item X3.6 yaitu terdapat 85 responden atau 42,5% menunjukkan bahwa item pertanyaan tertinggi responden menjawab sangat setuju yang masing-masing menyatakan bahwa besarnya kemudahan akses yang dimiliki mampu memenuhi kepuasan mahasiswa.

4) Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 5.10
Distribusi Frekuensi / Prosentase Variabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	78	39,0	116	58,0	2	1,0	4	2,0	0	0	200	100
Y2	70	35,0	122	61,0	5	2,5	3	1,5	0	0	200	100
Y3	68	34,0	124	62,0	8	4,0	0	0	0	0	200	100
Y4	75	37,5	111	55,5	14	7,0	0	0	0	0	200	100
Y5	66	33,0	127	63,5	7	3,5	0	0	0	0	200	100
Y6	76	38,0	117	58,5	6	3,0	1	5	0	0	200	100
Y7	71	35,5	121	60,5	6	3,0	2	1,0	0	0	200	100
Y8	76	38,0	114	57,0	7	3,5	3	1,5	0	0	200	100

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 5.10, data yang terkumpul dari populasi sebanyak 200 orang. Berdasarkan data hasil penelitian, maka dapat dideskripsikan juga data variable kepuasan mahasiswa dengan bantuan pengolahan menggunakan IBM SPSS versi.20 nilai minimum pada kepuasan mahasiswa adalah 66 pada item dan nilai maksimum pada item Y1 yaitu terdapat 78 responden atau 39,0% menunjukkan bahwa item pertanyaan tertinggi responden menjawab sangat setuju yang masing-masing menyatakan bahwa besarnya kepuasan mahasiswa yang dimiliki mampu memenuhi kepuasan mahasiswa.

5.4 Analisis Data

Analisis model pada penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Analisis menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) meliputi 2 tahapan yaitu tahap evaluasi model pengukuran (*Outer Model*) dan

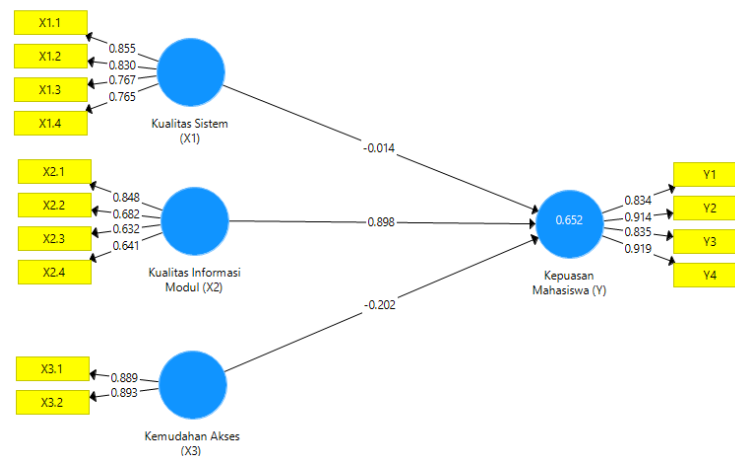
tahap evaluasi model struktural (*Inner Model*). Evaluasi model pengukuran (*Outer Model*) terdiri dari uji validitas dan reliabilitas indikator penelitian. Evaluasi ini bertujuan mengukur hubungan antara variabel dengan indikator penyusunnya, artinya seberapa besar variabel laten mampu mengandung keragaman data yang ada dalam setiap indikator dan seberapa besar keterkaitan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya. Dalam hal ini ada tiga aspek yang di nilai yaitu *Convergent Validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. Sedangkan evaluasi model struktural (*Outer Model*) bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian.

5.4.1 Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)

Evaluasi model pengukuran (*Outer Model*) adalah evaluasi hubungan antara variabel dengan indikatornya dimana penggambarannya ditunjukan dengan anak panah dari konstruk (berbentuk elips) ke beberapa indikator (berbentuk kotak). Evaluasi kualitas pengukuran PLS-SEM dan model struktural berfokus pada metrik yang menunjukkan kemampuan prediksi model. Evaluasi metrik model pengukuran ini meliputi dua tahap uji yaitu *Convergent Validity* dan *discriminant validity*.

Tahap 1: Uji Convergent Validity

Convergent Validity bertujuan untuk mengukur kesesuaian antara indikator hasil pengukuran variabel dan konsep teoritis yang menjelaskan keberadaan-keberadaan indikator dari variabel tersebut. Uji *convergent validity* dapat dievaluasi dalam tiga tahap yaitu dengan *outer loadings*, *composite reliability* dan *average Variance Extracted (AVE)*. *Outer loading* adalah tabel yang berisi *loading factor* untuk menunjukkan besar korelasi antara indikator dengan variabel laten. *Loading faktor* paling lemah yang dapat diterima validitas adalah 0,7. *Output outer loadings* dapat diperoleh dari *PLS Alogaritm Report SmartPLS*. Untuk memudahkan dalam melihat *outer loading* dari blok-blok indikator yang mengukur konstruk maka disajikan diagram jalur pada gambar 5.1



Gambar 5.1 Output Diagram Jalur Outer Loading

Berdasarkan gambar 5.1. *Output Diagram Jalur* diperoleh ada indikator yang menunjukkan korelasi yang tidak valid karena memiliki *loading factor* kurang dari 0,70. Indikator-indikator yang tidak valid tersebut antara lain indikator X3.2 sebesar 0,668. Berdasarkan kriteria penilaian PLS-SEM bahwa indikator yang tidak valid tersebut harus dikeluarkan dari model karena dianggap tidak mampu mengukur konstruk asosiasinya. Penghapusan indikator nantinya dilanjutkan dengan melakukan estimasi ulang atau *re-estimasi*. Bentuk lain penyajian *outer loading* dapat ditampilkan pada tabel 5.11.

Tabel 5.11
Loading Factor

Korelasi Indikator dengan variabel	<i>Loading Factor</i>	Keterangan
X1.1 <-- Kualitas Sistem	0.855	Valid
X1.2 <-- Kualitas Sistem	0.830	Valid
X1.3 <-- Kualitas Sistem	0.767	Valid
X1.4 <-- Kualitas Sistem	0.765	Valid
X2.1 <-- Kualitas Informasi Modul	0.848	Valid
X2.2 <-- Kualitas Informasi Modul	0.682	Valid
X2.3 <-- Kualitas Informasi Modul	0.632	Valid
X2.4 <-- Kualitas Informasi Modul	0.641	Valid

Korelasi Indikator dengan variabel	Loading Factor	Keterangan
X3.1 <-- Kemudahan Akses	0.889	Valid
X3.2 <-- Kemudahan Akses	0.893	Valid
Y1.1 <-- Kepuasan Mahasiswa	0.834	Valid
Y1.2 <-- Kepuasan Mahasiswa	0.914	Valid
Y1.3 <-- Kepuasan Mahasiswa	0.835	Valid
Y1.4 <-- Kepuasan Mahasiswa	0.919	Valid

Berdasarkan data dalam tabel 5.11 diatas, diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian banyak yang memiliki nilai *Outer Loading* > 0,7 Menurut Chin (1998) seperti yang dikutip oleh Ghazali dan Hengky (2005), nilai *Outer loading* antara 0,5 - 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *Convergent Validity*. Data diatas menunjukkan tidak ada indikator variabel yang nilai *Outer Loading* nya dibawah 0,5. sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tahap 2: Uji *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dilakukan dengan cara melihat nilai *cross loading* pengukuran konstruk. Nilai *cross loading* menunjukkan besarnya korelasi antara setiap konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya. Suatu model pengukuran memiliki *discriminant validity* yang baik apabila korelasi antara konstruk dengan indikatornya lebih tinggi daripada korelasi dengan indikator dari konstruk blok lainnya. Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS 3.0 hasil *cross loading* dapat ditunjukkan pada Tabel 5.13 berikut ini:

Tabel 5.13

Cross Loading

Indikator	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi Modul(X2)	Kemudahan Akses (X3)	Kepuasan Mahasiswa (Y)
X1.1	0.855	0.308	0.205	0.276
X1.2	0.830	0.262	0.154	0.228
X1.3	0.767	0.389	0.427	0.200

X1.4	0.765	0.401	0.435	0.199
X2.1	0.256	0.848	0.224	0.885
X2.2	0.385	0.682	0.591	0.329
X2.3	0.393	0.632	0.580	0.293
X2.4	0.307	0.641	0.460	0.262
X3.1	0.375	0.495	0.889	0.225
X3.2	0.268	0.422	0.893	0.229
Y1.1	0.316	0.580	0.270	0.834
Y1.2	0.219	0.777	0.213	0.914
Y1.3	0.285	0.567	0.228	0.835
Y1.4	0.214	0.785	0.204	0.919

Dari hasil *cross loading* pada Tabel 5.13 menunjukkan bahwa nilai korelasi konstruk dengan indikatornya lebih besar daripada nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Dengan demikian bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator pada blok indikator konstruk tersebut lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

Tahap 3: Average Variance Extracted (AVE)

Pengukuran lain yang juga digunakan untuk menguji reliabilitas adalah *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* bertujuan untuk mengukur tingkat variansi suatu komponen konstruk yang dihimpun dari indikatornya dengan menyesuaikan pada tingkat kesalahan. Pengujian dengan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* bersifat lebih kritis daripada *composite reliability*. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* minimal direkomendasikan adalah 0.50. Output *Average Variance Extracted (AVE)* yang diperoleh dari PLS *Alogarithm Report SmartPLS* yang tersaji pada tabel 5.14.

Tabel 5.14.
Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0.649	Reliabel
Kualitas Informasi Modul (X2)	0.799	Reliabel
Kemudahan Akses (X3)	0.794	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.769	Reliabel

Dari tabel 5.14. hasil uji dengan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* menunjukkan bahwa seluruh konstruk mempunyai reliabilitas yang potensial untuk diuji lebih lanjut. Hal ini dikarenakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* pada seluruh konstruk telah lebih besar dari 0.50.

Tahap 4: *Composite Reliability*

Pemeriksaan selanjutnya dari model pengukuran (*Outer Model*) selain dari *Convergent Validity* dan *discriminant validity* adalah reliabilitas. Reliabilitas didefinisikan sebagai kemampuan indikator instrument dalam menghasilkan nilai yang sama secara berulang (konsistensi) pada setiap aktivitas penelitian. Tingkat reliabilitas diukur dengan nilai *composite reliability*. Nilai *composite reliability* mengasumsikan bahwa seluruh indikator memiliki bobot penilaian yang tidak sama. Nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7 mengindikasikan konstruk memiliki reliabilitas yang dapat diandalkan. *Output composite reliability* yang diperoleh dari PLS Alogaritm Report SmartPLS tersaji dalam tabel 5.15.

Tabel 5.15
Composite Reliability

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0.885	Reliabel
Kualitas Informasi Modul (X2)	0.930	Reliabel

Kemudahan Akses (X3)	0.797	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.881	Reliabel

Dari tabel 5.15. hasil uji *composite reliability* menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah *reliabel* atau memiliki nilai *composite reliability* yang dapat diterima. Hal ini dikarenakan nilai *composite reliability* pada masing-masing konstruk lebih besar dari 0.7

Tahap 5: *Cronbach's Alpha*

Selain dengan menggunakan uji *composite reliability* dan *Average Variance Extracted* (AVE), pengukuran lain yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* dapat memperkuat uji *composite reliability*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal ialah 0,6 sedang nilai idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Output *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dari PLS Alogaritm Report SmartPLS yang tersaji dalam Tabel 5.16.

Tabel 5.16
Cronbach's Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0.740	Reliabel
Kualitas Informasi Modul (X2)	0.902	Reliabel
Kemudahan Akses (X3)	0.740	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.822	Reliabel

Dari Tabel 5.16. hasil uji dengan nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa seluruh konstruk mempunyai reliabilitas yang potensial untuk diuji lebih lanjut. Hal ini dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* pada seluruh konstruk telah lebih besar dari 0.60 yakni nilai *Cronbach's Alpha* untuk konstruk variabel Kualitas Sistem (X1) sebesar 0,740, konstruk variabel Kualitas

informasi modul (X2) sebesar 0,902, konstruk variabel Kemudahan Akses (X3) sebesar 0,740, konstruk variabel kepuasan mahasiswa (Y) senilai 0,822. Dalam hal ini seluruh nilai *Cronbach's Alpha* sudah ideal karena sudah yaitu 0,7 dan 0,8.

5.3.2 Pengujian Inner Model (Model Struktural)

1) Analisis Variant (R^2) atau Uji Determinasi

Analisis Variant (R^2) atau Uji Determinasi yaitu untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap Dependen tersebut. *R Square* pada konstruk endogen. Nilai *R Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Chin (1998), nilai *R square* sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah). Nilai dari koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada tabel 5.17

Tabel 5.17

R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Mahasiswa(Y)	0.652	0.646

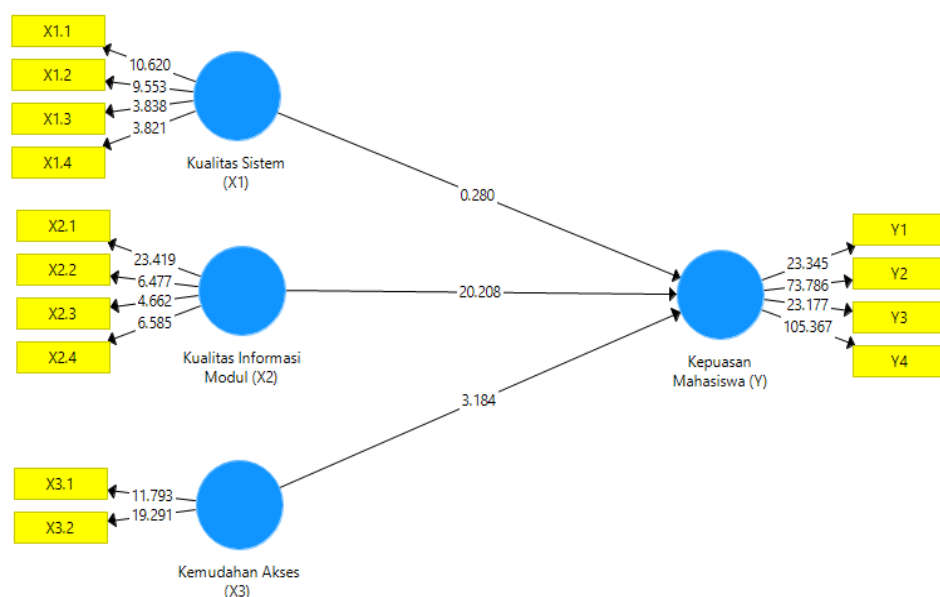
Sumber : Ouput SmartPLS 3, data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel 5.17 diatas dapat diketahui bahwa nilai *R-Square* Kepuasan mahasiswa sebesar 0.652. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi modul dan kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh kuat sebesar 65,2% dan sisanya 34.8% diterangkan oleh konstruk lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini.

2) Uji Hipotesis

Menurut Hartono (2008) dalam jogiyanto dan Abdillah (2009) menjelaskan bahwa ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat digunakan perbandingan nilai *T-table* dan *T-statistic*. Jika nilai *T-statistic*

lebih tinggi dibandingkan *T-table*, berarti hipotesis terdukung atau diterima. Dalam penelitian ini untuk tingkat keyakinan 95% ($\alpha=95\%$). Analisis dalam penelitian ini menggunakan software SmartPLS (*Partial Least Square*) 3.0. Melalui software tersebut dari hasil *bootstrapping* selanjutnya diperoleh nilai-nilai yang akan diuji. Untuk menyimpulkan apakah hipotesis diterima atau ditolak, digunakan harga aturan praktis yaitu *T-statistic* > 1,96 dengan *p-value* pada signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0,05, jika *p-value* < 0,05 maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh. Sebaliknya, jika *p-value* > 0,05 maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh. Berikut adalah hasil evaluasi *model structural* yang diperoleh dari *bootstrapping Report SmartPLS* tersaji pada Tabel 5.17. dan untuk model hasil penelitian seperti pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Output Diagram Hasil Bootstrapping SmartPLS

Evaluasi *path coefficient* digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat efek atau pengaruh variabel independen kepada variabel dependen. untuk nilai *path coefficient* bisa terlihat pada tabel 5.18

Tabel 5.18.
Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Sistem (X1) -> Kepuasan Mahasiswa (Y)	-0.014	-0.009	0.051	0.280	0.779
Kualitas Informasi Modul(X2) -> Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.898	0.896	0.044	20.208	0.000
Kemudahan Akses (X3) -> Kepuasan Mahasiswa(Y)	-0.202	-0.185	0.063	3.184	0.002

Pembuktian Hipotesis 1: Pengaruh Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) tidak signifikan.

Hal ini ditunjukkan dari tabel 5.18. bahwa hasil nilai p value kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0.779 dan t-statistik yaitu sebesar 2.280. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik tidak signifikan karena $< 1,96$ dengan p value $> 0,05$ sehingga hipotesis **ditolak**. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas sistem terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Pembuktian Hipotesis 2: Pengaruh Kualitas Informasi Modul (X2) terhadap Kepuasan mahasiswa (Y) signifikan.

Hal ini ditunjukkan dari tabel 5.18. bahwa hasil nilai p value kualitas informasi modul terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0.000 dan t-statistik yaitu sebesar 20.208. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan karena $> 1,96$ dengan p value $< 0,05$ sehingga hipotesis **diterima**. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas informasi modul terbukti memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pembuktian Hipotesis 3: Pengaruh Kemudahan Akses (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) signifikan.

Hal ini ditunjukkan dari tabel 5.18. bahwa hasil nilai p value kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0.002 dan t-statistik yaitu sebesar 3.184. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan karena $>1,96$ dengan p value $<0,05$ sehingga hipotesis **diterima**. Hal tersebut membuktikan bahwa kemudahan akses terbukti memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

BAB VI

PEMBAHASAN

6.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian yang ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada Universitas Respati Indonesia yang telah menerapkan sistem informasi *One Stop Service* (OSS) sehingga hasil penelitian disinyalir akan berbeda
2. Penelitian ini dilaksanakan pada Universitas Respati Indonesia dengan total populasi kecil, sehingga akan berbeda bila diterapkan pada populasi yang lebih besar.
3. Pada saat pengambilan data dengan menggunakan kuesioner, responden dirasa kurang serius dalam mengisi kuesioner yang diberikan, hal ini dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner ada responden yang menjawab semua dengan tidak setuju dan ada yang mengisi nama dengan nama yang tidak sesuai, serta ada kuesioner yang memiliki jawaban ganda pada pertanyaan yang sama, sehingga disinyalir data yang didapat belum menggambarkan tanggapan responden sesuai dengan kenyataannya.

6.2 Deskripsi Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah seluruh mahasiswa URINDO dari angkatan 2014-2019 tahun akademik 2019-2020 yang berjumlah 200 responden dengan kriteria berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan pendidikan akhir ketika masuk Universitas.

1) Deskripsi Hasil Temuan Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki mendominasi sebanyak 57,0% atau 114 responden. Hal ini diperkuat data dari PMB Urindo

bahwa pendaftar sebagai mahasiswa URINDO angkatan 2014-2019 Tahun Akademik 2019-2020 62% adalah laki-laki. Menurut sebuah penelitian yang disampaikan oleh Andreas Schleicher (2012) menyimpulkan, tingkat kepercayaan diri anak perempuan lebih rendah dibanding anak laki-laki ketika mengejar pekerjaan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, walaupun nilai sekolah mereka bagus atau lebih baik dari anak laki-laki. Hal ini beralasan kuat karena setelah lulus kuliah seorang laki-laki diharapkan akan bekerja karena akan menjadi tulang punggung keluarganya seperti yang dikemukakan oleh Payaman J. Simanjuntak (2001) hampir semua laki-laki yang telah mencapai usia kerja terlibat dalam kegiatan ekonomi karena laki-laki merupakan pencari nafkah utama dalam keluarga (Payaman J. Simanjuntak, 2001).

2) Deskripsi Hasil Temuan Responden berdasarkan Usia

Diketahui bahwa responden yang usia terbanyak pada kisaran usia 20 – 25 tahun yaitu sebanyak 111 orang. Menilik dan mengacu pada Undang-Undang Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 8 menyatakan bahwa jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan. Dalam Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa jenjang pendidikan formal di Indonesia terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Berdasarkan hal tersebut artinya tidak ada batasan umur dalam melanjutkan studi ke perguruan tinggi swasta (PTS) kecuali PTN yakni maksimal 25 tahun.

3) Deskripsi Hasil Temuan Responden berdasarkan Pekerjaan

Diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaannya adalah Tidak Bekerja sebanyak 94 orang atau 47.0%. Hasil temuan ini didukung oleh penelitian Fadhillah Rahmawati, dkk (2004) adalah waktu yang ditempuh dalam menyelesaikan pendidikan atau tahun sukses pendidikan, baik pendidikan yang berlatar belakang kejuruan maupun pendidikan yang berlatar belakang umum. Semakin tinggi pendidikan yang ditempuh maka masa menganggur akan semakin lama karena terkait dengan tingginya aspirasi untuk memperoleh pekerjaan sesuai dan sebanding dengan return biaya pendidikannya. Golongan

ini juga mempunyai kemampuan untuk mengetahui informasi di pasar kerja sehingga golongan ini akan lebih leluasa dalam memilih pekerjaan yang disukainya (Sutomo, dkk, 1999).

Penelitian Sutomo, dkk (1999) bahwa kecenderungan makin meningkatnya tingkat pendidikan akan berakibat meningkatnya pula angka pengangguran tenaga kerja terdidik daripada bertambahnya tenaga kerja yang mempunyai produktivitas sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja, selain itu meningkatnya angka pengangguran tenaga kerja terdidik telah menjadikan suatu masalah yang makin serius. Ace Suryadi (1994) juga mengatakan bahwa pengangguran tenaga kerja terdidik disebabkan tiga alasan penting, yaitu sebagai berikut : 1. Ketimpangan struktural antara persediaan dan kesempatan kerja 2. Terlalu kuatnya pengaruh teori human kapital terhadap cara berpikir masyarakat yang menyebabkan timbulnya sikap yang seolah-olah mengkultuskan pendidikan sekolah sebagai lembaga yang secara langsung mempersiapkan tenaga kerja yang mampu dan terampil bekerja. 3. Program pendidikan kejuruan yang terlalu diatur dengan besarnya peranan menengah dan pendidikan profesional jenjang pendidikan tinggi.

Sementara peran lembaga pendidikan swasta dan dunia usaha masih terlalu kecil Pengangguran tenaga kerja terdidik hanya terjadi selama lulusan mengalami masa tunggu (job search periode) yang dikenal sebagai pengangguran friksional. Lama masa tunggu itu juga bervariasi menurut tingkat pendidikan. Terdapat kecenderungan bahwa semakin tinggi pendidikan angkatan kerja semakin lama masa tunggu.

4) Deskripsi Hasil Temuan Responden berdasarkan Pendidikan Akhir ketika Masuk Universitas

Diketahui bahwa responden berdasarkan pendidikan akhir ketika masuk Universitas yang dominan adalah SLTA sebesar 107 orang atau 53,5%. Hal ini dikemukakan oleh pengamat pendidikan Arief Rachman (2020) menyebut tidak semua lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) langsung mengambil jalur seleksi perguruan tinggi negeri (PTN). Setiap tahunnya, hanya sepertiga lulusan SMA yang siap untuk melanjutkan kuliah di kampus negeri. Sementara sisanya,

mengambil kursus atau bimbingan belajar (bimbel) hingga melanjutkan pendidikan tinggi di kampus-kampus swasta.

Selain lulusan SMA terdapat lulusan Diploma dan Sarjana yang mendaftar masuk ke URINDO karena alasan tuntutan peningkatan karir di perusahaan/instansi. Fenomena peran ganda mahasiswa, yakni kuliah sambil bekerja sudah banyak ditemukan (Robert, 2012). Umumnya mahasiswa akan memilih bekerja dengan sistem kontrak dalam jangka pendek (shortterm contracts) dan kerja paruh waktu (parttime jobs) (van der Meer & Wielers, 2001).

6.3 Deskripsi Hasil Variabel Penelitian

Deskripsi hasil variabel penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam penggunaan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS).**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas sistem tidak berpengaruh yang ditunjukkan dengan nilai original sample -0.014 dan T-Statistic $0.280 < 1,96$ t-table dan nilai p value $0.779 > 0.05$, sehingga hipotesis yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa tidak terbukti kebenarannya atau H1 ditolak.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, variabel kualitas sistem menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap variabel terikat. Penolakan hipotesis terkait dengan hasil penyebaran kuesioner beberapa responden. Responden pertama, menyampaikan bahwa penggunaan sistem aplikasi digital *One Stop Service* (OSS) di Universitas Respati Indonesia kurang maksimal. Hal tersebut disebabkan karena pengguna *One Stop Service* (OSS) sedang melakukan adaptasi sistem, dari proses manual input menuju proses semi otomatis dan proses integrasi sistem.

Narasumber menyampaikan bahwa kendala yang dihadapi yaitu pengguna sistem kurang memahami sistem yang diterapkan di Universitas Respati Indonesia, khususnya didalam mengoperasikan sistem tersebut. Jika terdapat sistem yang baru, maka pengguna memerlukan waktu yang lama untuk

beradaptasi. Lamanya waktu beradaptasi tersebut disebabkan karena pengguna sistem dibawah tekanan, peraturan, dan suatu keharusan untuk membuat laporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, kurangnya partisipasi pengguna sistem didalam pelatihan dan kurangnya perhatian pengguna sistem dalam mengikuti pelatihan sangat memicu terhambatnya perkembangan sistem informasi yang sedang diterapkan.

Hal ini disebabkan karena adanya transformasi sistem, transisi jabatan dan minat pengguna yang sulit untuk beradaptasi terhadap sistem yang baru. Proses transformasi sistem yang dilakukan di Universitas Respati Indonesia mengalami beberapa faktor penghambat, salah satunya yaitu pengguna sistem kurang memahami kualitas sistem baru yang telah diterapkan. Pengguna sistem sulit beradaptasi terhadap sistem informasi yang telah diterapkan karena kurangnya pengetahuan mengenai sistem baru yang telah diterapkan. Kurangnya pengetahuan tersebut disebabkan karena sebagian besar pengguna sistem tidak memahami tentang aplikasi digital *One Stop Service* (OSS).

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem yang tercermin dari nyaman akses, keluwesan sistem, integritas sistem, dan waktu respon, membuat pengguna enggan untuk menggunakan sistem secara terus menerus. Dalam penggunaannya belum secara optimal memanfaatkan sistem ini fokus pada mahasiswa dalam upaya meningkatkan kunjungan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi *One Stop Service* (OSS).

Integrasi sistem

Merupakan sebuah rangkaian proses untuk menghubungkan beberapa sistem komputerisasi dan software aplikasi, baik secara fisik maupun secara fungsional. Sistem terintegrasi akan menggabungkan komponen sub-sub sistem ke dalam satu sistem dan menjamin fungsi-fungsi dari sub sistem tersebut sebagai satu kesatuan sistem.

Tidak menyulitkan pengguna

Dengan adanya integrasi pada sistem informasi di suatu kampus, ternyata dapat lebih memberikan kemudahan baik bagi pengelolanya, maupun pengguna sistem

informasi tersebut. Sistem informasi kampus yang menerapkan integrasi aplikasi digital OSS merupakan sistem informasi terintegrasi untuk mengelola kegiatan administrasi, dan akademik di Universitas Respati Indonesia. Karena pemanfaatan teknologi aplikasi digital OSS dapat menjadi salah satu pilihan untuk membantu mengintegrasikan data di Universitas Respati Indonesia.

Tidak dapat di akses oleh pihak yang tidak berkepentingan.

Kerahasiaan dalam hal ini adalah informasi yang dimiliki pada sistem/database Universitas Respati Indonesia, adalah hal yang rahasia dan pengguna atau orang yang tidak berkepentingan tidak dapat melihat/mengaksesnya. Atau dengan kata lain, hanya pihak yang berhak dan berwenang saja yang dapat mengakses informasi tersebut. Untuk itu kebanyakan organisasi umumnya mengklasifikasikan informasi/data untuk mengakomodir tercapainya *confidentiality*. Klasifikasinya yaitu hanya digunakan di lingkungan internal perusahaan, disebarluaskan melalui *website* atau media sosial perusahaan, dan sangat rahasia.

Mampu menemukan kesalahan

Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa perangkat lunak sistem dapat dipindahkan dari infrastruktur sistem lama ke infrastruktur infrastruktur sistem saat ini tanpa terjadi masalah

Waktu respon

Waktu dibutuhkan sistem untuk merespon input

karakteristik respon yang spesifikasi performansinya didasarkan pada pengamatan bentuk respon output sistem terhadap berubahnya waktu. spesifikasi respon sistem yang diamati mulai saat respon masuk dalam keadaan *steady state* sampai waktu tak terbatas. Tolok ukur yang digunakan untuk mengukur kualitas respon *steady state* ini antara lain; %error *steady state* baik untuk error posisi, error kecepatan maupun error percepatan.

Ketepatan pengolahan input untuk menghasilkan informasi

proses menyusun atau mengembangkan sistem informasi. Dapat dipastikan bahwa semua persyaratan untuk menghasilkan sistem informasi dapat dipenuhi. Hasil sistem yang dirancang harus sesuai dengan kebutuhan pemakai untuk mendapatkan informasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian Delone dan McLean (1992) yang telah diuji secara parsial sebagaimana yang telah dilakukan Seddon dan Kiew (1996), dan Fatania Lativa(2011) tidak terbukti secara empiris di Universitas Respati Indonesia. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna dapat disebabkan karena sistem bersifat *mandatory* atau wajib. Baik atau tidak sistem yang diterapkan, sistem tersebut tetap digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

2) Pengaruh Kualitas Informasi Modul terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam penggunaan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas informasi modul terhadap minat penggunaan diketahui bahwa variabel kualitas informasi modul positif dan signifikan terhadap minat penggunaan yang ditunjukkan dengan nilai original sample 0.898 dan t-statistic 20.208 > 1,96 t-table dan nilai p value 0.000 < 0.05, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas informasi modul berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terbukti kebenarannya atau H2 diterima.

Berdasarkan hasil analisis data, hasil hipotesis dari pengaruh kualitas informasi modul terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan, hal ini berarti kualitas informasi modul memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan mahasiswa dalam peningkatan penggunaan aplikasi *One Stop Service* (OSS).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Etezadi-Amoli dan Farhoomand (1996), Teo dan Wong (1998), dan Wixom dan Watson (2001). Etezadi-Amoli dan Farhoomand (1996) menyebutkan bahwa kualitas output yang diukur dengan akurasi informasi output, kemudahan pemahaman output, kelengkapan informasi output, dan ketersediaan output ketika dibutuhkan,

merupakan salah satu faktor yang mendukung kinerja pengguna (user performance) dalam pengukuran End User Computing Satisfaction (EUCS).

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Adanya peningkatan kualitas dalam informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen. Indikator dari kualitas informasi yang baik antara lain akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap.

Akurat

Keakuratan informasi berkaitan dengan ketepatan dan keandalan informasi tersebut. Sehingga informasi yang akurat berarti bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan pemakai informasi.

Relevan

Informasi yang relevan berkaitan dengan sejauh mana informasi dapat membuat perbedaan untuk alternatif pengambilan keputusan.

Tepat waktu

Ketepatan waktu sebuah informasi berhubungan dengan kapan informasi tersebut tersedia.

Lengkap

Informasi yang lengkap menunjukkan tingkat kemampuan informasi untuk dapat dimengerti oleh pemakainya. Dari keluaran akan mampu menyediakan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. Informasi yang lebih baik dan meningkatkan pengambilan keputusan dapat menyebabkan peningkatan kinerja individu dan meningkatkan kinerja organisasi.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi modul merupakan faktor yang penting yang mempengaruhi keberhasilan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS). Dengan adanya kualitas informasi modul terhadap minat pengguna maka akan timbul perasaan senang dan percaya diri ketika menggunakan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS).

3) Pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh antara kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa diketahui bahwa variabel kemudahan akses berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dengan nilai original sample -0.202 dan t-statistic 3,184 > 1,96 t-table dan P Value $0.002 < 0.05$, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kemudahan akses berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian semakin baik kemudahan akses terbukti kebenarannya atau H3 diterima.

Berdasarkan hasil analisis data, hasil hipotesis dari pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan, hal ini berarti kemudahan akses memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam peningkatan penggunaan aplikasi *One Stop Service* (OSS).

Kemudahan akses adalah sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah system dapat digunakan dengan mudah tanpa dibutuhkan banyak usaha (Davis, 1989) mengenai sejauh mana upaya yang dilakukan konsumen untuk mengakses sebuah situs. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Sehingga semakin mudah suatu situs, semakin sering orang akan menggunakannya.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Adanya peningkatan kemudahan akses dalam informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen. Indikator dari kemudahan akses antara lain kegunaan, efektifitas dari keluaran akan mampu menggunakan sistem dan meningkatkan efektifitas aktivitas kinerja individu dan meningkatkan kinerja organisasi.

Kegunaan

Menjadi pekerjaan lebih mudah

Memudahkan akses data yang telah disediakan secara akurat dan real time (tepat waktu) bagi para user tanpa perlu melalui perantara sistem informasi secara langsung.

Bermanfaat

Membantu menganalisis pelaksanaan kebijakan program dan mengidentifikasi keperluan pendukung sistem informasi.

Menambah produktifitas

Memperbaiki produktifitas dan pengembangan dalam manajemen sistem, serta pengolahan transaksi untuk meminimalisir biaya dan memaksimalkan pendapatan.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses merupakan faktor yang penting dalam penggunaan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS). Dengan adanya kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa maka akan timbul pengguna untuk menggunakan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS). karena sesuai yang diharapkan dan bersedia untuk berkunjung kembali dalam menggunakan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS)., serta merekomendasikan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS). kepada teman-teman mahasiswa yang lainnya.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi modul dan kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Respati Indonesia (URINDO) tahun akademik 2019-2020, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi *One Stop Service* (OSS), hal ini disebabkan kenyamanan akses, keluwesan sistem, integritas sistem dan waktu respon menjadi prediktor yang masih lemah terhadap penggunaan sistem.
- 2) Kualitas informasi modul terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan, hal ini berarti kualitas informasi modul memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam peningkatan penggunaan aplikasi *One Stop Service* (OSS). Informasi yang diberikan menjadi prediktor yang kuat terhadap penggunaan. Kualitas informasi modul memiliki keakuratan dalam memberikan informasi, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang jelas dan tidak menyesatkan. Selanjutnya, relevan informasi didukung oleh proses bisnis dan digunakan oleh pihak yang membutuhkan, ketepatan waktu sesuai dengan kebutuhan dalam suatu periode dan tidak boleh terlambat dan yang terakhir yaitu lengkap sehingga harus detail dan mutakhir. Semakin lengkap, relevan, akurat, tepat waktu dan penyajian informasi yang diberikan sistem aplikasi *One Stop Service* (OSS) maka semakin besar juga tingkat kepuasan pengguna.
- 3) Kemudahan akses terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan, hal ini berarti kemudahan akses dapat meningkatkan efektifitas dan kinerja sistem aplikasi *One Stop Service* (OSS) bermanfaat dalam meningkatkan produktifitas kerja sehingga memberikan kemudahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga memberikan kepuasan mahasiswa.

7.2 Saran

Untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa di Universitas Respati Indonesia (URINDO), maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

- 1) Perlu adanya peningkatan kualitas sistem sehingga tercapai kepuasan Mahasiswa dalam penggunaan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS). Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kenyamanan akses, keluwesan sistem, integritas sistem dan waktu respon yang cepat.
- 2) Perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas informasi modul agar mahasiswa tetap puas dalam penggunaan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS). Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan keakuratan data, relevansi data, ketepatan waktu dan kelengkapan data.
- 3) Perlu dipertahankan dan ditingkatkan kemudahan akses agar mahasiswa puas dalam penggunaan aplikasi digital *One Stop Service* (OSS). Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan fungsi atau kegunaan sistem dan efektifitas agar tercapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F.D. 1989, *Perceived usefulness, Perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MS Quarterly, 13 (3): 319-240
- DeLone W. H. and Mclean K. R. 2003, *'the DeLone and Mclean model of information systems success: a ten-year update*. Journal of Management Information Systems 19(4),9- 30.
- DeLone,W.H. & E.R. McLean, 1992. *Information systems success: the quest for the dependent variable*, Information Systems Research 3, March, pp.60-95.
- Fatania, L. 2011. *Pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem,kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan SIA, studi kasus pada Universitas Sebelas Maret Surakarta. Universitas SebelasMaret Surakarta.*
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitiain untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Ferdinand, A. 2000. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iqbal, M., Supriyati, E. 2012. *Faktor Adopsi Internet Marketing untuk Usaha Mikro dan Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kabupaten Kudus dengan SEM (Structural Equation Model) dan Framework Cobit 4.1*. Jurnal Simetris, 3(1), 16.
- Jogiyanto. 2003. *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman Pengalaman*. Yogyakarta : Andi Offset
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. 2008. *Sistem teknologi informasi (er ketiga)*. Yogyakarta: ANDI.
- Kadir dan Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prentice Hall Inc.

Letter, S., DeLone W. H. and McLean E. R. 2008. *Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships*. European Journal of Information Systems, 17 236-263.

O'Brien, James, A. 2005. *Introduction to Information System Essentials For The e-Business Enterprise. Elevent Edition*. New York: Mcgraw Hill Companies. Inc.

Singarimbun, M. dan Effendi, S. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta : LP3ES.

Seddon, B, Peter and Kiew, Yen, Mien (1996)., "*A partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of Is Success* ".Australiasian Journal of Information Systems. Vol 4, no 1.

Sugiyono 2010. *Metode Penelitian Bisnis* cetakan ke – 15. Bandung: CV alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.

Tjiptono. Fandi. 2002. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta