

**PENGARUH PELAYANAN WEB SISTER TERHADAP KEPUASAN
AKADEMIK MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PENDIDIKAN ISLAM ANGKATAN 2024
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:
Dina Maulidatul Hasanah
NIM: 221101030012

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
DESEMBER 2025**

**PENGARUH PELAYANAN WEB SISTER TERHADAP KEPUASAN
AKADEMIK MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PENDIDIKAN ISLAM ANGKATAN 2024
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Oleh:

Dina Maulidatul Hasanah
NIM: 221101030012

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
DESEMBER 2025**

**PENGARUH PELAYANAN WEB SISTER TERHADAP KEPUASAN
AKADEMIK MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PENDIDIKAN ISLAM ANGKATAN 2024
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Dina Maulidatul Hasanah
NIM: 221161030012

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Disetujui Pembimbing



Dani Hermawan, M.Pd
NIP: 198901292019031009

**PENGARUH PELAYANAN WEB SISTER
PENGARUH PELAYANAN WEB SISTER TERHADAP KEPUASAN
AKADEMIK MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PENDIDIKAN ISLAM ANGKATAN 2024
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

(SKRIPSI)

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari: Selasa

Tanggal: 02 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Khotimul Umam, MA
NIP. 197506042007011025

Mohammad Yahya, S.Ag, M.Pd.I
NIP. 197801032003121002

Anggota:

1. Dr. Hartono, M.Pd.
2. Dani Hermawan, M.Pd

Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. H. Abdul Mu'is, S. Ag., M.Si.
NIP. 197304242000031005

MOTTO

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

Artinya: "Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-ku), maka sesungguhnya azab-ku sangat pedih." (Q.S. Ibrahim, 14: 7) *



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Pentafsir Al-Qoeran (1967) / Tim Penyempurnaan Terjemahan Al-Qur'an (2016-2019), "Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10," 2019, <https://pustakalajnah.kemenag.go.id>.

PERSEMBAHAN

Dengan ucapan syukur Alhamdulillah atas limpahan Rahmat-Nya yang tidak mengenal batas, ruang, dan waktu.

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada Allah SWT, terimakasih atas segala nikmat ilmu, waktu, kesempatan, serta kemudahan yang diberikan. Setiap proses dalam penyusunan skripsi ini merupakan wujud pertolongan dan kuasa-Nya yang tidak pernah berhenti menguatkan.
2. Untuk mama dan bapak tercintaku, Kusmiyati dan Moh. Sahri, terimakasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tidak pernah putus. Terima kasih karena selalu mengutamakan pendidikan anak-anaknya, serta menjadi sumber kekuatan dan teladan ketulusan dalam hidupku.
3. Untuk kakak ku, Andri Triyadi, yang selalu memberikan perlindungan, dukungan, dan motivasi terbaik. Terima kasih telah menjadi tempat bersandar dan kembali bersemangat untuk melanjutkan perjuangan.
4. Untuk diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan sejauh ini, atas keteguhan hati untuk terus bertahan, belajar, dan berproses hingga mencapai tahap ini. Terima kasih telah berusaha sebaik mungkin, meskipun tidak selalu mudah. Terus tumbuh, ya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ucapan syukur yang sedalam-dalamnya dan tidak terhingga penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT. Yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir selama menempuh jenjang Pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa kita menuju kehidupan yang terang benderang melalui agama islam yang diridhai Allah SWT.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan, bantuan, pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk turut serta menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan izin dan memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
3. Bapak Dr. Nuruddin, M.Pd.I. Selaku Ketua Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa, yang telah mengembangkan kurikulum yang relevan untuk mendukung penelitian penulis.

4. Bapak Dr. Ahmad Royani S.Pd.I, M.Pd.I, selaku koordinator prodi Manajemen Pendidikan Islam, yang telah mengatur dan menunjuk dosen pembimbing yang sesuai dengan bidang penelitian penulis.
5. Dani Hermawan, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga dapat mentuntaskan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen yang ada di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya dosen program studi Manajemen Pendidikan Islam yang sudah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Teman-teman penulis yang selalu mendukung, memotivasi, dan membantu, penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bisa bermanfaat dan memberi wawasan untuk peneliti lainnya dan berguna sebagaimana mestinya. Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu dan teman-teman berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT. Aamiin Yaa Rabbal A'lamiiin.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 05 November 2025

Dina Maulidatul Hasanah
NIM: 221101030012

ABSTRAK

Dina Maulidatul Hasanah, 2025: *Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.*

Kata Kunci: Pelayanan WEB SISTER, Kepuasan Akademik Mahasiswa, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah Universitas Islam yang menerapkan pelayanan digital, yaitu pelayanan WEB SISTER. Pelayanan ini diharapkan dapat membantu proses perkuliahan dan administrasi secara digital akan tetapi terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna. Hal tersebut mendorong peneliti untuk menggali informasi secara mendalam terkait Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: 1) bagaimana kualitas pelayanan WEB SISTER bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 FTIK UIN KHAS Jember; 2) bagaimana tingkat kepuasan akademik mahasiswa terhadap pelayanan WEB SISTER; dan 3) sejauh mana pengaruh pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mendeskripsikan pelayanan WEB SISTER bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 FTIK UIN KHAS Jember; 2) mendeskripsikan tingkat kepuasan akademik mahasiswa terhadap pelayanan tersebut; 3) mengukur pengaruh pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal. Populasi meliputi seluruh mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024 yang berjumlah 199 mahasiswa, dengan sampel 67 mahasiswa yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS *for windows version 30*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan Web SISTER yang dirasakan oleh mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2024 FTIK UIN KHAS Jember berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata 77,7%, 2) Tingkat kepuasan akademik mahasiswa berada pada kategori netral dengan rata-rata 59,8%. 3) terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan Web SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa, dibuktikan dengan nilai t hitung $23,695 > t$ tabel $1,625$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Besarnya pengaruh pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mencapai 89,6%, sementara 10,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

DAFTAR ISI

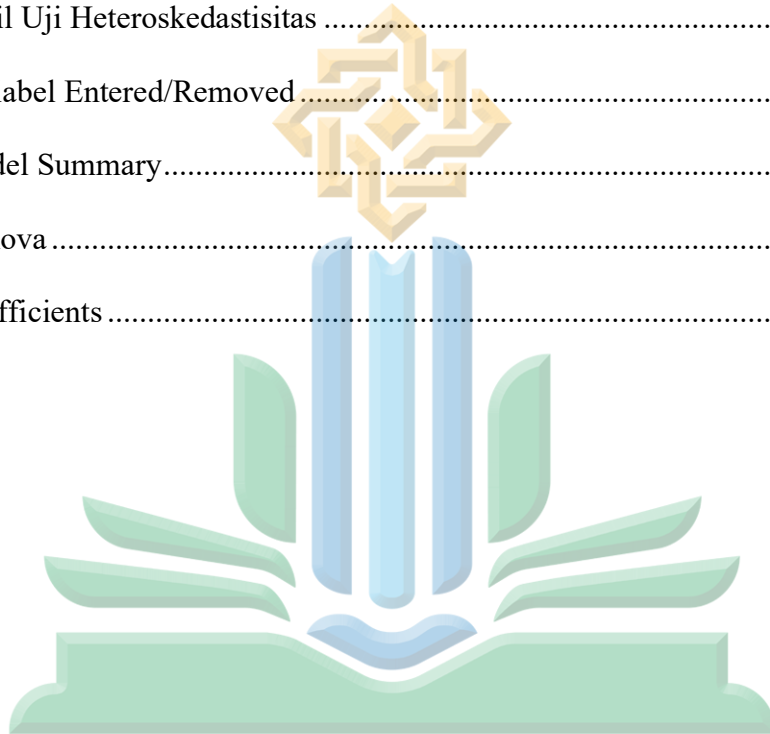
	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	18
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	20
1. Variabel Penelitian	20
2. Indikator Variabel	21
F. Definisi Operasional	22
G. Asumsi Penelitian	23
H. Hipotesis	24

I. Sistematika Pembahasan	25
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
A. Penelitian Terdahulu	26
B. Kajian Teori	38
BAB III METODE PENELITIAN	62
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	62
B. Populasi dan Sampel	62
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	67
D. Analisis Data	83
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	96
A. Gambaran Objek Penelitian	96
B. Penyajian Data	100
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis	190
D. Pembahasan.....	205
BAB V PENUTUP	216
A. Kesimpulan	216
B. Saran-Saran	217
DAFTAR PUSTAKA	220
LAMPIRAN-LAMPIRAN	227

DAFTAR TABEL

Uraian	Halaman
1.1 Permasalahan Pada WEB SITER.....	8
1.2 Indikator Variabel	21
2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	33
3.1 Penyebaran Populasi	65
3.2 Pemberian Skor Pada <i>Skala Likert</i>	72
3.3 Distribusi Angket Untuk Variabel Independent.....	72
3.4 Distribusi Angket Untuk Variabel Dependent.....	73
3.5 r_{Tabel}	77
3.6 Uji Validitas Pelayanan WEB SITER.....	78
3.7 Uji Validitas Kepuasan Akademik Mahasiswa.....	79
3.8 Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	82
3.9 Hasil Uji Reabilitas Pelayanan WEB SISTER.....	82
3.10 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Akademik Mahasiswa.....	83
3.11 Tingkat Pencapaian Skor Pada Variabel Pelayanan WEB SISTER ...	86
3.12 Tingkat Pencapaian Skor Pada Variabel Kepuasan Akademik.....	86
3.13 Kriteria Uji <i>Durbin Waston (DW)</i>	91
4.1 Total Skor Pelayanan WEB SISTER	190
4.2 Total Skor Pelayanan WEB SISTER <i>SPSS For Windows Version 30..</i>	191
4.3 Tingkat Pencapaian Skor Pada Variabel Pelayanan WEB SISTER (X)..	192
4.4 Total Skor Kepuasan Akademik Mahasiswa	193
4.5 Total Skor Kepuasan Akademik Mahasiswa <i>SPSS For Windows Version 30</i>	194

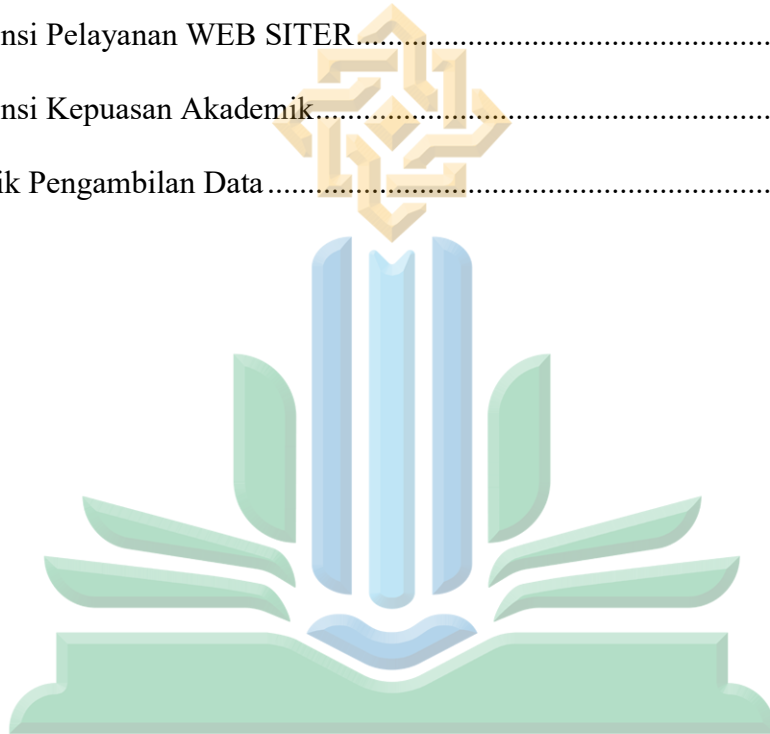
4.6 Tingkat Pencapaian Skor Pada Variabel Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y)	195
4.7 Hasil Uji Normalitas	196
4.8 Hasil Uji Autokorelasi.....	197
4.9 Hasil Uji Multikolonieritas	198
4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	198
4.11 Variabel Entered/Removed	200
4.12 Model Summary.....	200
4.13 Annova	201
4.14 Coefficients	201



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Uraian	Halaman
1.1 Tampilan WEB SISTER UIN KHAS Jember.....	4
1.2 Standarisasi Pelayanan WEB Akademik yang Baik	7
2.1 Dimensi Pelayanan WEB SISTER.....	40
2.2 Dimensi Kepuasan Akademik.....	53
3.1 Teknik Pengambilan Data.....	68



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR DIAGRAM

Uraian	Halaman
Diagram 4.1 Pernyataan No 1	100
Diagram 4.2 Pernyataan No 2	101
Diagram 4.3 Pernyataan No 3	103
Diagram 4.4 Pernyataan No 4	104
Diagram 4.5 Pernyataan No 5	106
Diagram 4.6 Pernyataan No 6	107
Diagram 4.7 Pernyataan No 7	109
Diagram 4.8 Pernyataan No 8	110
Diagram 4.9 Pernyataan No 9	111
Diagram 4.10 Pernyataan No 10	113
Diagram 4.11 Pernyataan No 11	114
Diagram 4.12 Pernyataan No 12	116
Diagram 4.13 Pernyataan No 13	117
Diagram 4.14 Pernyataan No 14	118
Diagram 4.15 Pernyataan No 15	120
Diagram 4.16 Pernyataan No 16	121
Diagram 4.17 Pernyataan No 17	123
Diagram 4.18 Pernyataan No 18	124
Diagram 4.19 Pernyataan No 19	125
Diagram 4.20 Pernyataan No 20	127
Diagram 4.21 Pernyataan No 21	128
Diagram 4.22 Pernyataan No 22	130
Diagram 4.23 Pernyataan No 23	132
Diagram 4.24 Pernyataan No 24	133
Diagram 4.25 Pernyataan No 25	135
Diagram 4.26 Pernyataan No 26	137
Diagram 4.27 Pernyataan No 27	138
Diagram 4.28 Pernyataan No 28	140

Diagram 4.29 Pernyataan No 29	142
Diagram 4.30 Pernyataan No 30	143
Diagram 4.31 Pernyataan No 31	145
Diagram 4.32 Pernyataan No 32	147
Diagram 4.33 Pernyataan No 33	148
Diagram 4.34 Pernyataan No 34	150
Diagram 4.35 Pernyataan No 35	152
Diagram 4.36 Pernyataan No 36	153
Diagram 4.37 Pernyataan No 37	155
Diagram 4.38 Pernyataan No 38	157
Diagram 4.39 Pernyataan No 39	158
Diagram 4.40 Pernyataan No 40	160
Diagram 4.41 Pernyataan No 41	162
Diagram 4.42 Pernyataan No 42	163
Diagram 4.43 Pernyataan No 43	165
Diagram 4.44 Pernyataan No 44	167
Diagram 4.45 Pernyataan No 45	168
Diagram 4.46 Pernyataan No 46	170
Diagram 4.47 Pernyataan No 47	172
Diagram 4.48 Pernyataan No 48	173
Diagram 4.49 Pernyataan No 49	175
Diagram 4.50 Pernyataan No 50	177
Diagram 4.51 Pernyataan No 51	178
Diagram 4.52 Pernyataan No 52	180
Diagram 4.53 Pernyataan No 53	182
Diagram 4.54 Pernyataan No 54	183
Diagram 4.55 Pernyataan No 55	185
Diagram 4.56 Pernyataan No 56	187
Diagram 4.57 Pernyataan No 57	188

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu perguruan tinggi tidak hanya dilihat dari satu faktor saja, tetapi beberapa faktor yang menentukan keberhasilan tersebut, hal ini mengacu terhadap faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal meliputi: jumlah mahasiswa dan dosen, sarana dan prasarana yang memadai. Faktor eksternal merupakan sebuah hubungan antar perguruan tinggi dengan masyarakat, pemerintah dan perguruan tinggi lainnya. Berdasarkan faktor internal dan eksternal tersebut perguruan tinggi dituntut untuk memiliki strategi dalam mengoptimalkan sesuatu yang bersifat operasional pada universitas, seperti proses belajar mengajar, mengatur jadwal perkuliahan, menentukan ruangan perkuliahan dan jadwal ujian dan lain sebagainya. Salah satu faktor utama yang harus selalu ditingkatkan oleh sebuah universitas ialah sistem informasi yang mereka gunakan dalam kegiatan operasionalnya.

Sistem informasi yang digunakan oleh sebuah universitas sering kali berbasis Teknologi Informasi (IT) secara komputerisasi yang menjadi sebuah kebutuhan operasional universitas, seperti peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan konsultasi akademik, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium dan lain sebagainya. Penggunaan sistem informasi bertujuan untuk meningkatkan kepuasan akademik mahasiswa, hal ini dapat dilakukan melalui sistem informasi akademik yaitu tentang kualitas informasi (*Information Quality*),

kualitas sistem (*System Quality*), kemudahan pengguna (*Ease of use*) dan kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan.¹

Penggunaan pelayanan berbasis sistem informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna yang telah menjadi landasan penting dalam berbagai studi tentang pengaruh penggunaan pelayanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna.²

Hal ini selaras dengan nadham *Ta'lim al-muta'allim* karya imam Az-Zarnuji, yang berbunyi:

لا لاتنال العلم الا بستة
سا نبيك عن مجمو عها بيان

ذكاء وحرص واصطبار وبلغة
وارشاد استاذ وطول زمان

Artinya: “Ingatlah, Kalian tidak akan mendapatkan ilmu yang bermanfaat kecuali dengan enam syarat, yaitu cerdas, semangat, sabar, biaya, petunjuk ustadz dan lama waktunya.”³

Nadham tersebut menjelaskan bahwasanya dalam pendidikan Islam, proses mencari ilmu bukan hanya tentang tanggung jawab seseorang atau pencari ilmu itu sendiri, tetapi juga harus didukung oleh sistem dan lingkungan yang memudahkan proses tersebut.⁴ Termasuk dalam hal mendapatkan pelayanan akademik, hal ini tidak dapat dipisahkan dari peran sebuah sistem, fasilitas, dan pelayanan yang mendukung proses tersebut.

¹ Yul Efnita, Syaefulloh, and Suci Widana, “Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 14(2) (2021): 74, <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v14i2.478>.

² Rizal Machmud, *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus Pada T3-Online)* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020).

³ Syeikh Az-Zarnuji, *Terjemah Ta'lim Muta'allim* (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2009).

⁴ Ihsan Wahiddin, “Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Dalam Kita Alaalaa Karya Syeikh Al-Zarnuji Dan Relevansinya Terhadap Pendidikan Islam” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2021).

Sebuah sistem pelayanan pendidikan berbasis teknologi harus mencerminkan nilai-nilai keislaman yang tertanam dalam nadham tersebut. Dalam proses menuntut ilmu membutuhkan dukungan penuh dari Kecerdasan (*dzakā'*), Kesungguhan (*hirs*), Kesabaran (*ṣabr*), Bekal yang cukup (*balāghah*), Bimbingan guru (*irsyād ustādzin*), Waktu yang lama (*ṭūl al-zamān*).⁵ Dari sini dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan yang baik salah satunya ialah: Web SISTER merupakan sebuah bagian dari fasilitator atau wasilah (perantara) untuk menyempurnakan proses pencapaian ilmu, pernyataan tersebut selaras dengan nilai-nilai yang dijelaskan dalam nadham ini.

Salah satu universitas yang menggunakan sistem informasi berbasis website ialah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Sistem informasi berbasis website yang digunakan bernama “Web SISTER”, sistem ini dibuat untuk memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan pengelolaan akademik kampus secara online, seperti proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), Laporan Kartu Hasil Studi (KHS), pengisian nilai, pengelolaan data dosen & mahasiswa, evaluasi belajar mengajar yang diisi melalui kuesioner dan kegiatan lainnya. Tidak hanya itu sistem ini bertujuan untuk memudahkan administrasi akademik yang dapat membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam aspek administrasi digital. Website ini digunakan

⁵ Ihsan Wahiddin, “Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Dalam Kita Alaala Karya Syeikh Al-Zarnuji Dan Relevansinya Terhadap Pendidikan Islam” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2021).

oleh seluruh mahasiswa, dosen, serta seluruh struktural universitas dalam mendapatkan atau memberikan informasi seputar universitas.



Gambar 1.1
Tampilan WEB SISTER UIN KHAS Jember⁶

Sistem informasi berbasis digital berbasis website termasuk didalam pelayanan pendidikan tinggi berbasis teknologi informasi yang dilakukan sebagai upaya penjaminan mutu pendidikan tinggi. Hal ini telah diamanatkan dalam beberapa regulasi hukum, seperti: Pasal 39 (Ayat 1) Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023, tentang penjaminan mutu pendidikan tinggi yang menyatakan bahwa:

”Pengelolaan data dan informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk:

⁶ “Screenshot Dari Halaman Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, <https://Sister.Uinkhas.Ac.Id/>. Diakses Pada 02 Mei 2025,” n.d.

- a. Memastikan keamanan, kebeanaran, akurasi, kelengkapan, dan kemutakhiran data akademik;
- b. Mendukung perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan dalam pengelolaan perguruan tinggi.”⁷

Ketentuan ini menegaskan bahwa setiap perguruan tinggi wajib menggunakan teknologi informasi secara optimal dalam pengelolaan layanan dan data akademik. Web SISTER sebagai sebuah sistem informasi akademik digital merupakan bentuk nyata dari pelaksanaan pasal ini, di mana platform tersebut berperan sebagai sarana utama dalam pencatatan, penyimpanan, dan penyampaian informasi akademik mahasiswa, seperti KRS, KHS, jadwal kuliah, nilai, dan presensi.

Sistem informasi berbasis digital atau website yang digunakan oleh mahasiswa sebagai sebuah platform layanan akademik yang terintegrasi untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi, mengelola administrasi akademik, dan memantau perkembangan studi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menjalani proses akademik serta untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di kawasan universitas.

Pernyataan ini mengacu terhadap penyediaan informasi akademik berbasis teknologi dan pelayanan pendidikan yang menjadi hal penting dalam menghadapi tantangan perkembangan teknologi saat ini. Dalam sebuah perkembangan, aspek kualitas merupakan sebuah poin penting dikarenakan dalam aspek ini mengacu terhadap kenyamanan mahasiswa sebagai pengguna

⁷ “Peraturan Menteri Pendidikan Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Republik Indonesia No. 53 Tahun 2023, Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi,” n.d.

terhadap sistem informasi yang diterapkan. Menurut Kotler dan Keller, kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, termasuk dalam konteks pendidikan.⁸ Dalam dunia pendidikan sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan akses informasi yang cepat dan akurat bagi mahasiswa atau pengguna.

Menurut teori psikologi motivasi, mahasiswa cenderung lebih termotivasi untuk belajar dan berpartisipasi dalam kegiatan akademik jika mereka merasa puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi pendidikan.⁹ Teori ini merujuk terhadap standarisasi pelayanan dalam sebuah universitas.

Standarisasi pelayanan WEB akademik yang baik mencakup enam dimensi utama, yang umumnya digunakan oleh kampus-kampus ternama seperti Universitas Gadjah Mada (UGM), Universitas Indonesia (UI), Universitas Bina Nusantara (BINUS), serta praktik internasional seperti di Harvard University dan National University of Singapore (NUS). Hal tersebut diantaranya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁸ Yuliana and Ita Purnama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Ma Cabang Bima," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 4(2) (2021): 164, <https://doi.org/10.37479/jimb.v4i2.11598>.

⁹ Nada, Shatara Martiza and Dian Indriyani, "Studi Kasus: Dampak Keharmonisan Keluarga Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta," *NJMS: Nusantara Journal of Multidisciplinary Science* 1(11) (2024).



Gambar 1.2

Standarisasi Pelayanan WEB Akademik yang Baik¹⁰

Berdasarkan teori dan standarisasi pelayanan WEB akademik yang baik, kualitas sistem informasi seharusnya mencerminkan kemudahan akses, keandalan server, kelengkapan fitur, tampilan yang user-friendly, serta akurasi informasi yang disajikan. Namun, kondisi ini tidak sepenuhnya sesuai dengan fakta di lapangan. Meskipun WEB SISTER telah diimplementasikan sebagai sistem informasi terpadu di UIN KHAS Jember, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaannya. Untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif, peneliti melakukan observasi melalui penyebaran angket menggunakan link g-form yang disebar pada tanggal 13 Mei 2025. Hasilnya menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa pada berbagai aspek pelayanan WEB SISTER. Data tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

¹⁰ Shaqia Nur Oktaviana et al., "Implementasi Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kampus," *Jurnal Soshum Insentif* 7, no. 1 (April 30, 2024): 53–62, <https://doi.org/10.36787/jsi.v7i1.1416>.

Tabel 1.1
Tingkat Kepuasan dan Ketidakpuasan Mahasiswa
terhadap Pelayanan WEB SISTER¹¹

No	Aspek Penilaian WEB SISTER	Jumlah Mahasiswa Tidak Puas	Presentase (%)	Jumlah Mahasiswa Puas	Presentase (%)	Keterangan Singkat
1	Aksesibilitas Fitur	48 dari 63 Mahasiswa	76,2%	15 dari 63 Mahasiswa	23,8%	Beberapa fitur tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya sehingga menghambat proses administrasi akademik mahasiswa. Salah satu contoh yang sering dialami adalah pada saat pendaftaran ujian bahasa. Sistem menampilkan status “sudah terdaftar”, padahal mahasiswa tersebut belum pernah mengikuti ujian sama sekali. Kondisi ini membuat mahasiswa tidak bisa melakukan pendaftaran ulang, karena sistem tidak menghapus status tersebut secara otomatis

¹¹ Hasil Observasi Peneliti Melalui Pengisian Kuesioner Melewati G-Form Oleh 63 Responden Pada 13 Mei 2025, n.d.

No	Aspek Penilaian WEB SISTER	Jumlah Mahasiswa Tidak Puas	Presentase (%)	Jumlah Mahasiswa Puas	Presentase (%)	Keterangan Singkat
						<p>meskipun mahasiswa tidak hadir pada jadwal ujian sebelumnya. Untuk menghapus data tersebut, mahasiswa harus datang langsung ke Unit Pengembangan Bahasa (UPB), sehingga proses menjadi lebih lama dan kurang praktis. Namun demikian, beberapa fitur utama seperti akses KRS dan KHS masih dapat digunakan dengan cukup baik ketika sistem tidak mengalami gangguan.</p>
2	Stabilitas Sistem dan Server	40 dari 63 Mahasiswa	63,5%	23 dari 63 Mahasiswa	36,5%	<p>Sistem sering mengalami <i>down</i> terutama pada jam sibuk, seperti saat pengisian KRS. Banyak mahasiswa tidak dapat login dan hanya melihat tampilan "Server Error" atau halaman</p>

No	Aspek Penilaian WEB SISTER	Jumlah Mahasiswa Tidak Puas	Presentase (%)	Jumlah Mahasiswa Puas	Presentase (%)	Keterangan Singkat
						kosong. Meski begitu, sebagian mahasiswa masih dapat mengakses WEB SISTER dengan lancar ketika mencoba pada jam lebih sepi seperti pagi hari sebelum jam 08.00 atau malam hari.
3	Kinerja dan Efektivitas Platform	48 dari 63 Mahasiswa	76,2%	15 dari 63 Mahasiswa	23,8%	Platform dinilai belum optimal karena beberapa tombol tidak bekerja dengan benar atau memerlukan beberapa kali klik sebelum memproses perintah. Contoh nyata: tombol "Simpan KRS" tidak langsung merespons. Namun, ada bagian platform yang dianggap bekerja efektif, seperti tampilan data profil mahasiswa yang mudah dipahami.
4	Kecepatan Akses Sistem	39 dari 63 Mahasiswa	61,9%	24 dari 63 Mahasiswa	38,1%	Kecepatan akses sering melambat,

No	Aspek Penilaian WEB SISTER	Jumlah Mahasiswa Tidak Puas	Presentase (%)	Jumlah Mahasiswa Puas	Presentase (%)	Keterangan Singkat
						terutama saat digunakan banyak mahasiswa bersamaan. Contohnya, membuka menu KRS dapat memakan waktu lebih dari 20–30 detik. Akan tetapi, pada jam <i>low-traffic</i> seperti siang hari atau malam hari, sebagian mahasiswa merasakan kecepatan akses yang jauh lebih baik.
5	Keandalan Sistem Informasi	38 dari 63 Mahasiswa	60,3%	25 dari 63 Mahasiswa	39,7%	Error seperti gagal login, data tidak muncul, atau sistem tiba-tiba kembali ke halaman awal cukup sering terjadi. Contoh nyata: ketika mahasiswa mengklik menu KHS, halaman tiba-tiba kembali ke beranda. Meskipun begitu, ketika sistem sedang stabil, informasi seperti nilai dan jadwal

No	Aspek Penilaian WEB SISTER	Jumlah Mahasiswa Tidak Puas	Presentase (%)	Jumlah Mahasiswa Puas	Presentase (%)	Keterangan Singkat
						dapat ditampilkan dengan benar tanpa kendala.
6	Kenyamanan Tampilan dan Navigasi	41 dari 63 Mahasiswa	65,1%	22 dari 63 Mahasiswa	34,9%	Tampilan dinilai kurang ramah pengguna karena tata letak menu tidak konsisten, ukuran teks kecil, dan beberapa informasi penting tidak langsung terlihat. Contohnya, menu untuk melihat KHS berada di halaman yang sulit ditemukan bagi pengguna baru. Namun, bagian seperti informasi jumlah SKS dan daftar mata kuliah masih dinilai cukup jelas bagi sebagian mahasiswa.
7	Ketersediaan Informasi Akademik	47 dari 63 Mahasiswa	74,6%	16 dari 63 Mahasiswa	25,4%	Informasi akademik sering terlambat diperbarui, seperti jadwal kuliah semester baru yang masih menampilkan jadwal

No	Aspek Penilaian WEB SISTER	Jumlah Mahasiswa Tidak Puas	Presentase (%)	Jumlah Mahasiswa Puas	Presentase (%)	Keterangan Singkat
						semester sebelumnya hingga beberapa hari. Namun, sebagian mahasiswa tetap dapat menemukan informasi dasar seperti nama dosen pengampu, jumlah SKS, dan daftar mata kuliah dengan cukup jelas.
8	Kelengkapan Fitur Akademik	39 dari 63 Mahasiswa	61,9%	24 dari 63 Mahasiswa	38,1%	Beberapa fitur akademik yang dibutuhkan belum tersedia, seperti laporan presensi mingguan atau notifikasi otomatis. Namun demikian, mahasiswa merasa fitur dasar seperti pengisian KRS, pengecekan KHS, dan akses biodata sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan administrasi kuliah sehari-hari.
9	Akurasi Data Akademik	41 dari 63 Mahasiswa	65,1%	22 dari 63 Mahasiswa	34,9%	Terdapat beberapa ketidaksesuaian data, seperti

No	Aspek Penilaian WEB SISTER	Jumlah Mahasiswa Tidak Puas	Presentase (%)	Jumlah Mahasiswa Puas	Presentase (%)	Keterangan Singkat
						presensi yang tidak sesuai dengan kehadiran asli atau nilai yang belum diperbarui meskipun dosen telah menginputnya secara manual. Contoh: mahasiswa hadir 12 kali tetapi sistem menampilkan hanya 9 kali. Meski begitu, sebagian mahasiswa menemukan bahwa data nilai dan presensi cukup akurat ketika dosen melakukan input dengan tepat waktu.
10	Sistem Notifikasi Otomatis	54 dari 63 Mahasiswa	85,7%	9 dari 63 Mahasiswa	14,3 %	WEB SISTER tidak menyediakan notifikasi otomatis ketika ada perubahan jadwal, nilai baru, atau informasi penting lainnya, sehingga mahasiswa perlu mengecek secara manual. Namun,

No	Aspek Penilaian WEB SISTER	Jumlah Mahasiswa Tidak Puas	Presentase (%)	Jumlah Mahasiswa Puas	Presentase (%)	Keterangan Singkat
						beberapa mahasiswa tidak merasa terlalu terganggu karena mereka tetap mendapatkan informasi melalui grup WhatsApp kelas atau pemberitahuan dari dosen.
11	Ketersediaan Layanan Bantuan	50 dari 63 Mahasiswa	79,4%	13 dari 63 Mahasiswa	20,6%	Tidak tersedia contact person resmi atau customer service yang bisa dihubungi saat terjadi kendala, sehingga mahasiswa kebingungan ketika membutuhkan bantuan cepat, seperti saat error pada pengisian KRS. Meski demikian, bantuan masih bisa diperoleh melalui jalur informal seperti ketua kelas, dosen, atau dengan mendatangi langsung staf akademik fakultas.

Hasil observasi yang disajikan dalam tabel menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan mahasiswa terhadap WEB SISTER lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasannya pada hampir seluruh aspek penilaian. Kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan antara standar ideal sistem informasi akademik berbasis web dengan pengalaman nyata mahasiswa di lapangan. Meskipun WEB SISTER dirancang untuk mempermudah proses administrasi dan aktivitas akademik, berbagai kendala seperti akses fitur yang terbatas, ketidakstabilan server, keterlambatan pembaruan informasi, hingga layanan bantuan yang belum memadai menyebabkan mahasiswa tidak memperoleh kualitas layanan sesuai harapan. Ketidaksesuaian antara teori pelayanan sistem informasi berbasis web dengan kualitas implementasi yang dirasakan mahasiswa inilah yang menjadi faktor utama munculnya ketidakpuasan dalam penggunaan WEB SISTER di UIN KHAS Jember. Data kepuasan yang jumlahnya lebih rendah juga menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan mahasiswa belum mampu menutupi berbagai kendala yang ada, sehingga peningkatan mutu layanan akademik berbasis digital masih sangat diperlukan.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Web Sister Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti paparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan WEB SISTER Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember bagi mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember?
2. Bagaimana kepuasan akademik mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap pelayanan WEB SISTER?
3. Adakah pengaruh pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka Tujuan Penelitian ini sebagai Berikut:

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan WEB SISTER Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember bagi mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

2. Untuk mendeskripsikan kepuasan akademik mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap pelayanan WEB SISTER.
3. Untuk mengukur pengaruh pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terutama bagi *stake holder* dalam perguruan tinggi serta dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan yang kemudian menjadi bahan kajian dan pengembangan keilmuan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam, khususnya mengenai masalah Pelayanan WEB SISTER (Sistem Informasi Terpadu) terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap beberapa pihak, diantaranya:

- a. Bagi Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang Pengaruh Pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa program studi.

- b. Bagi Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan sebagai pengembangan akreditasi fakultas serta peningkatan mutu pendidikan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

- c. Bagi pengelola WEB SISTER Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengelolaan WEB SISTER sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan WEB SISTER selama masa perkuliahan.

- d. Bagi Kepala TIPD Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan, memperkaya, dan melengkapi referensi serta memperbanyak pustaka yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa, sehingga memungkinkan penyempurnaan dan peningkatan yang lebih baik.

e. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi peneliti dalam menambah informasi, untuk memperluas pengalaman, menambah pengetahuan dan wawasan baru terkait pengaruh pelayanan WEB SISTER (Sistem Informasi Terpadu) terhadap kepuasan akademik mahasiswa.

f. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk melanjutkan penelitian ini menjadi semakin dalam dengan mempertimbangkan beberapa variabel yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sistem informasi berbasis website.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih “Pengaruh Pelayanan WEB Sister terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiyai Haji Achmad Siddiq Jember” maka peneliti menggolongkan Variabel Yang digunakan dalam Penelitian ini yaitu variabel independen (variabel bebas) dan Variabel dependen (variabel terikat). Adapun variabel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang menjadi sebab atau merubah/mempengaruhi variabel lain (*variabel dependent*). Adapun variabel bebas pada penelitian ini adalah Pengaruh Pelayanan WEB SISTER.

b. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Adapun variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024.

2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian kemudian dilanjut dengan mengemukakan indikator-indikator variabel yang merupakan rujukan empiris dari variabel yang diteliti. Indikator empiris ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat butir soal dan pernyataan dalam angket, wawancara, dan observasi. Adapun indikator-indikator dari variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Indikator Variabel

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	Pelayanan WEB SISTER (Sistem Informasi Terpadu) (X)	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	1. Peralatan Pelayanan 2. Penampilan Platform 3. Lokasi
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kecepatan Akses 2. Pelayanan Sesuai Prosedur
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kemudahan Navigasi 2. Ketersediaan Informasi

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
2	Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y)	Empati (<i>Empathy</i>)	1. Kebutuhan Mahasiswa 2. Penanganan Keluhan
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Pengetahuan 2. Keterampilan
		Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>Overaal Customer Satisfaction</i>)	1. Kepuasan Umum 2. Pengalaman Positif 3. Pengalaman Negatif
		Dimensi Kepuasan Pelanggan	1. Kualitas layanan 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Interaksi
		Kesesuaian Harapan	1. Perbandingan harapan dan realita 2. Fitur yang diharapkan 3. Kesesuaian dengan kebutuhan
		Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	1. Keinginan Menggunakan Kembali 2. Rekomendasi Kepada Teman 3. Kepercayaan Pada WEB SISTER (Sistem Informasi Terpadu)
		Kesediaan Merekomendasikan (<i>Willigness to Recomended</i>)	1. Alasan Rekomendasi 2. Pengalaman Positif Yang Mendorong Untuk Direkomendasikan 3. Kualitas Yang Dikenal
		Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Costumer Dissatisfaction</i>)	1. Masalah Yang dihadapi 2. Ketidakpuasan Dengan Fitur Yang Tersedia Di SISTER 3. Tanggapan Terhadap Keluhan

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah deskripsi yang jelas dan rinci tentang cara mengukur, mengamati, atau memanipulasi suatu variabel atau konsep dalam penelitian. Adapun definisi operasional yang diteliti dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan

2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiyai Haji Achmad Siddiq Jember” Sebagai Berikut:

1. Pelayanan WEB SISTER

Pelayanan Web Sister adalah sistem informasi yang dirancang untuk memberikan layanan administrasi akademik secara terpadu kepada mahasiswa, termasuk pendaftaran, pengisian KRS (Kartu Rencana Studi), pengumuman, dan akses informasi akademik lainnya.

2. Kepuasan Akademik Mahasiswa

Kepuasan akademik mahasiswa adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pengalaman akademik mereka di perguruan tinggi, termasuk kualitas pengajaran, kurikulum, fasilitas, interaksi dengan dosen, dan dukungan akademik yang diterima.

3. Definisi Judul

Pengaruh pelayanan web sister terhadap kepuasan akademik mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember merupakan sebuah penelitian untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan atau tidak dalam pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa sehingga nantinya dapat menghasilkan rekomendasi baru bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh

peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Anggapan dasar di samping berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.¹²

Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa terdapat pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN KHAS Jember.

H. Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karna kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

Ho : Tidak ada pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN KHAS Jember.

Ha : Terdapat pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN KHAS Jember.

¹² Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Jember, 43-44.

I. Sistematika Pembahasan

Berisikan tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti pada daftar isi. Uraian singkat yang telah dirumuskan dalam sistematika pembahasan dibagi menjadi lima bab, adapun sistematikanya yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab II kajian pustaka yang meliputi penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab III metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, dan diakhiri dengan analisis data.

Bab IV penyajian data dan analisis yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan.

Bab V berisi tentang penutup yang meliputi kesimpulan dan saran tentang penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Pada bagian ini peneliti akan mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian membuat ringkasan, baik penelitian yang sudah terpublikasi atau belum terpublikasi (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya). Dengan melakukan Langkah ini, maka dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang akan dilakukan.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, Studi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas PGRI Semarang karya Didik Kurniawan pada tahun 2022 dengan judul “*Pengaruh Kualitas Website, Pelayanan, dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee.*”¹³

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas PGRI Semarang, teknik pengambilan sampel menggunakan sampel probability sampling dengan jenis

¹³Didik Kurniawan, “Pengaruh Kualitas Website, Pelayanan, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee,” Universitas PGRI Semarang, 2022.

simple random sampling, sampling dengan jumlah sampel sebanyak 388 mahasiswa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Website, Pelayanan, dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee.

Hasil dalam studi ialah pada variabel Kualitas website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 6,97%. Pada variabel Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 4,24%. pada variabel Tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 2,92%. Pada variabel kualitas website, pelayanan, tingkat kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 29,9%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas website, pelayanan, dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada marketplace shopee.

Kedua, Studi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Padjajaran Bandung fakultas ekonomi dan bisnis karya Zulfa Haitan Rachman pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom UNISBA.”¹⁴

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fikom Unisba angkatan 2015, 2016, 2017 dengan total 40 responden. tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh

¹⁴ Zulfa, Haitan Rachman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom Unisba,” *Business Innovation & Entrepreneurship Journal* 2(3) (2020), <https://doi.org/10.35899/biej.v2i3.147>.

kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa mengenai WEB Fikom UNISBA.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan mahasiswa. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,215 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa).

Ketiga, Studi yang dilakukan oleh beberapa mahasiswa Politeknik Negeri Banyuwangi karya Dani Agung Wicaksono, Ninik Sri Rahayu Wilujeng pada tahun 2021 dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Banyuwangi.*”¹⁵

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Banyuwangi dengan total 392 responden. tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Pada Politeknik Negeri Banyuwangi.

Berdasarkan hasil uji F didapat hasil $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($79,992 > 3,65$) artinya bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kasat mata berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

¹⁵ Dani, Agung Wicaksono and Wilujeng, Ninik, Sri Rahayu, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Banyuwangi,” *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) Ke-VII 7(2)* (2021).

Keempat, Studi yang dilakukan oleh beberapa mahasiswa Universitas Mulawarman karya Khasanaton Ristinah, Made Ngurah Partha, dan Noor Ellayawati pada tahun 2021 dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Mulawarman.*”¹⁶

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi pendidikan ekonomi FKIP Universitas Mulawarman dengan total 264 responden dengan jumlah sampel sebanyak 73 mahasiswa. tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi universitas mulawarman.

Berdasarkan rekapitulasi hasil analisis data, maka diperoleh nilai $b = 0,628$ dan nilai $a = 22,475$ serta diperoleh persamaan regresinya yaitu : $Y = 22,475 + 0,628 X$. Hal ini membuktikan bahwa jika nilai kualitas pelayanan (X) bertambah, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa (Y) dan sebaliknya. Nilai koefisien korelasi (r) yang dihasilkan sebesar 0,788 hal ini menunjukkan bahwa korelasi atau pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada interval 0,60 – 0,799 adalah kuat. Nilai koefisien determinasi (r^2) yang dihasilkan sebesar 62,1% terhadap kepuasan mahasiswa yang dapat dinyatakan cukup tinggi. Diperoleh nilai hasil t

¹⁶ Aisyah Nurwulandari, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa” (Skripsi, Universitas Satya Negara Indonesia, 2020), <http://repo.usni.ac.id/74/1/6550e55cf2416275daaa3e41576857db.pdf>.

sebesar 10,793 sedangkan nilai t_{tabel} dengan $dk=n-2$, taraf 5% diperoleh sebesar 1,99394 hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,658 > 1,98447$ sehingga H_a yang menyatakan “Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman Tahun 2019” Diterima.

Kelima, Studi yang dilakukan mahasiswa Universitas Negeri Padang karya Wahib Assyahri dan Mardaus pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang”¹⁷

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang tahun masuk 2018 dan 2020. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ialah Proportionate Stratified Random Sampling. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada Variabel kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,681. Dengan demikian, pengaruh

¹⁷ Wahib Assyahri and Mardaus, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang,” *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik* 5(3) (2023), <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>.

kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang adalah 68,1%. berdasarkan hasil uji secara parsial, subvariabel *tangible*, *responsiveness*, dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi secara berurutan yaitu, 0,001, 0,048, dan 0,018. Namun sub-variabel *reliability* dan *assurance* tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,213 dan 0,243.

Keenam, Studi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Islam Riau karya Rita Dwi Saputri pada tahun 2022 dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia*”.¹⁸

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Islam Riau. Teknik pengambilan sampel ialah Sampel Nonprobability Sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebanyak 96 responden. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen shopee indonesia.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,552. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) sebesar 55,2%.

¹⁸ Rita, Dwi Saputri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia” (Skripsi, Universitas Islam Riau, 2022), <https://repository.uir.ac.id/14196/1/185210466.pdf>.

*Ketujuh, Studi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Malikussaleh Lhokseumawe karya Alfaridho pada tahun 2024 dengan judul “Pengaruh kualitas Website, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Bukalapak (Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh)”*¹⁹

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Malikussaleh pengguna *E-Commerce* bukalahap. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebanyak 96 responden. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas Website, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Bukalahap (Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh).

Hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan *e-commerce* Bukalahap pada mahasiswa Universitas Malikussaleh dipengaruhi oleh kualitas website, harga dan kualitas pelayanan sebesar 21,6% sisanya sebesar 78,4% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

¹⁹ Alfaridho, “Pengaruh Kualitas Website, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Bukalahap (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh)” (Skripsi, Universitas Malikussaleh, 2024), https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/505/5/ALFARIDHO_190410023_Pengaruh%20Kualitas%20Website%2C%20Harga%20dan%20Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan%20ECommerce%20Bukalahap%20%28Studi%20Kasus%20Pada%20Mahasiswa%20Universitas%20Malikussaleh%29.pdf.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Didik Kurniawan, 2022 “Pengaruh Kualitas Website, Pelayanan, dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee”	Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh dari kualitas website, pelayanan, dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada marketplace shopee.	Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas website, pelayanan, dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada marketplace shopee.	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian tentang kepuasan terhadap sebuah website	Penelitian yang dilakukan oleh didik kurniawan menggunakan beberapa variabel yang dapat memberikan pengaruh terhadap sebuah kepuasan, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti hanya menggunakan satu variabel saja yaitu pelayanan web sister.
2	Zulfa Haitan Rachman, 2020, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom UNISBA”	Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa mengenai Web Fikom UNISBA.	Terdapat pengaruh dari variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa).	Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki variabel penelitian yang sama yaitu: kepuasan mahasiswa	Penelitian yang dilakukan oleh zulfa haitan rachman tidak menggunakan teknik dalam pengambilan sampel dikarenakan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu <i>simple random sampling</i> .
3	Dani Agung Wicaksono, Ninik Sri Rahayu Wilujeng, 2021, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada	Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.	Variabel kualitas pelayanan, yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kasat mata yang berpengaruh signifikan	Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki variabel penelitian yang sama yaitu: kepuasan mahasiswa	Penelitian yang dilakukan oleh dani dan temannya menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menganalisis data yang diperoleh sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan

No	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Politeknik Negeri Banyuwangi”		terhadap variabel kepuasan mahasiswa		analisis regresi sederhana dalam pengolahan data penelitian.
4	Khasanaton Ristinah, Made Ngurah Partha, dan Noor Ellayawati, 2021, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Mulawarman”	Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi.	Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman Tahun 2019.	Persamaan dalam penelitian ini ialah memiliki variabel dependent yang sama yaitu kepuasan mahasiswa program studi di sebuah universitas	Penelitian yang dilakukan oleh Khasanaton Ristinah, Made Ngurah Partha, dan Noor Ellayawati menggunakan kualitas pelayanan akademik sebagai variabel independent sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pelayanan WEB SISTER (sistem informasi terpadu) sebagai variabel independent.
5	Wahib Assyahri dan Mardaus, 2023, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang”	Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.	Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang.	Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki variabel penelitian yang sama yaitu: kepuasan mahasiswa	Penelitian yang dilakukan oleh Wahib dan temannya penggunaan kualitas pelayanan akademik sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pelayanan WEB SISTER sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
6	Rita Dwi Saputri, 2022, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan	Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan	Persamaan penelitian ini ialah sama sama melakukan penelitian	Penelitian yang dilakukan oleh Rita Dwi Saputri membahas tentang kepuasan konsumen terhadap suatu online

No	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia”	tentang pengaruh kepuasan pelayanan terhadap kepuasan konsumen shopee.	konsumen shopee indonesia.	tentang kepuasan seseorang terhadap sesuatu	shop, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang kepuasan akademik mahasiswa terhadap pelayanan WEB SISTER.
7	Alfaridho, 2024, “Pengaruh kualitas Website, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Bukalapak (Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh)”	Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas website, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	Terdapat pengaruh dari kualitas website, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen E-Commerce Bukalapak.	Persamaan penelitian ini ialah sama sama melakukan penelitian tentang kualitas kepuasan website	Penelitian yang dilakukan oleh Alfaridho membahas tentang kepuasan konsumen terhadap suatu online shop serat menambahkan beberapa variabel yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan tersebut, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang kepuasan akademik mahasiswa terhadap pelayanan WEB SISTER.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Berdasarkan tujuh penelitian terdahulu yang mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, baik dalam konteks *e-commerce* maupun akademik, menunjukkan berbagai kekuatan yang layak diapresiasi. Kekuatan utama dari sebagian besar studi ini adalah pendekatan kuantitatif yang digunakan secara konsisten. Metode ini memungkinkan pengukuran yang objektif dan analisis statistik yang kuat untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebagian besar penelitian juga menggunakan instrumen yang valid dan relevan untuk mengukur kepuasan pengguna, seperti dimensi SERVQUAL

(keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik), yang memperkuat akurasi hasil.

Selain itu, cakupan sampel yang luas dalam beberapa penelitian, seperti studi di Politeknik Negeri Banyuwangi dengan 392 responden, serta penelitian di Universitas Negeri Padang yang menggunakan teknik stratified random sampling, meningkatkan generalisasi hasil. Ini menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh bisa mencerminkan kondisi nyata dari populasi yang diteliti.

Namun demikian, ada beberapa kelemahan yang tampak dalam studi-studi sebelumnya. Salah satu kelemahan umum adalah belum adanya fokus khusus pada platform layanan akademik digital yang digunakan oleh mahasiswa secara nyata, seperti Web SISTER. Beberapa penelitian justru lebih banyak membahas kepuasan pengguna dalam konteks marketplace atau layanan umum, yang meskipun relevan, tidak secara langsung mencerminkan pengalaman mahasiswa dalam mengakses layanan akademik berbasis web.

Kelemahan lainnya adalah adanya keterbatasan pada metode pengambilan sampel dalam beberapa penelitian. Misalnya, ada yang hanya menggunakan teknik non-probability sampling atau jumlah responden yang relatif kecil (misalnya 40 responden pada studi WEB FIKOM UNISBA), sehingga membatasi representativitas hasil. Beberapa studi juga belum menjelaskan lebih rinci tentang karakteristik responden, variabel kontrol, atau faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menekankan hasil secara statistik tanpa disertai penjelasan kontekstual yang mendalam

dari sudut pandang pengguna, sehingga kurang menggambarkan pengalaman riil mahasiswa dalam menggunakan layanan digital. Tidak banyak studi yang menggali faktor pengalaman negatif pengguna, masalah teknis, atau fitur-fitur yang tidak sesuai harapan secara spesifik dan mendetail.

Pembaharuan dan orisinalitas dari penelitian terdahulu, penelitian ini menempatkan diri sebagai penyempurna dan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya, dengan menawarkan perspektif yang lebih kontekstual, realistis, dan relevan dengan kebutuhan aktual mahasiswa terhadap sistem layanan akademik digital. Pendekatan yang dilakukan memberikan harapan untuk menghasilkan temuan yang tidak hanya valid secara ilmiah, tetapi juga bermanfaat secara praktis bagi pengembangan sistem WEB SISTER ke depan.

Dengan demikian, penelitian ini lebih menekankan pada aspek sistem informasi yang digunakan oleh sebuah universitas yang sangat erat kaitannya terhadap kepuasan akademik mahasiswa di universitas tersebut. Hal ini sangat menarik untuk diteliti karena hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan terhadap pembaca, khususnya instansi yang ingin menyempurnakan atau meningkatkan pelayanan web SISTER, serta untuk mengukur dan mengetahui adanya pengaruh pelayanan web sister terhadap kepuasan akademik mahasiswa, khususnya pada program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

B. Kajian Teori

1. Pelayanan WEB SISTER

Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti kegiatan yang memberikan manfaat bagi orang lain. Secara umum, pelayanan (*customer service*) mengacu pada setiap kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan, dengan melalui layanan ini sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut Kotler pelayanan adalah keseluruhan ciri atau sifat suatu produk atau pelayanan dimana berpengaruh terhadap kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat.²⁰

Sampara mendefinisikan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi di dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.²¹

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat R.A Supriyono mengenai definisi pelayanan yaitu kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen

²⁰ Yehu Wangsajaya et al., *Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan* (Makassar: PT. Nas Media Indonesia, 2023), https://books.google.co.id/books?id=ibbYEAAAQBAJ&pg=PA29&dq=Monograf+Model+Pengukuran+Kualitas+Layanan+Publik+Dengan+Indikator+Presisi+Polri+Berbasis+Kecerdasan+Buatan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwj3ptiU9v6MAxXiyzgGHVnDJYUQ6AF6BAgHEAM.

²¹ Dahlan, *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM Dan Budaya Organisasi* (Penerbit NEM, 2023)8, https://books.google.co.id/books?id=AL6nEAAAQBAJ&pg=PA63&dq=Kualitas+Pelayanan:+Manajemen+SDM+Dan+Budaya+Organisasi&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwIVlrfwwv2MAxUv9jgGHXTXN4cQ6AF6BAgEEAM.

akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.²²

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan dari beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh petugas maupun karyawan dalam suatu organisasi untuk membantu memecahkan permasalahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat tercipta kepuasan pelanggan.

WEB SISTER adalah platform berbasis web yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan administrasi, operasional, dan manajemen dalam suatu organisasi, seperti perguruan tinggi, pemerintahan, atau perusahaan. SISTER sendiri merupakan singkatan dari Sistem Informasi Terpadu yang berfungsi untuk menyatukan berbagai sistem informasi yang sebelumnya berjalan secara terpisah ke dalam satu platform yang terintegrasi, mudah diakses, dan dikelola secara terpusat melalui internet.²³

Dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia, SISTER merujuk pada platform nasional yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI) untuk mengelola data dosen secara

²² Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019)57.

²³ Ai Musrifah, M, Yani, Syafei, and Umi Narimawati, "Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Sumber Daya Terintegrasi (SISTER) Terhadap Pencapaian Kinerja Dosen Tetap Di Lingkungan Universitas Suryakencana," *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri* 8 (2) (2024).

terintegrasi, seperti riwayat pendidikan, publikasi, jabatan akademik, hingga sertifikasi dosen.²⁴

Pelayanan WEB SISTER didefinisikan sebagai sebuah platform digital yang dibuat atau didesain untuk membantu perguruan tinggi dalam pengelolaan informasi akademik. Hal ini merujuk pada situs WEB yang berhubungan atau berkaitan dengan informasi tentang kegiatan, program studi, berita, dan aspek lain dari kehidupan perguruan tinggi.

Pelayanan WEB SISTER ini dapat diukur melalui lima dimensi yaitu sebagai berikut:²⁵



Gambar 2.1
Dimensi Pelayanan WEB SISTER

²⁴ Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Panduan Implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Terintegrasi (SISTER)* (Jakarta, 2017).

²⁵ Yehu Wangsajaya et al., *Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan* (Makassar: PT. Nas Media Indonesia, 2023), 23-24.

https://books.google.co.id/books?id=ibbYEAAAQBAJ&pg=PA29&dq=Monograf+Model+Pengukuran+Kualitas+Layanan+Publik+Dengan+Indikator+Presisi+Polri+Berbasis+Kecerdasan+Buatan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwj3ptiU9v6MAxXiyzgGHVnDJYUQ6AF6BAgHEAM.

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Tangible atau bukti fisik didefinisikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal.²⁶ *Tangible* adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen yang meliputi penampilan dan kemampuan sarana dan prasarannya dan fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya dimana hal tersebut bagian dari bukti nyata pelayanan yang diberikan.²⁷ *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi bukti fisik kepada pihak eksternal. Bukti fisik ini antara lain gedung, mesin, peralatan, teknologi, lahan parkir, kebersihan, serta penampilan pegawai.²⁸

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible* merupakan aspek fisik yang bisa dilihat, dirasakan, atau dialami oleh pelanggan sebagai bagian dari layanan yang diberikan organisasi atau perusahaan yang mencakup fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan yang digunakan oleh penyedia layanan, pakaian atau penampilan para karyawan, dan segala hal lain yang secara visual atau fisik dapat menciptakan kesan bagi pelanggan.

²⁶ Siti Kamalina and Indriati Sumarni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intan Tour Dan Travel Tanjung," *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 4(1) (2021) 615.

²⁷ Alansyah, H. Mantu et al., "Pengaruh Responsiveness Dan Tangible Terhadap Minat Beli Di Rumah Makan Mawar Sharon Kota Gorontalo," *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2(10) (2023): 4048, <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i10.1573>.

²⁸ Ade Irma and Hendra Saputra, "Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan," *Niaga* 9(3) (2020): 166–67, <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>.

Adapun indikator dari *tangible* dalam Pelayanan WEB SISTER yaitu:

1) Peralatan Pelayanan

Peralatan pelayanan merupakan seluruh perlengkapan atau alat yang digunakan untuk membantu universitas dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada mahasiswa. Hal ini digunakan untuk mempermudah, mempercepat serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mahasiswa merasa puas akan hal tersebut.

2) Penampilan Platform

Penampilan Platform merupakan tampilan visual serta keseluruhan desain yang digunakan oleh universitas dalam sistem informasi berbasis web yang digunakan. Penampilan platform memberikan kesan pertama kepada mahasiswa dan dapat mempengaruhi kenyamanan serta kepuasan ketika mahasiswa menggunakannya.

3) Lokasi

Dalam aspek pelayanan WEB SISTER, lokasi mengacu terhadap tempat secara teknik dimana sistem tersebut dijalankan. Setiap universitas pasti memiliki tempat khusus untuk dijadikan server dalam pengelolaan sistem informasi yang digunakan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan dapat didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.²⁹

Reliability juga diartikan sebagai probabilitas bahwa suatu produk akan beroperasi dengan baik selama periode waktu tertentu di bawah kondisi penggunaan yang dinyatakan.³⁰

Girsang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *reliability* suatu produk berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam jangka waktu dan kondisi tertentu.³¹

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *reliability* merupakan suatu kemampuan yang dapat diandalkan dan dipercaya untuk menjalankan fungsi atau tugas secara konsisten dalam periode waktu tertentu.

Dalam konteks pelayanan WEB SISTER *reliability* mencakup beberapa indikator yaitu:

²⁹ Apriliana and Sukaris, "Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara," *Jurnal Maneksi* 11(2) (2022): 501, <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>.

³⁰ Hartono, Indrawan Wijaya and Dewi, Mustikasari Immanuel, "Pengaruh Reliability, Performance, Features, Conformance, Durability Terhadap Purchase Decision," *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 8(6) (2023): 614, <https://doi.org/10.37715/jp.v8i6.4305>.

³¹ Nitasri, Murawaty Girsang, Endang, Sulistya Rini, and Parapat Gultom, "The Effect of Brand Image and Product Quality on Re-Purchase Intention with Customers Satisfaction as Intervening Variables in Consumers of Skincare Oriflame Users - A Study on Students of North Sumatra University, Faculty of Economics and Business," *European Journal of Management and Marketing Studies* 5(1) (2022): 44, <https://doi.org/10.5281/zenodo.3627548>.

1) Kecepatan Akses

Kecepatan akses dalam aspek pelayanan WEB SISTER mengacu terhadap seberapa cepat pengguna atau mahasiswa dapat membuka, memuat, dan mengoperasikan sistem informasi tersebut sesuai dengan kepentingan yang dimilikinya.

2) Pelayanan Sesuai Prosedur

Pelayanan sesuai prosedur disini ialah pemberian layanan kepada pengguna atau mahasiswa dengan mengikuti langkah-langkah, aturan dan standar yang sudah ditetapkan oleh universitas sebelumnya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan menyediakan layanan yang cepat (responsif) dan tepat.³² Selain itu, *responsiveness* menunjukkan bahwa penyedia layanan bersedia membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.³³ *Responsiveness* atau ketanggapan adalah kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat

³² Rismawati Hamid, Djoko, Lesmana Radji, and Yulinda, L. Ismail, "Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan," *Oikos-Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis* 13(1) (2020): 28, <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>.

³³ Edi Irawan, "Manajemen Kualitas Pelayanan Nilai Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Kajian Literatur," *Journal Economic Excellence Ibnu Sina* 1(4) (2023): 122–23, <https://doi.org/10.59841/excellence.v1i4.494>.

tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari perusahaan itu sendiri.³⁴

Berdasarkan pada beberapa pendapat diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *responsiveness* merupakan kemampuan untuk merespons dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan, permintaan, atau perubahan situasi.

Sehingga indikator dari *responsiveness* dalam pelayanan WEB SISTER yaitu sebagai berikut:

1) Kemudahan Navigasi

Kemudahan navigasi merujuk terhadap seberapa mudah dan jelas bagi pengguna atau mahasiswa dapat berpindah-pindah fitur yang tersedia, menemukan fitur yang dibutuhkan, serta menyelesaikan kebutuhan tanpa kebingungan akan sistem informasi tersebut.

2) Ketersediaan Informasi

Ketersediaan informasi berarti tersedianya seluruh data, penduan, serta informasi penting yang dibutuhkan oleh pengguna atau mahasiswa secara lengkap, jelas, dan mudah diakses melalui sistem informasi tersebut.

d. Empati (*Emphaty*)

Emphaty atau kepedulian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus, individual, dan pribadi kepada

³⁴ Mantu et al., "Pengaruh Responsiveness Dan Tangible Terhadap Minat Beli Di Rumah Makan Mawar Sharon Kota Gorontalo."4048

pelanggan dengan mempertimbangkan keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan atau organisasi diharapkan memahami dan mengetahui pelanggan.³⁵ Kepedulian/ Empati (*Emphaty*) yaitu kemampuan atau kesediaan pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada penggunaannya.³⁶

Dalam proses layanan, *emphaty* sangat penting karena dapat membangun ikatan emosional antara penyedia layanan dan pelanggan, yang membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *emphaty* merupakan kemampuan untuk memahami, merasakan, dan memberikan perhatian secara personal terhadap perasaan, kebutuhan, dan situasi yang dialami orang lain.

Adapun *emphaty* dalam pelayanan WEB SISTER memiliki beberapa indikator yaitu:

1) Kebutuhan Mahasiswa

Kebutuhan mahasiswa merupakan segala hal yang diperlukan mahasiswa untuk mendukung proses pembelajaran, pengembangan diri serta kehidupan khususnya administrasi selama masa perkuliahan.

³⁵ Hamid, Radji, and Ismail, "Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan."³¹

³⁶ Bambang Suprianto, "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8(2) (2023): 127, <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.

2) Penanganan Keluhan

Penangan keluhan adalah sebuah proses menerima, merespons, dan menyelesaikan masalah atau ketidakpuasan yang disampaikan oleh pengguna khususnya oleh mahasiswa terhadap pelayanan tersebut.

e. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.³⁷

Jaminan (*Assurance*) merupakan perilaku atau sikap para karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sehingga terciptanya rasa aman bagi pelanggan.³⁸

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *assurance* merupakan bentuk keyakinan dan kepercayaan yang diciptakan melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas untuk menciptakan rasa aman dan kepercayaan pada penerima layanan.

Adapun indikator dari *assurance* dalam mengukur pelayanan WEB SISTER yaitu:

³⁷ Noor Ifansyah, "Analisis Berwujud (Tangible), Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance) Dan Empati (Empathy) (Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah (Hst) Kalimantan Selatan," *Kindai* 16(2) (2020): 224, <https://doi.org/10.35972/kindai.v16i2.392>.

³⁸ Septiana and Juhaini Alie, "Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang," *Journal Management, Business, and Accounting* 22(2) (2023): 329, <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2620>.

1) Pengetahuan

Pengetahuan disini merujuk pada pemahaman informasi, dan keterampilan yang dimiliki oleh pengguna atau mahasiswa terkait penggunaan layanan sistem informasi secara efektif dan efisien.

2) Keterampilan

Keterampilan merujuk pada kemampuan praktis yang dimiliki oleh pengguna atau mahasiswa dalam penggunaan layanan sistem informasi dengan efektif dan efisien.

2. Kepuasan Akademik Mahasiswa

Kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facto*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “Membuat Sesuatu Memadai”.³⁹

Menurut Tjiptono dalam Ermini kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah memakainya.⁴⁰

³⁹ Etty Widawati and Siswohadi, “Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi,” *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)* 4(10) (2020): 1502, <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>.

⁴⁰ Ermini, Dina, Sri Nindiati, and Muhammad Kurniawan, “Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Atas Kualitas Layanan Akademik di Pusat Pelayanan Terpadu Universitas PGRI Palembang,” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 18(4) (2022): 471, <https://doi.org/10.31851/jmwe.v18i4.7441>.

Menurut Kotler dan Keller dalam Lendy Zelvian Adhari, kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang (pelanggan) yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka mereka akan kecewa. Begitupun sebaliknya, jika sesuai dengan ekspektasi pelanggan, mereka akan merasa puas.⁴¹

Sedangkan menurut Peter, teori kepuasan berkaitan dengan teori motivasi. Dengan demikian teori kepuasan berhubungan dengan teori kebutuhan atau yang sering dikenal dengan teori Herzberg. Herzberg mengungkapkan bahawa kepuasan selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan dan ketidakpuasan selalu disebabkan oleh hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek di sekitar yang berhubungan dengan pekerjaan.⁴²

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai kepuasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan merupakan sebuah perasaan puas dan senang karena terdapat harapan dan kenyataan yang sudah terpenuhi.

Kata akademik berasal dari bahasa yunani yakni *academos* yang berarti sebuah taman umum (plasa) disebelah barat laut kota Athena.

Nama *academos* adalah nama seorang pahlawan yang terbunuh pada saat

⁴¹ Lendy, Zelvian Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), https://books.google.co.id/books?id=Z5ZCEAAAQBAJ&pg=PA43&dq=Kepuasan+Pelanggan+%26+Pencapaian+Brand+Trust&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwidpr7_9v6MAxVLYDgGHY7VKUkQ6AF6BAgKEAM.

⁴² Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010).3

perang legendaris Troya. Pada plasma inilah filosofi Socrates berpidato dan membuka arena perdebatan tentang berbagai hal. Tempat ini juga menjadi plato melakukan dialog dan mengerjakan pikiran-pikiran filosofinya kepada orang-orang yang datang. Sesudah itu, kata *academos* berubah menjadi akademik, yaitu semacam tempat perguruan. Para pengikut perguruan tersebut disebut *academist*, sedangkan perguruan semacam itu disebut *academian*. Berdasarkan hal ini, inti dari pengertian akademik adalah keadaan orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur dan terbuka.⁴³

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Akademik berarti bersifat ilmiah, bersifat ilmu pengetahuan, bersifat teori, tanpa arti praktis yang langsung. Akademik adalah hal-hal yang berkaitan dengan pendidikan yang di dalamnya berisi segala sesuatu yang di perlukan dalam menunjang kegiatan akademik itu sendiri.⁴⁴

Menurut Alpiandi.M.R. Akademik adalah suatu bidang yang mempelajari tentang kurikulum atau pembelajaran dalam fungsinya untuk meningkatkan pengetahuan dalam segi pendidikan/pembelajaran yang dapat dikelola oleh suatu sekolah atau lembaga pendidikan Akademik juga dapat didefinisikan keadaan orang-orang bisa menyampaikan dan

⁴³ Yuli, Anggreini Pratiwi et al., "Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Di Smp Rahmat Islamiyah," *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial* 2(1) (2020): 28.

⁴⁴ Putri, Marlina Ariansyah and Khana Wijaya, "Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Berbasis Web: Studi Kasus: SD Negeri 18 Tanah Abang," *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi Dan Informatika* 2(3) (2021): 139, <https://doi.org/10.47747/jpsii.v2i3.562>.

menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur, terbuka, dan leluasa.

Membara E.P. menjelaskan dapat dikatakan bahwa secara umum pengertian akademik berarti proses belajar mengajar yang dilakukan di kelas atau dunia persekolahan. Kegiatan akademik meliputi tugas-tugas yang dinyatakan dalam program pembelajaran, diskusi, observasi, dan pengerjaan tugas. Dalam satu kegiatan akademik diperhitungkan tidak hanya kegiatan tatap muka yang terjadwal saja tetapi juga kegiatan yang direncanakan (terstruktur) dan yang dilakukan secara mandiri.⁴⁵

Berdasarkan beberapa pengertian diatas tentang akademik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa akademik adalah proses dan kegiatan yang berkaitan dengan pendidikan dan pembelajaran, yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman individu. Dalam konteks ini, akademik mencakup berbagai aspek, seperti penyampaian dan penerimaan gagasan, pemikiran, serta ilmu pengetahuan, yang dilakukan secara jujur, terbuka, dan leluasa. Akademik tidak hanya terbatas pada kegiatan formal di dalam kelas, tetapi juga mencakup berbagai aktivitas yang mendukung proses belajar mengajar, seperti diskusi, observasi, dan pengerjaan tugas. Kegiatan akademik dapat bersifat terstruktur, yang direncanakan dalam program pembelajaran, maupun kegiatan mandiri yang dilakukan oleh individu untuk memperdalam pemahaman mereka.

⁴⁵ Riyadi Purwanto, "Penerapan Informasi Akademik (SIA) Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas Dan Efisiensi Pengelolaan Akademik Dan Non Akademik," *Jurnal Teknologi Terapan* 3(2) (2017): 26, <https://jurnal.polindra.ac.id/index.php/jtt/article/view/58>.

Secara keseluruhan, akademik mencerminkan lingkungan di mana individu dapat berinteraksi, bertukar ide, dan menguji pengetahuan mereka, sehingga menciptakan suasana yang kondusif untuk pengembangan intelektual dan pembelajaran yang berkelanjutan.

Dalam dunia pendidikan mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen yang menggunakan jasa pelayanan akademik. Mahasiswa adalah setiap orang yang secara resmi namanya terdaftar di Perguruan Tinggi Negeri ataupun Swasta yang sedang mengikuti proses belajar-mengajar. Menurut UU RI No 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi bahwa mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang perguruan tinggi.⁴⁶

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan akademik mahasiswa adalah kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan pendidikan yang mereka terima, termasuk kualitas pengajaran, fasilitas, dan dukungan akademik. Hal ini diukur dengan membandingkan harapan mahasiswa dengan pengalaman nyata mereka selama proses belajar mengajar.

Kepuasan akademik mahasiswa memiliki beberapa dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, ialah sebagai berikut:⁴⁷

⁴⁶ Sekretariat Negara RI, *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*, n.d.

⁴⁷ Ermini, Nindiati, and Kurniawan, "Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Atas Kualitas Layanan Akademik Di Pusat Pelayanan Terpadu Universitas PGRI Palembang."



Gambar 2.2
Dimensi Kepuasan Akademik Mahasiswa

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overaal Customer Satisfaction*)

Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) merupakan cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.⁴⁸ Kepuasan pelanggan keseluruhan adalah penilaian subjektif pelanggan terhadap pengalaman mereka dengan layanan yang diberikan.⁴⁹

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) adalah suatu ukuran yang mencerminkan sejauh mana pengalaman pelanggan dengan produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan mereka.

Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur Kepuasan

Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) yaitu:

⁴⁸ Nadia Afrilliana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang," *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 1(2) (2020): 48, <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>.

⁴⁹ Yuliana and Purnama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Ma Cabang Bima."

1) Kepuasan Umum

Kepuasan umum merupakan perasaan puas atau tidak yang dirasakan oleh mahasiswa berdasarkan pengalaman dan layanan yang diterima selama proses pembelajaran di universitas.

2) Pengalaman Positif

Pengalaman positif merupakan perasaan atau persepsi yang dimiliki mahasiswa ketika merasa puas, senang, atau terkesan dengan berbagai aspek yang diberikan dalam proses pembelajaran.

3) Pengalaman Negatif

Pengalaman negatif merupakan perasaan tidak puas, kecewa atas apa yang dirasakan mahasiswa akibat dari berbagai masalah atau kesulitan dalam penggunaan layanan yang diberikan oleh pihak universitas.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan (*Dimensions of Consumer Satisfaction*)

Dimensi Kepuasan Pelanggan (*Dimensions of Consumer Satisfaction*), yaitu menelaah aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen.⁵⁰ Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat dikatakan dimensi kepuasan pelanggan merujuk pada berbagai aspek atau elemen yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan

⁵⁰ Malik Ibrahim and Sitti, Marijam Thawil, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1) (2019): 178, <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fjrmb.ejournal-feuniat.net%2Findex.php%2FJRMB?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19>.

terhadap produk atau layanan yang mereka terima. Memahami dimensi-dimensi ini sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan membangun loyalitas.

Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur Dimensi Kepuasan Pelanggan (*Dimensions of Consumer Satisfaction*) yaitu:

1) Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah penilaian yang diberikan oleh mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pihak universitas, baik dalam aspek proses pembelajaran atau administrasi akademik.

2) Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah kejelasan, ketepatan, relevansi, dan kemudahan dalam mengakses informasi yang diberikan kepada mahasiswa tentang akademik universitas.

3) Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi adalah seberapa efektif dan memuaskan interaksi yang terjadi antara mahasiswa dengan dosen maupun staf universitas selama penggunaan sistem informasi yang diberikan.

c. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja suatu produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh pelanggan.⁵¹ Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan yang tidak dapat diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.⁵²

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kesesuaian harapan adalah konsep yang menggambarkan sejauh mana kinerja suatu produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan yang telah dibentuk oleh konsumen sebelum mereka mengalaminya. Dalam konteks ini, harapan pelanggan berfungsi sebagai standar atau acuan yang digunakan untuk menilai kualitas dan kinerja produk atau layanan yang mereka terima.

Adapun Indikator yang digunakan dalam mengukur kesesuaian harapan yaitu:

1) Perbandingan Harapan dan Realita

Perbandingan harapan dan realita merupakan selisih yang ada antara ekspektasi mahasiswa dengan pengalaman yang diterima dari layanan yang diberikan oleh universitas.

⁵¹ Herlina Evanda, Daris Zunaida, and Karina, Utami Anastuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Islam Malang)," *Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang* 12(1) (2023): 96, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/19808>.

⁵² Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.

2) Fitur Yang diharapkan

Fitur yang diharapkan ialah elemen-elemen atau fasilitas tertentu yang diharapkan atau diinginkan oleh mahasiswa untuk mendukung proses pembelajaran serta pengalaman akademik mahasiswa.

3) Kesesuaian Dengan Kebutuhan

Kesesuaian dengan kebutuhan adalah seberapa sesuai layanan, fasilitas, atau pengalaman akademik yang disediakan oleh universitas dapat memenuhi kebutuhan serta harapan mahasiswa selama menggunakan layanan tersebut.

d. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Niat beli ulang (*repurchase intention*) merupakan penilaian seseorang tentang keinginan untuk membeli kembali sebuah jasa dari perusahaan yang sama, dengan mempertimbangkan situasi saat ini dan kemungkinan situasi yang akan datang.⁵³

Niat beli ulang merupakan tindakan pasca pembelian yang disebabkan oleh adanya kepuasan yang dirasakan konsumen atas produk yang telah dibeli atau dikonsumsi sebelumnya.⁵⁴

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Niat beli ulang (*repurchase intention*) adalah, Niat

⁵³ D, Juita, L. Bessie, "Pengaruh Gaya Hidup Dan Kelompok Refererensi Terhadap Minat Membeli Ulang (Repurchase Intention) (Survei Pada Pelanggan The Kings Resto Kupang)," *Transformatif: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Kewirausahaan* 10(1) (2021): 28, <https://doi.org/10.58300/transformatif.v10i1.162>.

⁵⁴ Evanda, Zunaida, and Anastuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Islam Malang)."

beli ulang (*repurchase intention*) adalah konsep yang menggambarkan keinginan atau kecenderungan seseorang untuk membeli kembali produk atau jasa dari perusahaan yang sama di masa depan. Ini merupakan indikator penting dalam perilaku konsumen yang mencerminkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan.

Adapun Indikator yang digunakan dalam mengukur Niat beli ulang (*repurchase intention*) yaitu:

1) Keinginan Menggunakan Kembali

Keinginan menggunakan kembali merupakan kemauan mahasiswa untuk terus menggunakan layanan yang disediakan universitas setelah pengalaman akademik yang dirasakan oleh mahasiswa.

2) Rekomendasi Kepada Teman

Rekomendasi kepada teman merupakan pemberian rekomendasi yang dirasakan kepada teman atau calon mahasiswa terkait sistem informasi yang digunakan.

3) Kepercayaan Kepada SISTER

Kepercayaan kepada sister merupakan keyakinan mahasiswa terhadap sistem informasi yang digunakan oleh universitas tentang seberapa akurat, aman, transparan, dan efisien layanan yang diberikan.

e. Kesiediaan Merekomendasikan (*Willigness to Remended*)

Kesiediaan Merekomendasikan (*Willigness to Remended*) merupakan kesiediaan konsumen unrtuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.⁵⁵

Adapun Indikator yang digunakan dalam mengukur kesiediaan merekomendasikan (*Willigness to Remended*) yaitu:

1) Alasan Rekomendasi

Alasan rekomendasi merupakan alsan atau faktor-faktor yang mendasari keputusan mahasiswa dalam merekomendasikan sistem informasi kepada universitas.

2) Pengalaman Positif Yang Mendorong Untuk Direkomendasikan

Pengalaman positif yang mendorong untuk direkomendasikan merupakan pengalaman yang dialami oleh mahasiswa selama masa perkuliahan di universitas.

3) Kualitas Yang Dikenal

Kualitas yang dikenal merupakan penilaian mahasiswa terhadap tingkat kecocokan, kecemerlangan, dan nilai dari berbagai elemen yang ada di universitas.

⁵⁵ Rufina Pramuditha, Syarifah Hidayah, and Herning Indriastuti, "Pengaruh Service Quality, E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Konsumen (Studi Pada Konsumen Marketplace Shopee Di Kalimantan Timur)," *Jurnal Sketsa Bisnis* 8(2) (2021): 59–61, <https://doi.org/10.35891/jsb.v8i2.2632>.

f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Menurut Kotler dan Keller, Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*) yaitu keadaan yang terjadi karena pengharapan pelanggan atau konsumen tidak sama dari pada kinerja yang diterimanya dari produk. Konsumen atau pelanggan sering kali mencari variasi dan termotivasi untuk berpindah merek apabila konsumen tersebut tidak puas dengan produk sebelumnya.⁵⁶

Fandy menyatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian nya.⁵⁷

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*) adalah kondisi di mana pelanggan merasa tidak puas atau kecewa karena perbedaan antara harapan yang mereka miliki sebelum menggunakan produk dan kinerja aktual yang mereka terima setelah menggunakannya.

Adapun Indikator yang digunakan dalam mengukur Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*) yaitu:

⁵⁶ Nur, Aini Anisa et al., "Ketidakpuasan Pelanggan Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Perilaku Beralih Merek (Brand Switching) Ke Produk Wardah," *Procedia Of Social Science and Humanities* 3(1) (2022): 536, <https://doi.org/10.21070/pssh.v3i.130>.

⁵⁷ Muttaqin, Rizki, M. Fauzi and Jakaria, "Pengaruh Mencari Variasi Dan Ketidakpuasan Pelanggan Terhadap Perpindahan Merek Produk Air Minum Kemasan Aqua Ke Le Minerale (Studi Kasus Warga Kecamatan Cibitung)," *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen* 6(2) (2024): 133, <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v6i2.466>.

1) Masalah Yang Dihadapi

Masalah yang dihadapi merupakan hambatan, tantangan, atau kesulitan yang dialami oleh mahasiswa selama masa perkuliahan di universitas.

2) Ketidakpuasan Dengan Fitur Yang Tersedia Di SISTER

Ketidakpuasan dengan fitur yang tersedia merupakan sebuah kondisi dimana mahasiswa merasa tidak puas atau kecewa dengan fitur atau layanan yang disediakan oleh universitas.

3) Tanggapan Terhadap Keluhan

Tanggapan terhadap keluhan merupakan reaksi atau tindakan yang diambil oleh pihak universitas dalam menanggapi keluhan atau masalah yang diajukan oleh mahasiswa terkait pengalaman yang dirasakan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka atau data statistik. Tujuan penelitian kuantitatif ialah untuk menjelaskan suatu masalah tetapi menghasilkan sebuah generalisasi. Generalisasi merupakan suatu kenyataan kebenaran yang terjadi dalam sebuah realitas tentang sebuah masalah yang diperkirakan akan berlaku pada suatu populasi tersebut.⁵⁸

Alasan peneliti menggunakan metode kuantitatif ialah untuk mengukur apakah terdapat pengaruh yang signifikan antar kedua variabel melalui data yang diperoleh setelah melakukan penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal. Jenis penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antar dua variabel atau lebih.⁵⁹

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam metode penelitian, populasi sering kali digunakan untuk menyebutkan sekelompok objek penelitian yang menjadi sasaran dari sebuah penelitian. Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*Universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan,

⁵⁸ Siyoto Sandu and Sodik M Ali, *Dasar Metodologi Penelitian* (Literasi Media Publisher, 2015),20.

⁵⁹ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*,04.

tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, dan sebagainya, sehingga objek objek tersebut dapat dijadikan sebagai sumber dari sebuah data penelitian.⁶⁰

Dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai sebuah sumber data dari suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 yang berjumlah 199 orang.

Pemilihan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 sebagai subjek penelitian dilakukan secara sadar dan strategis, dengan mempertimbangkan relevansi antara subjek, objek penelitian, dan konteks penggunaan sistem WEB SISTER secara aktif. Mahasiswa angkatan 2024 merupakan kelompok yang saat ini sedang menjalani perkuliahan aktif dan berada pada tahap pertengahan studi, di mana interaksi mereka dengan layanan akademik digital seperti Web SISTER sedang tinggi-tingginya. Artinya, mereka sudah memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian terhadap berbagai fitur dan kualitas layanan sistem, namun belum terlalu lama sehingga pengalamannya masih segar dan mudah diingat.

Selain itu, mahasiswa MPI memiliki latar belakang keilmuan yang berkaitan erat dengan bidang manajemen pendidikan, sehingga mereka memiliki kecenderungan lebih kritis dan paham terhadap pentingnya kualitas pelayanan dalam sistem pendidikan. Ini menjadikan mereka tidak

⁶⁰ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 30.

hanya sebagai pengguna biasa, tetapi juga sebagai subjek yang dapat menilai layanan dari sudut pandang akademik dan profesional. Dalam hal ini, mahasiswa MPI tidak hanya mengalami penggunaan Web SISTER, tetapi juga mampu memahami bagaimana sebuah sistem layanan akademik seharusnya bekerja secara efisien dan memenuhi standar mutu pendidikan.

Angkatan 2024 juga dipilih karena secara administratif dan sistematis mereka sudah mengalami beberapa proses akademik penting, seperti pengisian KRS, pengajuan bimbingan akademik, akses KHS, dan pengelolaan presensi perkuliahan secara digital. Dengan pengalaman tersebut, mereka dinilai telah memiliki interaksi langsung dan berulang kali dengan Web SISTER, sehingga dapat memberikan data yang valid dan relevan untuk dianalisis dalam penelitian ini. Pengalaman mereka mencerminkan kondisi nyata dari sistem, baik kelebihan maupun kekurangannya.

Dari sisi teknis dan ketersediaan, mahasiswa angkatan 2024 masih menjalani perkuliahan aktif di kampus, sehingga mudah dijangkau sebagai responden dan memiliki keterlibatan yang tinggi terhadap sistem. Hal ini memberikan keuntungan dalam proses pengumpulan data, seperti pengisian kuesioner atau wawancara, serta meningkatkan keakuratan tanggapan karena mereka masih berhadapan langsung dengan sistem yang diteliti.

Dengan berbagai pertimbangan di atas, pemilihan mahasiswa MPI angkatan 2024 sebagai subjek penelitian dinilai tepat, relevan, dan

strategis untuk menghasilkan data yang faktual, kontekstual, dan bermanfaat dalam mengevaluasi serta mengembangkan pelayanan Web SISTER di lingkungan Universitas.

Tabel 3.1
Penyebaran Populasi Penelitian

Populasi	Jumlah
Manajemen Pendidikan Islam (MPI C1)	34
Manajemen Pendidikan Islam (MPI C2)	31
Manajemen Pendidikan Islam (MPI C3)	36
Manajemen Pendidikan Islam (MPI C4)	34
Manajemen Pendidikan Islam (MPI C5)	33
Manajemen Pendidikan Islam (MPI C6)	31
Total	199

Sumber: Data Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)

2. Sampel

Sampel Penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi, yang dapat berupa sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili keseluruhan populasi.⁶¹ Sampel

penelitian merupakan suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan dalam penelitian untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.⁶² Dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian atau sumber data penelitian.

⁶¹ Muhith, Abd, Rachmad Baitulla, and Wahid Amirul. "Metodologi Penelitian." (Yogyakarta: Bildung, 2020), 80.

⁶² Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 30.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan dipilih dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada didalam suatu populasi untuk dijadikan sampel penelitian.⁶³ Kemudian untuk pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

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

Dengan keterangan:

n = Jumlah Sampel.

N = Besar Populasi/Jumlah Sampel.

e = Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*) pada saat pengambilan sampel.

Penempatan banyaknya sampel berdasarkan rumus diatas ialah sebagai berikut:

$$n = \frac{199}{1 + 199(10\%^2)}$$

$$n = \frac{199}{1 + 199(0,01)}$$

$$n = \frac{199}{2,99}$$

$$n = 66,5$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan jumlah sampel 66,5 repsonden, maka sampel yang digunakan dalam penelitian

⁶³ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*,31.

ini adalah sebanyak 67 responden dari Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 yang digunakan untuk menentukan responden yang dipilih sebagai sumber data yang dibutuhkan dalam teknik sampling.

Dari 67 responden akan diambil secara acak yaitu dengan teknik sampling jenis *simple random sampling*. yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel.⁶⁴

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan, selalu ada hubungan antara teknik pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan.⁶⁵ Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan data yang digunakan ialah sebagai berikut:

⁶⁴ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 31.

⁶⁵ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 17.



Gambar 3.1
Teknik Pengambilan Data

a. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik sejumlah individu kunci dalam organisasi yang dapat dipengaruhi oleh sistem yang diusulkan atau sistem yang sudah ada.⁶⁶

Pembuatan angket (kuesioner) dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis agar data yang dikumpulkan valid,

reliabel, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut langkah-langkahnya:

- 1) Menentukan Tujuan Angket
- 2) Menjabarkan variabel menjadi subvaribale dan indikator
- 3) Menyusun format angket
- 4) Menentukan skala pengukuran
- 5) Membuat dan menyusun pernyataan.

⁶⁶ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 21.

6) Uji validitas, yang dilakukan melalui uji validitas ahli.

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan dalam proses pengumpulan data, ialah kuesioner semi terbuka yakni pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam bentuk pilihan ganda ditambahkan kolom alasan bagi tiap-tiap jawaban atau tiap-tiap pernyataan yang mereka pilih dan disebarakan melalui *Google Form*. Kemudian hasil penelitian tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner dalam penelitian ini diisi langsung oleh Mahasiswa program Study Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 guna mendapatkan data tentang Pengaruh pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN KHAS Jember.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses mengumpulkan informasi atau data untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden menggunakan panduan wawancara.⁶⁷

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Dalam teknik ini, peneliti terlebih dahulu mengajukan serangkaian pertanyaan terstruktur, kemudian

⁶⁷ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 21.

memperdalam setiap pertanyaan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut.

Dalam penelitian ini untuk melengkapi data awal penelitian atau sebagai data penunjang diperlukan pengumpulan data dengan teknik wawancara yang berkaitan dengan data pengaruh pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa MPI angkatan 2024 FTIK UIN KHAS Jember dan beberapa aspek lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Dokumentasi (*Documentation*)

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi merupakan sebuah teknik pengumpulan melalui sejumlah dokumen (informasi yang didokumentasikan) baik berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam.⁶⁸

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, dokumentasi merupakan suatu proses pengumpulan atau menyimpan informasi atau bukti tentang penelitian dalam bentuk tertulis atau terekam secara digital dalam berbagai bentuk.

Dalam penelitian ini untuk melengkapi data awal penelitian atau sebagai data penunjang diperlukan pengumpulan data dengan teknik dokumentasi yang berkaitan dengan data pengaruh pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa MPI angkatan

⁶⁸ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, ed. Syahrani (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

2024 FTIK UIN KHAS Jember dan beberapa aspek lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Skala Likert* untuk melakukan uji keabsahan data pada angket (kuesioner) yang digunakan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan web SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa MPI angkatan 2024 FTIK UIN KHAS Jember.

Dengan penggunaan *Skala Likert* maka peneliti dapat melakukan pengukuran variabel sehingga dapat melakukan penjabaran variabel menjadi indikator variabel.

Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang objek atau fenomena tertentu. Skala Likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif.⁶⁹

Dalam penelitian ini, jawaban *skala Likert* menggunakan pernyataan positif dan negatif, dimana bentuk jawaban terdiri seperti pada tabel dibawah ini:

⁶⁹ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 25.

Tabel 3.2
Pemberian Skor (*Skala Likert*)

Pernyataan	Bobot Penilaian		Keterangan
	Positif (+)	Negatif(-)	
Sangat Setuju	5	1	SS
Setuju	4	2	S
Netral	3	3	N
Tidak Setuju	2	4	TS
Sangat Tidak Setuju	1	5	STS

Sumber: Syofian Siregar, 2017

Adapun distribusi angket untuk instrumen penelitian dari variabel Pelayanan WEB SISTER (*Independent*) yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Distribusi Angket untuk Variabel Independent

Variabel	Sub Variabael	Indikator	No. Soal	Jumlah
Pelayanan WEB SISTER	Bukti Langsung (Tangible)	1. Peralatan Pelayanan	1,2	5
		2. Penampilan Platform	3,4	
		3. Lokasi	5	
	Kehandalan (Reliability)	1. Kecepatan Akses	6,7	4
		2. Pelayanan Sesuai Prosedur	8,9	
	Daya Tanggap (Responsivenes)	1. Kemudahan Navigasi	10,11	4
		2. Ketersediaan Informasi	12,13	
	Empati (Emphaty)	1. Kebutuhan Mahasiswa	14,15	4
		2. Penanganan Keluhan	16,17	
	Jaminan (Assurance)	1. Pengetahuan	18,29	4
2. Keterampilan		20,21		
Total	: 21			

Adapun distribusi angket untuk instrumen penelitian dari variabel Kepuasan Akademik Mahasiswa (*Dependent*) yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Distribusi Angket untuk Variabel Dependent

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Soal	Jumlah
Kepuasan Akademik Mahasiswa	Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) Keseluruhan (<i>Overaal Customer Satisfaction</i>)	1. Kepuasan Umum	1, 2	6
		2. Pengalaman Positif	3, 4	
		3. Pengalaman Negatif	5, 6	
	Dimensi Kepuasan Pelanggan (<i>Dimensions of Consumer Satisfaction</i>)	1. Kualitas Layanan	7, 8	6
		2. Kualitas Informasi	9, 10	
		3. Kualitas Interaksi	11, 12	
	Kesesuaian Harapan	1. Perbandingan Harapan dan Realita	13, 14	6
		2. Fitur yang Diharapkan	15, 16	
		3. Kesesuaian dengan Kebutuhan	17, 18	
	Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	1. Keinginan Menggunakan Kembali	19, 20	6
		2. Rekomendasi Kepada Teman	21, 22	
		3. Kepercayaan Kepada SISTER	23, 24	
	Kesediaan Merekomendasikan (<i>Willignes to Rekomended</i>)	1. Alasan Rekomendasi	25, 26	6
		2. Pengalaman Positif yang mendorong untuk direkomendasikan	27, 28	
		3. Kualitas yang dikenal	29, 30	
	Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)	1. Masalah yang dihadapi	31, 32	6
		2. Ketidakpuasan dengan Fitur yang Tersedia di SISTER	33, 34	
		3. Tanggapan terhadap keluhan	35, 36	
Total	: 36			

Untuk menganalisis apakah data telah benar, maka instrumen penelitian yang telah dibuat hendaknya dilakukan uji validitas dan uji reabilitas dengan menggunakan perhitungan berikut ini:

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfullly measure the phenomenon*).⁷⁰ Tinggi rendahnya validitas suatu instrumen sangat bergantung pada koefisien korelasinya. Cara mencari koefisien validitas dapat digunakan rumus korelasi product moment. Koefisien korelasi ini digunakan untuk data yang memiliki skala pengukuran minimal interval (data interval atau rasio).

Untuk menguji validitas butir angket (*kuesioner*) dalam penelitian ini menggunakan dua teknik, yang pertama yaitu teknik validasi ahli, maksudnya adalah proses meminta pendapat dari pakar agar kuesioner yang dibuat sesuai, tepat, serta tidak menimbulkan bias atau salah tafsir oleh responden. Validasi ini bertujuan untuk menilai kesesuaian antara indikator, rumusan pernyataan, serta struktur bahasa yang digunakan, agar seluruh item dapat dipahami dengan baik oleh responden dan benar-benar mengukur variabel yang diteliti.

Validasi ahli dalam penelitian ini dilakukan oleh Bapak Erisy Syawiril Ammah, selaku dosen dan praktisi yang memiliki kompetensi

⁷⁰ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 46.

ganda, yaitu sebagai ahli statistik dan ahli bahasa. Kompetensi beliau dalam bidang statistik sangat membantu peneliti dalam meninjau kelayakan teknis instrumen, seperti skala pengukuran, struktur item, serta cakupan indikator. Sementara itu, dari sisi kebahasaan, Bapak Erisy Syawiril Ammah juga memberikan penilaian terhadap kejelasan kalimat, keterbacaan, dan kesesuaian istilah agar pernyataan dalam angket tidak menimbulkan makna ganda atau penafsiran yang berbeda oleh responden.

Proses validasi dilakukan dengan cara menyerahkan draf kuesioner lengkap beserta kisi-kisi dan petunjuk pengisian kepada validator. Validator kemudian menelaah setiap butir pernyataan berdasarkan aspek isi, teknis, dan kebahasaan. Setelah proses telaah selesai, peneliti menerima masukan berupa revisi kalimat, penyusunan ulang struktur pernyataan, serta penghapusan atau penyesuaian item yang dianggap kurang relevan atau membingungkan.

Seluruh saran dan koreksi dari ahli dijadikan acuan dalam penyempurnaan instrumen. Hasil akhir dari kuesioner yang telah divalidasi inilah yang kemudian digunakan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data pada penelitian ini.

Teknik yang kedua yaitu, teknik korelasi *product moment* dari *person*. Dengan bantuan perhitungan menggunakan program *SPSS for Windows Version 30*.

Untuk mengetahui valid atau tidaknya butir soal, maka harus membuat keputusan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Uji validitas tersebut dengan menggunakan taraf signifikansi (α) 5%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti butir pertanyaan dapat dinyatakan valid. Sebaliknya, Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti butir pertanyaan dapat dinyatakan tidak valid. Selanjutnya untuk penentuan r_{tabel} dapat dilihat dari jumlah responden yang gunakan oleh peneliti (n).⁷¹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS *for windows version 30* untuk membantu melakukan penghitungan uji validitas, berikut merupakan langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam melakukan uji validitas menggunakan SPSS *for windows version 30*, sebagai berikut:

- a) Buka program SPSS *for windows version 30*.
- b) Persiapkan data kuesioner yang akan diuji dalam bentuk excel.
- c) Klik variabel *view* pada pojok kiri bawah.
- d) Pada bagian “nama” tuliskan X1.1 untuk item pernyataan/pertanyaan 1; X1.2 untuk item pernyataan/pertanyaan 2; X1.3 untuk item pernyataan/pertanyaan 3; X1.4 untuk item pernyataan/pertanyaan 4; dan X1.5 untuk item pernyataan/pertanyaan 5; tuliskan seperti itu sampai semua Item

⁷¹ Puspita, Fitria, Dewi Angraini, Aprianti, and Veria, Vilda, Ana Setyawati, “Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas,” *JURNAL BASICEDU* 6 (4) (2022), <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>.

pernyataan/pertanyaan selesai, terakhir ditulis skor total (X1) dan *Decimals* diganti 0 (nol) semuanya.

- e) Klik data *view* yang ada dibagian pojok kiri bawah.
- f) Pilih menu *analyze*, kemudian sub menu *correlate*, lalu pilih *bivariate*.
- g) Masukkan semua item (X1.1) sampai dengan skor total (X1) kedalam kolom *variables*. Aktifkan *pearson*, *two tailed*, dan *flag significant correlations*.
- h) Hasil atau output dari pengujian akan langsung ditampilkan oleh program.

Tabel 3.5

r_{tabel}

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Adapun hasil uji validitas angket dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.6
Uji Validitas Pelayanan WEB SISTER

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,864	0,666	VALID
X1.2	0,823	0,666	VALID
X1.3	0,681	0,666	VALID
X1.4	0,809	0,666	VALID
X1.5	0,833	0,666	VALID
X1.6	0,710	0,666	VALID
X1.7	0,794	0,666	VALID
X1.8	0,788	0,666	VALID
X1.9	0,704	0,666	VALID
X1.10	0,803	0,666	VALID
X1.11	0,962	0,666	VALID
X1.12	0,688	0,666	VALID
X1.13	0,862	0,666	VALID
X1.14	0,799	0,666	VALID
X1.15	0,725	0,666	VALID
X1.16	0,833	0,666	VALID
X1.17	0,906	0,666	VALID
X1.18	0,756	0,666	VALID
X1.19	0,734	0,666	VALID
X1.20	0,733	0,666	VALID
X1.21	0,864	0,666	VALID

Sedangkan uji variabel kepuasan akademik mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7
Uji Validitas Kepuasan Akademik Mahasiswa

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1.1	0,849	0,666	VALID
Y1.2	0,828	0,666	VALID
Y1.3	0,893	0,666	VALID
Y1.4	0,849	0,666	VALID
Y1.5	0,940	0,666	VALID
Y1.6	0,710	0,666	VALID
Y1.7	0,858	0,666	VALID
Y1.8	0,929	0,666	VALID
Y1.9	0,905	0,666	VALID
Y1.10	0,881	0,666	VALID
Y1.11	0,870	0,666	VALID
Y1.12	0,900	0,666	VALID
Y1.13	0,665	0,666	INVALID
Y1.14	0,893	0,666	VALID
Y1.15	0,899	0,666	VALID
Y1.16	0,929	0,666	VALID
Y1.17	0,881	0,666	VALID
Y1.18	0,929	0,666	VALID
Y1.19	0,903	0,666	VALID
Y1.20	0,940	0,666	VALID
Y1.21	0,937	0,666	VALID
Y1.22	0,937	0,666	VALID
Y1.23	0,882	0,666	VALID
Y1.24	0,709	0,666	VALID
Y1.25	0,831	0,666	VALID
Y1.26	0,829	0,666	VALID
Y1.27	0,853	0,666	VALID
Y1.28	0,836	0,666	VALID
Y1.29	0,903	0,666	VALID
Y1.30	0,905	0,666	VALID
Y1.31	0,899	0,666	VALID
Y1.32	0,881	0,666	VALID
Y1.33	0,710	0,666	VALID
Y1.34	0,929	0,666	VALID
Y1.35	0,899	0,666	VALID
Y1.36	0,940	0,666	VALID

Pernyataan atau pertanyaan dapat dianggap valid, apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} pada tingkat presentase 5%. Kriteria penilaian pada uji validitas ini mengacu pada jumlah responden uji coba validitas angket sebanyak 11 orang, *degree of freedom* (df)=n-2, sehingga $df = 11-2 = 9$. Maka r_{tabel} yang digunakan ialah r_{tabel} dari 9. r_{tabel} dari 9 adalah 0,666. Dengan demikian, item pertanyaan dinyatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari 0,666.

2) Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula.⁷² Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode perhitungan reabilitas *Internal Consistency*, yaitu pengujian yang dilakukan dengan mencoba alat ukur hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu.⁷³ Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan Teknik *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$.⁷⁴

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *SPSS for windows version 30* untuk mempermudah penghitungan uji reabilitas, berikut

⁷² Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 55.

⁷³ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 56.

⁷⁴ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 51.

ini langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam melakukan penghitungan uji reabilitas menggunakan bantuan *SPSS for windows version 30*, ialah sebagai berikut:

- a) Buka program *SPSS for windows version 30*.
- b) Persiapkan data kuesioner yang akan diuji dalam bentuk excel.
- c) Klik variabel *view* dipojok kiri bawah.
- d) Pada bagian "nama" tuliskan X1.1 untuk item pernyataan/pertanyaan 1; X1.2 untuk item pernyataan/pertanyaan 2; X1.3 untuk item pernyataan/pertanyaan 3; X1.4 untuk item pernyataan/pertanyaan 4; dan X1.5 untuk item pernyataan/pertanyaan 5; tuliskan seperti itu sampai semua Item pernyataan/pertanyaan selesai, terakhir ditulis skor total (X1) dan *Decimals* diganti 0 (nol) semuanya.
- e) Klik data *view* yang ada dibagian pojook kiri bawah.
- f) Setelah itu dari menu *SPSS for windows 30* kita pilih *Analyze*, lalu klik *Scale*, kemudian klik *Reliability Analyze*.
- g) Setelah muncul kotak baru seperti diatas, masukkan semua item (X1.1) sampai dengan X1 (kolom sebelah kiri) kedalam kolom *Items* (kolom sebelah kanan), untuk model pilih *Alpha*. Lalu klik *Statistics*.
- h) Setelah mengklik *Statistics* maka akan muncul *Descriptives for* kemudian pilih *Scale If Item Deleted* lalu klik *Continue*, abaikan pilihan lainnya langsung klik OK.

Tabel 3.8
Tingkat Keandalan *Alpha Cronbach*

Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Keandalan
0,0 – 0,20	Kurang andal
> 0,20 – 0,40	Agak andal
> 0,40 – 0,60	Cukup andal
> 0,60 – 0,80	Andal
> 0,80 – 0,100	Sangat andal

Berikut ini adalah hasil dari uji reabilitas dengan penggunaan *SPSS for windows version 30*, sebagai berikut:

a) Pelayanan WEB SISTER

Adapun hasil dari uji reabilitas dari instrument angket variabel Pelayanan WEB SISTER menggunakan rumus *Alpha Cronbach* pada *SPSS for windows version 30* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.9
Hasil Uji Reabilitas
Pelayanan WEB SISTER

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	
.968	.971	21	

(Sumber: Pengolahan data *SPSS for windows version 30*)

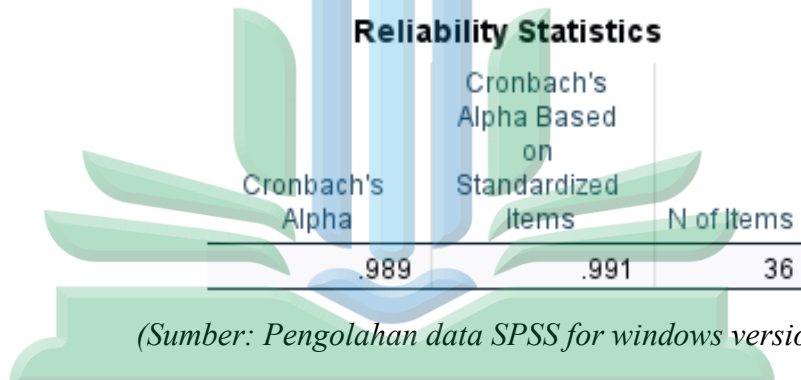
Suatu Instrumen dapat dinyatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil uji reabilitas pada variabel pelayanan WEB SISTER menunjukkan hasil $0,968 > 0,6$.

Maka dapat disimpulkan bahwa pada angket Pelayanan WEB SISTER dinyatakan reliabel.

b) Kepuasan Akademik Mahasiswa

Adapun hasil dari uji reabilitas dari instrument angket variabel Kepuasan Akademik Mahasiswa menggunakan rumus *Alpha Cronbach* pada *SPSS for windows version 30* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10
Hasul Uji Reabilitas
Kepuasan Akademik Mahasiswa



Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.989	.991	36

(Sumber: Pengolahan data SPSS for windows version 30)

Suatu Instrumen dapat dinyatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil uji reabilitas pada variabel Kepuasan Akademik Mahasiswa menunjukkan hasil 0,989 > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pada angket kepuasan akademik mahasiswa dinyatakan reliabel.

D. Analisis Data

Analisis data merupakan tindakan untuk mengolah data menjadi informasi, baik yang disajikan dalam bentuk angka maupun bentuk narasi yang bermanfaat untuk menjawab masalah dan sub masalah dalam suatu

penelitian ilmiah. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.

1. Analisis Deskriptif

Analisis dekriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁷⁵

Langkah-langkah analisis deskriptif pada penelitian ini, yaitu:

- a. Mengumpulkan data hasil kuesioner dari Responden
- b. Menjumlahkan total skor setiap responden untuk masing-masing variabel
- c. Menghitung frekuensi total skor dari masing-masing responden
- d. Menghitung presentase dari setiap kategori jawaban
- e. Mengelompokkan hasil skor kedalam kategori interval
- f. Menyajikan hasil dalam bentuk tabel dan diagram
- g. Menarik Kesimpulan dari analisis deskriptif.

Tujuan analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 dan 2. Analisis deskriptif pada penelitian ini menggunakan kelas interval, frekuensi, kategori, dan persentase. Ada lima kategori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Dengan menggunakan rumus presentase, sebagai berikut:

⁷⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 147.

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

p : Angka Presentase

f : frekuensi

n : Jumlah responden

Sehingga klarifikasi dari setiap kategori variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan WEB SISTER, , jumlah 21 item pertanyaan. Untuk skor tertinggi yang diperoleh adalah jumlah item pertanyaan dikalikan dengan skor tertinggi, yaitu $21 \times 5 = 105$ sedangkan untuk skor terendah yaitu $21 \times 1 = 21$.

Maka, jumlah interval dari variabel gaya kepemimpinan transformasional dapat dilihat dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{105 - 21}{5} \\ &= \frac{84}{5} = 16,8 = 17 \end{aligned}$$

Maka, interval pada variabel Pelayanan Web Sister (X) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.11
Tingkat Pencapaian Skor Pada Variabel
Pelayanan WEB SISTER

No.	Tingkat Pencapaian Skor	Kategori
1.	88 - 105	Sangat Tinggi
2.	71 - 87	Tinggi
3.	54 - 70	Sedang
4.	38 - 53	Rendah
5.	21 - 37	Sangat Rendah

- 2) Kepuasan Akademik Mahasiswa, jumlah 36 item pertanyaan. Untuk Skor tertinggi yang diperoleh adalah jumlah item dikalikan dengan skor tertinggi yaitu $36 \times 5 = 180$ dan skor terendah yaitu: $36 \times 1 = 36$. Dengan demikian, jumlah interval dapat dilihat dengan perhitungan berikut ini:

$$\begin{aligned}
 \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} \\
 &= \frac{180 - 36}{5} \\
 &= \frac{144}{5} = 28,8 = 29
 \end{aligned}$$

Maka, interval pada variabel loyalitas anggota organisasi (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.12
Tingkat Pencapaian Skor pada Variabel Kepuasan
Akademik Mahasiswa

No.	Tingkat Pencapaian Skor	Kategori
1.	151 - 180	Sangat Tinggi
2.	121 - 150	Tinggi
3.	92 - 120	Sedang
4.	63 - 91	Rendah
5.	36 - 62	Sangat Rendah

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan *SPSS for windows version 30*, berikut adalah langkah-langkah yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penghitungan analisis deskriptif, ialah:

- a. Buka program *SPSS for windows version 30*.
- b. Persiapkan data kuesioner yang akan diuji dalam bentuk excel.
- c. Klik variabel *view* pada pojok kiri bawah
- d. Pada bagian "nama" tuliskan X1.1 untuk item pernyataan/pertanyaan 1; X1.2 untuk item pernyataan/pertanyaan 2; X1.3 untuk item pernyataan/pertanyaan 3; X1.4 untuk item pernyataan/pertanyaan 4; dan X1.5 untuk item pernyataan/pertanyaan 5; tuliskan seperti itu sampai semua Item pernyataan/pertanyaan selesai, terakhir ditulis skor total (X1) dan *Decimals* diganti 0 (nol) semuanya.
- e. Klik data *view* pada pojok kiri bawah.
- f. Pada menu *SPSS for windows version 30*, pilih *Analyze*, kemudian pilih sub menu *Descriptive Statistic*, lalu pilih *Descriptives*.
- g. Isi kotak *variable(s)* dengan variabel yang akan diuji.
- h. Klik *options*, maka akan muncul kotak dialog "*Descriptive:Options*" selanjutnya ceklist seluruh menu yang ditampilkan.
- i. Selanjutnya, pilih *Continue* dan OK untuk mengakhiri perintah dan hasil uji analisis deskriptif akan ditampilkan.

2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial sering disebut juga statistik induktif atau statistik probabilitas, yang merupakan sebuah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi penelitian. Analisis ini akan cocok digunakan apabila sampel penelitian yang digunakan dari populasi yang jelas, dan teknik pengamilan sampel dari populasi dilakukan secara random.⁷⁶ Tujuan dari analisis inferensial dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah nomor 3 dengan penyajian data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Regresi linier sederhana hanya digunakan untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*). Analisis regresi linier sederhana merupakan salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel terikat (*dependent*).⁷⁷ Analisis regresi linier sederhana ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen (X) yaitu Pelayanan WEB SISTER terhadap variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Akademik Mahasiswa.

Adapun rumus analisis regresi linier sederhana yang dipakai dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 148.

⁷⁷ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 284.

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y : Variabel Terikat

X : Variabel Bebas

a dan b : Konstanta

Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis dalam analisis regresi yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau yang sering disebut dengan uji t. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t.

- 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada pengaruh Pelayanan WEB SISTER (X) terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y).
- 2) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh Pelayanan WEB SISTER (X) terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y).⁷⁸

Sebelum melakukan uji analisis regresi linier sederhana, maka harus dilakukan uji prasyarat analisis data. Dalam perhitungannya,

peneliti menggunakan bantuan program *SPSS for windows version 30* yang terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah pengujian untuk menguji apakah variabel independen (X) dan variabel dependent (Y) berdistribusi

⁷⁸Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 286.

secara normal atau tidak.⁷⁹ Dalam penelitian ini Uji normalitas yang dilakukan menggunakan metode Uji *Kolmogorov Smirnov*, metode ini digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi dari beberapa data yang digunakan didalam peneltian.⁸⁰ Uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dipakai untuk menguji keselarasan data yang berskala minimal ordinal⁸¹, Hasil perhitungan akan dianggap normal apabila nilai signifikasi $> 0,05$ maka dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai signifikasi $< 0,05$ maka dinyatakan berdistribusi tidak normal.⁸²

Berikut merupakan langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam melakukan uji normalitas menggunakan *SPSS for windows version 30*, ialah sebagai berikut:

- 1) Buka aplikasi *SPSS for windows version 30*, lalu Input variabel data dan berikan nama. Apabila data tidak dalam bentuk desimal, lebih baik ubah pada kolom Decimals menjadi 0. Ini dimaksudkan agar tidak ada angka di belakang koma.
- 2) Apabila variabel sudah dibuat, selanjutnya *Input* atau masukkan data variabel di *data View*. Klik *data View*, lalu *input* semua data yang disajikan.

⁷⁹ Sahir, Syafrida Hafni, *Metodologi Penelitian* (Medan: Penerbit KBM Indonesia, 2021), 69.

⁸⁰ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 148.

⁸¹ Dani Hermawan, *Diktat Statistika Pendidikan Dengan SPSS*, (Jember: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, 2020), 48.

⁸² Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 159.

- 3) Langkah selanjutnya melakukan analisis. Klik *Analyze*, pilih *Descriptive Statistics* lalu pilih *Explore*.
- 4) Pilih variabel lalu masukkan pada kolom *Dependent List*. Jika sudah, klik tombol/button *Plots* kemudian beri centang pada keterangan *Normality plots with tests*.
- 5) klik *Continue* kemudian pilih OK.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.⁸³ Uji autokorelasi diuji dengan menggunakan *Uji Durbin Waston* (DW), untuk menentukan apakah terjadi autokorelasi atau tidak,⁸⁴ yaitu dengan cara melihat nilai koefisien sebagai berikut:

Tabel 3.13
Kriteria Uji Durbin Waston (DW)

No.	Nilai Durbin Waston	Kriteria
1.	$1,65 < DW < 2,35$	Tidak terjadi autokorelasi
2.	$1,21 < DW < 1,65$ / $2,35 < DW < 2,79$	Tidak dapat disimpulkan
3.	$DW < 1,21$ / $DW > 2,79$	Terjadi autokorelasi

Berikut merupakan langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam melakukan uji autokorelasi menggunakan *SPSS for windows version 30*, ialah sebagai berikut:

⁸³ Hafni, *Metodologi Penelitian*, 70.

⁸⁴ Indartini Mintarti and Mutaminnah, *Analisis Data Kuantitatif (Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Korelasi Dan Regresi Linier Berganda)*, (Klaten: Penerbit Lakeisha, 2024), 15.

- 1) Buka Program *SPSS for windows version 30*.
- 2) Persiapkan data kuesioner yang akan diuji dalam bentuk excel.
- 3) Klik variabel *view* pada pojok kiri bawah. Ketikkan X dan Y serta beri nama pada kolom Label.
- 4) Klik *Data View* pada bagian pojok kiri bawah. Masukkan data variabel.
- 5) Dari menu *SPSS for windows version 30*, pilih menu *Analyze*, submenu *Regression*, lalu pilih *Linear*.
- 6) Tampak di layar *windows Linear Regression*. Pada kotak *Independent* isikan variabel X. Pada kotak *Method* pilih Enter. Pilih *Statistics* di layar sehingga akan muncul tampilan *Windows Linier Regression Statistics*. Aktifkan pilihan *Covariance Matrix* dan *Collinierity Diagnostics*.
- 7) Tekan *Continue*, abaikan yang lain dan tekan OK maka akan muncul tampilan *output Coefficients*.

c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengidentifikasi adanya hubungan yang kuat antara variabel-variabel independen.

Uji multikolinieritas merujuk pada kondisi dimana terdapat korelasi antara variabel-variabel independen, sehingga variabel-variabel tersebut tidak bersifat saling independen. Ukuran yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah variance

inflation factor (VIF). Secara umum, jika $VIF > 10$ atau toleransi < 10 , maka variabel tersebut tidak mengalami masalah multikolinieritas.

Berikut langkah-langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam melakukan uji multikolonieritas menggunakan *SPSS for windows version 30*, ialah sebagai berikut:

- 1) Buatlah nama variabel pada *Variable View*, kemudian *copy-paste* data variabel.
- 2) Lakukan pengujian multikolonieritas dengan cara klik *Analyze* lalu pilih *Regression*, kemudian pilih *Linear*. Akan muncul kotak dialog untuk menginput variabel terikat (*Deppendent*) dan variabel bebas (*Independent*).
- 3) Pilih menu *Statistics*, beri centang pada *Collinearity diagnostics*.
- 4) Kemudian klik *Continue*, OK.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah sebuah pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.⁸⁵ Terdapat dua cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heterosdiksitas yaitu dengan melihat garis *scatterplot* dan melihat nilai prediksi variabel terikat (*Sresid*) dengan nilai residual (*Zpred*).⁸⁶

⁸⁵ Hafni, *Metodologi Penelitian*, 71.

⁸⁶ Widana I Wayan and Muliana Lia Putu, *Uji Prasyatan Analisis* (Lumajang: Klik Media, 2020), 66.

Uji heteroskedistis dalam penelitian ini menggunakan teknik *Glejser*. Teknik Glejser dilakukan dengan cara meregresikan variabel independent (X) dengan nilai absolut residualnya.⁸⁷

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian ini, ialah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Sig.* antara variabel bebas dengan variabel absolut residual lebih besar dari 0,05 ($Sig > 0,05$) maka dinyatakan tidak terdapat gejala heteroskedistisitas.
- 2) Jika nilai *Sig.* antara variabel bebas dengan variabel absolut residual lebih kecil dari 0,05 ($Sig < 0,05$) maka dinyatakan terdapat gejala heteroskedistisitas.

Berikut merupakan langkah – langkah yang digunakan peneliti dalam uji multikolonieritas menggunakan SPSS *for windows version* 30, ialah sebagai berikut:

- 1) Sebelum melakukan analisis uji heterokedastisitas, terlebih dahulu lakukan identifikasi variabel yang akan diuji. Buatlah nama variabel pada *Variabel View* setelah itu masukan data sesuai variabelnya pada *Data View*.
- 2) Selanjutnya klik *Analyze* lalu pilih *Regression*, terakhir pilih *Linear*. Pada bagian kotak dialog, pilih dan masukan variabel *dependent* ke kolom *Dependent* serta pilih dan masukan variabel *independent* ke kolom *Independent*.

⁸⁷ Widana I Wayan and Muliana Lia Putu, *Uji Prasyatan Analisis*, 73.

- 3) Masih dalam kotak dialog, setelah memasukan variabel *dependent* dan *independent* selanjutnya pilih menu *Plots*.
- 4) Pilih nilai prediksi (SRESID) dan masukan ke kolom Y serta pilih nilai residual (ZPRED) dan masukan ke kolom X
- 5) Kemudian klik Continue, OK untuk melanjutkan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Deskripsi umum web sister

WEB SISTER (Sistem Terintegrasi) merupakan sistem berbasis web yang dikembangkan oleh Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember untuk menggantikan aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang sebelumnya digunakan. Penggantian ini dilatarbelakangi oleh keterbatasan layanan pada sistem SIKAD yang belum terintegrasi sepenuhnya, sehingga memerlukan beberapa administrator berbeda dalam setiap jenis pelayanan. Dengan hadirnya WEB SISTER, berbagai jenis layanan akademik, keuangan, Mahad, dan administrasi lainnya dapat diakses secara terpusat melalui satu platform yang efisien dan terstruktur.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu staff bagian penyusunan rencana, program, dan anggaran pelaksana administrasi Unit Pengembangan Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UPT TIPD) UIN KHAS Jember, *"WEB SISTER mulai dikembangkan sebagai bagian dari transformasi digital universitas dalam meningkatkan efisiensi layanan. Pengembangan WEB SISTER dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh fitur yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan pengguna, khususnya mahasiswa"*.⁸⁸

⁸⁸ Cahyo Wahyudi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 23 Juni 2025.

WEB SISTER memungkinkan mahasiswa untuk melakukan proses akademik secara daring, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengecekan nilai, pemantauan jadwal kuliah, serta pengajuan surat keterangan aktif kuliah. Selain itu, sistem ini juga menyediakan fitur komunikasi dua arah antara mahasiswa dan dosen, yang mempermudah konsultasi akademik dan penyampaian informasi penting.

Akses terhadap WEB SISTER dapat dilakukan melalui berbagai perangkat digital seperti komputer, laptop, maupun smartphone. Platform ini dirancang dengan antar muka yang responsif dan adaptif, serta dilengkapi dengan sistem keamanan berbasis enkripsi yang menjaga kerahasiaan data pengguna. Bagi pihak administrasi kampus, WEB SISTER juga berfungsi sebagai alat monitoring akademik yang efisien dan membantu proses evaluasi secara *real-time*.

2. Pengelolaan dan Aksesibilitas Layanan WEB SISTER

Pengelolaan WEB SISTER sepenuhnya berada di bawah tanggung jawab UPT TIPD UIN KHAS Jember. Unit ini bertugas untuk melakukan pemeliharaan sistem secara rutin, mengembangkan fitur baru, dan melakukan pembaruan antar muka pengguna. Pihak UPT TIPD juga memastikan bahwa sistem dapat beroperasi dengan stabil terutama pada masa-masa sibuk seperti pengisian KRS dan pendaftaran ulang.

Salah satu staff bagian penyusunan rencana, program, dan anggaran pelaksana administrasi Unit Pengembangan Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UPT TIPD) UIN KHAS Jemberr menjelaskan bahwa

"Dalam implementasinya, pihak fakultas, termasuk Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), turut dilibatkan dalam pengelolaan sistem di tingkat lokal. Jika terjadi keluhan dari mahasiswa, pihak fakultas bertindak sebagai penghubung antara mahasiswa dan pengelola sistem, sehingga penanganan keluhan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran".⁸⁹

Setiap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan diberikan akses berdasarkan hak dan kewenangan masing-masing. Mahasiswa dapat mengakses informasi akademik pribadi seperti nilai, jadwal, dan KRS, sedangkan dosen dapat mengelola data akademik mahasiswa. Akses terhadap sistem ini sangat tergantung pada kestabilan jaringan internet. Di beberapa daerah, mahasiswa menghadapi kendala akses akibat koneksi internet yang tidak stabil dan kurang baik.

Masalah lain yang sering terjadi adalah beban akses yang tinggi saat periode tertentu, menyebabkan sistem mengalami perlambatan atau bahkan downtime. Pihak UPT TIPD telah mengambil langkah peningkatan kapasitas server serta melakukan pemantauan rutin untuk mengurangi risiko gangguan teknis.

3. Tantangan dan Permasalahan Layanan WEB SISTER

WEB SISTER meskipun membawa banyak manfaat, tetap menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan yang cukup dominan adalah kurangnya sosialisasi dan pelatihan kepada mahasiswa

⁸⁹ Cahyo Wahyudi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 23 Juni 2025.

baru. Menurut Kepala Bagian Tata Usaha FTIK, *"Mahasiswa baru, sering kali mengalami kebingungan dalam mengoperasikan sistem, hal ini diakibatkan oleh minimnya pendampingan langsung dan tutorial praktis".*⁹⁰

Dari sisi antarmuka, beberapa fitur penting dalam WEB SISTER masih sulit ditemukan atau tidak tampil mencolok, yang membuat mahasiswa mengalami kesulitan dalam navigasi sistem. Hal ini mengakibatkan proses seperti pengajuan KRS, pemantauan jadwal, dan komunikasi dosen-mahasiswa menjadi kurang optimal.

Masalah teknis lainnya adalah terkait miskomunikasi antara pihak fakultas dan UPT TIPD dalam menangani aduan. Seringkali aduan mahasiswa tidak tertangani dengan cepat karena tidak ada sistem pengaduan terintegrasi yang dapat dimonitor secara aktif oleh fakultas.

Selain itu, tantangan juga muncul dari sisi manajemen data yang terus berkembang seiring bertambahnya jumlah mahasiswa setiap tahun. Hal ini menuntut peningkatan infrastruktur penyimpanan data dan efisiensi pengelolaan data digital yang lebih tinggi.

Pihak UPT TIPD berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan fitur melalui instruksi dari pimpinan universitas, serta membuka ruang bagi masukan mahasiswa agar WEB SISTER menjadi sistem yang adaptif, responsif, dan memenuhi harapan pengguna.

⁹⁰ Zainuri, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 17 Juni 2025.

B. Penyajian Data

1. Layanan WEB Sister

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

1) Peralatan Pelayanan

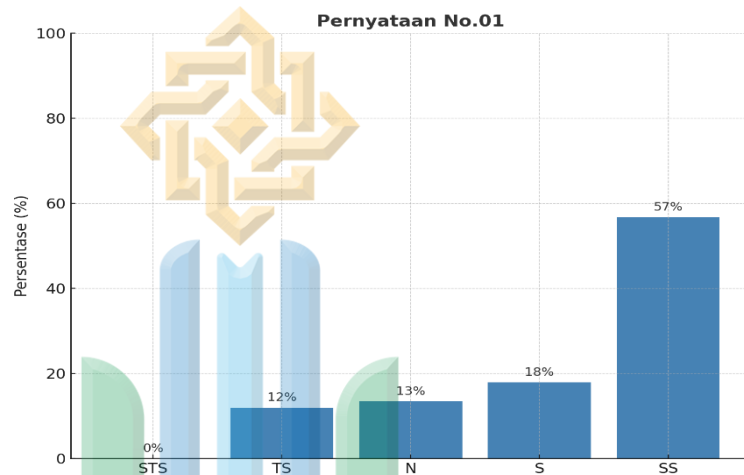


Diagram 4.1

Dari hasil diagram diatas, dapat diketahui bahwa 57,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 18,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 13,0% bersikap netral, sedangkan 12,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan tersebut maka mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pertanyaan ini antara lain: Rahmawati Anjelita Putri menyatakan: "*Biasa saja, kadang lancar kadang tidak*".⁹¹

⁹¹ Rahmawati Anjelita Putri, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Sementara itu Kholifatul Hasanah dan Ahmad Sholeh menyatakan: *“Butuh penyesuaian karena tampilannya kurang intuitif”*.⁹² dan pernyataan yang disampaikan Mufidatul Rosidah serta Lia Mulayyanah menyatakan: *“Butuh perbaikan karena sering tidak bisa diakses.”*⁹³

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dalam aspek peralatan pelayanan mayoritas mahasiswa sangat setuju dengan peralatan pelayanan yang tidak memberatkan ketika akan menggunakan layanan WEB SISTER. Namun demikian, adanya sebagian mahasiswa yang tidak setuju menunjukkan bahwa sistem masih perlu ditingkatkan dalam hal kestabilan layanan, sosialisasi penggunaan, atau pengembangan fitur tertentu.

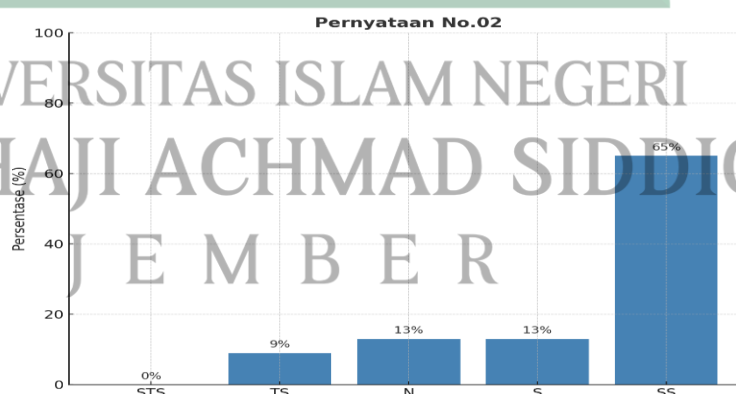


Diagram 4.2

⁹² Kholifatul Hasanah, and Ahmad Sholeh, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

⁹³ Mufidatul Rosidah, and Lia Mulayyanah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Dari hasil diagram diatas, dapat diketahui bahwa 65,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 13,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 13,0% bersikap netral, sedangkan 9,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pertanyaan ini antara lain: Kholifatul Hasanah, Alya Afifah menyatakan: *“Butuh penyesuaian karena tampilannya kurang intuitif.”*⁹⁴ Sementara itu Shofiatul Mawaddah, Halimatus Sakdiyah menyatakan: *“Butuh perbaikan karena sering tidak bisa diakses”*.⁹⁵ Serta pernyataan yang disampaikan Dina Islamiah, Yunda Nurul Millatih menyatakan: *“Cukup memuaskan meskipun pernah mengalami error kecil.”*⁹⁶

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dalam aspek peralatan pelayanan mayoritas mahasiswa sangat setuju dengan peralatan pelayanan yang tidak memberatkan ketika akan menggunakan layanan WEB SISTER.

Namun demikian, adanya sebagian mahasiswa yang tidak setuju

⁹⁴ Kholifah Hasanah, and Alya Afifah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

⁹⁵ Shofiatul Mawaddah, and Halimatus Sakdiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

⁹⁶ Dina Islamiah, and Yunda Nurul Millatih, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

menunjukkan bahwa sistem masih perlu ditingkatkan dalam hal kestabilan layanan, sosialisasi penggunaan, atau pengembangan fitur tertentu.

2) Penampilan Platform

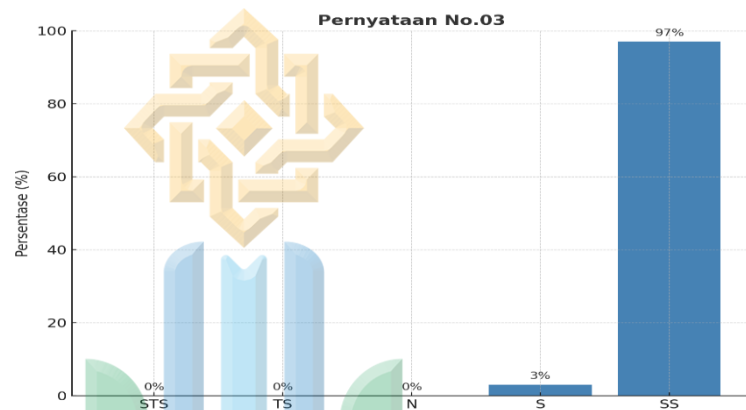


Diagram 4.3

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 97,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 3,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 0,0% bersikap netral, sedangkan 0,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Nadiyah menyatakan: *“Fitur cukup baik, tapi kadang memerlukan waktu loading yang agak lama”*.⁹⁷ Sementara itu dari Muhamad Alvan, Moh Arifa'i

⁹⁷ Nadiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025

menyatakan: *“Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat”*.⁹⁸ Serta pernyataan yang diberikan oleh Mirtha Restiana menyatakan: *“Fungsi berjalan baik, namun terkadang membingungkan pengguna baru.”*.⁹⁹

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dipengaruhi dalam aspek penampilan platform mayoritas mahasiswa sangat setuju dengan penampilan yang telah diberikan oleh layanan WEB SISTER. Namun demikian, adanya sebagian mahasiswa yang tidak setuju menunjukkan bahwa sistem masih perlu ditingkatkan dalam aspek penampilan atau design yang telah diberikan.

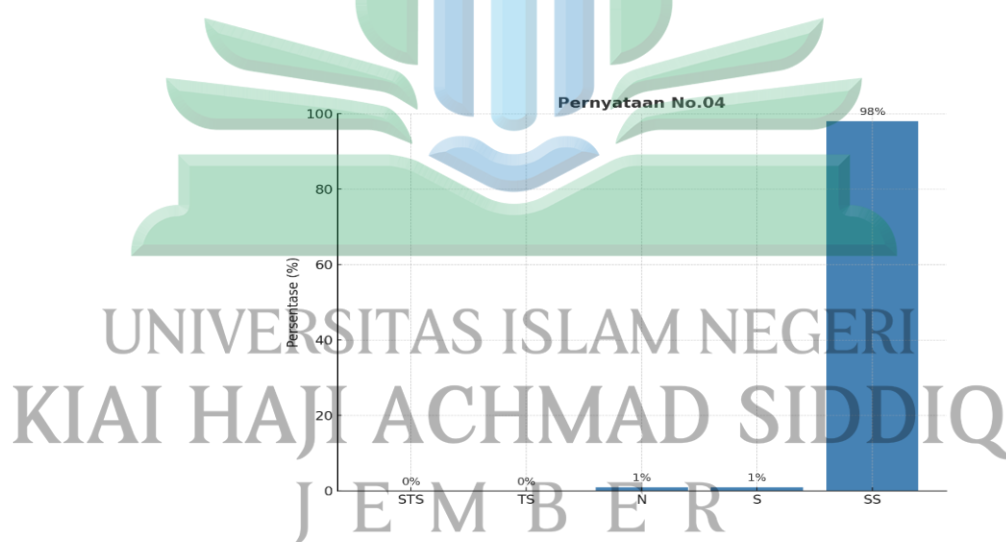


Diagram 4.4

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 98,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 1,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 1,0% bersikap netral, sedangkan 0,0% tidak setuju

⁹⁸ Muhamad Alvan, and Moh Arifa'i, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

⁹⁹ Mirtha Restiana, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Sabita Rahmania, Muhammad Aldi Fadhlur Rohman menyatakan: *"Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat"*.¹⁰⁰ Sementara itu Muhamad Alvan, Moh Arifa'i menyatakan: *"Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat"*.¹⁰¹ Serta pernyataan yang diberikan oleh Ainur Rovi Atur Rohmah, Faiqotul Yunfi Laili menyatakan: *"Respon sistem sangat cepat dan tidak ada gangguan"*.¹⁰²

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dipengaruhi dalam aspek penampilan platform mayoritas mahasiswa sangat setuju dengan penampilan yang telah diberikan oleh layanan WEB SISTER. Namun demikian, adanya sebagian mahasiswa yang tidak setuju menunjukkan bahwa sistem masih perlu ditingkatkan dalam aspek penampilan atau design yang telah diberikan.

¹⁰⁰ Sabita Rahmania, and Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁰¹ Muhamad Alvan, and Moh Arifa'i, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁰² Ainur Rovi Atur Rohmah, and Faiqotul Yunfi Laili, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

3) Lokasi

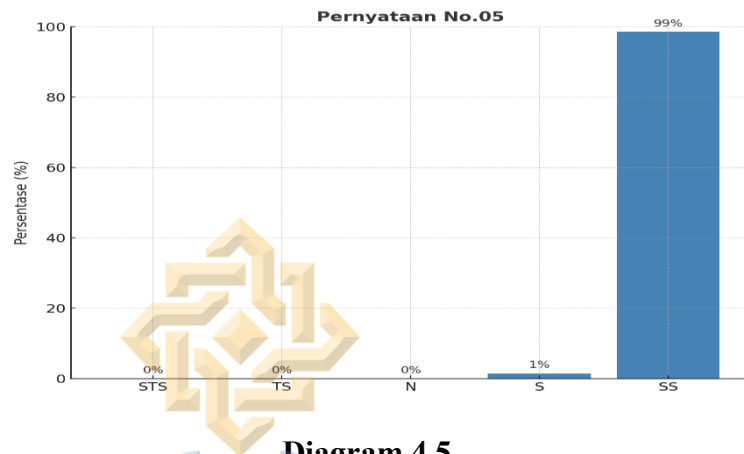


Diagram 4.5

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 99,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 1,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 0,0% bersikap netral, sedangkan 0,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan antara lain: Nadiyah menyatakan: "*Fitur cukup baik, tapi kadang memerlukan waktu loading yang agak lama*".¹⁰³ Sementara itu Candra risky Pratama, Vina Alf Farihah menyatakan: "*Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat*".¹⁰⁴ Serta pernyataan yang diberikan Sabita Rahmania, Maulana Mahril Hidayatullah

¹⁰³ Nadiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025

¹⁰⁴ Candra risky Pratama, and Vina Alf Farihah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

menyatakan: “Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat.”.¹⁰⁵

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dalam aspek ini mayoritas mahasiswa sangat setuju dan setuju dengan layanan WEB SISTER yang dimana lokasi dari layanan tersebut mudah untuk diakses dan dapat digunakan dimanapun.

b. Kehandalan (*Reliability*)

1) Kecepatan Akses

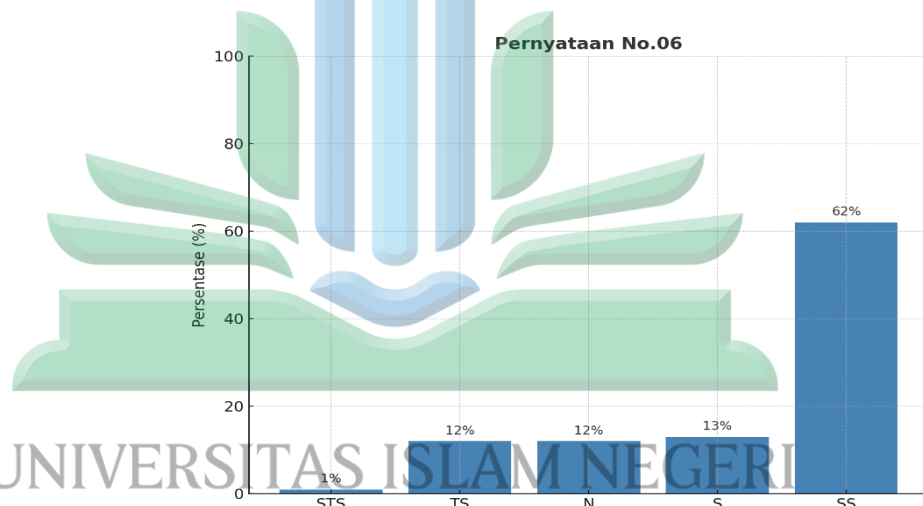


Diagram 4.6

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 62,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 23,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 12,0% bersikap netral, sedangkan 12,0% tidak setuju dan 1,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan

¹⁰⁵ Sabita Rahmania, and Maulana Mahril Hidayatullah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Candra risky Pratama, Moh Arifa'i menyatakan: "*Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat*".¹⁰⁶ Sementara itu Muhamad Alvan, Muhammad Aldi Fadhlur Rohman menyatakan: "*Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat*".¹⁰⁷ Sementara pernyataan yang disampaikan Sabita Rahmania, Ummul khairiyah menyatakan: "*Respon sistem sangat cepat dan tidak ada gangguan*".¹⁰⁸

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER mayoritas mahasiswa sangat setuju dan setuju dengan aspek ini layanan WEB SISTER terbukti memiliki kecepatan akses yang cukup tinggi sehingga mahasiswa tidak perlu menunggu lama untuk menggunakan layanan tersebut.

¹⁰⁶ Candra risky Pratama, and Moh Arifa'i, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁰⁷ Muhamad Alvan, and Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁰⁸ Sabita Rahmania, and Ummul khairiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

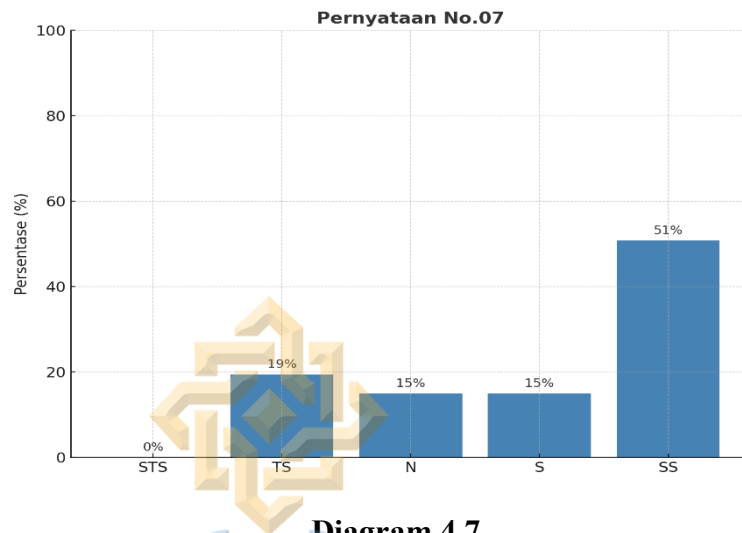


Diagram 4.7

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 51,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 15,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 15,0% bersikap netral, sedangkan 19,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Nur Zakiyah Drajat, Kholifatul Hasanah menyatakan: “*Biasa saja, kadang lancar kadang tidak*”.¹⁰⁹ sementara itu Meli Farah Nabila, M. Rizqi Maulidi menyatakan: “*Butuh penyesuaian karena tampilannya kurang intuitif*”.¹¹⁰ Serta pernyataan yang disampaikan oleh Yunda Nurul

¹⁰⁹ Nur Zakiyah Drajat, and Kholifatul Hasanah, diwawancarai oleh Penulis, 28 Juni 2025.

¹¹⁰ Meli Farah Nabila, and M. Rizqi Maulidi, diwawancarai oleh Penulis, 28 Juni 2025.

Millatih, Mufidatul Rosidah menyatakan: “*Cukup memuaskan meskipun pernah mengalami error kecil*”.¹¹¹

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER mayoritas mahasiswa sangat setuju dan setuju dengan aspek ini layanan WEB SISTER terbukti memiliki kecepatan akses yang cukup tinggi sehingga mahasiswa tidak perlu menunggu lama untuk menggunakan layanan tersebut.

2) Pelayanan sesuai prosedur

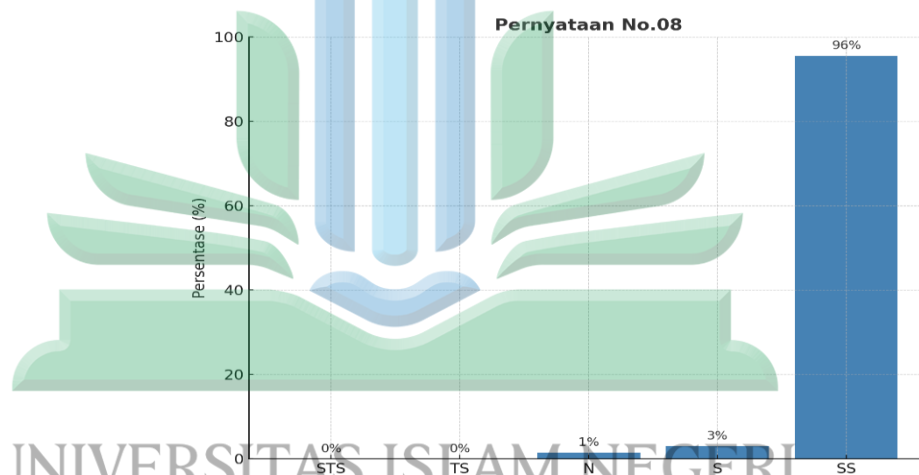


Diagram 4.8

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 96,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 3,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 1,0% bersikap netral, sedangkan 0,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan

¹¹¹ Yunda Nurul Millatih, and Mufidatul Rosidah, diwawancarai oleh Penulis, 28 Juni 2025.

positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Nadiyah menyatakan: *“Butuh penyesuaian karena tampilannya kurang intuitif”*.¹¹² Sementara itu Mohammad Satriyo menyatakan: *“Fitur cukup baik, tapi kadang memerlukan waktu loading yang agak lama”*.¹¹³ Serta pernyataan yang diberikan oleh Muhamad Alvan, Muhammad Aldi Fadhlur Rohman menyatakan: *“Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat”*.¹¹⁴

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dalam aspek ini mayoritas mahasiswa sangat setuju dan setuju dengan layanan WEB SISTER yang telah memberikan pelayanan sesuai prosedur dan

sesuai dengan kepentingan yang diinginkan oleh mahasiswa

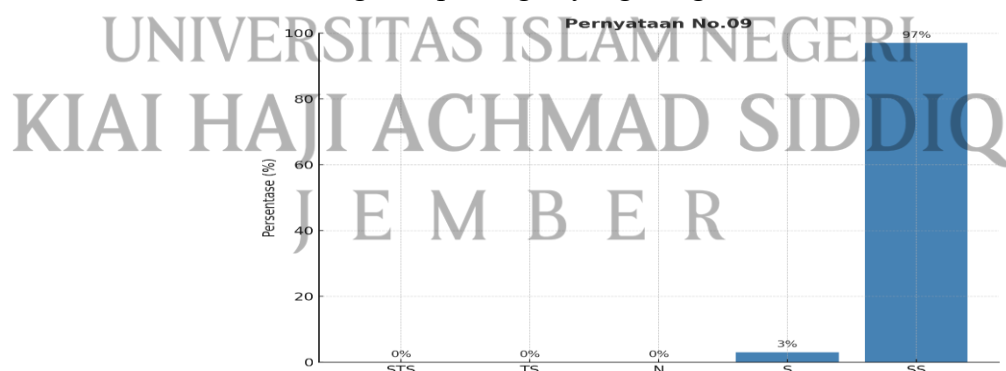


Diagram 4.9

¹¹² Nadiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹¹³ Mohammad Satriyo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹¹⁴ Muhamad Alvan, and Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 97,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 3,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 0,0% bersikap netral, sedangkan 0,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: M. Rizqi Maulidi menyatakan: *“Cukup memuaskan meskipun pernah mengalami error kecil”*.¹¹⁵ Sementara itu Sabita Rahmania, Bintana rosadah menyatakan: *“Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat”*.¹¹⁶ Serta pernyataan yang disampaikan oleh Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, Ummul khairiyah menyatakan: *“Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat”*.¹¹⁷

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dalam aspek ini mayoritas mahasiswa sangat setuju dan setuju dengan layanan WEB SISTER yang telah memberikan pelayanan sesuai prosedur dan sesuai dengan kepentingan yang diinginkan oleh mahasiswa.

¹¹⁵ M. Rizqi Maulidi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹¹⁶ Sabita Rahmania, and Bintana Rosadah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹¹⁷ Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, and Ummul Khairiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1) Kemudahan Navigasi

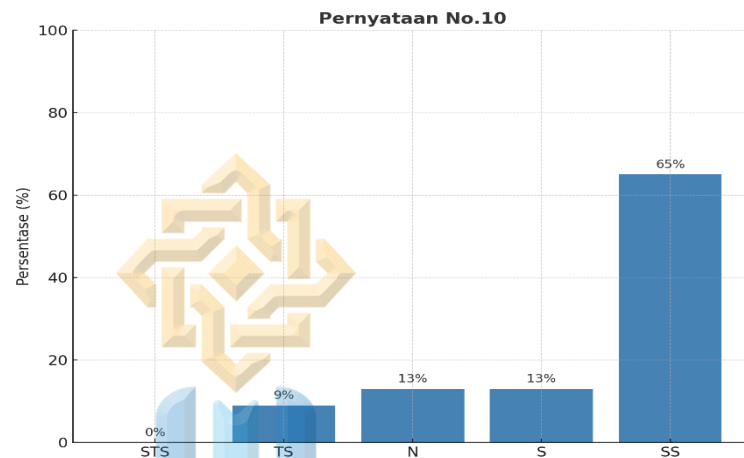


Diagram 4.10

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 65,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 13,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 13,0% bersikap netral, sedangkan 9,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan antara lain: Moh Arifa'i, Vina Alfi Fariyah menyatakan: "*Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat*".¹¹⁸ Sementara itu Achmad Nuval Al Barik, Faiqotul Yunfi Laili menyatakan: "*Informasi*

¹¹⁸ Moh Arifa'i, and Vina Alfi Fariyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat”.¹¹⁹ serta pernyataan yang disampaikan oleh Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, Ainur Rovi Atur Rohmah menyatakan: “*Respon sistem sangat cepat dan tidak ada gangguan*”.¹²⁰

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dalam aspek kemudahan navigasi mayoritas mahasiswa sangat setuju yang dimana hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur yang telah disediakan, namun terdapat mahasiswa yang berpendapat setuju dan netral dalam aspek ini.

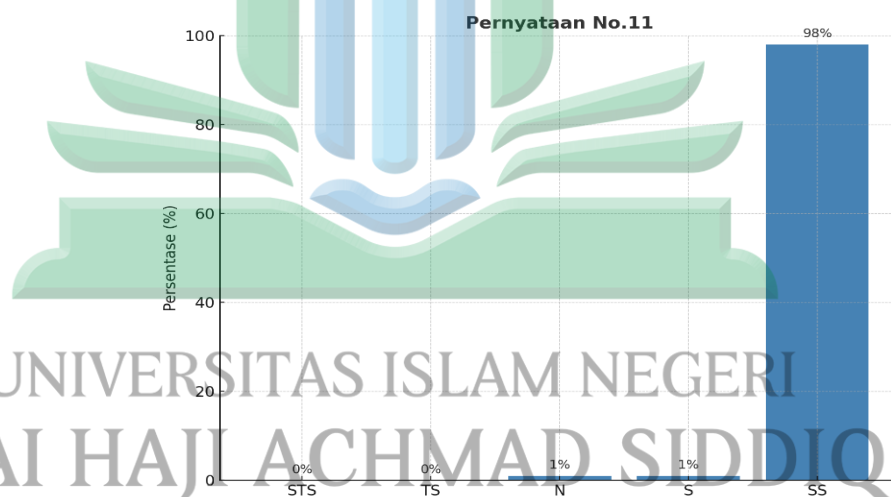


Diagram 4.11

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 97,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 1,5% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 1,5% bersikap netral, sedangkan 0,0% tidak setuju

¹¹⁹ Achmad Nuval Al Barik, and Faiqotul Yunfi Laili, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹²⁰ Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, and Ainur Rovi Atur Rohmah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Muhamad Alvan, Moh Arifa'i menyatakan: *"Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat"*.¹²¹ Sementara itu Faiqotul Yunfi Laili, Yulinda Widarianti menyatakan: *"Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat"*.¹²² Serta pernyataan yang disampaikan Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, Maulidina Khoirunnisa menyatakan: *"Respon sistem sangat cepat dan tidak ada gangguan"*.¹²³

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dalam aspek kemudahan navigasi mayoritas mahasiswa sangat setuju yang dimana hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur yang telah disediakan, namun terdapat mahasiswa yang berpendapat setuju dan netral dalam aspek ini.

¹²¹ Muhamad Alvan, and Moh Arifa'I, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹²² Faiqotul Yunfi Laili, and Yulinda Widarianti, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹²³ Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, and Maulidina Khoirunnisa, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

2) Ketersediaan Informasi

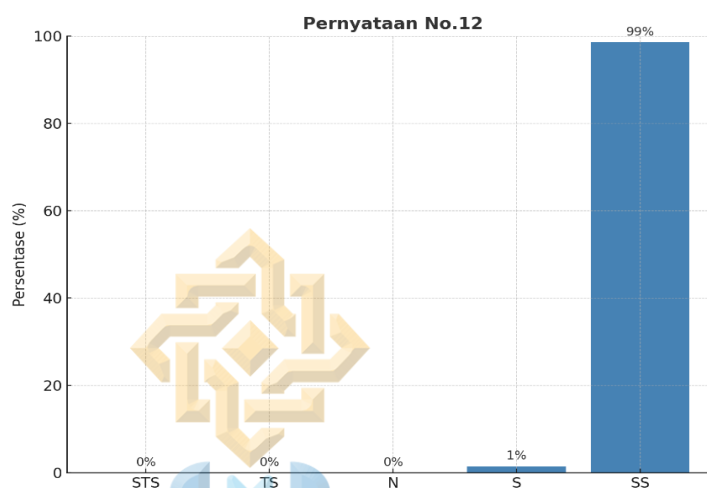


Diagram 4.12

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 99,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 1,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 0,0% bersikap netral, sedangkan 0,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Muhamad Alvan, Bintana rosadah menyatakan: *“Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat”*.¹²⁴ Sementara itu Candra risky Pratama, Vina Alfi Fariyah menyatakan: *“Informasi*

¹²⁴ Muhamad Alvan, and Bintana Rosadah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat”.¹²⁵ Serta pernyataan yang disampaikan oleh Moh Arifa'i, Ainur Rovi Atur Rohmah menyatakan: “Respon sistem sangat cepat dan tidak ada gangguan”.¹²⁶

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dalam aspek ini mayoritas mahasiswa sangat setuju dengan ketersediaan informasi yang disediakan oleh layanan WEB SISTER.

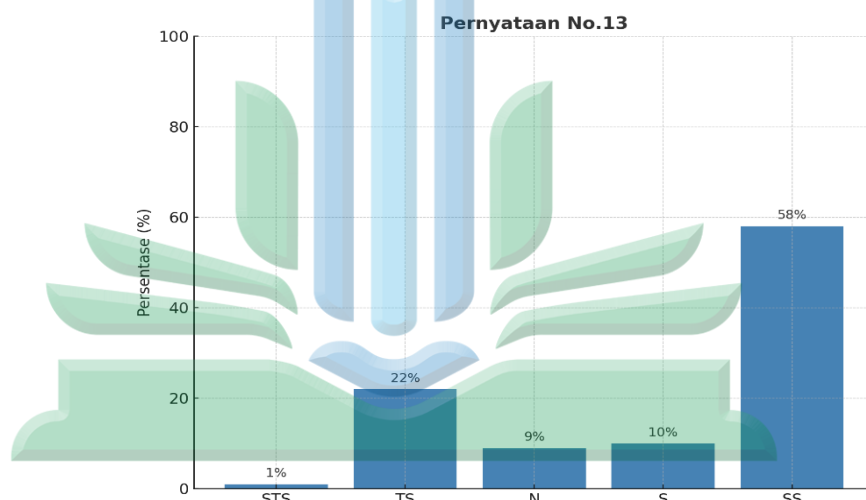


Diagram 4.13

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 58,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 10,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 9,0% bersikap netral, sedangkan 22,0% tidak setuju dan 1,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan

¹²⁵ Candra risky Pratama, and Vina Alfi Farihah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹²⁶ Moh Arifa'i, and Ainur Rovi Atur Rohmah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden dari pernyataan ini antara lain: Rahmawati Anjelita Putri menyatakan: *“Biasa saja, kadang lancar kadang tidak”*.¹²⁷ Sementara itu Alfin Maulana, Meli Farah Nabila menyatakan: *“Butuh penyesuaian karena tampilannya kurang intuitif”*.¹²⁸ Serta pernyataan Moh. Kholilur Rohman, Helda Puspita menyatakan: *“Butuh perbaikan karena sering tidak bisa diakses”*.¹²⁹

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER dalam aspek ini mayoritas mahasiswa sangat setuju dengan ketersediaan informasi yang disediakan oleh layanan WEB SISTER.

d. Empati (*Emphaty*)

1) Kebutuhan Mahasiswa



Diagram 4.14

¹²⁷ Rahmawati Anjelita Putri, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹²⁸ Alfin Maulana, and Meli Farah Nabila, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹²⁹ Moh. Kholilur Rohman, and Helda Puspita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 97,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 0,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 3,0% bersikap netral, sedangkan 0,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: M. Rizqi Maulidi menyatakan: *“Biasa saja, kadang lancar kadang tidak”*.¹³⁰ Mirtha Restiana, Maulidina Khoirunnisa menyatakan: *“Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat”*.¹³¹ Serta pernyataan Ummul khairiyah, Arini Nikmah menyatakan: *“Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat”*.¹³²

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER mayoritas mahasiswa sangat setuju dalam aspek ini yang menunjukkan bahwa layanan WEB SISTER sangat membantu kebutuhan mahasiswa secara digital.

¹³⁰ M. Rizqi Maulidi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹³¹ Mirtha Restiana, and Maulidina Khoirunnisa, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹³² Ummul khairiyah, and Arini Nikmah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

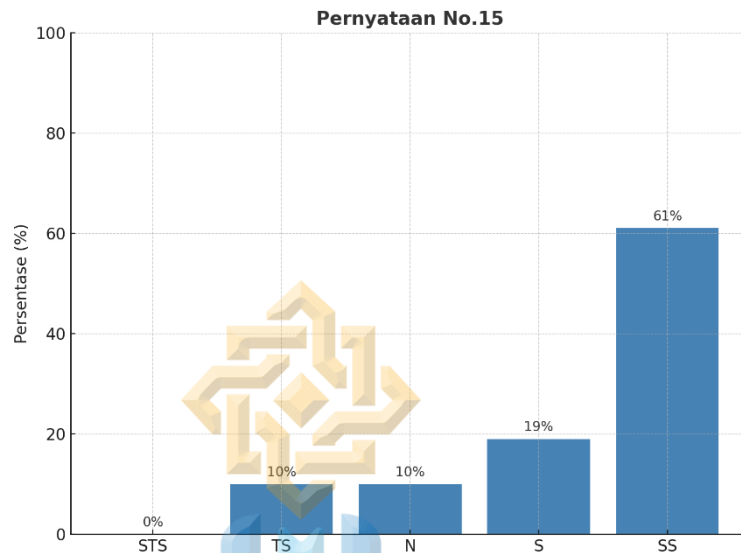


Diagram 4.15

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 100,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 0,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 0,0% bersikap netral, sedangkan 0,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Moh Arifa'i, Muhammad Aldi Fadhlur Rohman Menyatakan: "*Fitur Ini Sangat Membantu Saya Mengakses Informasi Akademik Dengan Cepat*".¹³³ Sementara itu Maulidina Khoirunnisa, Dwi Miftahul Jannah Menyatakan:

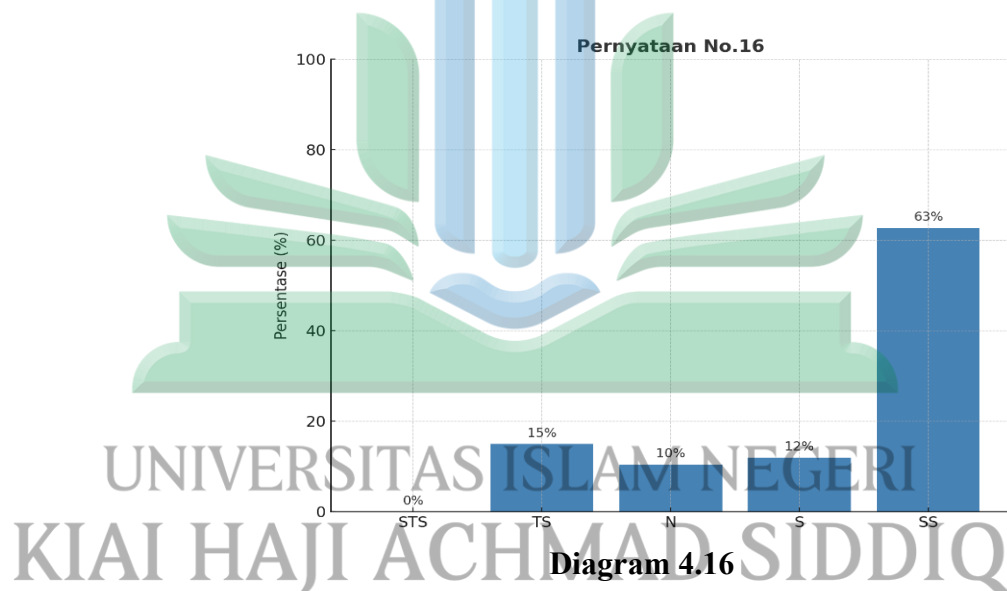
¹³³ Moh Arifa'i, and Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

“Informasi Yang Ditampilkan Sangat Lengkap Dan Akurat”.¹³⁴

Serta pernyataan Candra Risky Pratama, Ummul Khairiyah Menyatakan: *“Respon Sistem Sangat Cepat Dan Tidak Ada Gangguan”*.¹³⁵

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER mayoritas mahasiswa sangat setuju dalam aspek ini yang menunjukkan bahwa layanan WEB SISTER sangat membantu kebutuhan mahasiswa secara digital.

2) Penanganan Keluhan



Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 63,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 12,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 10,0% bersikap netral, sedangkan 15,0% tidak setuju dan 0.0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan

¹³⁴ Maulidina Khoirunnisa, and Dwi Miftahul Jannah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹³⁵ Candra Risky Pratama, and Ummul Khairiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Nur Zakiyah Drajat, Rahmawati Anjelita Putri menyatakan: *“Butuh penyesuaian karena tampilannya kurang intuitif”*.¹³⁶ Sementara itu Mirtha Restiana, Ahmad Zaqi Naqdan menyatakan: *“Butuh perbaikan karena sering tidak bisa diakses”*.¹³⁷ Serta pernyataan Aldi Rohman, Rahmania Nurul menyatakan: *“Cukup memuaskan meskipun pernah mengalami error kecil”*.¹³⁸

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER mayoritas mahasiswa sangat setuju bahwa WEB SISTER telah melakukan penanganan yang baik atas keluhan yang disampaikan. Meskipun terdapat beberapa mahasiswa yang setuju, netral dan tidak setuju yang dimana hal ini dapat dijadikan evaluasi untuk kedepannya.

¹³⁶ Nur Zakiyah Drajat, and Rahmawati Anjelita Putri, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹³⁷ Mirtha Restiana, and Ahmad Zaqi Naqdan, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹³⁸ Aldi Rohman, and Rahmania Nurul, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

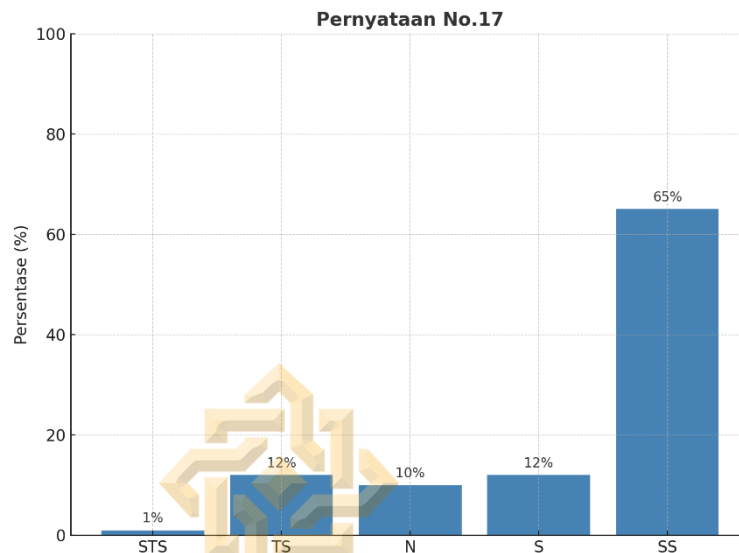


Diagram 4.17

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 65,0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 12,0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 10,0% bersikap netral, sedangkan 12,0% tidak setuju dan 1,0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Niswa Nilam, Nensi Amelia menyatakan: “*Biasa saja, kadang lancar kadang tidak*”.¹³⁹ Sementara itu Nur Zakiyah Drajat, Kholifatul Hasanah menyatakan: “*Butuh penyesuaian karena tampilannya kurang*

¹³⁹ Niswa Nilam, and Nensi Amelia, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

intuitif".¹⁴⁰ Serta pernyataan Mirtha Restiana menyatakan: “*Butuh perbaikan karena sering tidak bisa diakses*”.¹⁴¹

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER mayoritas mahasiswa sangat setuju bahwa WEB SISTER telah melakukan penanganan yang baik atas keluhan yang disampaikan. Meskipun terdapat beberapa mahasiswa yang setuju, netral dan tidak setuju yang dimana hal ini dapat dijadikan evaluasi untuk kedepannya.

3) Pengetahuan



Diagram 4.18

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 98.5% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 1.5% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 0.0% bersikap netral, sedangkan 0.0% tidak setuju dan 0.0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan

¹⁴⁰ Nur Zakiah Drajat, and Kholifatul Hasanah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁴¹ Mirtha Restiana, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: M. Rizqi Maulidi menyatakan: *“Cukup memuaskan meskipun pernah mengalami error kecil”*.¹⁴² Sementara itu Candra risky Pratama, Muhammad Aldi Fadhlur Rohman menyatakan: *“Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat”*.¹⁴³ serta pernyataan Muhamad Alvan, Sabita Rahmania menyatakan: *“Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat”*.¹⁴⁴

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap WEB SISTER mayoritas mahasiswa berpendapat sangat setuju bahwa mahasiswa atau pengguna mampu memahami informasi yang diberikan dengan cukup jelas dan terperinci.

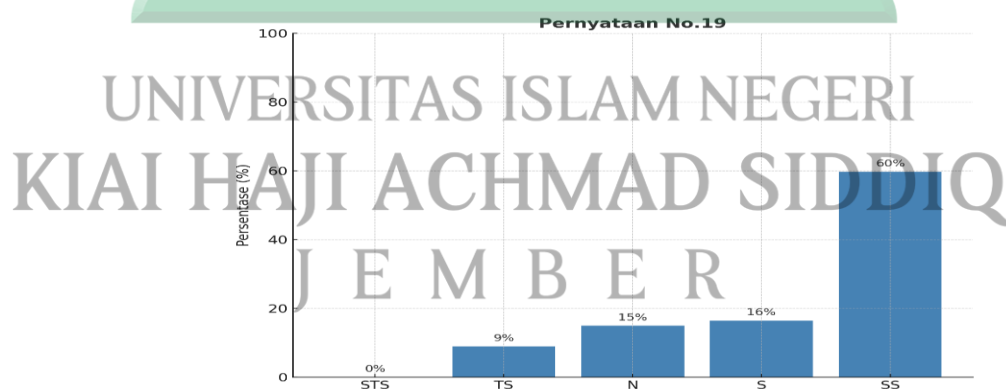


Diagram 4.19

¹⁴² M. Rizqi Maulidi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁴³ Candra risky Pratama, and Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁴⁴ Muhamad Alvan, and Sabita Rahmania, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 97.01% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 0.0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 2.99% bersikap netral, sedangkan 0.0% tidak setuju dan 0.0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Ummul khairiyah menyatakan: *“Biasa saja, kadang lancar kadang tidak”*.¹⁴⁵ sementara itu Sabita Rahmania, Rizki Sulistiyani menyatakan: *“Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat”*.¹⁴⁶ serta pernyataan Bintana rosadah, Maulidina Khoirunnisa menyatakan: *“Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat”*.¹⁴⁷

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap WEB SISTER mayoritas mahasiswa berpendapat sangat setuju bahwa mahasiswa atau pengguna mampu memahami informasi yang diberikan dengan cukup jelas dan terperinci.

¹⁴⁵ Ummul Khairiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁴⁶ Sabita Rahmania, and Rizki Sulistiyani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁴⁷ Bintana rosadah, and Maulidina Khoirunnisa, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

4) Keterampilan

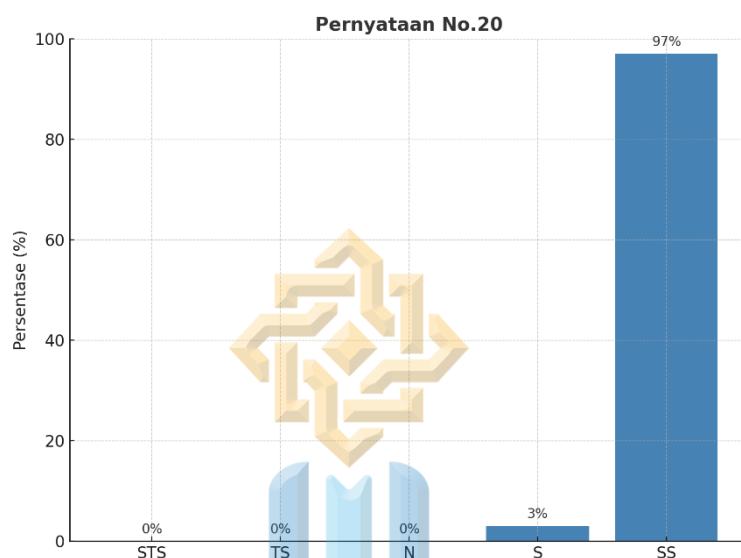


Diagram 4.20

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 97.01% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 3.0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 0.0% bersikap netral, sedangkan 0.0% tidak setuju dan 0.0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: M. Rizqi Maulidi menyatakan: *“Cukup memuaskan meskipun pernah mengalami error kecil”*.¹⁴⁸ sementara itu Ummul khairiyah, Ainur Rovi Atur Rohmah menyatakan: *“Fitur ini sangat membantu saya mengakses*

¹⁴⁸ M. Rizqi Maulidi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

informasi akademik dengan cepat".¹⁴⁹ serta pernyataan Moh Arifa'i, Sabita Rahmania menyatakan: "*Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat*".¹⁵⁰

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER mayoritas mahasiswa berpendapat sangat setuju bahwa setiap pengguna layanan ini memiliki keterampilan praktis dalam penggunaan layanan sistem informasi ini.

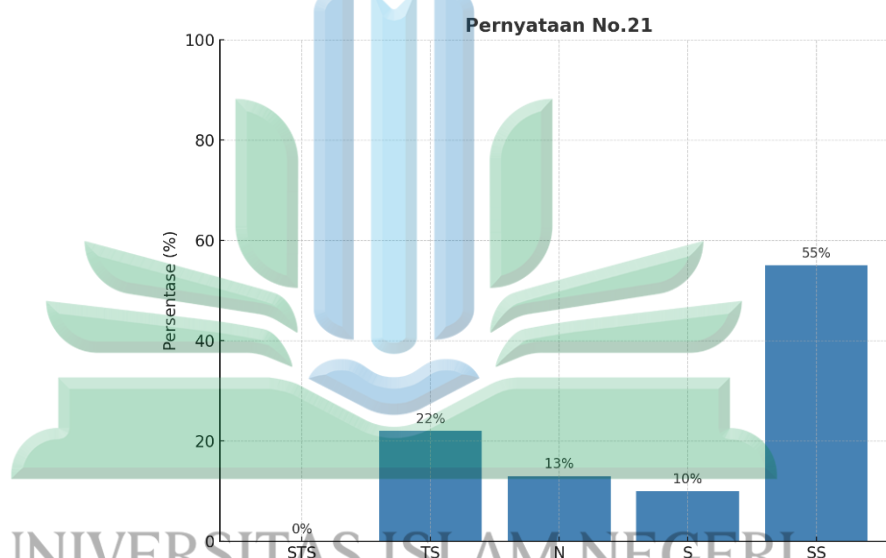


Diagram 4.21

Dari hasil diagram, dapat diketahui bahwa 100.0% mahasiswa menyatakan sangat setuju dan 0.0% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 0.0% bersikap netral, sedangkan 0.0% tidak setuju dan 0.0% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan kecenderungan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan

¹⁴⁹ Ummul khairiyah, and Ainur Rovi Atur Rohmah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁵⁰ Moh Arifa'i, and Sabita Rahmania, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

positif, meskipun masih terdapat mahasiswa dengan persepsi netral maupun negatif.

Terdapat beberapa alasan yang diberikan oleh responden pada pernyataan ini antara lain: Achmad Nuval Al Barik, Dwi Miftahul Jannah menyatakan: *“Fitur ini sangat membantu saya mengakses informasi akademik dengan cepat”*.¹⁵¹ sementara itu Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, Ummul Khairiyah menyatakan: *“Informasi yang ditampilkan sangat lengkap dan akurat”*.¹⁵² serta pernyataan Moh Arifa'i, Faiqotul Yunfi Laili menyatakan: *“Respon sistem sangat cepat dan tidak ada gangguan.”*¹⁵³

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan WEB SISTER mayoritas mahasiswa berpendapat sangat setuju bahwa setiap pengguna layanan ini memiliki keterampilan praktis dalam penggunaan layanan sistem informasi ini.

¹⁵¹ Achmad Nuval Al Barik, and Dwi Miftahul Jannah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁵² Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, and Ummul Khairiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁵³ Moh Arifa'i, and Faiqotul Yunfi Laili, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

2. Kepuasan Akademik Mahasiswa

a. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) Keseluruhan (*Overaal Customer Satisfaction*)

1) Kepuasan Umum

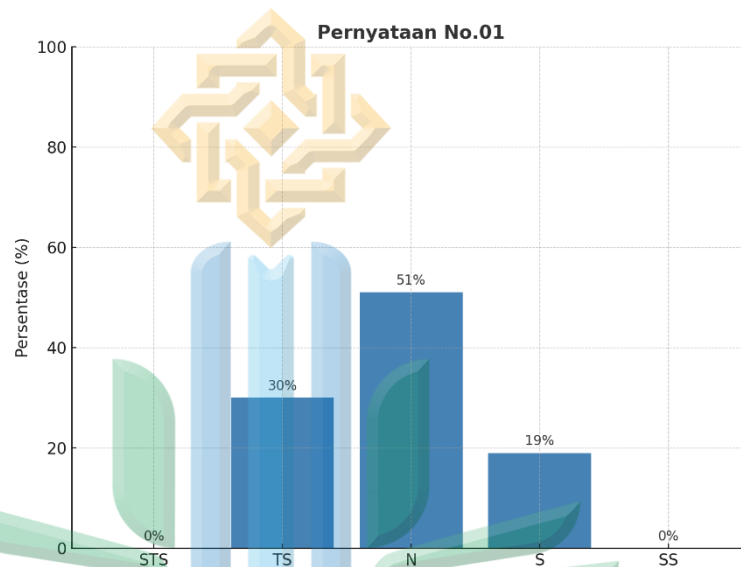


Diagram 4.22

Pada pernyataan nomor 1, mahasiswa diminta memberikan

tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 19,0% menjawab

setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral

51,0%, tidak setuju 30,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini

menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa

layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik,

meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Maskur Maulana menyampaikan bahwa *”cukup memuaskan meskipun terkadang perlu waktu pemuatan”*.¹⁵⁴ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Rahmania Nurul menyampaikan bahwa *”fungsi berjalan baik tetapi desainnya bisa lebih menarik”*.¹⁵⁵ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan secara umum terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa mahasiswa angkatan 2024, khususnya yang berada dalam program studi manajemen pendidikan Islam, belum sepenuhnya menguasai penggunaan layanan ini secara optimal. Ketidakpuasan ini terutama terkait dengan aspek tampilan layanan serta waktu yang diperlukan untuk memuat fitur-fitur yang diinginkan.

¹⁵⁴ Maskur Maulana, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁵⁵ Rahmania Nurul, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

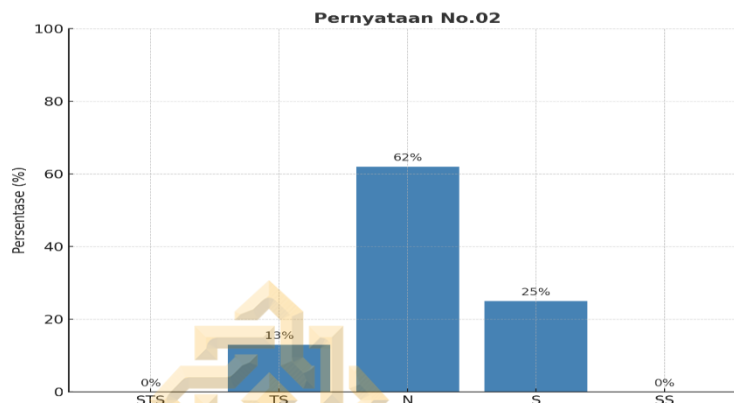


Diagram 4.23

Pada pernyataan nomor 2, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 25,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 62,0%, tidak setuju 13,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Candra Risky Pratama menyampaikan bahwa *"pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan"*.¹⁵⁶ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Muhammad Aldi Fadhlur Rohman

¹⁵⁶ Candra Risky Pratama, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

menyampaikan bahwa *"saya jarang menggunakan fitur ini karena kurang efektif"*.¹⁵⁷ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan secara umum terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh adanya frekuensi error ringan yang sering terjadi saat penggunaan layanan tersebut, serta minimnya pemanfaatan WEB SISTER dalam aktivitas akademik mahasiswa angkatan 2024.

2) Pengalaman Positif

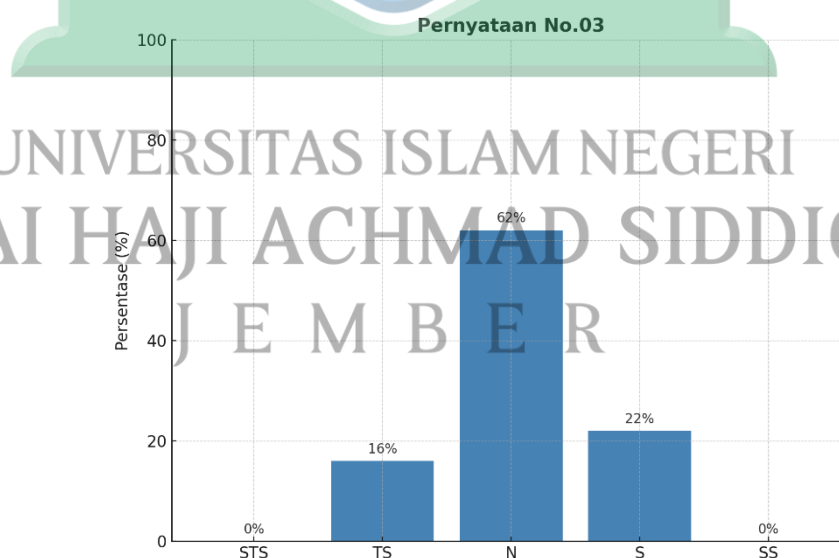


Diagram 4.24

¹⁵⁷ Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 3, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 22,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 62,0%, tidak setuju 16,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Arini Nikmah menyampaikan bahwa *"fitur membingungkan saat pertama kali digunakan"*.¹⁵⁸ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden

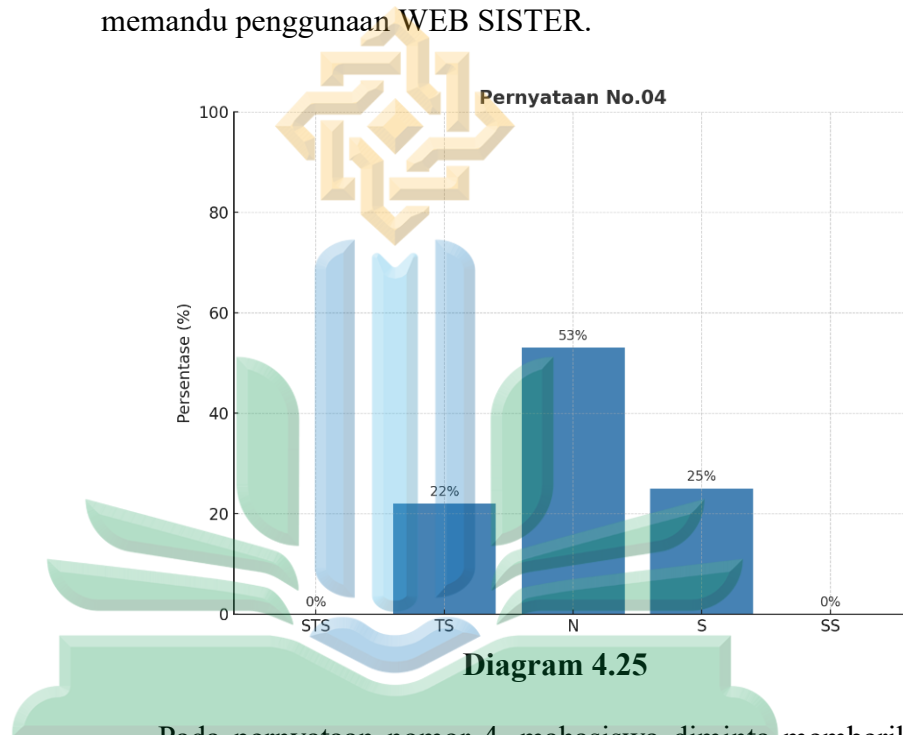
bernama Muhamad Alvan menyampaikan bahwa *"fitur membingungkan saat pertama kali digunakan"*.¹⁵⁹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek pengalaman positif terhadap

¹⁵⁸ Arini Nikmah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁵⁹ Muhamad Alvan, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa mahasiswa angkatan 2024 merasa bingung pada pengalaman pertama mereka dalam menggunakan layanan ini, yang disebabkan oleh kurangnya tutorial yang disediakan untuk memandu penggunaan WEB SISTER.



Pada pernyataan nomor 4, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 25.0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 53,0%, tidak setuju 22,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Rahmawati Anjelita Putri menyampaikan bahwa *"fitur sering gagal memuat informasi dengan benar"*.¹⁶⁰ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Dina Islamiah menyampaikan bahwa *"butuh waktu untuk memahami cara penggunaannya"*.¹⁶¹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek pengalaman positif terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh sering terjadinya kegagalan dalam memuat informasi yang diperlukan, serta adanya waktu yang cukup lama yang dibutuhkan untuk memahami cara penggunaan layanan tersebut, khususnya di kalangan mahasiswa angkatan 2024.

¹⁶⁰ Rahmawati Anjelita Putri, diwawancarai oleh Penulis, 28 Juni 2025.

¹⁶¹ Dina Islamiah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

3) Pengalaman Negatif

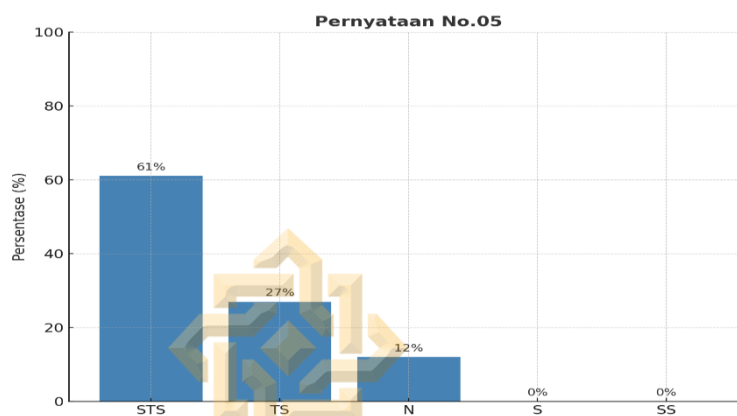


Diagram 4.26

Pada pernyataan nomor 5, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 0,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 12,0%, tidak setuju 27,0%, dan sangat tidak setuju 61,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Mohammad Satriyo menyampaikan bahwa "*fitur sering gagal memuat informasi dengan benar*".¹⁶²

Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Responden bernama Helda Puspita menyampaikan bahwa "*fitur*

¹⁶² Mohammad Satriyo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

sering gagal memuat informasi dengan benar".¹⁶³ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap sangat tidak setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek pengalaman negatif terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh sering terjadinya kegagalan layanan saat memuat informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Situasi ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi atau perbaikan dalam pengembangan layanan ini agar dapat ditingkatkan di masa yang akan datang.

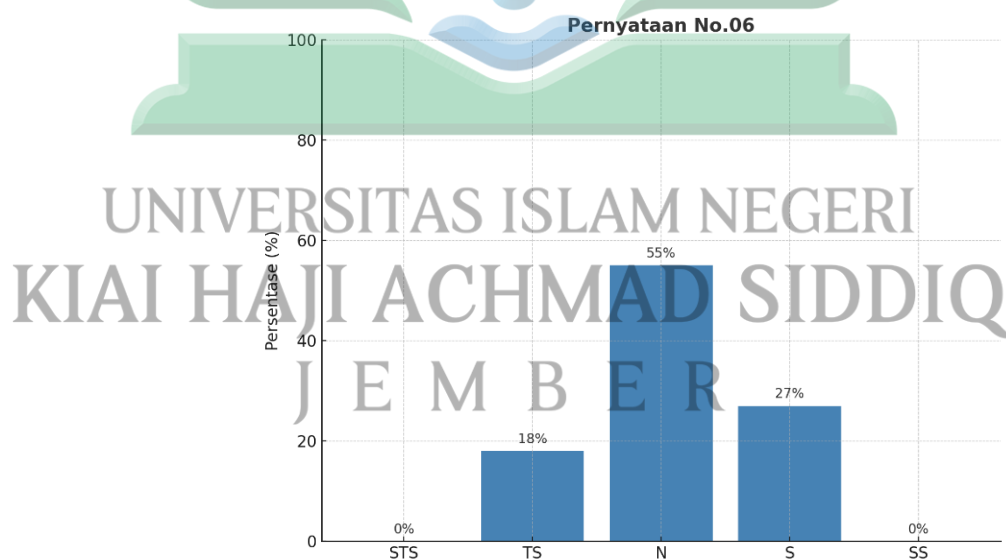


Diagram 4.27

¹⁶³ Helda Puspita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 6, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 27,0%% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 55,0%, tidak setuju 18,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Sofiatul Khotimah menyampaikan bahwa *"sistem kadang tidak menyimpan data dengan baik"*.¹⁶⁴ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Responden bernama Nabilah Timoresti menyampaikan bahwa *"saya tidak mengalami kendala besar, meskipun tampilannya bisa ditingkatkan"*.¹⁶⁵ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

¹⁶⁴ Sofiatul Khotimah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁶⁵ Nabilah Timoresti, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek pengalaman negatif terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh sering terjadinya kegagalan sistem dalam menyimpan data yang telah diinput oleh mahasiswa, serta perlunya peningkatan dalam tampilan layanan WEB SISTER tersebut.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan

1) Kualitas Layanan

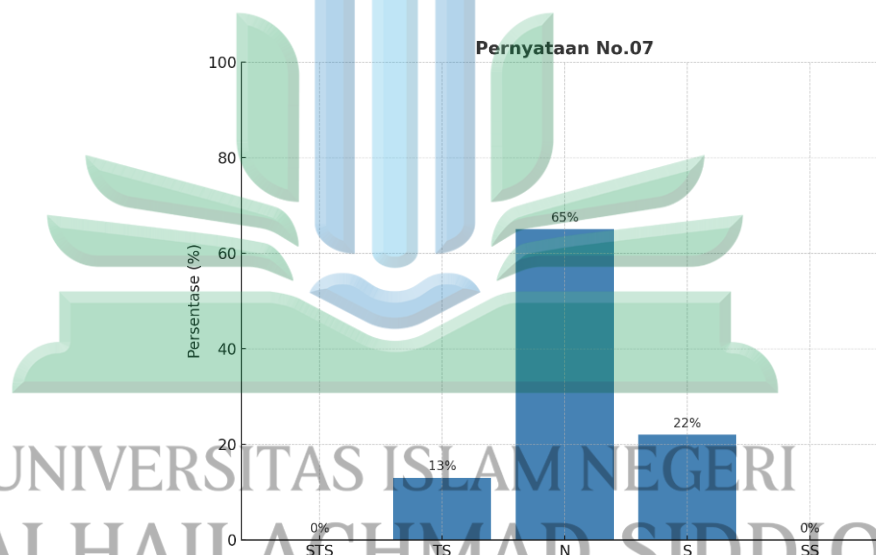


Diagram 4.28

Pada pernyataan nomor 7, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 22,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 65,0%, tidak setuju 13,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini

menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Lia Mulayyanah menyampaikan bahwa *”sistem kadang tidak menyimpan data dengan baik”*.¹⁶⁶ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Maulana Mahril Hidayatullah menyampaikan bahwa *”fitur membingungkan saat pertama kali digunakan”*.¹⁶⁷ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek kualitas layanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh sering terjadinya kegagalan sistem dalam menyimpan data yang telah diinput oleh mahasiswa, serta kebingungan yang sering dialami oleh mahasiswa saat pertama kali menggunakan layanan ini.

¹⁶⁶ Lia Mulayyanah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁶⁷ Maulana Mahril Hidayatullah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

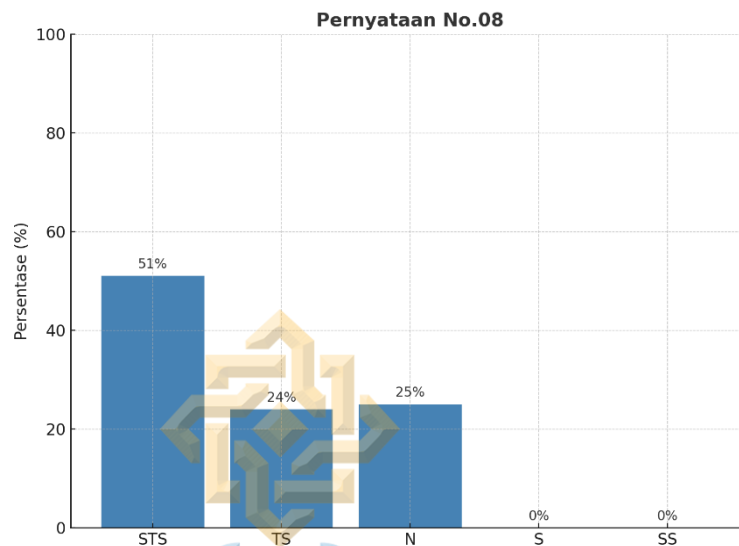


Diagram 4.29

Pada pernyataan nomor 8, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 0,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 25,0%, tidak setuju 24,0%, dan sangat tidak setuju sebesar 51,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Shakila Manggarany menyampaikan bahwa *"cukup memuaskan meskipun terkadang perlu waktu pemuatan"*.¹⁶⁸ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi

¹⁶⁸ Shakila Manggarany, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Ahmad Zaqi Naqdan menyampaikan bahwa *"butuh waktu untuk memahami cara penggunaannya"*.¹⁶⁹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap sangat tidak setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek kualitas layanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan mahasiswa angkatan 2024 akan waktu yang cukup lama untuk memuat fitur-fitur dan memahami cara penggunaan layanan WEB SISTER.

2) Kualitas Informasi

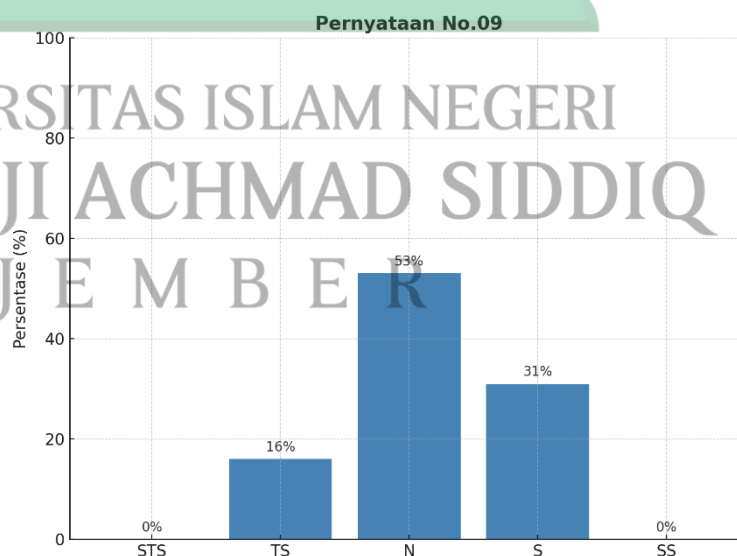


Diagram 4.30

¹⁶⁹ Ahmad Zaqi Naqdan, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 9, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 31,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 53,0%, tidak setuju 16,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Muhamad Alvan menyampaikan bahwa *"respon sistem lambat dan membuat frustrasi"*.¹⁷⁰ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden

bernama Izatun Nafsi menyampaikan bahwa *"fitur membingungkan saat pertama kali digunakan"*.¹⁷¹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek kualitas informasi terhadap

¹⁷⁰ Muhamad Alvan, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁷¹ Izatun Nafsi, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh lambatnya respon sistem dari layanan WEB SISTER, serta adanya fitur-fitur yang membingungkan bagi mahasiswa angkatan 2024 saat pertama kali menggunakan layanan ini.

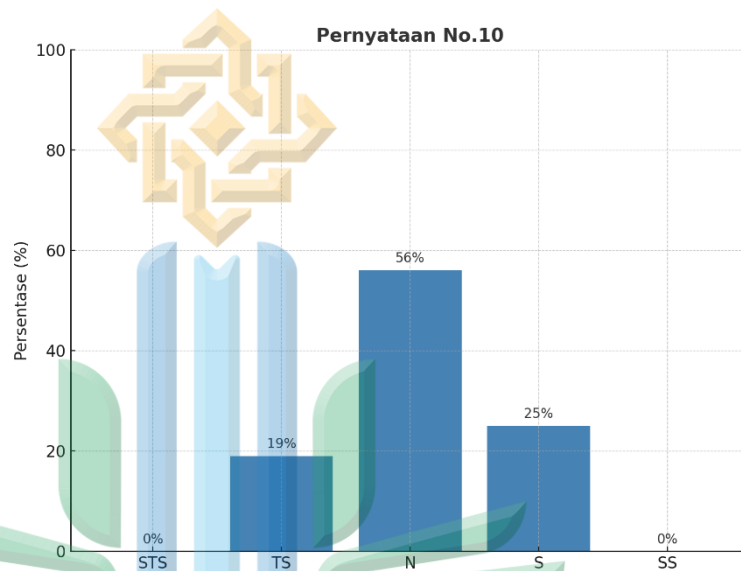


Diagram 4.31

Pada pernyataan nomor 10, mahasiswa diminta memberikan

tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 25,0% menjawab

setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral

56,0%, tidak setuju 19,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini

menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa

layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik,

meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Kahiri Nazufah menyampaikan bahwa *”saya tidak mengalami kendala besar, meskipun tampilannya bisa ditingkatkan”*.¹⁷² Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Uswatun Hasanah menyampaikan bahwa *”butuh waktu untuk memahami cara penggunaannya”*.¹⁷³ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek kualitas informasi terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh perlunya peningkatan dalam tampilan layanan, serta waktu yang dibutuhkan oleh mahasiswa untuk memahami cara penggunaan layanan WEB SISTER.

¹⁷² Kahiri Nazufah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁷³ Uswatun Hasanah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

3) Kualitas Interaksi

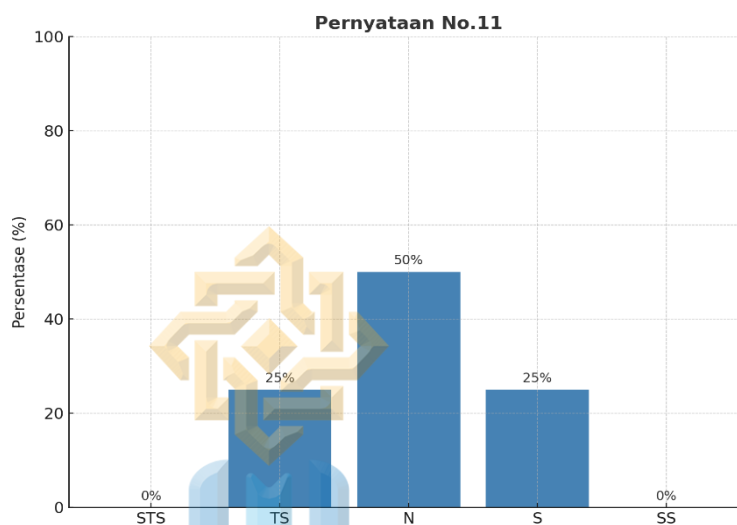


Diagram 4.32

Pada pernyataan nomor 11, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 25,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral

50,0%, tidak setuju 25,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Afina Afanin Nabila menyampaikan bahwa "*sering muncul kesalahan teknis saat digunakan*".¹⁷⁴ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan

¹⁷⁴ Afina Afanin Nabila, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Rahmania Nurul menyampaikan bahwa *”saya jarang menggunakan fitur ini karena kurang efektif”*.¹⁷⁵ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek kualitas interaksi terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh sering terjadinya kesalahan teknis saat menggunakan layanan, serta kurangnya pemanfaatan fitur-fitur yang ada karena dianggap kurang efektif saat digunakan.

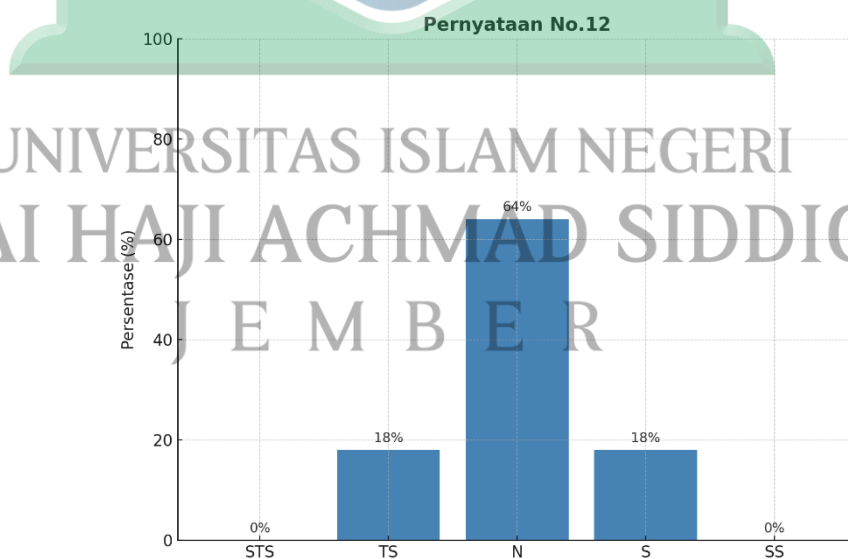


Diagram 4.33

¹⁷⁵ Rahmania Nurul, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 12, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 18,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 64,0%, tidak setuju 18,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Saiful Rizal menyampaikan bahwa *"sistem kadang tidak menyimpan data dengan baik"*.¹⁷⁶ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden

bernama Nadiyah menyampaikan bahwa *"pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan"*.¹⁷⁷ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek kualitas interaksi terhadap

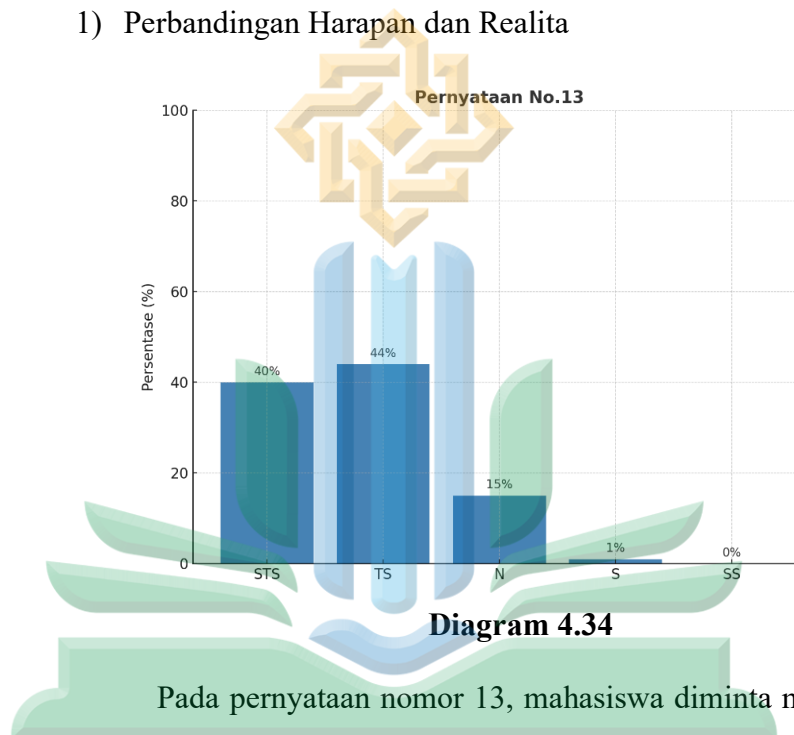
¹⁷⁶ Saiful Rizal, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁷⁷ Nadiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh seringnya sistem gagal menyimpan data dengan baik, serta terjadinya error ringan dalam pelayanan WEB SISTER tersebut.

c. Kesesuaian Harapan

1) Perbandingan Harapan dan Realita



Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 1,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 15,0%, tidak setuju 44,0%, dan sangat tidak setuju 40,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Yulinda Widarianti menyampaikan bahwa *"cukup memuaskan meskipun terkadang perlu waktu pemuatan"*.¹⁷⁸ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Nabilah Timoresti menyampaikan bahwa *"pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan."* Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap tidak setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek perbandingan antara harapan dan realita terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan sistem layanan akan waktu yang cukup lama dalam memuat fitur-fitur yang diinginkan, serta sering terjadinya error ringan saat digunakan oleh mahasiswa.

¹⁷⁸ Yulinda Widarianti, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

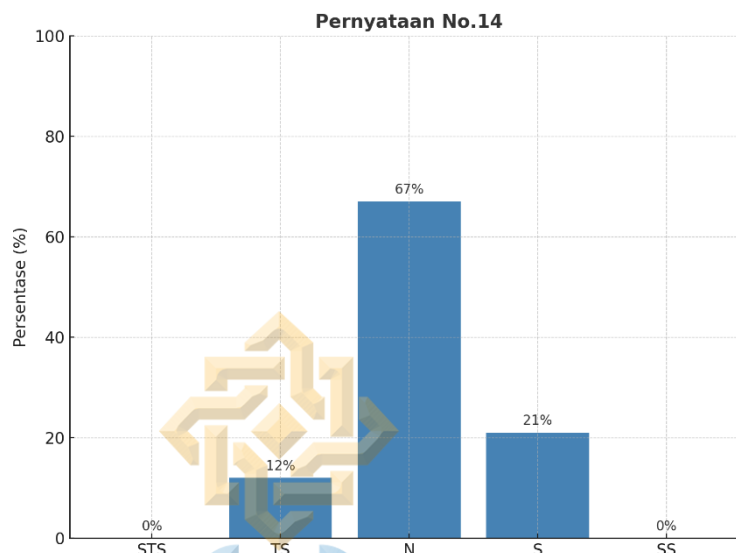


Diagram 4.35

Pada pernyataan nomor 14, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 21,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 67,0%, tidak setuju 12,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama David Prasetyo menyampaikan bahwa *"butuh waktu untuk memahami cara penggunaannya"*.¹⁷⁹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden

¹⁷⁹ David Prasetyo, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

bernama Devi Nurista menyampaikan bahwa "*sering muncul kesalahan teknis saat digunakan*".¹⁸⁰ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek perbandingan antara harapan dan realita terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan sistem layanan akan waktu yang cukup lama dalam memuat fitur-fitur yang diinginkan, serta sering terjadinya kesalahan teknis dalam sistem layanan WEB SISTER.

2) Fitur yang diharapkan

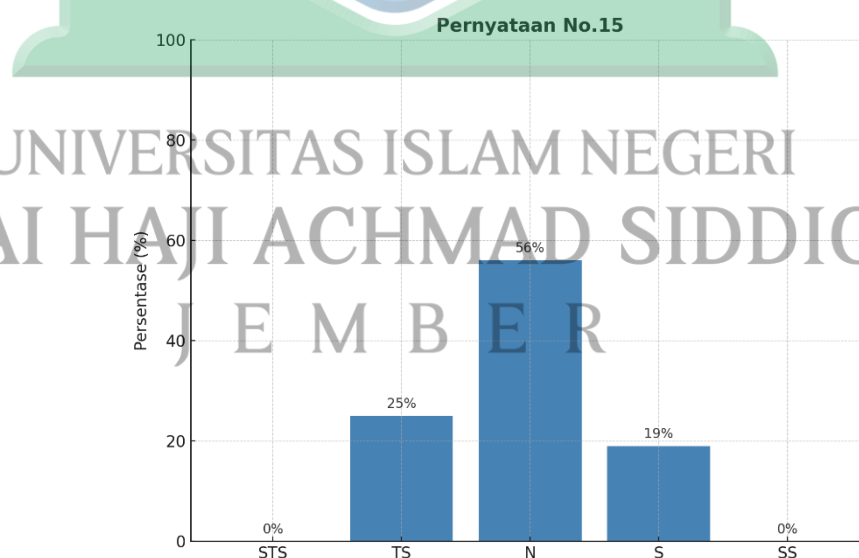


Diagram 4.36

¹⁸⁰ Devi Nurista, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 15, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 19,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 56,0%, tidak setuju 25,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Mirtha Restiana menyampaikan bahwa *"pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan"*.¹⁸¹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Responden bernama Saiful Rizal menyampaikan bahwa *"sistem kadang tidak menyimpan data dengan baik"*.¹⁸² Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek fitur yang diharapkan dari

¹⁸¹ Mirtha Restiana, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁸² Saiful Rizal, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh sering terjadinya error ringan saat akan digunakan, serta layanan yang sering kali gagal menyimpan data dengan baik.

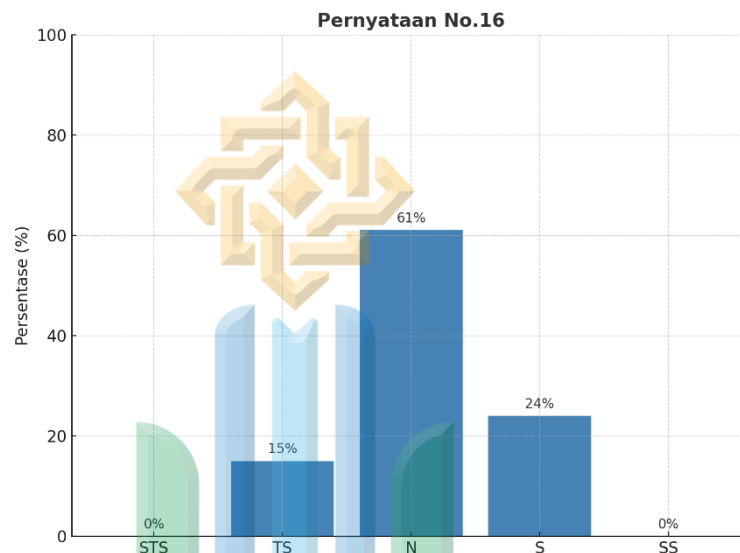


Diagram 4.37

Pada pernyataan nomor 16, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 24,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 61,0%, tidak setuju 15,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Muhammad Farhan menyampaikan bahwa *"fungsi berjalan baik tetapi desainnya bisa lebih*

menarik”.¹⁸³ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Silviatul Jannah menyampaikan bahwa *”fitur cukup membantu, tapi masih banyak ruang untuk perbaikan*”.¹⁸⁴ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek fitur yang diharapkan dari pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh perlunya peningkatan dalam tampilan layanan, serta kebutuhan akan beberapa perbaikan dan pengembangan dalam fitur-fitur yang disediakan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹⁸³ Muhammad Farhan, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁸⁴ Silviatul Jannah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

3) Kesesuaian dengan Kebutuhan

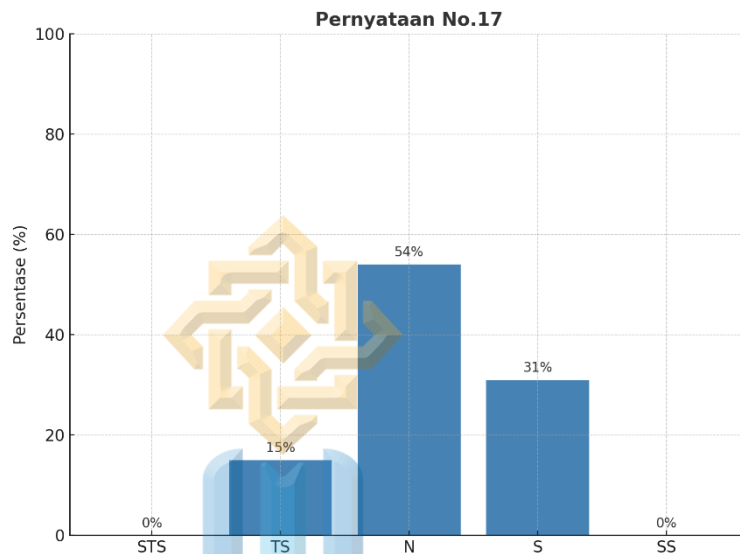


Diagram 4.38

Pada pernyataan nomor 17, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 31,0% menjawab

setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 54,0%, tidak setuju 15,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Halimatus Sakdiyah menyampaikan bahwa *"fitur cukup membantu, tapi masih banyak ruang untuk perbaikan"*.¹⁸⁵ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman

¹⁸⁵ Halimatus Sakdiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Shofiataul Mawaddah menyampaikan bahwa *"sistem kadang tidak menyimpan data dengan baik"*.¹⁸⁶ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek kesesuaian dengan kebutuhan terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh perlunya perbaikan dan pengembangan dalam beberapa fitur, serta sering terjadinya kegagalan sistem dalam menyimpan data dengan baik.

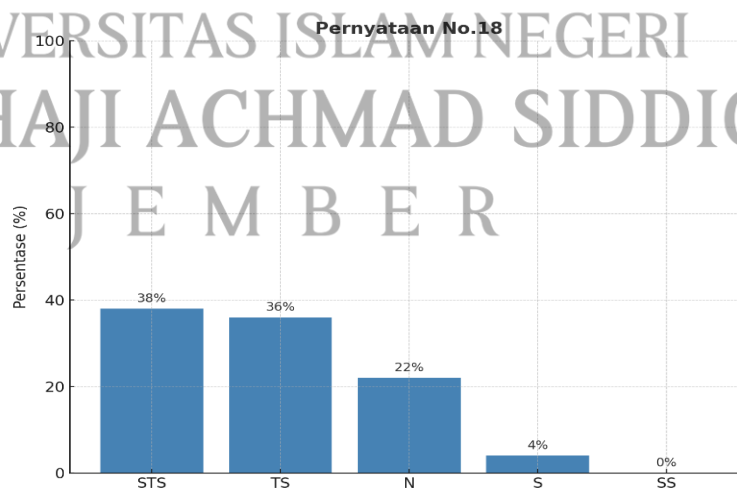


Diagram 4.39

¹⁸⁶ Shofiataul Mawaddah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 18, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 4,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 22,0%, tidak setuju 36,0%, dan sangat tidak setuju 38,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Maskur Maulana menyampaikan bahwa *"sering muncul kesalahan teknis saat digunakan"*.¹⁸⁷ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden

bernama Muhammad Aldi Fadhlur Rohman menyampaikan bahwa *"kadang sedikit lambat saat banyak pengguna mengakses"*.¹⁸⁸ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap sangat tidak

¹⁸⁷ Maskur Maulana, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁸⁸ Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek kesesuaian dengan kebutuhan terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh sering terjadinya kesalahan teknis dalam sistem layanan, serta sistem yang sering overload ketika banyak mahasiswa menggunakan layanan tersebut secara bersamaan.

d. Niat Beli Ulang

1) Keinginan Menggunakan Kembali

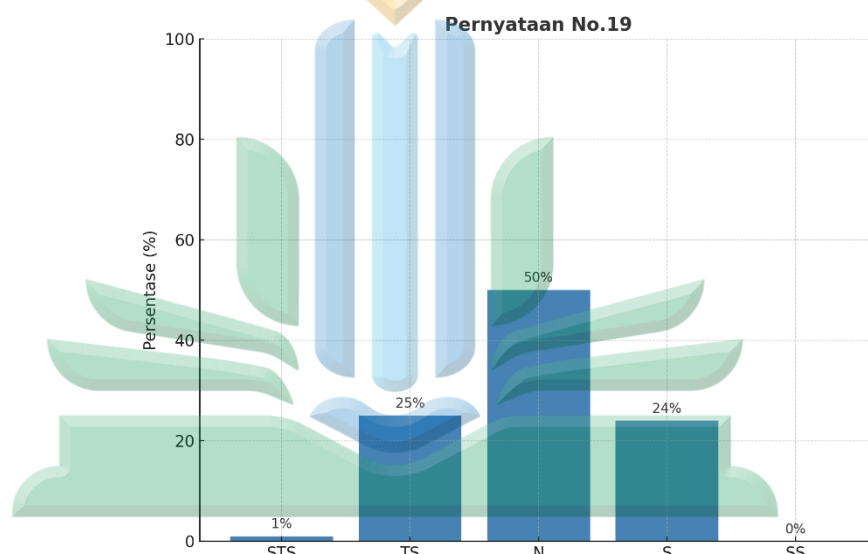


Diagram 4.40

Pada pernyataan nomor 19, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 24,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 50,0%, tidak setuju 25,0%, dan sangat tidak setuju 1,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa

layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Rizki Sulistiyani menyampaikan bahwa *"kadang sedikit lambat saat banyak pengguna mengakses"*.¹⁸⁹

Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Responden bernama Argi Brilian Pramana menyampaikan bahwa *"butuh waktu untuk memahami cara penggunaannya"*.¹⁹⁰

Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap

kepuasan mereka dalam aspek keinginan untuk menggunakan kembali pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh sering terjadinya overload pada sistem ketika banyak mahasiswa menggunakan layanan tersebut secara bersamaan, serta mahasiswa yang membutuhkan waktu untuk memahami cara penggunaan layanan WEB SISTER.

¹⁸⁹ Rizki Sulistiyani, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁹⁰ Argi Brilian Pramana, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

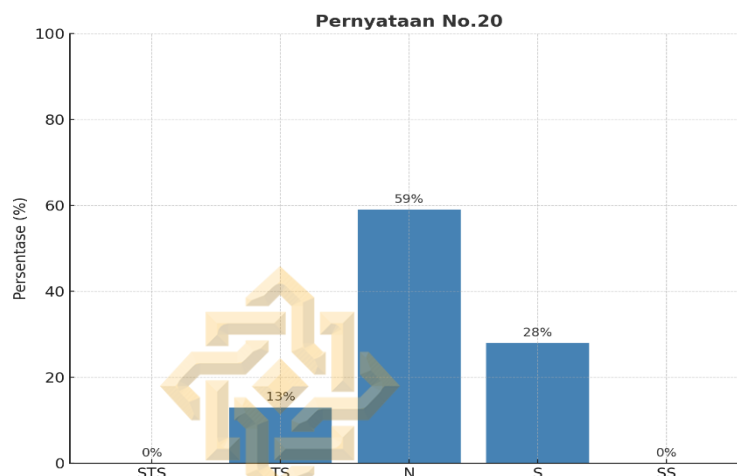


Diagram 4.41

Pada pernyataan nomor 20, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 28,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 59,0%, tidak setuju 13,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini

menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Maskur Maulana menyampaikan bahwa *”cukup memuaskan meskipun terkadang perlu waktu pemuatan”*.¹⁹¹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang

¹⁹¹ Maskur Maulana, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

tersedia. Responden bernama Nabilah Timoresti menyampaikan bahwa *"cukup memuaskan meskipun terkadang perlu waktu pemuatan"*.¹⁹² Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek keinginan untuk menggunakan kembali pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan sistem akan waktu dalam memuat fitur-fitur yang akan digunakan oleh mahasiswa.

2) Rekomendasi kepada Teman

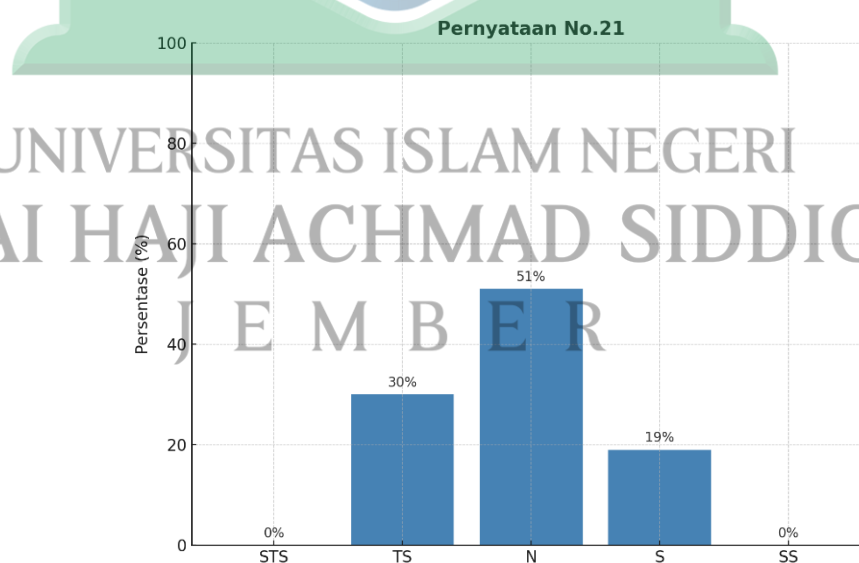


Diagram 4.42

¹⁹² Nabilah Timoresti, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 21, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 19,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 51,0%, tidak setuju 30,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Nensi Amelia menyampaikan bahwa *"fitur cukup membantu, tapi masih banyak ruang untuk perbaikan"*.¹⁹³ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang

tersedia. Responden bernama Nur Zakiah Drajat menyampaikan bahwa *"fitur sering gagal memuat informasi dengan benar"*.¹⁹⁴

Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek rekomendasi untuk teman

¹⁹³ Nensi Amelia, diwawancarai oleh Peulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁹⁴ Nur Zakiah Drajat, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh perlunya perbaikan dan pengembangan dalam sistem layanan, serta sistem yang sering gagal dalam memuat informasi dengan benar.

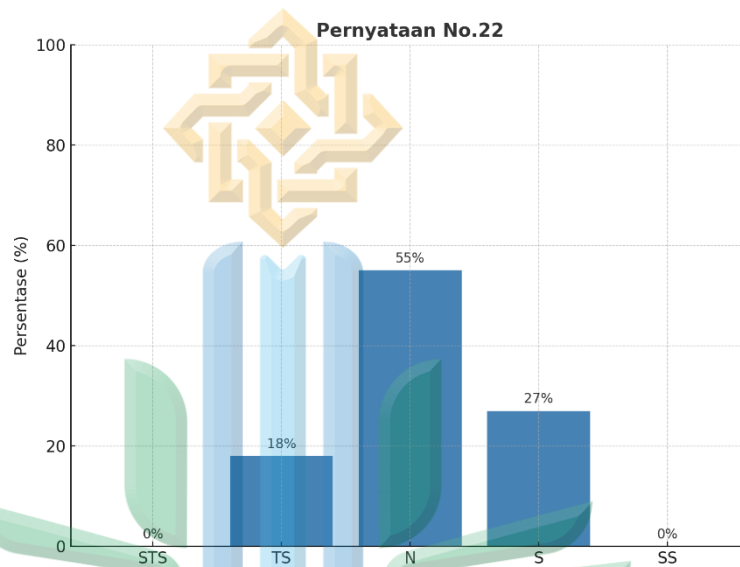


Diagram 4.43

Pada pernyataan nomor 22, mahasiswa diminta memberikan

tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas

mahasiswa memberikan respons positif dengan 27,0% menjawab

setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral

55,0%, tidak setuju 18,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini

menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa

layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik,

meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Saiful Rizal menyampaikan bahwa *”secara umum memadai, hanya perlu peningkatan kecil”*.¹⁹⁵ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Muhammad Farhan menyampaikan bahwa *”pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan”*.¹⁹⁶ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek rekomendasi untuk teman terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh perlunya peningkatan pada sistem, serta sistem yang sering mengalami error ringan ketika digunakan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹⁹⁵ Saiful Rizal, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

¹⁹⁶ Muhammad Farhan, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

3) Kepercayaan terhadap WEB SISTER

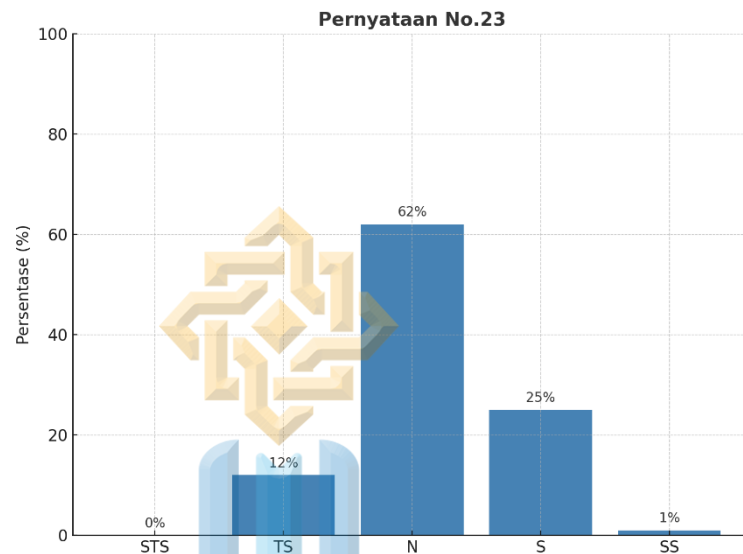


Diagram 4.44

Pada pernyataan nomor 23, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 25,0% menjawab

setuju dan 1,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 62,0%, tidak setuju 12,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Shakila Manggaran menyampaikan bahwa *"pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan"*.¹⁹⁷ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman

¹⁹⁷ Shakila Manggaran, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Muflihatun Jazilah menyampaikan bahwa *"saya jarang menggunakan fitur ini karena kurang efektif"*.¹⁹⁸ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek kepercayaan terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh seringnya sistem mengalami error ringan, serta adanya beberapa fitur yang kurang efektif ketika digunakan oleh mahasiswa.

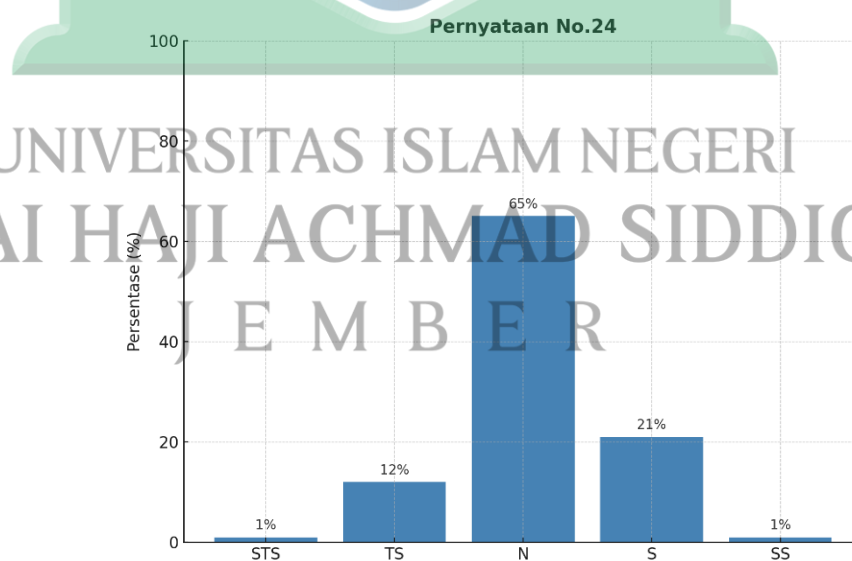


Diagram 4.45

¹⁹⁸ Muflihatun Jazilah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 24, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 21,0%% menjawab setuju dan 1,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 65,0%, tidak setuju 12,0%, dan sangat tidak setuju 1,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Sofiatul Khotimah menyampaikan bahwa *"sering muncul kesalahan teknis saat digunakan"*.¹⁹⁹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Sahrur Robby menyampaikan bahwa *"fitur membingungkan saat pertama kali digunakan"*.²⁰⁰ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap

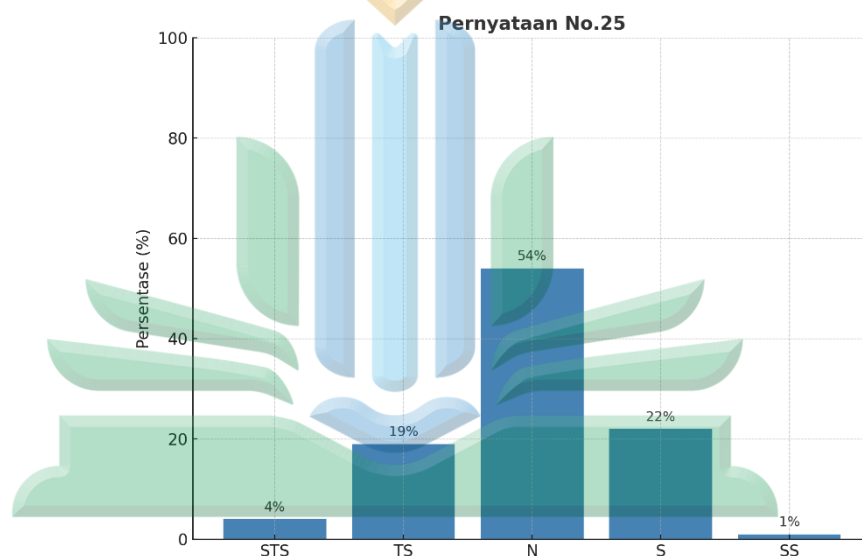
¹⁹⁹ Sofiatul Khotimah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

²⁰⁰ Sahrur Robby, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

kepuasan mereka dalam aspek kepercayaan terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh sering terjadinya kesalahan teknis saat penggunaan layanan, serta kebingungan yang dialami oleh mahasiswa baru ketika pertama kali menggunakan layanan tersebut.

e. Kesiapan Merekomendasikan

1) Alasan Rekomendasi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Diagram 4.46

Pada pernyataan nomor 25, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 22,0% menjawab setuju dan 1,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 54,0%, tidak setuju 19,0%, dan sangat tidak setuju 4,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa

layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Sabita Rahmania menyampaikan bahwa *"saya tidak mengalami kendala besar, meskipun tampilannya bisa ditingkatkan"*.²⁰¹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Kholifatul Hasanah menyampaikan bahwa *"respon sistem lambat dan membuat frustrasi."* Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek alasan rekomendasi terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh perlunya peningkatan dalam aspek tampilan, serta respon yang diberikan oleh sistem yang sangat lambat, sehingga membuat mahasiswa merasa frustrasi.

²⁰¹ Sabita Rahmania, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

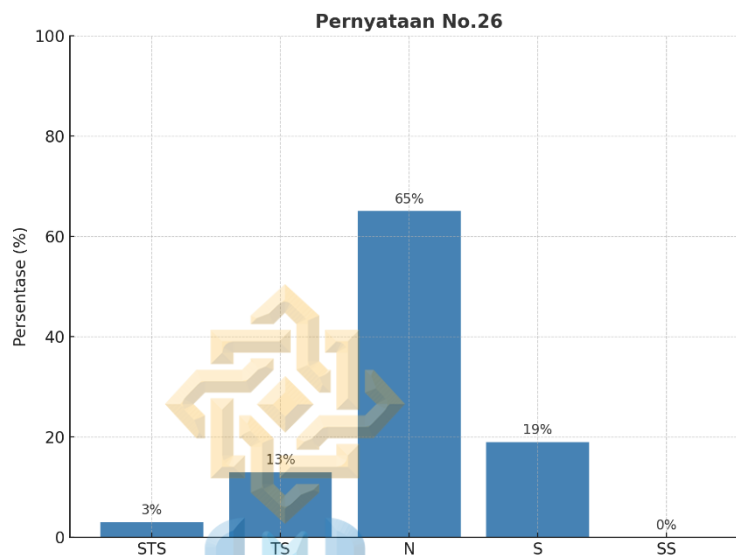


Diagram 4.47

Pada pernyataan nomor 26, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 19,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral

65,0%, tidak setuju 13,0%, dan sangat tidak setuju 3,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Ahmad Sholeh menyampaikan bahwa *"cukup memuaskan meskipun terkadang perlu waktu pemuatan"*.²⁰² Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi

²⁰² Ahmad Sholeh, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 juni 2025.

kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Shofiataul Mawaddah menyampaikan bahwa *"pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan"*.²⁰³ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek alasan rekomendasi terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan sistem yang memerlukan waktu cukup lama dalam memuat fitur, serta seringnya mengalami error ringan ketika akan digunakan oleh mahasiswa.

2) Pengalaman Positif yang Mendorong Untuk Direkomendasikan

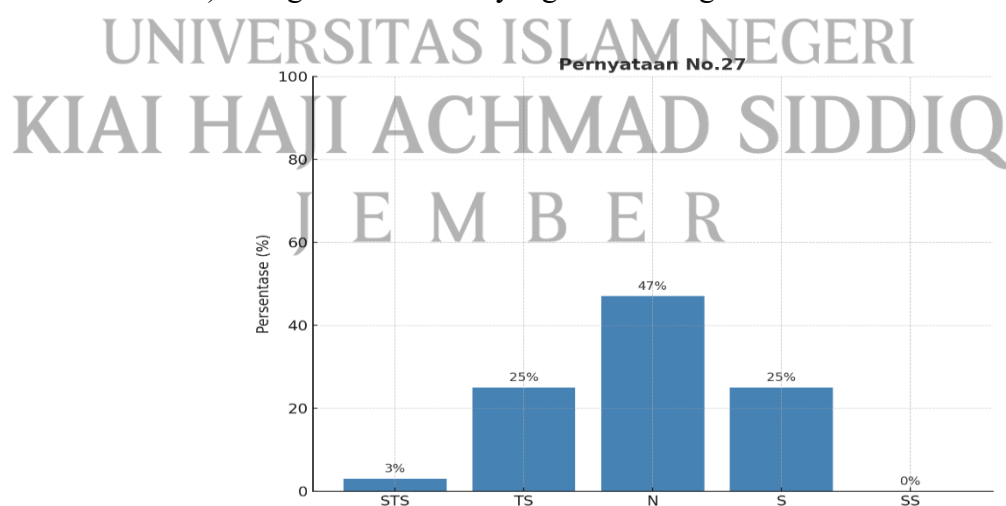


Diagram 4.48

²⁰³ Shofiataul Mawaddah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 27, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 25,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 47,0%, tidak setuju 25,0%, dan sangat tidak setuju 3,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Sofiatul Khotimah menyampaikan bahwa *"butuh waktu untuk memahami cara penggunaannya"*.²⁰⁴ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

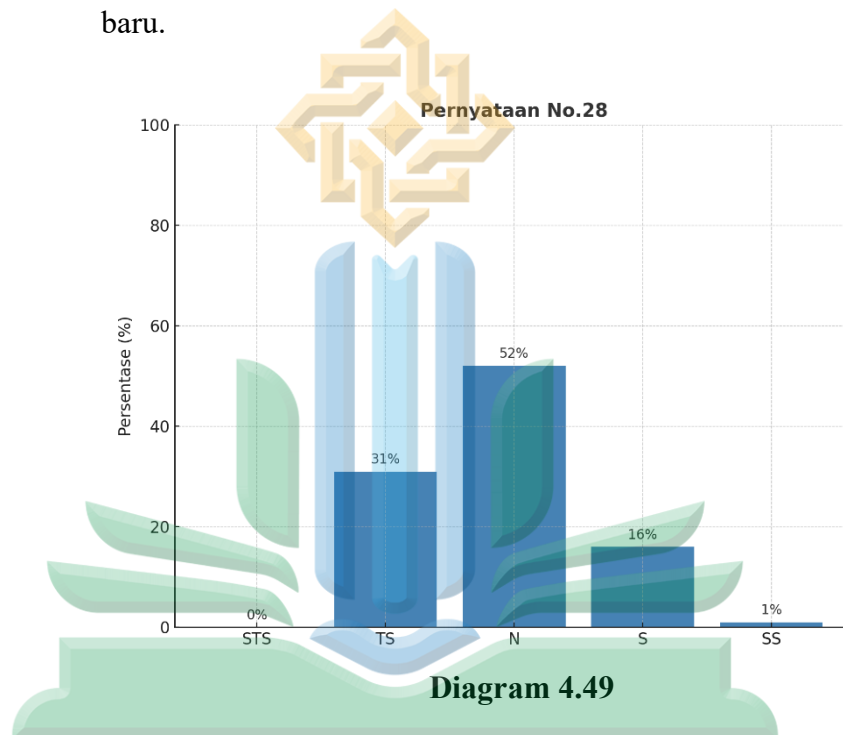
Responden bernama Helda Puspita menyampaikan bahwa *"butuh waktu untuk memahami cara penggunaannya"*.²⁰⁵ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek pengalaman positif untuk

²⁰⁴ Shofiataul Mawaddah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

²⁰⁵ Helda Puspita, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

merekomendasikan pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan sistem yang memerlukan waktu cukup lama dalam memuat fitur yang akan digunakan, serta waktu yang dibutuhkan untuk memahami cara penggunaan bagi mahasiswa baru.



Pada pernyataan nomor 28, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 16,0% menjawab setuju dan 1,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 52,0%, tidak setuju 31,0%, dan sangat tidak setuju 0,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Rahmania Nurul menyampaikan bahwa *”pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan”*.²⁰⁶

Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Muhammad Aldi Fadhlur Rohman menyampaikan bahwa *”butuh waktu untuk memahami cara penggunaannya”*.²⁰⁷ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek pengalaman positif untuk merekomendasikan pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh seringnya sistem mengalami error ringan ketika digunakan, serta mahasiswa baru yang membutuhkan waktu untuk memahami cara penggunaan layanan WEB SISTER.

²⁰⁶ Rahmania Nurul, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

²⁰⁷ Muhammad Aldi Fadhlur Rohman, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

3) Kualitas yang Dikenal

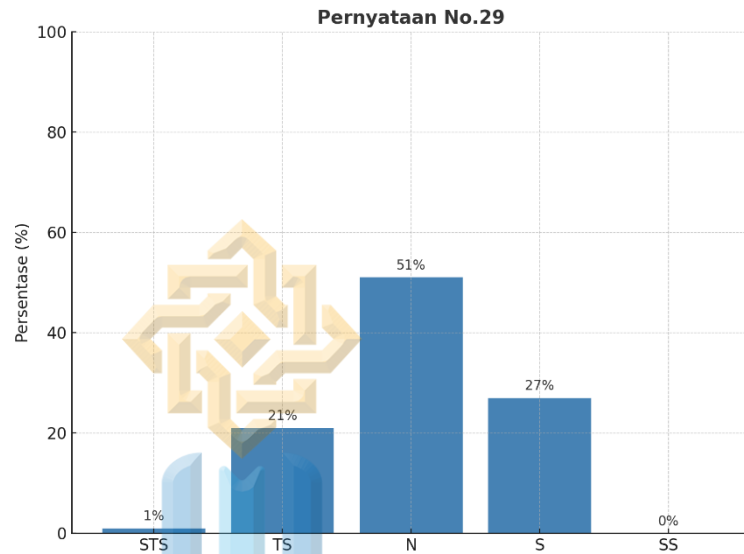


Diagram 4.50

Pada pernyataan nomor 29, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 27,0% menjawab

setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral

51,0%, tidak setuju 21,0%, dan sangat tidak setuju 1,0%. Hal ini

menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa

layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik,

meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Achmad Nuval Al Barik menyampaikan bahwa "*pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan*".²⁰⁸ Hal ini menunjukkan adanya

²⁰⁸ Achmad Nuval Al Barik, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Uswatun Hasanah menyampaikan bahwa *"fitur membingungkan saat pertama kali digunakan"*.²⁰⁹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap netral terhadap kepuasan mereka dalam aspek kualitas yang dikenal terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh adanya error ringan pada sistem ketika digunakan, serta terdapat beberapa fitur yang membingungkan saat pertama kali digunakan.

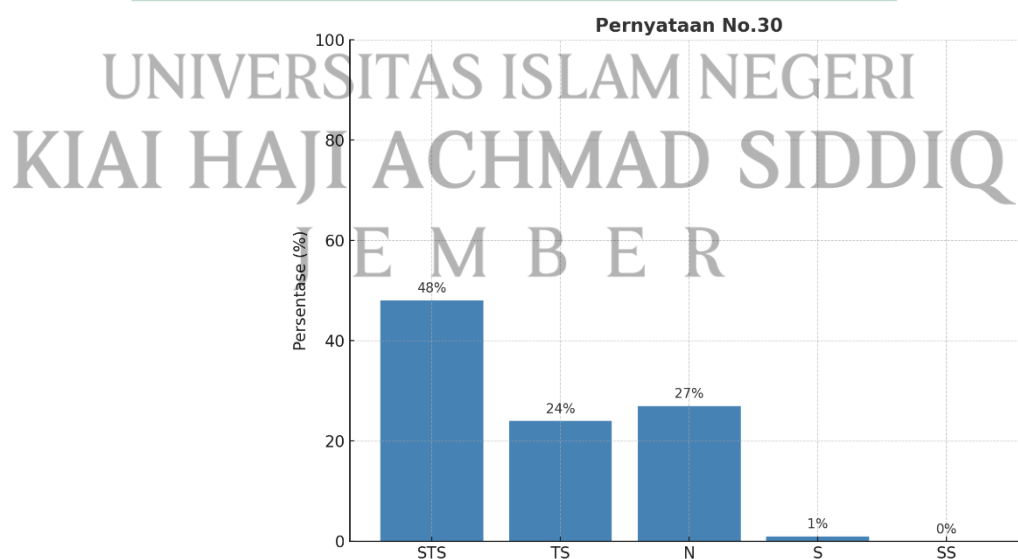


Diagram 4.51

²⁰⁹ Uswatun Hasanah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 30, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 1,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 27,0%, tidak setuju 24,0%, dan sangat tidak setuju 48,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Afina Afanin Nabila menyampaikan bahwa *"sering gagal memuat dan menyebabkan saya kehilangan data"*.²¹⁰ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Responden bernama Meli Farah Nabila menyampaikan bahwa *"fitur sering gagal memuat informasi dengan benar"*.²¹¹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap sangat tidak setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek kualitas yang

²¹⁰ Afina Afanin Nabila, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

²¹¹ Meli Farah Nabila, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

dikenal terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh seringnya sistem mengalami malfungsi yang mengakibatkan mahasiswa kehilangan data dalam layanan WEB SISTER, serta terdapat beberapa fitur yang gagal dalam memuat informasi dengan benar.

f. Ketidakpuasan Pelanggan

1) Masalah yang Dihadapi

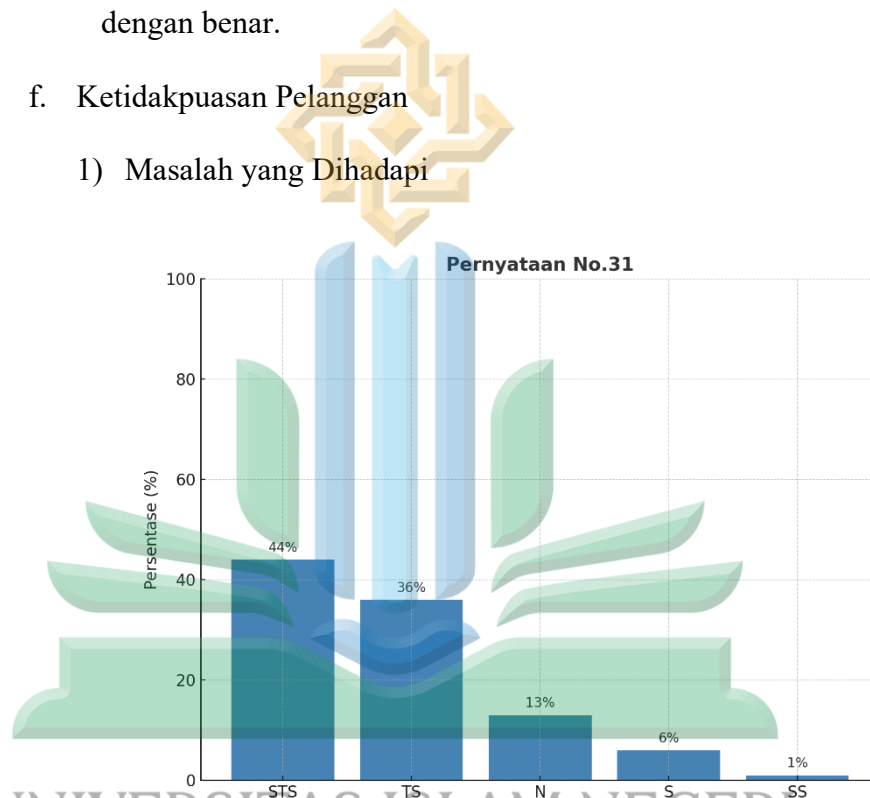


Diagram 4.52

Pada pernyataan nomor 31, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 6,0% menjawab setuju dan 1,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 13,0%, tidak setuju 36,0%, dan sangat tidak setuju 44,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa

layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Halimatus Sakdiyah menyampaikan bahwa *"fitur sering gagal memuat informasi dengan benar"*.²¹²

Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Responden bernama Fatimah menyampaikan bahwa *"sangat tidak efisien dan membuang waktu"*.²¹³ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap sangat tidak setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek masalah yang dihadapi terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa fitur yang mengalami kegagalan dalam memuat informasi dengan benar, serta penggunaan layanan ini yang dinilai sangat tidak efisien dan membuang waktu.

²¹² Halimatus Sakdiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

²¹³ Fatimah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

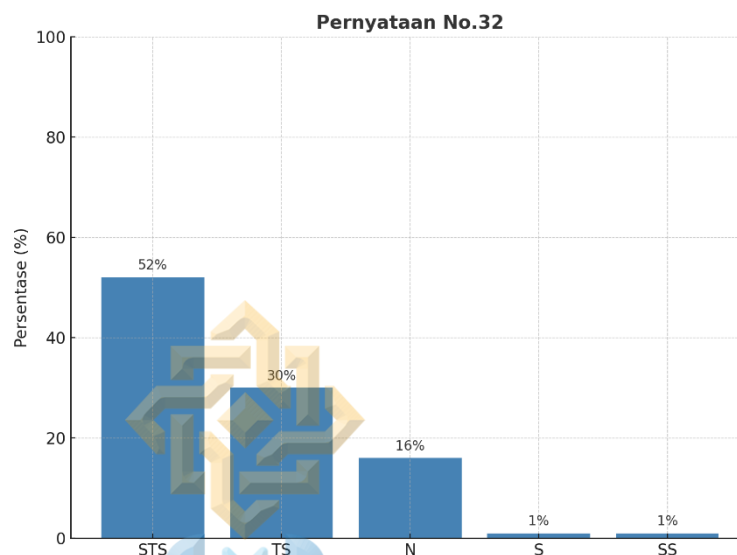


Diagram 4.53

Pada pernyataan nomor 32, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 1,0% menjawab setuju dan 1,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral

16,0%, tidak setuju 30,0%, dan sangat tidak setuju 52,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Sofiatul Khotimah menyampaikan bahwa *”fitur tidak berfungsi sebagaimana mestinya”*.²¹⁴ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan

²¹⁴ Sofiatul Khotimah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Bayu Riski menyampaikan bahwa *"fitur ini sangat membingungkan dan tidak informatif"*.²¹⁵ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap sangat tidak setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek masalah yang dihadapi terhadap pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa fitur yang berfungsi tidak sesuai dengan prosedur, yang sangat membingungkan dan tidak informatif.

2) Ketidakpahaman dengan Fitur yang Disediakan oleh WEB

SISTER

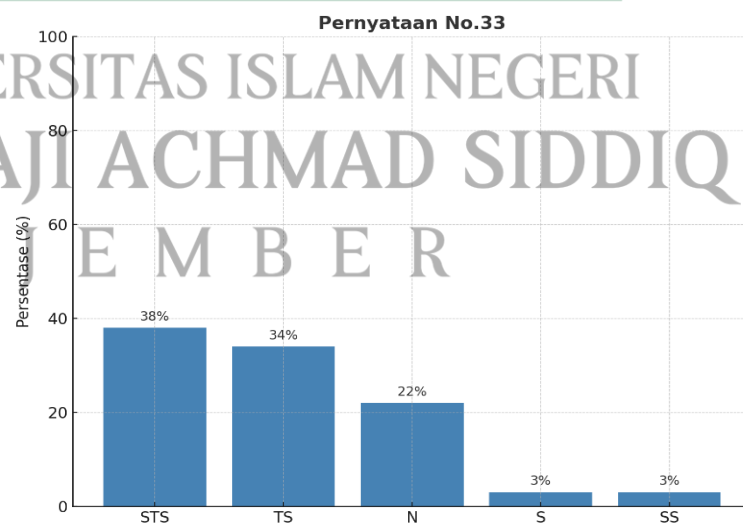


Diagram 4.54

²¹⁵ Bayu Riski, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 33, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 3,0%% menjawab setuju dan 3,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 22,0%, tidak setuju 34,0%, dan sangat tidak setuju 38,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Ahmad Zaqi Naqdan menyampaikan bahwa *"sering gagal memuat dan menyebabkan saya kehilangan data"*.²¹⁶ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

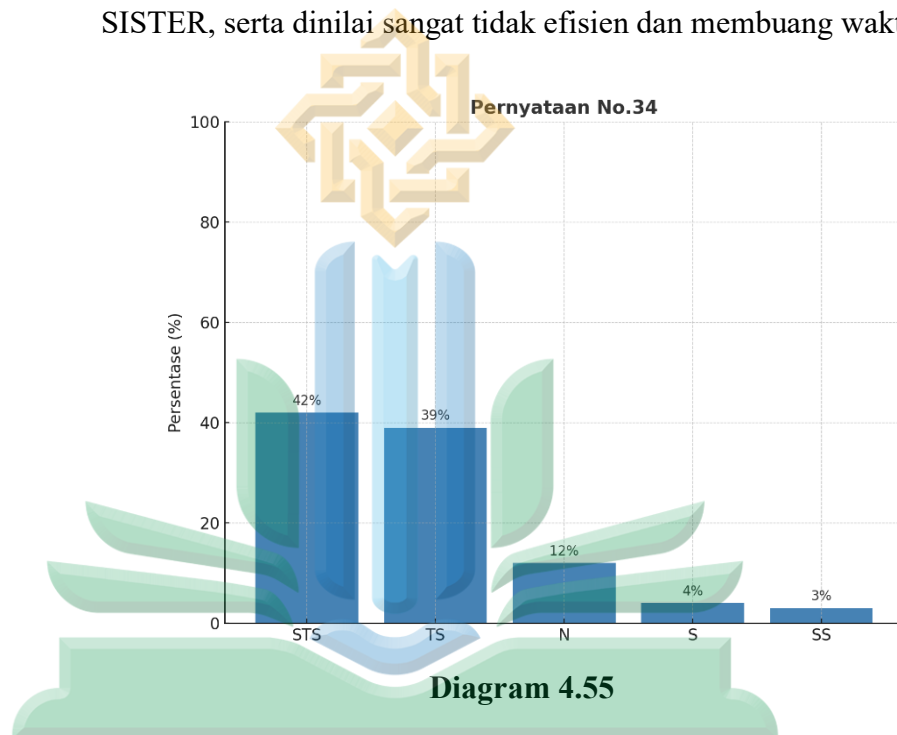
Responden bernama Meli Farah Nabila menyampaikan bahwa *"sangat tidak efisien dan membuang waktu"*.²¹⁷ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap sangat tidak

²¹⁶ Ahmad Zaqi Naqdan, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

²¹⁷ Meli Farah Nabila, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek ketidakpuasan dengan fitur yang disediakan oleh pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh seringnya sistem mengalami malfungsi yang mengakibatkan mahasiswa kehilangan data dalam layanan WEB SISTER, serta dinilai sangat tidak efisien dan membuang waktu.



Pada pernyataan nomor 34, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 4,0% menjawab setuju dan 3,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 12,0%, tidak setuju 39,0%, dan sangat tidak setuju 42,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Ainur Rovi Atur Rohmah menyampaikan bahwa *"saya harus mencari alternatif karena fitur ini tidak membantu"*.²¹⁸ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Rahmania Nurul menyampaikan bahwa *"sering muncul kesalahan teknis saat digunakan"*.²¹⁹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap sangat tidak setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek ketidakpuasan dengan fitur yang disediakan oleh pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa fitur yang tidak membantu mahasiswa, serta sering terjadinya kesalahan teknis ketika digunakan.

²¹⁸ Ainur Rovi Atur Rohmah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

²¹⁹ Rahmania Nurul, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

3) Tanggapan terhadap Keluhan

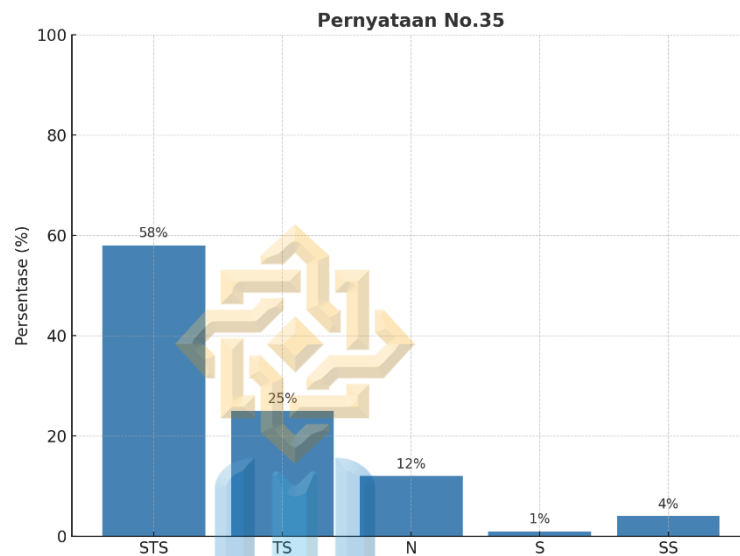


Diagram 4.56

Pada pernyataan nomor 35, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER.

Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 3,0% menjawab

setuju dan 4,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral

12,0%, tidak setuju 25,0%, dan sangat tidak setuju 58,0%. Hal ini

menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa

layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik,

meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Dina Islamiah menyampaikan bahwa

"respon sistem lambat dan membuat frustrasi".²²⁰ Hal ini

menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa

²²⁰ Dina Islamiah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia. Responden bernama Maulana Mahril Hidayatullah menyampaikan bahwa *”pernah mengalami error ringan tapi masih bisa digunakan”*.²²¹ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap sangat tidak setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek tanggapan terhadap keluhan oleh pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh respon yang diberikan oleh sistem yang sangat lambat, sehingga membuat mahasiswa frustrasi, serta sering terjadinya error ringan ketika digunakan.

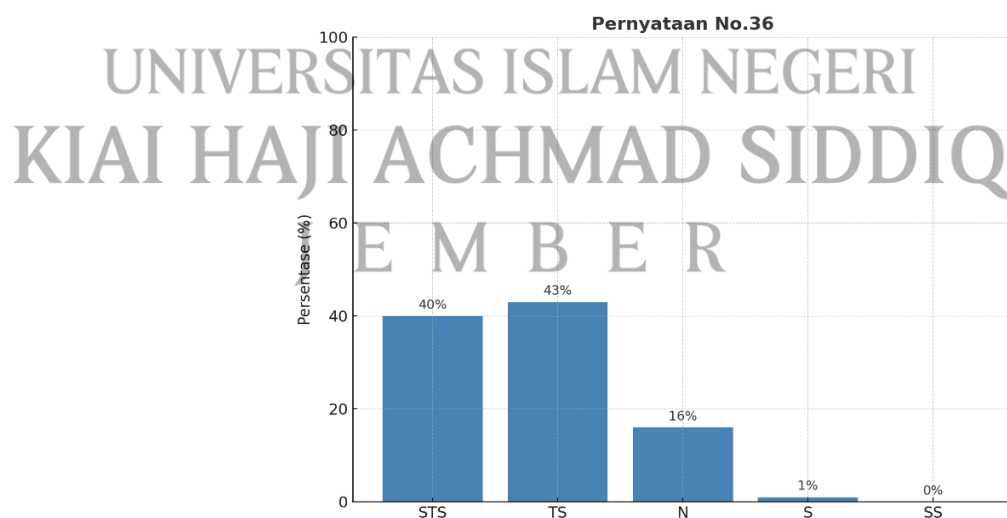


Diagram 4.57

²²¹ Maulana Mahril Hidayatullah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

Pada pernyataan nomor 36, mahasiswa diminta memberikan tanggapan terhadap salah satu aspek pelayanan WEB SISTER. Berdasarkan diagram batang, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respons positif dengan 1,0% menjawab setuju dan 0,0% sangat setuju. Sebagian lainnya bersikap netral 16,0%, tidak setuju 43,0%, dan sangat tidak setuju 40,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa bahwa layanan yang dimaksud pada pernyataan ini berjalan cukup baik, meskipun tetap ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Responden bernama Ahmad Zaqi Naqdan menyampaikan bahwa *"fitur sering gagal memuat informasi dengan benar"*.²²² Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Responden bernama Ummul Khairiyah menyampaikan bahwa *"sistem kadang tidak menyimpan data dengan baik"*.²²³ Hal ini menunjukkan adanya pengalaman langsung dari mahasiswa terkait dengan sistem, baik dari sisi kemudahan akses, kestabilan sistem, maupun kejelasan fitur yang tersedia.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa menunjukkan sikap tidak setuju terhadap kepuasan mereka dalam aspek tanggapan terhadap

²²² Ahmad Zaqi Naqdan, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

²²³ Ummul Khairiyah, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 28 Juni 2025.

keluhan oleh pelayanan WEB SISTER. Hal ini disebabkan oleh seringnya sistem gagal dalam memuat informasi yang dibutuhkan, serta sering kali tidak dapat menyimpan data mahasiswa dengan baik.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan analisis data menggunakan 2 cara, yaitu sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif data dapat menghasilkan informasi mengenai masing-masing variabel, yaitu Pelayanan WEB SISTER (X) dan Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y), beserta kategori dan frekuensinya sebagai berikut:

a. Pelayanan WEB SISTER (X)

Variabel pelayanan WEB SISTER diukur melalui kuesioner yang telah didistribusikan kepada 67 responden. Selanjutnya, hasil dari kuesioner tersebut diberikan skor dan dianalisis lebih lanjut. Skor yang diperoleh dari variabel ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Total Skor Pelayanan WEB SISTER

Responden	Total Skor	Responden	Total Skor
Responden 1	105	Responden 8	105
Responden 2	105	Responden 9	93
Responden 3	105	Responden 10	99
Responden 4	105	Responden 11	105
Responden 5	105	Responden 12	105
Responden 6	105	Responden 13	105
Responden 7	105	Responden 14	100
Responden 15	105	Responden 41	90
Responden 16	105	Responden 42	88

Responden 17	105	Responden 43	86
Responden 18	102	Responden 44	102
Responden 19	105	Responden 45	95
Responden 20	104	Responden 46	84
Responden 21	104	Responden 47	89
Responden 22	105	Responden 48	80
Responden 23	105	Responden 49	85
Responden 24	105	Responden 50	88
Responden 25	97	Responden 51	86
Responden 26	105	Responden 52	100
Responden 27	105	Responden 53	85
Responden 28	105	Responden 54	84
Responden 29	95	Responden 55	100
Responden 30	89	Responden 56	82
Responden 31	95	Responden 57	89
Responden 32	91	Responden 58	105
Responden 33	88	Responden 59	99
Responden 34	90	Responden 60	93
Responden 35	105	Responden 61	88
Responden 36	99	Responden 62	87
Responden 37	86	Responden 63	87
Responden 38	80	Responden 64	98
Responden 39	88	Responden 65	90
Responden 40	83	Responden 66	74
		Responden 67	82

Berikut merupakan data *statistics* terkait variabel pelayanan WEB SISTER yang dihitung menggunakan *SPSS for windows version 30*.

Tabel 4.2
Total Skor Pelayanan WEB SISTER *SPSS for windows version 30*
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total	67	74	105	95.66	8.966
Valid N (listwise)	67				

(Sumber: pengolahan data *SPSS for windows version 30*).

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai terkecil dari variabel pelayanan WEB SISTER adalah 74, dan Skor Tertingginya yaitu 105. Kemudian untuk frekuensi hasil angket pelayanan WEB SISTER dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} \\
 &= \frac{105 - 21}{5} \\
 &= \frac{84}{5} = 16,8 = 17
 \end{aligned}$$

Sehingga diperoleh nilai interval pada variabel pelayanan WEB SISTER, sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tingkat Pencapaian Skor Pada Variabel
Pelayanan WEB SISTER (X)

No.	Tingkat Pencapaian Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	88-105	Sangat Setuju	52	77,7 %
2.	71-87	Setuju	15	22,3 %
3.	54-70	Netral	-	-
4.	38-53	Tidak Setuju	-	-
5.	21-37	Sangat Tidak Setuju	-	-
			67	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa skor dengan frekuensi terbanyak adalah kategori sangat setuju, yaitu sebanyak 52

responden atau 77,7%. Kemudian untuk kategori setuju sebanyak 15 responden atau 22,3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan WEB SISTER dinyatakan sangat setuju.

b. Kepuasan Akademik Mahasiswa

Variabel Kepuasan Akademik Mahasiswa diukur melalui kuesioner yang telah didistribusikan kepada 67 responden. Selanjutnya, hasil dari kuesioner tersebut diberikan skor dan dianalisis lebih lanjut. Skor yang diperoleh dari variabel ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Total Skor Pelayanan Kepuasan Akademik Mahasiswa

Responden	Total Skor	Responden	Total Skor
Responden 1	108	Responden 35	108
Responden 2	106	Responden 36	100
Responden 3	106	Responden 37	85
Responden 4	104	Responden 38	82
Responden 5	100	Responden 39	90
Responden 6	108	Responden 40	85
Responden 7	100	Responden 41	93
Responden 8	108	Responden 42	90
Responden 9	90	Responden 43	84
Responden 10	96	Responden 44	100
Responden 11	100	Responden 45	97
Responden 12	103	Responden 46	88
Responden 13	101	Responden 47	89
Responden 14	104	Responden 48	84
Responden 15	105	Responden 49	86
Responden 16	108	Responden 50	85
Responden 17	103	Responden 51	89
Responden 18	100	Responden 52	101
Responden 19	104	Responden 53	88
Responden 20	100	Responden 54	85
Responden 21	104	Responden 55	103
Responden 22	103	Responden 56	84
Responden 23	104	Responden 57	84
Responden 24	102	Responden 58	107
Responden 25	97	Responden 59	101
Responden 26	109	Responden 60	98
Responden 27	100	Responden 61	83
Responden 28	102	Responden 62	92
Responden 29	92	Responden 63	90
Responden 30	85	Responden 64	100
Responden 31	94	Responden 65	94
Responden 32	90	Responden 66	74
Responden 33	85	Responden 67	83
Responden 34	90		

Berikut merupakan data statistic terkait variabel pelayanan WEB

SISTER yang dihitung menggunakn *SPSS for windows version 30*.

Tabel 4.5
Total Skor Kepuasan Akademik Mahasiswa SPSS for windows
version 30

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total	67	74	109	95.72	8.712
Valid N (listwise)	67				

(Sumber: pengolahan data SPSS for windows version 30).

Berdasarkan tabel diatas, data dilihat bahwa nilai terkecil dari variabel Kepuasan Akademik Mahasiswa adalah 74, dan skor tertinggi yaitu 109. Kemudian untuk frekuensi hasil angket kepuasan akademik mahasiswa dapat dilihat sebagai berikut:

Jumlah 36 item pertanyaan, untuk skor tertinggi yang diperoleh dari jumlah item pertanyaan dikalikan dengan skor tertinggi, yaitu $36 \times 5 = 180$ sedangkan untuk skor terendah, yaitu $36 \times 1 = 36$.

Maka, jumlah interval dari variabel gaya kepemimpinan transformasional dapat dilihat dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} \\
 &= \frac{180 - 36}{5} \\
 &= \frac{144}{5} = 28,8 = 29
 \end{aligned}$$

Sehingga diperoleh nilai interval pada variabel pelayanan WEB SISTER, sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tingkat Pencapaian Skor pada Variabel
Kepuasan Akademik Mahasiswa (X)

No.	Tingkat Pencapaian Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	151-180	Sangat Setuju	-	-
2.	121-150	Setuju	-	-
3.	92-120	Netral	40	59,8 %
4.	63-91	Tidak Setuju	27	40,2 %
5.	36-62	Sangat Tidak Setuju	-	-
			67	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa skor dengan frekuensi terbanyak adalah kategori netral, yaitu sebanyak 40 responden atau 59,8%. Kemudian untuk kategori tidak setuju sebanyak 27 responden atau 40,2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan akademik mahasiswa dinyatakan netral.

2. Analisis Inferensial

Sebelum membahas mengenai pengujian hipotesis, penting untuk melakukan uji prasyarat terlebih dahulu. Berikut ini adalah empat uji prasyarat yang perlu dilaksanakan, antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji data variabel independen X dan data variabel dependen Y dalam persamaan regresi yang telah dihasilkan, dengan tujuan untuk menentukan apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak normal, disertai dengan penjelasan, sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig. > 0,05. Maka data berdistribusi normal
- 2) Jika nilai Sig. < 0,05. Maka data tidak berkontribusi normal

Berikut adalah hasil perhitungan uji normalitas dengan menggunakan uji *one-sample Kolmogorov Smirnov* Tes dengan bantuan *SPSS For Windows Version 30*.

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.80630663
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.064
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.566
	99% Confidence Interval Lower Bound	.554
	Upper Bound	.579

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

(Sumber: pengolahan data *SPSS for windows version 30*).

Dari tabel hasil output *SPSS for windows 30* diatas, terlihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200. Yang artinya $0,200 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengidentifikasi keberadaan model deret waktu yang sesuai. Regresi yang bebas dari autokorelasi ditandai dengan nilai koefisien yang berada dalam rentang 1,6120 -

2,388. Berikut ini adalah hasil uji autokorelasi yang dilakukan menggunakan *SPSS for Windows Version 30*.

Tabel 4.8
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.947 ^a	.896	.895	2.828	2.115

a. Predictors: (Constant), Pelayanan WEB SISTER (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y)

(Sumber: pengolahan data *SPSS for windows version 30*).

Diketahui hasil uji autokorelasi adalah 2.115 Sesuai dengan rumus pengujian autokorelasi yaitu regresi yang bebas dari terjadinya autokorelasi adalah dengan adanya nilai koefisien diantara 1,6120-2,388. Maka dapat disimpulkan bahwa pada data ini tidak terjadi autokorelasi.

c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merujuk pada kondisi di mana terdapat korelasi antara variabel independen, atau di mana variabel independen tidak bersifat saling bebas. Ukuran (kualitas) yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya multikolonieritas adalah faktor inflasi varians (VIF). Pada umumnya, jika $VIF > 10$ atau toleransi $< 0,10$ maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.716	3.730		2.069	.043		
	Pelayanan WEB SISTER (X)	.920	.039	.947	23.695	<.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y)

(Sumber: pengolahan data SPSS for windows version 30).

Berdasarkan tabel diatas didapati nilai VIF sebesar 1,000. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF pada penelitian ini $> 0,10$ jadi dapat dikatakan bahwa pada data ini tidak terdapat gejala multikolinieritas pada pengamatan model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksemaan varian dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan menggunakan SPSS for Windows Version 30.

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.211	1.954		.108	.914
	Pelayanan WEB SISTER (X)	.023	.020	.136	1.106	.273

a. Dependent Variable: ABS_RES

(Sumber: pengolahan data SPSS for windows version 30).

Dari tabel diatas hasil uji heterokedastisitas diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan = 0,273. Sesuai dengan kriteria pengambilan

keputusan pada uji heteroskedastisitas, jika nilai $Sig > 0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Pada data ini diketahui bahwa $0,273 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada pengamatan model regresi.

3. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis Regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H_a : Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Pelayanan WEB SISTER Dengan Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh yang signifikan Antara Pelayanan WEB SISTER Dengan Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pelayanan web sister dengan kepuasan akademik mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024 fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan universitas islam negeri kiai haji achmad siddiq jember. Berikut ini adalah output dari analisis regresi linier

sederhana yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS for Windows Versi 30*.

Tabel 4.11
Variabel Entered/Removed

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan WEB SISTER (X) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y)

b. All requested variables entered.

(Sumber: pengolahan data *SPSS for windows version 30*).

Tabel Variables Entered/Removed di atas menjelaskan variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Dalam konteks ini, variabel yang dimasukkan adalah Pelayanan WEB SISTER sebagai variabel independen dan Kepuasan Akademik Mahasiswa sebagai variabel dependen, dengan metode yang diterapkan adalah metode enter.

Tabel 4.12
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 ^a	.896	.895	2.828

a. Predictors: (Constant), Pelayanan WEB SISTER (X)

(Sumber: pengolahan data *SPSS for windows version 30*).

Tabel Model Summary diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,947. Dari output tersebut diperoleh

koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,896 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh Pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa adalah sebesar 89,6%.

Tabel 4.13
Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4489.838	1	4489.838	561.474	<,001 ^b
	Residual	519.774	65	7.997		
	Total	5009.612	66			

a. Dependent Variable: Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan WEB SISTER (X)

(Sumber: pengolahan data SPSS for windows version 30).

Dari tabel ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} = 561,474$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Pelayanan WEB SISTER dengan kata lain ada pengaruh variabel gaya Pelayanan WEB SISTER (X) terhadap Kepuasan akademik mahasiswa (Y).

Tabel 4.14
Coefficients

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.716	3.730		.043
	Pelayanan WEB SISTER (X)	.920	.039	.947	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Akademik Mahasiswa (Y)

(Sumber: pengolahan data SPSS for windows version 30).

Tabel Coefficients diatas dapat diketahui bahwa nilai constant (a) sebesar 7,716 sedangkan nilai Pelayanan WEB SISTER (b) koefisien

regresi sebesar 0,920 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$y = a + bx$$

$$y = 7,716 + 0,920$$

Persamaan regresi linier sederhana diatas dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 7,716 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan akademik mahasiswa sebesar 7,716.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,920 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pelayanan WEB SISTER maka nilai Kepuasan akademik mahasiswa bertambah sebesar 0,920. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Untuk menguji kevalidan persamaan regresi linier sederhana digunakan pengambilan keputusan berdasarkan pada dua cara yaitu uji t dan teknik probabilitas sebagai berikut:

- a. Uji T

Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut:

- 1) Membuat Hipotesis Dalam Bentuk Kalimat

H_a : Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Pelayanan WEB SISTER Dengan Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah

Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiyai Haji Achmad Siddiq Jember.

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh yang signifikan Antara Pelayanan WEB SISTER Dengan Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiyai Haji Achmad Siddiq Jember.

2) Kaidah Pengujian

a) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jadi, dari tabel Coefficients diperoleh nilai $t_{hitung}=8,117$.

Nilai t_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel *t-student*.

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= (\alpha/2)(n-2) \\ &= (0,05/2) (67-2) \end{aligned}$$

$$= (0,025) (65)$$

$$= 1,625$$

a) Membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung}

Ternyata $t_{hitung} = 23,695 > t_{tabel} = 1,625$ maka H_0 ditolak dan H_a

diterima.

b) Membuat keputusan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

Maka berdasarkan hasil dari uji t diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024..

4. Teknik Probabilitas

Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengambilan keputusan menggunakan teknik probabilitas yaitu sebagai berikut:

a. Membuat Hipotesisi Dalam Bentuk Kalimat

H_a : Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Pelayanan WEB SISTER Dengan Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiyai Haji Achmad Siddiq Jember.

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh yang signifikan Antara Pelayanan WEB SISTER Dengan Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiyai Haji Achmad Siddiq Jember.

b. Menentukan Kriteria Pengujian

a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a : diterima.

b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Sehingga, dari tabel coefficients (a) diperoleh nilai signifikansi 0,001. Karena uji dua sisi maka nilai α nya dibagi 2, sehingga nilai $\alpha = 0,05/2 = 0,025$.

c. Membuat Keputusan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa.

Maka, berdasarkan teknik probabilitas diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa proram studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024.

D. Pembahasan

Bagian pembahasan dalam penelitian ini memuat penjelasan mengenai hasil analisis deskriptif dan analisis inferensial yang telah diperoleh sebagai berikut:

1. Pelayanan WEB SISTER Bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 67 responden yang terdiri dari mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024, yang mencakup 21 item pertanyaan. Ditemukan bahwa pelayanan WEB SISTER menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Hal ini ditampilkan dalam tabel frekuensi skor dan kategori data yang berkaitan dengan pelayanan WEB SISTER tersebut. setiap responden memiliki persepsi yang berbeda terhadap

pelayanan WEB SISTER bagi mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024. Sebanyak 52 responden (77,7% responden) berada dalam kategori sangat setuju, sementara 15 responden (22,3% responden) berada dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan WEB SISTER memiliki pengaruh yang signifikan, terutama dalam kategori sangat setuju.

Tingginya persentase kategori sangat setuju menunjukkan bahwa mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2024 menerima dan merasakan manfaat dari pelayanan WEB SISTER dalam menunjang aspek akademik mereka.

Pernyataan tersebut sejalan dengan pandangan yang diungkapkan oleh Kotler bahwa pelayanan adalah keseluruhan ciri atau sifat suatu produk atau pelayanan dimana hal itu berpengaruh terhadap kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat.²²⁴ Dalam konteks WEB SISTER, kualitas pelayanan dapat dilihat dan dirasakan melalui kemudahan navigasi, kejelasan informasi akademik, kecepatan akses, serta fungsi-fungsi digital lain yang mendukung kegiatan perkuliahan. Ketika mahasiswa menyatakan sangat setuju, hal itu menunjukkan bahwa berbagai ciri pelayanan tersebut telah memenuhi bahkan melampaui kebutuhan mereka, baik kebutuhan eksplisit seperti

²²⁴ Yehu Wangsajaya et al., *Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan* (Makassar: PT. Nas Media Indonesia, 2023).

https://books.google.co.id/books?id=ibbYEAAQBAJ&pg=PA29&dq=Monograf+Model+Pengukuran+Kualitas+Layanan+Publik+Dengan+Indikator+Presisi+Polri+Berbasis+Kecerdasan+Buatan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwj3ptiU9v6MAxXiyzgGHVnDJYUQ6AF6BAgHEAM.

akses KRS, KHS, dan jadwal kuliah, maupun kebutuhan implisit seperti kenyamanan, efisiensi waktu, dan kejelasan informasi akademik.

Jika dikaitkan lebih dalam dengan teori Kotler, maka persepsi sangat setuju dari mayoritas responden menegaskan bahwa pelayanan WEB SISTER memiliki kualitas yang kuat dalam aspek fungsionalitas, keandalan, dan kemanfaatan. Mahasiswa sebagai pengguna merasakan bahwa sistem tersebut mampu memberikan pengalaman positif dan memenuhi standar pelayanan digital yang ideal. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa karakteristik pelayanan WEB SISTER selaras dengan konsep pelayanan berkualitas menurut Kotler, yaitu pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi juga memberikan nilai lebih melalui pengalaman penggunaan yang efektif.

Keterkaitan hasil penelitian ini menjadi semakin kuat ketika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang juga membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Misalnya, penelitian oleh Zulfa Haitan Rachman yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan web berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FIKOM UNISBA²²⁵. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana mahasiswa MPI juga menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan digital yang mereka gunakan selama masa perkuliahan berlangsung. Hal yang sama juga terlihat pada penelitian Dani Agung

²²⁵ Zulfa, Haitan Rachman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom Unisba," *Business Innovation & Entrepreneurship Journal* 2(3) (2020), <https://doi.org/10.35899/biej.v2i3.147>.

Wicaksono dan Ninik Sri Rahayu, yang menyatakan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pada layanan akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa²²⁶. Dalam konteks WEB SISTER, aspek-aspek tersebut terwujud melalui kemudahan penggunaan, kecepatan respon sistem, kejelasan informasi akademik, serta tampilan antar muka yang memadai bagi pengguna.

Selain itu, penelitian Wahib Assyahri dan Mardaus, menegaskan bahwa kualitas pelayanan akademik memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan mahasiswa dengan angka persentase yang tinggi.²²⁷ Penelitian tersebut sangat konsisten dengan temuan pada penelitian ini yang memperlihatkan bahwa pelayanan WEB SISTER secara langsung mendukung kelancaran administratif dan akademik mahasiswa, sehingga berimplikasi pada tingkat kepuasan yang tinggi. Bahkan, meskipun beberapa penelitian terdahulu dilakukan di konteks marketplace seperti Shopee atau Bukalapak, terdapat kesamaan penting bahwa kualitas pelayanan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Didik Kurniawan dan Rita Dwi Saputri, hal ini menguatkan bahwa layanan berbasis web, baik dalam konteks komersial maupun akademik, tetap memiliki prinsip yang sama: semakin baik kualitas pelayanannya, semakin tinggi tingkat

²²⁶ Dani, Agung Wicaksono and Wilujeng, Ninik, Sri Rahayu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Banyuwangi," *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) Ke-VII* 7(2) (2021).

²²⁷ Wahib Assyahri and Mardaus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang," *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik* 5(3) (2023), <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>.

kepuasan penggunaanya²²⁸. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan WEB SISTER terbukti efektif dan relevan dalam mendukung aktivitas akademik mahasiswa.

2. Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 terhadap Pelayanan WEB SISTER

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran angket mengenai kepuasan akademik mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024 terhadap pelayanan web sister, yang melibatkan 67 responden dan 36 item pertanyaan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan akademik mahasiswa di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember berada pada kategori netral, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 59,8% dengan jumlah 40 responden. Sementara itu, kategori tidak setuju dengan rata-rata sebesar 40,2% dengan jumlah 27 responden.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember telah berupaya menyediakan pelayanan administrasi perkuliahan berbasis digital, namun pengalaman pengguna belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa. Artinya, pelayanan WEB SISTER belum mampu memberikan kepuasan optimal, sehingga mahasiswa cenderung merasakan pengalaman yang biasa saja (netral), bahkan sebagian merasa kurang puas.

²²⁸ Didik Kurniawan, "Pengaruh Kualitas Website, Pelayanan, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee," Universitas PGRI Semarang, 2022.

Hasil penelitian tersebut selaras dengan pendapat Tjiptono dalam Ermini yang menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah memakainya.²²⁹

Dalam konteks penelitian ini, tingginya persentase pada kategori netral mencerminkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan WEB SISTER hanya sesuai pada batas minimal harapan, belum memberikan pengalaman yang memuaskan atau melebihi ekspektasi mereka. Sementara itu, kategori tidak setuju menunjukkan adanya kelompok mahasiswa yang merasa bahwa kinerja WEB SISTER berada di bawah standar yang mereka harapkan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Mahasiswa yang berada pada kategori ini kemungkinan menghadapi kendala seperti gangguan sistem, lambatnya akses, tampilan yang kurang dinamis, atau fitur yang belum sepenuhnya mendukung kebutuhan akademik.

Kepuasan akademik mahasiswa tidak hanya bergantung pada nilai dan prestasi, tetapi juga pada keseluruhan pengalaman dalam mengelola aktivitas perkuliahan melalui sistem digital. Interaksi mahasiswa dengan WEB SISTER menyangkut aspek kejelasan informasi, aksesibilitas, kemudahan navigasi, kecepatan respon, dan ketepatan data akademik.

²²⁹ Ermini, Dina, Sri Nindiati, and Muhammad Kurniawan, "Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Atas Kualitas Layanan Akademik di Pusat Pelayanan Terpadu Universitas PGRI Palembang," *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 18(4) (2022): 471, <https://doi.org/10.31851/jmwe.v18i4.7441>.

Karena itu, ketika sistem belum mampu menjawab kebutuhan tersebut secara optimal, maka kepuasan akademik pun ikut terpengaruh.

Kesinambungan hasil penelitian ini dapat dilihat dari beberapa penelitian terdahulu yang juga menemukan bahwa kualitas pelayanan digital sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna. Misalnya, penelitian Zulfa Haitan Rachman dan penelitian Dani Agung Wicaksono & Ninik Sri Rahayu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan web berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.²³⁰ Penelitian-penelitian tersebut menegaskan bahwa apabila layanan digital tidak memenuhi harapan, baik dalam keandalan, ketepatan, maupun kemudahan, maka kepuasan akan menurun. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini, di mana pelayanan WEB SISTER belum memberikan kepuasan yang optimal sehingga menghasilkan dominasi kategori netral dan tidak setuju.

Penelitian lain seperti karya Wahib Assyahri & Mardaus, juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan akademik secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa²³¹. Sementara itu, penelitian-penelitian dalam konteks marketplace seperti yang dilakukan oleh Didik Kurniawan dan Rita Dwi Saputri, memperkuat prinsip yang sama, yaitu bahwa pengalaman pengguna yang tidak sesuai ekspektasi akan

²³⁰ Zulfa, Haitan Rachman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom Unisba," *Business Innovation & Entrepreneurship Journal* 2(3) (2020), <https://doi.org/10.35899/biej.v2i3.147>.

²³¹ Wahib Assyahri and Mardaus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang," *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik* 5(3) (2023), <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>.

menimbulkan ketidakpuasan²³². Dengan kata lain, baik dalam konteks *e-commerce* maupun layanan akademik digital, kepuasan selalu dipengaruhi oleh kesesuaian kinerja layanan dengan harapan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kinerja actual WEB SISTER menjadi penyebab utama munculnya kepuasan netral dan ketidakpuasan yang dirasakan. Selaras dengan teori Tjiptono, hal ini menjadi indikator penting bagi institusi untuk melakukan evaluasi, peningkatan fitur, serta pengembangan pelayanan digital yang lebih responsif dan sesuai kebutuhan mahasiswa.

3. Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Pada penelitian ini hasil dari analisis yang diperoleh dari penyebaran angket pada mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024 di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berjumlah 67 responden menunjukkan bahwa nilai dari $t_{hitung} 23,695 > t_{tabel} 1,625$ kemudian nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan

²³² Rita, Dwi Saputri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia" (Skripsi, Universitas Islam Riau, 2022), <https://repository.uir.ac.id/14196/1/185210466.pdf>.

Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penelitian ini memperoleh nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,947. Dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,896 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh Pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa adalah sebesar 89,6% dan 10,4% lainnya yang mempengaruhi terhadap kepuasan akademik mahasiswa yang berasal dari faktor lain diluar variabel yang diteliti serta tidak dapat dijelaskan langsung karena keterbatasan peneliti.

Temuan penelitian diatas menunjukkan bahwa pelayanan WEB SISTER memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan akademik mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024 di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Konstanta sebesar 7,716 menunjukkan bahwa tanpa adanya pelayanan WEB SISTER, tingkat kepuasan akademik mahasiswa berada pada nilai 7,716 dengan koefisien regresi 0,920. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan WEB SISTER akan sejalan dengan peningkatan kepuasan akademik mahasiswa. Dengan demikian, pelayanan WEB SISTER memainkan peran yang signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan akademik yang dialami oleh mahasiswa.

Menurut R.A Supriyono mengenai definisi pelayanan yaitu kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik

konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.²³³

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan WEB SISTER yang mencakup akses KRS, KHS, pengisian kartu ujian, jadwal perkuliahan, dan layanan administrasi digital lainnya menjadi faktor yang membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang tersedia.

Interpretasi ini menunjukkan bahwa pelayanan WEB SISTER bukan hanya sarana administrasi, tetapi merupakan elemen penting dalam membangun pengalaman akademik mahasiswa. Ketika sistem bekerja dengan baik, cepat, dan mudah digunakan, mahasiswa akan merasa terbantu, dihargai, dan dipermudah dalam aktivitas akademik mereka, sehingga memicu peningkatan kepuasan. Sebaliknya, kendala teknis atau ketidaksesuaian layanan dengan kebutuhan dapat menghambat proses akademik dan menurunkan kepuasan yang mereka rasakan.

Tidak hanya itu hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfaridho, di Universitas Malikussaleh Lhokseumawe. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa kualitas website, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bukalapak. Meskipun konteksnya adalah *e-commerce*, prinsip dasar yang ditemukan sangat relevan, yaitu kepuasan pengguna akan meningkat apabila kualitas pelayanan digital yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka.²³⁴

²³³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) 57.

²³⁴ Alfaridho, "Pengaruh Kualitas Website, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Bukalapak (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh)" (Skripsi, Universitas Malikussaleh, 2024), https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/505/5/ALFARIDHO_190410023_Pengaruh%20Kualitas%20Website%2C%20Harga%20dan%20Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan%20ECommerce%20Bukalapak%20%28Studi%20Kasus%20Pada%20Mahasiswa%20Universitas%20Malikussaleh%29.pdf

Keselarasan ini menunjukkan bahwa, baik dalam layanan digital komersial maupun layanan digital akademik seperti WEB SISTER, kualitas pelayanan tetap menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna. Pola ini juga memperkuat teori Supriyono yang menekankan bahwa pelayanan yang baik akan menciptakan kesan positif dan pada akhirnya menghasilkan kepuasan pengguna.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang telah dibahas pada bab

IV. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan WEB SISTER yang dirasakan oleh mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, berada dalam kategori sangat setuju dengam rata-rata sebesar 77,7%, yang berarti mayoritas mahasiswa angkatan 2024 memiliki pandangan positif terhadap pelayanan WEB SISTER yang dirasakan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan akademik mahasiswa yang dirasakan oleh mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, berada dalam kategori netral dengam rata-rata sebesar 59,8%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh WEB SISTER untuk membantu mahasiswa dalam proses perkuliahan secara digital.
3. Hasil penelitian ini menunjukkkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024

Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Hal ini dibuktikan dengan uji t yang didapati hasil t hitung sebesar $23,695 > t$ tabel sebesar 1,625, dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Besarnya pengaruh pelayanan WEB SISTER sebesar 89,6%, sementara itu 10,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar cakupan penelitian.

B. Saran-Saran

Setelah melaksanakan penelitian mengenai pengaruh yang signifikan antara pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, dapat menjadikan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik berbasis WEB SISTER, sehingga dapat menentukan strategi yang tepat dalam peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan.
2. Bagi Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai dasar dalam memperkuat sistem pelayanan akademik berbasis digital, khususnya melalui optimalisasi layanan WEB SISTER itu sendiri.
3. Bagi Pengelola WEB SISTER Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, untuk terus meningkatkan kualitas layanan sistem secara langsung pada aspek yang paling dirasakan mahasiswa, seperti

mempercepat akses sistem yang sering lambat, memperbaiki tampilan agar lebih sederhana dan mudah digunakan, serta memastikan data akademik seperti jadwal kuliah dan nilai diperbarui secara tepat waktu. Selain itu, pengelola perlu menambahkan fitur notifikasi otomatis agar mahasiswa tidak terlambat menerima informasi penting, serta menyediakan layanan bantuan yang aktif dan mudah dijangkau ketika mahasiswa mengalami kendala teknis. Perbaikan-perbaikan ini diharapkan dapat membuat WEB SISTER lebih nyaman dan efektif digunakan oleh mahasiswa dalam aktivitas akademik sehari-hari.

4. Bagi Kepala TIPD Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, untuk memperkuat infrastruktur teknologi, terutama pada bagian server, agar WEB SISTER mampu menampung lonjakan akses mahasiswa tanpa mengalami gangguan, khususnya pada masa KRS. TIPD juga perlu meningkatkan koordinasi dengan pengelola akademik di setiap fakultas agar pembaruan data yang masuk ke sistem dapat dilakukan lebih cepat dan konsisten. Selain itu, TIPD perlu memastikan adanya pemeliharaan sistem secara rutin guna mencegah error, sekaligus menyediakan dukungan teknis yang responsif apabila terjadi keluhan dari mahasiswa maupun dosen. Dengan dukungan infrastruktur dan pengawasan teknis yang baik, WEB SISTER dapat berfungsi lebih stabil dan berkualitas.
5. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambah variabel lain yang relevan, menggunakan metode penelitian yang berbeda (misalnya kualitatif atau mix-method),

atau memperbesar jumlah responden agar hasil penelitian lebih komprehensif dan generalizable.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Lendy, Zelvian. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
https://books.google.co.id/books?id=Z5ZCEAAQBAJ&pg=PA43&dq=Kepuasan+Pelanggan+%26+Pencapaian+Brand+Trust&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwidpr7_9v6MAxVLyDgGHY7V KUkQ6AF6BAgKEAM.
- Afrilliana, Nadia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang." *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 1(2) (2020): 48. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>.
- Alfaridho. "Pengaruh Kualitas Website, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Bukalapak (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh)." Skripsi, Universitas Malikussaleh, 2024.
https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/505/5/ALFARIDHO_190410023_Pengaruh%20Kualitas%20Website%2C%20Harga%20dan%20Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan%20E-Comeerce%20Bukalapak%20%28Studi%20Kasus%20Pada%20Mahasiswa%20Universitas%20Malikussaleh%29.pdf.
- Anggraini, Puspita, Fitria, Dewi, Aprianti, and Veria, Vilda, Ana Setyawati. "Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas." *JURNAL BASICEDU* 6 (4) (2022).
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>.
- Anisa, Nur, Aini, Abu Darim, Etty Widawati, Vanda, Kristia Gayatri, and Andri, Gastri Widjatmiko. "Ketidakpuasan Pelanggan Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Perilaku Beralih Merek (Brand Switching) Ke Produk Wardah." *Procedia Of Social Science and Humanities* 3(1) (2022): 536.
<https://doi.org/10.21070/pssh.v3i1.130>.
- Apriliana, and Sukaris. "Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara." *Jurnal Maneksi* 11(2) (2022): 501.
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>.
- Ariansyah, Putri, Marlina, and Khana Wijaya. "Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Berbasis Web: Studi Kasus: SD Negeri 18 Tanah Abang." *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi Dan Informatika* 2(3) (2021): 139. <https://doi.org/10.47747/jpsii.v2i3.562>.

- Assyahri, Wahib, and Mardaus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik* 5(3) (2023). <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>.
- Bessie, D, Juita, L. "Pengaruh Gaya Hidup Dan Kelompok Refererensi Terhadap Minat Membeli Ulang (Repurchase Intention) (Survei Pada Pelanggan The Kings Resto Kupang)." *TRANSFORMATIF: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Kewirausahaan* 10(1) (2021): 28. <https://doi.org/10.58300/transformatif.v10i1.162>.
- Dahlan. *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM Dan Budaya Organisasi*. Penerbit NEM, 2023. https://books.google.co.id/books?id=AL6nEAAAQBAJ&pg=PA63&dq=Kualitas+Pelayanan:+Manajemen+SDM+Dan+Budaya+Organisasi&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwiVlrfwv2MAxUv9jgGHXTXN4cQ6AF6BAGEEAM.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Panduan Implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Terintegrasi (SISTER)*. Jakarta, 2017.
- Efnita, Yul, Syaefulloh, and Suci Widana. "Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 14(2) (2021): 74. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v14i2.478>.
- Ermini, Dina, Sri Nindiati, and Muhammad Kurniawan. "Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Atas Kualitas Layanan Akademik Di Pusat Pelayanan Terpadu Universitas PGRI Palembang." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 18(4) (2022): 471. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v18i4.7441>.
- Evanda, Herlina, Daris Zunaida, and Karina, Utami Anastuti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Islam Malang)." *Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang* 12(1) (2023): 96. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/19808>.
- Fauzi, Muttaqin, Rizki, M., and Jakaria. "Pengaruh Mencari Variasi Dan Ketidakpuasan Pelanggan Terhadap Perpindahan Merek Produk Air Minum Kemasan Aqua Ke Le Minerale (Studi Kasus Warga Kecamatan Cibitung)." *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen* 6(2) (2024): 133. <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v6i2.466>.
- Girsang, Nitasri, Murawaty, Endang, Sulistya Rini, and Parapat Gultom. "The Effect of Brand Image and Product Quality on Re-Purchase Intention with

Customers Satisfaction as Intervening Variables in Consumers of Skincare Oriflame Users - A Study on Students of North Sumatra University, Faculty of Economics and Business.” *European Journal of Management and Marketing Studies* 5(1) (2022): 44. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3627548>.

Hafni, Sahir, Syafrida. *Metodologi Penelitian*. Medan: Penerbit KBM Indonesia, 2021.

Hamid, Rismawati, Djoko, Lesmana Radji, and Yulinda, L. Ismail. “Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan.” *Oikos-Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis* 13(1) (2020): 28. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>.

Hasil Observasi Peneliti Melalui Pengisian Kuesioner Melewati G-Form Oleh 63 Responden Pada 13 Mei 2025, n.d.

Hermawan Dani, *Diktat Statistika Pendidikan Dengan SPSS*, (Jember: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, 2020), 48.

Ibrahim, Malik, and Sitti, Marijam Thawil. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1) (2019): 178. <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fjrmb.ejournal-feuniat.net%2Findex.php%2FJRMB?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19>.

Ifansyah, Noor. “Analisis Berwujud (Tangible), Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance) Dan Empati (Empathy) (Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah (HST) Kalimantan Selatan.” *Kindai* 16(2) (2020): 224. <https://doi.org/10.35972/kindai.v16i2.392>.

Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

Irawan, Edi. “Manajemen Kualitas Pelayanan Nilai Dan Loyalitas Pelanggan : Suatu Kajian Literatur.” *Journal Economic Excellence Ibnu Sina* 1(4) (2023): 122–23. <https://doi.org/10.59841/excellence.v1i4.494>.

Irma, Ade, and Hendra Saputra. “Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan.” *Niagawan* 9(3) (2020): 166–67. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>.

- Kamalina, Siti, and Indriati Sumarni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intan Tour Dan Travel Tanjung." *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 4(1) (2021). <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Kurniawan, Didik. "Pengaruh Kualitas Website, Pelayanan, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee." *Universitas PGRI Semarang*, 2022.
- Machmud, Rizal. *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus Pada T3-Online)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.
- Mantu, Alansyah, H., Yulinda, L. Ismail, Zulfia, K. Abdussamad, and Idris, Yanto Niode. "Pengaruh Responsiveness Dan Tangible Terhadap Minat Beli Di Rumah Makan Mawar Sharon Kota Gorontalo." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2(10) (2023): 4048. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i10.1573>.
- Martiza, Nada, Shatara, and Dian Indriyani. "Studi Kasus: Dampak Keharmonisan Keluarga Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta." *NJMS: Nusantara Journal of Multidisciplinary Science* 1(11) (2024). <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>
- Mintarti, Mintarti Indartini and Mutaminah, *Analisis Data Kuantitatif (Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Korelasi Dan Regresi Linier Berganda)*, (Klaten: Penerbit Lakeisha, 2024), 15
- Muhith, Abd, Rachmad Baitulla, and Wahid Amirul. "Metodologi Penelitian." (Yogyakarta: Bildung, 2020), 80.
- Musrifah, Ai, M, Yani, Syaifei, and Umi Narimawati. "Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Sumber Daya Terintegrasi (SISTER) Terhadap Pencapaian Kinerja Dosen Tetap Di Lingkungan Universitas Suryakencana." *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri* 8 (2) (2024). <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v8i2.4045>
- Nur Oktaviana, Shaqia, Vina Apriliani, Windi Nova Novita, Sri Mulyeni, and Herlina Herlina. "Implementasi Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kampus." *Jurnal Soshum Insentif* 7, no. 1 (April 30, 2024): 53–62. <https://doi.org/10.36787/jsi.v7i1.1416>.
- Nurwulandari, Aisyah. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa." Skripsi, Universitas Satya Negara Indonesia, 2020. <http://repo.usni.ac.id/74/1/6550e55cf2416275daaa3e41576857db.pdf>.

- “Peraturan Menteri Pendidikan Kebudayaan, Riset Dan Teknologi Republik Indonesia No. 53 Tahun 2023, Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi,” n.d.
- Pramuditha, Rufina, Syarifah Hidayah, and Herning Indriastuti. “Pengaruh Service Quality, E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Konsumen (Studi Pada Konsumen Marketplace Shopee Di Kalimantan Timur).” *Jurnal Sketsa Bisnis* 8(2) (2021): 59–61. <https://doi.org/10.35891/jsb.v8i2.2632>.
- Pratiwi, Yuli, Anggreini, Riah, Ukur Ginting, Harold Situmorang, and Rianto Sitanggang. “Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis WEB Di SMP Rahmat Islamiyah.” *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial* 2(1) (2020): 28.
- Purwanto, Riyadi. “Penerapan Informasi Akademik (SIA) Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas Dan Efisiensi Pengelolaan Akademik Dan Non Akademik.” *Jurnal Teknologi Terapan* 3(2) (2017): 26. <https://jurnal.polindra.ac.id/index.php/jtt/article/view/58>.
- Rachman, Zulfa, Haitan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengenai Web Fikom Unisba.” *Business Innovation & Entrepreneurship Journal* 2(3) (2020). <https://doi.org/10.35899/biej.v2i3.147>.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Edited by Syahrani. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Saputri, Rita, Dwi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia.” Skripsi, Universitas Islam Riau, 2022. <https://repository.uir.ac.id/14196/1/185210466.pdf>.
- “Screenshot Dari Halaman Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, <https://Sister.Uinkhas.Ac.Id/>. Diakses Pada 02 Mei 2025,” n.d.
- Sekretariat Negara RI. *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*, n.d.
- Septiana, and Juhaini Alie. “Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang.” *Journal Management, Business, and Accounting* 22(2) (2023): 329. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2620>.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2017.

- Siyoto Sandu, and Sodik M Ali. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publisher, 2015.
- Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA, CV, 2013.
- Suprianto, Bambang. "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8(2) (2023): 127. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.
- Syeikh Az-Zarnuji. *Terjemah Ta'lim Muta'allim*. Surabaya: Mutiara Ilmu, 2009.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Jember*. Jember: UIN Kyai Haji Achmad Siddiq , 2024.
- Wahiddin, Ihsan. "Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Dalam Kita Alaalaa Karya Syeikh Al-Zarnuji Dan Relevansinya Terhadap Pendidikan Islam." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2021.
- Wangsajaya, Yehu, Muhammad Zarlis, Zakarias Situmorang, and Arief Wibowo. *Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan*. Makassar: PT. Nas Media Indonesia, 2023. https://books.google.co.id/books?id=ibbYEAAAQBAJ&pg=PA29&dq=Monograf+Model+Pengukuran+Kualitas+Layanan+Publik+Dengan+Indikator+Presisi+Polri+Berbasis+Kecerdasan+Buatan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwj3ptiU9v6MMaxXiyzgGHVnDJYUQ6AF6BAgHEAM.
- Wayan, Widana, I, and Muliana, Lia Putu. *Uji Prasyatan Analisis*. Pontianak: KLIK MEDIA, 2020.
- Wicaksono, Dani, Agung, and Wilujeng, Ninik, Sri Rahayu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Banyuwangi." *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) Ke-VII* 7(2) (2021).
- Widawati, Ety, and Siswohadi. "Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi." *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)* 4(10) (2020): 1502. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>.

- Wijaya, Hartono, Indrawan, and Dewi, Mustikasari Immanuel. "Pengaruh Reliability, Performance, Features, Conformance, Durability Terhadap Purchase Decision." *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 8(6) (2023): 614. <https://doi.org/10.37715/jp.v8i6.4305>.
- Yuliana, and Ita Purnama. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Ma Cabang Bima." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 4(2) (2021): 164. <https://doi.org/10.37479/jimb.v4i2.11598>.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

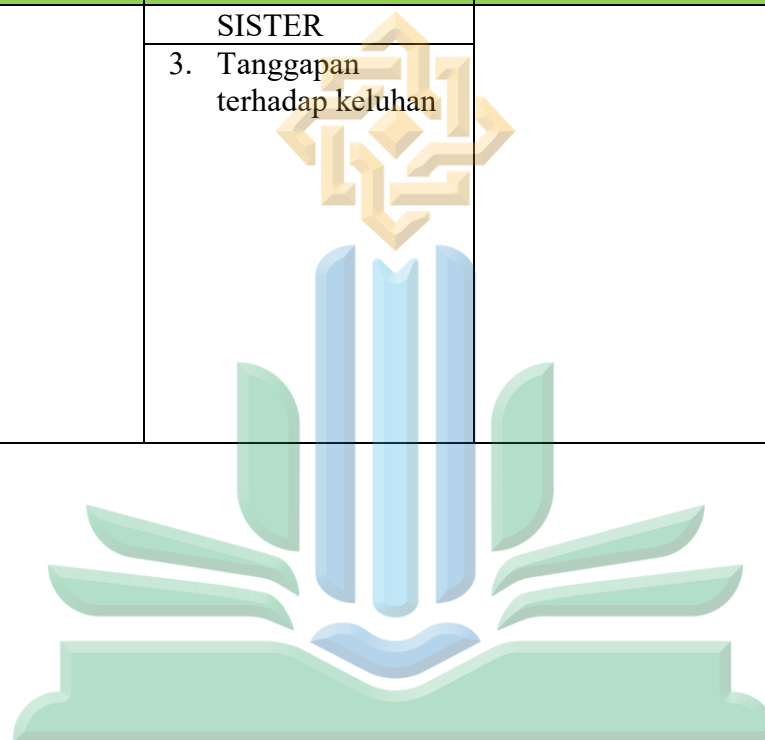
LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 : Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Study Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tabiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember	1. Pelayanan WEB SISTER	1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	1. Peralatan Pelayanan	(Seluruh Mahasiswa MPI Angkatan 2024) 1. Rekap hasil angket 2. Documentation (Voice Recordings, Photos, and Documents) 3. Interview Transcrip (Mahasiswa Angkatan 2024)	Approach: Quantitative Type: Regresi Intrument : 1. Angket (Utama) 2. Documentation Guidelines (Penunjang) 3. Interview Guidelines (Penunjang)	1. Bagaimana pelayanan WEB SISTER Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember bagi mahasiswa program study Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq jember? 2. Bagaimana kepuasan akademik dari
			2. Penampilan platfrom			
			3. Lokasi			
		2. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kecepatan akses			
			2. Pelayanan sesuai prosedur			
		3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kemudahan navigasi			
			2. Ketersediaan informasi			
		4. Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Kebutuhan Mahasiswa			
			2. Penangan keluhan			
		5. Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Pengtahuan			
			2. Keterampilan			
	2. Kepuasan Akademik Mahasiswa MPI Angkatan 2024	1. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) keseluruhan (<i>Overaal Customer Satisfaction</i>)	1. Kepuasan Umum			
			2. Pengalaman Positif			
			3. Pengalaman Negatif			
		2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	1. Kualitas Layanan 2. Kualitas Informasi			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
		<i>(Dimensions of Customer Satisfaction)</i>	3. Kualitas Interaksi			mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap pelayanan WEB SISTER?
		3. Kesesuaian Harapan	1. Perbandingan harapan dan realita			3. Adakah pengaruh dari pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa program study Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2024
			2. Fitur yang diharapkan			
			3. Kesesuaian dengan kebutuhan			
		4. Niat beli ulang <i>(Repurchase Intention)</i>	1. Keinginan menggunakan Kembali			
			2. Rekomendasi kepada teman			
			3. Kepercayaan kepada sister			
		5. Kesiediaan Merekomendasikan <i>(Willigness to remended)</i>	1. Alasan rekomendasi			
			2. Pengalaman positif yang mendorong untuk merekomendasikan			
			3. Kualitas yang dikenal			
		6. Ketidakpuasan pelanggan <i>(Costumer Dissatisfaction)</i>	1. Masalah yang dihadapi			
			2. Ketidakpuasan dengan fitur yang tersedia di			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
			SISTER			Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)
			3. Tanggapan terhadap keluhan			Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 2: Pedoman Wawancara

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
Pengaruh Pelayanan WEB Sister Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Study Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.	Pelayanan WEB Sister	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Peralatan Pelayanan	Pengelola WEB SISTER	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kesiapan infrastruktur atau peralatan pendukung dalam pengelolaan WEB SISTER, seperti server, jaringan, dan perangkat lainnya? 2. Apa upaya yang dilakukan untuk memastikan sistem tetap stabil dan minim gangguan teknis, terutama pada saat trafik tinggi seperti pengisian KRS? 	
			Penampilan Platform		<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada standar atau pedoman tertentu dalam mendesain tampilan antarmuka WEB SISTER agar tetap menarik dan <i>user – friendly</i>? 2. Seberapa sering dilakukan evaluasi atau pembaruan tampilan WEB SISTER untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna? 	
			Lokasi		<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana jaminan bahwa WEB SISTER dapat diakses secara optimal dari berbagai lokasi, baik dalam maupun luar kampus? 2. Apakah ada upaya atau kerja sama dengan pihak lain untuk 	

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
					mendukung aksesibilitas mahasiswa di daerah dengan koneksi internet terbatas?	
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kecepatan Akses		<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa strategi yang digunakan untuk memastikan WEB SISTER dapat diakses dengan cepat oleh seluruh mahasiswa, terutama saat mada sibuk seperti pengisian KRS atau pengumuman nilai? 2. Bagaimana pengelola memantau dan mengatasi masalah lambatnya akses atau downtime pada WEB SISTER? 	
			Pelayanan sesuai prosedur		<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pengelolaan WEB SISTER sudah mengikuti prosedur operasional standar (SOP) yang ditetapkan universitas? Jika ya, bagaimana penerapan SOP tersebut dalam pelayanan harian? 2. Bagaimana proses evaluasi dan perbaikan prosedur pelayanan dilakukan agar tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi? 	
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemudahan Navigasi		<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengelola memastikan bahwa WEB SISTER mudah dinavigasi oleh pengguna, khususnya 	

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
					<p>mahasiswa baru atau yang belum terbiasa dengan sistem?</p> <p>2. Apakah ada proses uji coba atau masukan pengguna (<i>user feedback</i>) yang digunakan untuk menyederhanakan navigasi antarmuka WEB SISTER?</p>	
			Ketersediaan Informasi		<p>1. Bagaimana prosedur pengelola dalam memastikan bahwa informasi akademik seperti jadwal kuliah, nilai, dan pengumuman selalu diperbarui secara tepat waktu di WEB SISTER?</p> <p>2. Jika terjadi keterlambatan atau kesalahan informasi di WEB SISTER, apa langkah cepat yang dilakukan oleh pengelola untuk mengatasinya?</p>	
		Empati (<i>Empathy</i>)	Kebutuhan Mahasiswa		<p>1. Bagaimana cara pengelola WEB SISTER mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dalam penggunaan platform, seperti fitur yang paling dibutuhkan atau diakses?</p> <p>2. Apakah ada forum, survei, atau media komunikasi yang digunakan untuk menampung masukan mahasiswa terkait</p>	

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
			Penanganan Keluhan		<p>pengembangan WEB SISTER?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana alur penanganan keluhan mahasiswa terkait gangguan teknis atau kesalahan data pada WEB SISTER? 2. Apakah pengelola memiliki tim khusus atau mekanisme tertentu untuk menjamin keluhan mahasiswa ditangani secara cepat dan ramah? 	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Sejauh mana tim pengelola memahami sistem WEB SISTER secara teknis maupun fungsional untuk menjamin kelancaran operasional? 2. Apakah tim pengelola mendapatkan pelatihan atau pembaruan pengetahuan secara berkala terkait pengelolaan sistem informasi akademik? 	
			Keterampilan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana anda menilai keterampilan teknis tim dalam menangani <i>error</i>, pembaruan sistem, dan permintaan pengguna? 2. Apa saja langkah peningkatan keterampilan yang telah dilakukan untuk memastikan tim mampu memberikan pelayanan terbaik? 3. 	

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
	Kepuasan Akademik Mahasiswa	Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>Overaal Customer Satiffaction</i>)	Kepuasan umum	Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2024	1. Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap layanan WEB SISTER selama ini? 2. Apakah WEB SISTER sudah memenuhi ekspektasi anda sebagai mahasiswa dalam mendukung kegiatan akademik?	
			Pengalaman positif		1. Bisa ceritakan pengalaman positif anda saat menggunakan WEB SISTER? Apa yang paling membantu atau memudahkan? 2. Fitur apa yang menurut anda paling bermanfaat dan membuat anda merasa puas dengan WEB SISTER?	
			Pengalaman negatif		1. Apakah anda pernah merasa kecewa atau kesulitan saat menggunakan WEB SISTER? Bisa diceritakan kapan dan dalam kondisi apa itu terjadi? 2. Bagaimana tanggapan atau solusi yang anda terima ketika mengalami masalah tersebut? Apakah penanganannya memuaskan?	
		Dimensi kepuasan pelanggan (<i>Dimensions of Consumer</i>)	Kualitas layanan		1. Bagaimana anda menilai kualitas layanan yang diberikan oleh WEB SISTER secara umum? Apakah sistem berjalan	

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
		<i>Satisfaction)</i>			lancar sesuai harapan? 2. Apakah layanan pada WEB SISTER terasa cepat, tepat, dan mudah diakses?	
			Kualitas informasi		1. Apakah informasi yang tersedia di WEB SISTER selalu akurat dan up – to – date menurut anda? 2. Apakah anda pernah mengalami kebingungan karena informasi di WEB SISTER kurang jelas atau tidak lengkap?	
			Kualitas interaksi		1. Apakah anda merasa dilayani dengan baik ketika menghubungi pihak pengelola WEB SISTER terkait suatu masalah? 2. Bagaimana pengalaman anda berinteraksi dengan sistem WEB SISTER itu sendiri? Apakah antarmukanya ramah pengguna dan mudah dipahami?	
		Kesesuaian Harapan	Perbandingan harapan dan realita		1. Sebelum menggunakan WEB SISTER, apa harapan anda terhadap sistem ini? Apakah harapan tersebut terpenuhi? 2. Setelah menggunakan WEB SISTER, adakah perbedaan yang anda rasakan antara	

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
					harapan dan kenyataan? Bisa dijelaskan?	
			Fitur yang diharapkan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada fitur tertentu yang menurut anda seharusnya tersedia di WEB SISTER namun belum ada sampai sekarang? 2. Jika diberi kesempatan memberi masukan, fitur atau layanan apa yang ingin anda tambahkan di WEB SISTER agar lebih bermanfaat? 	
			Kesesuaian dengan kebutuhan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut anda, apakah WEB SISTER sudah cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan akademik anda, seperti akses nilai, KRS, dan jadwal perkuliahan? 2. Apakah WEB SISTER terasa relevan dan sesuai dengan aktivitas akademik anda sehari – hari sebagai mahasiswa MPI? 	
		Niat beli ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	Keinginan menggunakan kembali		<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda memiliki keinginan untuk terus menggunakan WEB SISTER dalam aktivitas akademik anda di masa mendatang? Mengapa? 2. Menurut anda, apa yang membuat anda tetap memiliki keinginan menggunakan WEB SISTER dibandingkan sistem lain (jika 	

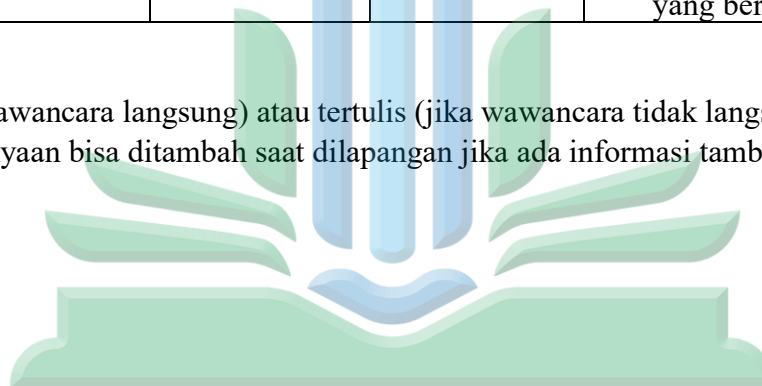
Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
			Rekomendasi kepada teman		tersedia)? 1. Apakah anda bersedia merekomendasikan penggunaan WEB SISTER kepada teman anda? Mengapa atau mengapa tidak? 2. Apa hal paling menonjol dari WEB SISTER yang menurut anda layak direkomendasikan kepada mahasiswa lain	/
			Kepercayaan kepada SISTER		1. Sejauh mana anda percaya bahwa data dan proses akademik anda aman dan terjamin saat menggunakan WEB sister 2. Apakah anda merasa akin bahwa WEB SISTER dikelola secara rofesional dan dapat diandalkan dalam jangka panjang?	
		Kesedian Merekomendasikan (<i>Willignes to Recommended</i>)	Alasan rekomendasi		1. Apa alasan utama anda bersedia (atau tidak) merekomendasikan WEB SISTER kepada teman atau mahasiswa lain? 2. Menurut anda, apa manfaat paling signifikan dari WEB SISTER yang layak dijadikan alasan untuk merekomendasikannya?	
			Pengalaman positif yang		1. Apakah anda memiliki pengalaman menyenangkan	

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
			mendorong rekomendasi		atau memuaskan saat menggunakan WEB SISTER yang mendorong anda untuk merekomendasikannya? 2. Bagaimana pengalaman anda menggunakan WEB SISTER membantu anda dalam proses akademik secara praktis?	
			Kualitas yang dikenal		1. Menurut anda, apakah WEB SISTER DIKENAL sebagai platform yang andal dan berkualitas dikalangan mahasiswa? 2. Kualitas atau keunggulan apa dari WEB SISTER yang menurut anda paling menon	
		Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)	Masalah yang dihadapi		1. Apa saja masalah atau hambatan yang pernah anda alami saat menggunakan WEB SISTER? 2. Sebarapa sering anda mengalami kendala teknis seperti error, server lambat, atau data tidak tampil dengan benar?	
			Ketidakpuasan dengan fitur yang tersedia di SISTER		1. Apakah ada fitur di WEB SISTER yang menurut anda kurang bermanfaat, membingungkan, atau tidak berfungsi optimal? 2. Pernahkah anda merasa tidak	

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Narasumber	Pertanyaan	Keterangan
			Tanggapan terhadap keluhan		<p>puas dengan fitur yang tersedia karena tidak sesuai dengan kebutuhan akademik anda?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggapan pihak pengelola WEB SISTER saat anda melaporkan masalah? Apakah cepat dan membantu? 2. Apakah anda merasa keluhan anda ditangani dengan serius dan ditindaklanjuti oleh pihak yang bertanggung jawab? 	

Keterangan :

1. Wawancara harus direkam (jika wawancara langsung) atau tertulis (jika wawancara tidak langsung).
2. Pengembangan indikator dan pertanyaan bisa ditambah saat dilapangan jika ada informasi tambahan yang perlu digali lebih dalam.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 3: Pedoman Dokumentasi

PEDOMAN DOKUMENTASI

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Dokumentasi	Status Dokumentasi		Link Dokumentasi	Bentuk Dokumentasi
					Ada	Tidak Ada		
Pengaruh pelayanan WEB SISTER terhadap kepuasan akademik mahasiswa program study Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tabiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji	Pelayanan WEB SISTER	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Peralatan Pelayanan	Foto infrastruktur atau peralatan pendukung dalam pengelolaan WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1J7	Foto
			Penampilan platform	Dokumen standar atau pedoman tertentu dalam mendesain tampilan antarmuka WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1JA	Dokumen
			Lokasi	Foto WEB SISTER dapat diakses secara optimal dari berbagai lokasi.	✓		https://url-shortener.me/1JB	Foto
		Kehandalan (<i>Reability</i>)	Kecepatan akses	Dokumen strategi yang digunakan untuk memastikan WEB SISTER dapat diakses dengan cepat oleh seluruh mahasiswa	✓		https://url-shortener.me/1JC	Dokumen
			Pelayanan sesuai prosedur	Dokumen standar operasional prosedur		✓		

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Dokumentasi	Status Dokumentasi		Link Dokumentasi	Bentuk Dokumentasi
					Ada	Tidak Ada		
Achmad Siddiq Jember				(SOP) yang ditentukan oleh Universitas				
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemudahan navigasi	Foto WEB SISTER mudah dinavigasi oleh pengguna,	✓		https://url-shortener.me/1JD	Foto
			Ketersediaan informasi	Dokumen prosedur pengelolaan informasi di WEB SISTER.		✓		
		Empati (<i>Emphaty</i>)	Kebutuhan Mahasiswa	Foto pengelola WEB SISTER mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dalam penggunaan platform.	✓		https://url-shortener.me/1JE	Foto
			Penanganan keluhan	Dokumen alur atau prosedur penanganan keluhan mahasiswa terkait gangguan teknis atau kesalahan data pada WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1JF	Dokumen
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan	Foto tim pengelola memahami sistem WEB SISTER secara teknis maupun fungsional	✓		https://url-shortener.me/1JG	Foto

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Dokumentasi	Status Dokumentasi		Link Dokumentasi	Bentuk Dokumentasi
					Ada	Tidak Ada		
		Kepuasan Pelanggan keseluruhan (<i>Overaal Customer Satisfaction</i>)	Keterampilan	Dokumen prosedur penanganan WEB SISTER jika bermasalah.	✓		https://url-shortener.me/1JH	Dokumen
			Kepuasan umum	Rekaman tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1JL	Rekaman
			Pengalaman positif	Rekaman pengalaman positif anda saat menggunakan WEB SISTER	✓		https://url-shortener.me/1JM	Rekaman
			Pengalaman negatif	Rekaman tentang kecewa atau kesulitan saat menggunakan WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1JN	Rekaman
		Dimensi Kepuasan Pelanggan (<i>Dimensions of Consumer Satisfaction</i>)	Kualitas layanan	Rekaman layanan WEB SISTER mudah untuk diakses.	✓		https://url-shortener.me/1JP	Rekaman dan Foto
			Kualitas informasi	Foto informasi yang tersedia di WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1JQ	Foto
			Kualitas interaksi	Rekaman mahasiswa menghubungi pihak pengelola WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1JR	Foto
			Kesesuaian	Perbandingan	✓		https://url-	Rekaman

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Dokumentasi	Status Dokumentasi		Link Dokumentasi	Bentuk Dokumentasi
					Ada	Tidak Ada		
		harapan	harapan dan realita	dalam penggunaan WEB SISTER.			shortener.me/1JS	
			Fitur yang diharapkan	Foto fitur yang diharapkan	✓		https://url-shortener.me/1JU	Foto
			Kesesuaian dengan kebutuhan	Foto WEB SISTER membantu dalam memenuhi kebutuhan akademik.	✓		https://url-shortener.me/1JV	Foto
		Niat beli ulang (<i>Repurchase intention</i>)	Keinginan menggunakan kembali	Rekaman keinginan mahasiswa untuk terus menggunakan WEB SISTER dalam aktivitas akademik	✓		https://url-shortener.me/1JW	Rekaman
			Rekomendasi kepada teman	Rekaman kesediaan merekomendasikan penggunaan WEB SISTER	✓		https://url-shortener.me/1JX	Rekaman
			Kepercayaan kepada WEB SISTER	Rekaman tentang kepercayaan terhadap WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1JY	Rekaman
		Kesediaan merekomendasikan (<i>Willignes to recommended</i>)	Alasan rekomendasi	Foto manfaat paling signifikan dari WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1JZ	Foto
			Pengalaman positif yang mendorong untuk direkomendasikan	Rekaman pengalaman mahasiswa dalam menggunakan WEB SISTER membantu	✓		https://url-shortener.me/1K1	Foto

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Dokumentasi	Status Dokumentasi		Link Dokumentasi	Bentuk Dokumentasi
					Ada	Tidak Ada		
				anda dalam proses akademik secara praktis.				
		Ketidakpuasan pelanggan (<i>Customer dissatisfaction</i>)	Kualitas yang dikenal	Rekaman kualitas atau keunggulan apa dari WEB SISTER	✓		https://url-shortener.me/1K2	Rekaman
			Masalah yang dihadapi	Foto masalah atau hambatan di WEB SISTER.	✓		https://url-shortener.me/1K3	Foto
			Ketidakpuasan dengan fitur yang tersedia di WEB SISTER	Foto fitur di WEB SISTER yang menurut anda kurang bermanfaat.	✓		https://url-shortener.me/1K5	Foto
			Tanggapan terhadap keluhan	Foto tanggapan pihak pengelola WEB SISTER saat anda melaporkan masalah.	✓		https://url-shortener.me/1K6	Foto

Keterangan:

1. Bentuk Dokumentasi Jelas
2. Dokumen berdasarkan hasil pendalaman wawancara/pengamatan sesuai indikator dan objek/kegiatan/program yang diamati (jika diamati langsung)/Berdasarkan video atau website (jika diamati secara tidak langsung)
3. Pengembangan indikator dan dokumentasi yang dilampirkan bisa bertambah saat dilapangan jika ada informasi tambahan yang perlu didokumentasikan lebih dalam.

J E M B E R

Lampiran 4: Kisi – Kisi Instrumen Penelitian

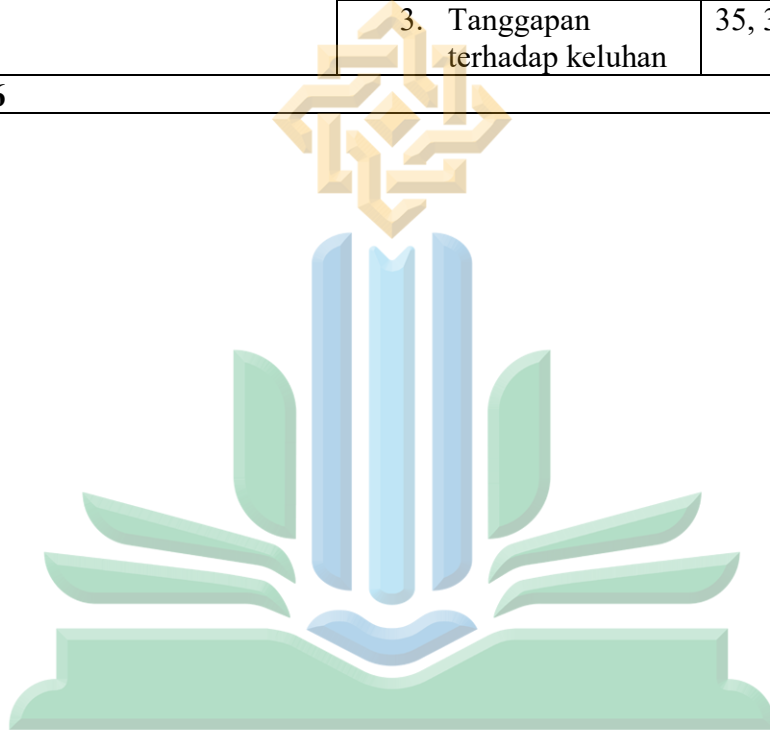
Kisi – Kisi Angket Variabel Pelayanan WEB SISTER

Variabel	Sub Variabael	Indikator	No. Soal	Jumlah
Pelayanan WEB SISTER	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	1. Peralatan Pelayanan	1,2	5
		2. Penampilan Platform	3,4	
		3. Lokasi	5	
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kecepatan Akses	7,8	4
		2. Pelayanan Sesuai Prosedur	9,10	
	Daya Tanggap (<i>Responsivenes</i>)	1. Kemudahan Navigasi	11,12	4
		2. Ketersediaan Informasi	13,14	
	Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Kebutuhan Mahasiswa	15,16	4
		2. Penanganan Keluhan	17,18	
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Pengetahuan	19,20	4
2. Keterampilan		21,22		
Total	: 21			

Kisi – Kisi Angket Variabel Kepuasan Akademik Mahasiswa

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Soal	Jumlah
Kepuasan Akademik Mahasiswa	Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) Keseluruhan (<i>Overaal Customer Satisfaction</i>)	1. Kepuasan Umum	1, 2	6
		2. Pengalaman Positif	3, 4	
		3. Pengalaman Negatif	5, 6	
	Dimensi Kepuasan Pelanggan (<i>Dimensions of Consumer Satisfaction</i>)	1. Kualitas Layanan	7, 8	6
		2. Kualitas Informasi	9, 10	
		3. Kualitas Interaksi	11, 12	
	Kesesuaian Harapan	1. Perbandingan Harapan dan Realita	13, 14	6
		2. Fitur yang Diharapkan	15, 16	
		3. Kesesuaian dengan Kebutuhan	17, 18	
	Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	1. Keinginan Menggunakan Kembali	19, 20	6
		2. Rekomendasi Kepada Teman	21, 22	
		3. Kepercayaan Kepada SISTER	23, 24	
	Kesediaan Merekomendasikan (<i>Willignes to Rekomended</i>)	1. Alasan Rekomendasi	25, 26	6
		2. Pengalaman	27, 28	

		Positif yang mendorong untuk direkomendasikan		
		3. Kualitas yang dikenal	29, 30	
	Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)	1. Masalah yang dihadapi	31, 32	6
		2. Ketidakpuasan dengan Fitur yang Tersedia di SISTER	33, 34	
		3. Tanggapan terhadap keluhan	35, 36	
	Total	: 36		



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 5: Angket Penelitian**ANGKET PELAYANAN WEB SISTER****Petunjuk :**

Bacalah baik-baik semua pernyataan yang ada sebelum menjawabnya. Kemudian berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban (SS, S, C, TS, STS) yang anda anggap benar dan sesuai dengan keadaan anda sesungguhnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

C : Cukup

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)							
No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Keterangan Alasan
1	Saya tidak mengalami masalah saat membuka WEB SISTER di perangkat saya						
2	Saya tidak pernah mengalami gangguan teknis saat menggunakan WEB SISTER						
3	WEB SISTER memiliki tampilan yang menarik						
4	Desain Web SISTER tertata rapi dan informatif						
5	WEB SISTER mudah diakses dari berbagai tempat (misalnya dari rumah/kampus).						

Kehandalan (<i>Reliability</i>)							
No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	Web SISTER dapat diakses dengan cepat.						
2	Web SISTER tidak pernah mengalami keterlambatan saat dibuka						
3	Setiap fitur dalam Web SISTER berjalan sesuai dengan fungsi dan prosedur yang berlaku.						
4	Saya bisa mengisi KRS dan melihat KHS melalui Web SISTER sesuai dengan jadwal dan petunjuk yang diberikan.						

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	WEB SISTER Memiliki menu dan fitur yang mudah dimengerti						
2	Saya bisa menemukan menu dan fitur di Web SISTER dengan mudah karena tampilannya jelas.						
3	Informasi akademik seperti jadwal, KRS, KHS dan nilai tersedia lengkap di WEB SISTER						
4	Update informasi di WEB SISTER dilakukan secara berkala dan tepat waktu.						

Empati (<i>Empathy</i>)							
No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	WEB SISTER menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.						
2	WEB SISTER memudahkan saya dalam menyelesaikan berbagai keperluan akademik.						
3	Keluhan atau masukan mahasiswa terhadap WEB SISTER ditanggapi dengan serius						
4	Keluhan mahasiswa tentang WEB SISTER diperhatikan oleh pengelola atau pihak akademik						

Jaminan (<i>Assurance</i>)							
No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	Saya yakin bahwa Pihak akademik atau pengelola WEB SISTER memahami kebutuhan akademik mahasiswa						
2	Pengelola WEB SISTER tahu bagaimana menjalankan dan memperbaiki sistem jika ada masalah						
3	Pengelola WEB SISTER punya keahlian teknis yang cukup untuk mengelola sistemnya						
4	Saya percaya Web SISTER aman digunakan dan tidak mengganggu data pribadi mahasiswa.						

ANGKET KEPUASAN AKADEMIK MAHASISWA

Petunjuk :

Bacalah baik-baik semua pernyataan yang ada sebelum menjawabnya. Kemudian berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban (SS, S, C, TS, STS) yang anda anggap benar dan sesuai dengan keadaan anda sesungguhnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

C : Cukup

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju



Kepuasan Mahasiswa secara Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>)							
No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman akademik yang saya alami selama ini						
2	Saya menilai bahwa sistem layanan akademik yang ada (termasuk WEB SISTER) sudah berjalan baik						
3	Selama menggunakan Web SISTER, saya mendapatkan banyak pengalaman positif						
4	WEB SISTER telah membantu saya menyelesaikan urusan akademik secara efisien dan cepat						
5	Saya pernah mengalami kendala atau ketidaknyamanan saat menggunakan WEB SISTER						
6	Ada beberapa fitur dalam Web SISTER yang menurut saya kurang berfungsi secara optimal						

Dimensi Kepuasan Pelanggan (<i>Dimensions of Consumer Satisfaction</i>)							
No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	Layanan akademik yang disediakan melalui WEB SISTER memiliki kualitas yang konsisten.						
2	Sistem layanan WEB SISTER memberikan pengalaman pelayanan yang profesional dan dapat diandalkan						
3	Informasi akademik (jadwal, KHS, KRS, dll) yang tersedia di WEB SISTER akurat dan terpercaya						
4	Informasi akademik (jadwal, KHS, KRS, dll) dalam WEB SISTER mudah dipahami dan tidak membingungkan						
5	Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan WEB SISTER dan bisa mengoperasikannya sendiri						
6	Saya merasa proses akademik menjadi lebih mudah berkat penggunaan WEB SISTER						

Kesesuaian Harapan

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	Pelayanan WEB SISTER sesuai dengan ekspektasi saya sebelum menggunakannya						
2	Layanan dan fitur di WEB SISTER sesuai dengan informasi atau penjelasan yang saya terima sebelumnya						
3	Fitur-fitur yang saya harapkan dari sebuah sistem akademik sudah tersedia di WEB SISTER						
4	Saya merasa masih ada fitur penting yang belum tersedia di WEB SISTER						
5	Web SISTER sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan akademik saya, seperti pengisian KRS/KHS						
6	Sistem ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai mahasiswa aktif.						

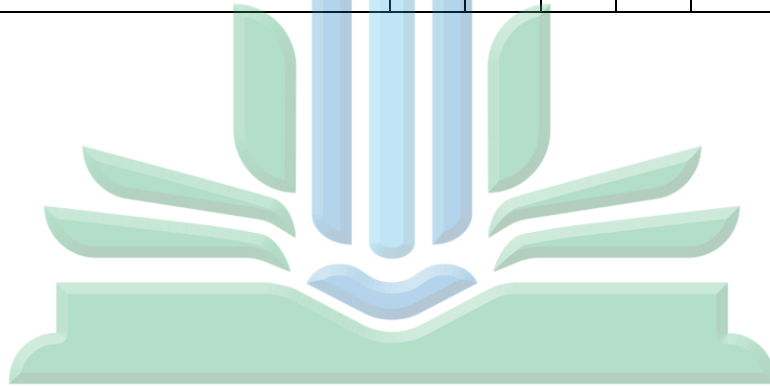
Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	Saya akan terus menggunakan WEB SISTER						
2	Jika ada pilihan sistem lain, saya tetap akan memilih WEB SISTER						
3	Saya akan selalu menyarankan teman saya agar menggunakan dan memanfaatkan fitur yang tersedia di WEB SISTER dengan maksimal						
4	Saya yakin teman saya akan sangat terbantu ketika menggunakan WEB SISTER						
5	Saya percaya WEB SISTER adalah sistem akademik yang aman dan menjaga privasi data mahasiswa						
6	Saya yakin WEB SISTER akan terus ditingkatkan untuk memberi pelayanan yang lebih baik.						

Kesediaan Merekomendasikan (*Willignes to Recommended*)

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	Saya memiliki banyak alasan untuk merekomendasikan WEB SISTER kepada orang lain						
2	Saya tidak pernah ragu untuk merekomendasikan WEB SISTER kepada mahasiswa baru						
3	Pengalaman positif saya dalam menggunakan WEB SISTER mendorong saya untuk merekomendasikannya						
4	Saya merasa WEB SISTER memberikan manfaat yang nyata selama masa perkuliahan						
5	WEB SISTER dikenal sebagai sistem layanan akademik yang berkualitas di kalangan mahasiswa						
6	Reputasi Web SISTER membuat saya yakin untuk merekomendasikan WEB SISTER kepada orang lain.						

Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)							
No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Alasan Jawaban
1	Saya pernah menghadapi kendala teknis (System sering down, akses lambat, server eror, dll) yang menghambat saat menggunakan WEB SISTER						
2	Penggunaan WEB SISTER kadang menyulitkan saya menyelesaikan urusan akademik (Pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), Laporan Kartu Hasil Studi (KHS), pengisian nilai, pengelolaan data dosen & mahasiswa) dengan cepat						
3	Ada fitur penting (Notifikasi otomatis) yang seharusnya tersedia namun belum ada di WEB SISTER						
4	Saya merasa WEB SISTER belum sepenuhnya memenuhi semua kebutuhan akademik						
5	Keluhan yang saya sampaikan tentang WEB SISTER sering kali tidak mendapat tanggapan dari pihak terkait						
6	Saya rasa masukan dan keluhan dari mahasiswa kurang dipedulikan dalam pengembangan WEB SISTER.						



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 6: Lembar Validasi Angket

LEMBAR VALIDASI ANGKET
PENGARUH PELAYANAN WEB SISTER TERHADAP KEPUASAN AKADEMIK
MAHASISWA PROGRAM STUDY MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
ANGKATAN 2024 FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

A. Pengantar

Berdasarkan dengan adanya penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Study Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember”, peneliti bermaksud mengadakan validasi angket yang digunakan dalam penelitian. Validasi ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kevalidan angket, sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya angket tersebut untuk digunakan dalam pengambilan data pada proses penelitian. Hasil pengukuran angket tersebut digunakan untuk penyempurnaan penelitian. Sebelumnya, peneliti mengucapkan terimakasih atas ketersediaanya Bapak/ibu untuk mengisi angket ini.

B. Tujuan

Lembar validasi ini bertujuan untuk mengetahui pendapat bapak/ibu tentang kevalidan angket Pengaruh Pelayanan Web Sister Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Study Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

C. Identitas Validator

Nama : Erisy Syawiril Ammah, M.Pd.
 NIP : 199006012019031012
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Alamat : Perumahan alam Hijau Blok F1-04 Jember
 Pekerjaan : Dosen/Validator Instrumen
 Instansi Kerja : Universitas Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

D. Petunjuk Pengisian

Sebelum mengisi angket validasi, saya memohon Bapak/Ibu terlebih dahulu membaca petunjuk pengisian angket berikut ini:

- a. Dimohon Bapak/Ibu menulis nama pribadi pada bagian identitas
- b. Bapak/Ibu dimohon untuk membaca dan mengoreksi angket, kemudian mengisi lembar instrumen dengan memberikan tanda centang pada kolom nilai yang menurut Bapak/Ibu sesuai.
- c. Pedoman penilaian dari validitas angket adalah sebagai berikut:
 YA : 1
 Tidak : 0
- d. Selain memberikan jawaban sesuai dengan item di atas, Bapak/Ibu juga diharapkan dapat memberikan masukan terhadap kesesuaian angket penilaian

E. Angket

No.	Aspek	Aspek Penilaian	1	0
1.	Format	Petunjuk penggunaan angket dinyatakan dengan jelas	V	
		Kalimat tidak menimbulkan penafsiran ganda	V	
2.	Isi	Kesesuaian indikator dengan tujuan penelitian	V	
		Kesesuaian pernyataan dengan indikator yang diukur	V	
3.	Konstruksi	Pernyataan dirujuk dengan singkat		V
		Kalimat mempunyai makna tunggal	V	
		Kalimat bebas dari pernyataan yang bersifat negatif ganda	V	
		Setiap pernyataan hanya berisi satu gagasan secara lengkap	V	
		Kejelasan rubrik penilaian dengan skor penilaian	V	
		Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia		V
		Menggunakan Bahasa yang komunikatif dan sesuai dengan jenjang pendidikan peserta didik		V
		Struktur kalimat sederhana		V
		Menggunakan kata-kata atau istilah yang berlaku untuk umum	V	

Kesimpulan:

Secara umum, angket ini dinyatakan

1. Layak digunakan tanpa ada revisi
2. Layak digunakan dengan revisi
3. Tidak layak digunakan

*) Lingkari salah satu

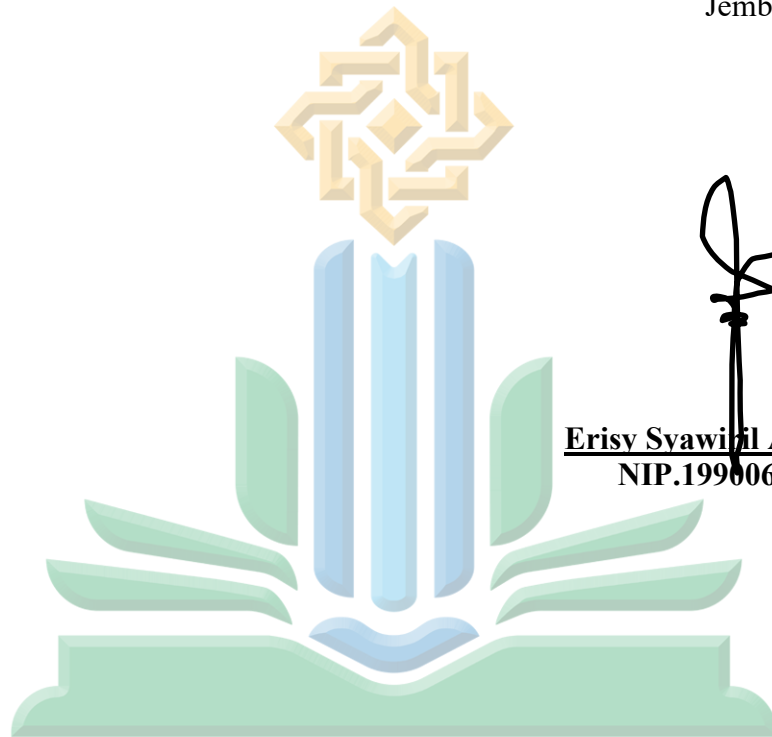
F. Saran dan Masukan

1. Kata “WEB” diterjemahkan saja menjadi “halaman”.
2. Gunakan kalimat positif untuk membuat pernyataan (hindari kata tidak).
3. Kalau menggunakan kata ganti “saya” dalam pernyataan berarti harus konsisten semua pernyataan menggunakan kata ganti tersebut.
4. Koreksi penulisan ejaan dan salah ketik dalam pernyataan.

Jember, 02 Juni 2024

Mengetahui,

Validator



Erisy Syawil Ammah, M.Pd
NIP.199006012019031012

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

*Lampiran 7: Data Angket Mahasiswa***DATA ANGKET MAHASISWA**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 8: Hasil Uji Validitas, dan Realibilitas, Ujia Asumsi Klasik, dan Uji Regresi

**HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS,
UJI ASUMSI KLASIK, DAN UJI REGRESI
LINIER SEDERHANA**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

*Lampiran 9: Dokumentasi Penelitian***DOKUMENTASI PENELITIAN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 10: Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

**DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

No	Tanggal	Deskripsi penelitian	Informan	Tanda Tangan
1	17 Juni 2025	Penyerahan Surat Permohonan Izin Penelitian ke pihak LP2M	Dr. Zainal Abidin, M.Si.	
2	17 Juni 2025	Penyerahan Surat Permohonan Izin Penelitian ke pihak fakultas sekaligus wawancara	Moh. Zainuri, S.E	
3	23 Juni 2025	Penyerahan Surat Permohonan Izin Penelitian ke pihak TIPD sekaligus wawancara	Dr. Subakri, S.Ag., M.Pd.I.	
4	28 Juni 2025	Melakukan Penelitian dengan menyebarkan angket menggunakan G-Form Kepada Mahasiswa Program Study Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024	Dina Maulidatul Hasanah	
5	06 November 2025	Meminta surat pernyataan telah selesai melakukan penelitian ke pihak LP2M	Dr. Zainal Abidin, M.Si.	
6	06 November 2025	Meminta surat pernyataan telah selesai melakukan penelitian ke pihak fakultas	Moh. Zainuri, S.E	
7	06 November 2025	Meminta surat pernyataan telah selesai melakukan penelitian ke pihak TIPD	Dr. Subakri, S.Ag., M.Pd.I.	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 06 November 2025

Ketua LP2M

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dr. Zainal Abidin, M.Si.

Lampiran 11: Surat Permohonan Izin Penelitian

a. Permohonan Ijin Penelitian Ke-LP2M



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
Website: <http://ftik.uinkhas-jember.ac.id> Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-12807/In.20/3.a/PP.009/06/2025

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Jl. Mataram No. 1, Karang Miuwo, Kec. Kaliwates, Kab. Jember, Jawa Timur 68136

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : 221101030012
Nama : DINA MAULIDATUL HASANAH
Semester : Semester enam
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Study Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember; Selama 14 (Empat Belas) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak /Ibu Dr. Zainal Abidin, M.Si.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 17 Juni 2025

an. Dekan,

an. Dekan Bidang Akademik,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



CHOTIBUL UMAM

b. Permohonan Ijin Penelitian Ke-Pihak Akademik FTIK



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp. (0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
Website: [www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id](http://ftik.uinkhas-jember.ac.id) Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-12809/In.20/3.a/PP.009/06/2025

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas
Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Jl. Mataram No. 1, Karang Miuwo, Kec. Kaliwates, Kab. Jember, Jawa Timur 68136

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu
Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : 221101030012
Nama : DINA MAULIDATUL HASANAH
Semester : Semester enam
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Pengaruh Pelayanan WEB
SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Study Manajemen
Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember" selama 14 (empat
belas) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Moh. Zainuri, SE.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 17 Juni 2025



Dekan,
Wakil Bidang Akademik,

KHOTIBUL UMAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

c. *Permohonan Ijin Penelitian Ke-TIPD UIN KHAS Jember*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp. (0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
Website: [www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id](http://ftik.uinkhas-jember.ac.id) Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-12808/In.20/3.a/PP.009/06/2025

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala UPT Teknologi Infomasi dan Pangkalan Data Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Jl. Mataram No. 1, Karang Miuwo, Kec. Kaliwates, Kab. Jember, Jawa Timur 68136

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu
Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : 221101030012

Nama : DINA MAULIDATUL HASANAH

Semester : Semester enam

Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Pengaruh Pelayanan WEB
SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Study Manajemen
Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember" selama 14
(empat belas) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Dr. Subakri, S. Ag,
M. Pd. I

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 17 Juni 2025



Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

KHOTIBUL UMAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 12: Surat Pernyataan Selesai Penelitian

a. Surat Pernyataan Selesai Penelitian (LP2M)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
 Jl. Mataram 1 Mangli, Kaliwates, Jawa Timur Indonesia Kode Pos 68136 Telp: (0331) 487550
 Fax: (0331) 427005, 68136, email : lp2m@uinkhas.ac.id, website : <http://www.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN
NOMOR: B-0700/Un.22/L.2/07/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Zainal Abidin, S.Pd.I, M.S.I.
 NIP : 198106092009121004
 Jabatan : Ketua LP2M UIN KHAS Jember
 Unit Kerja : UIN KHAS Jember

Menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Dina Maulidatul Hasanah
 Nim : 2211010300012
 Semester : Tujuh (VII)
 Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah Selesai melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember" sejak tanggal 17 Juni 2025 s/d 30 Juni 2025.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

Jember 21 Juli 2025
 Ketua,



Zainal Abidin

Tembusan :

1. Kabirol;
2. Fakultas;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip.
- 5.



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
 Token : QeEh7Hj3



b. Surat Pernyataan Selesai Penelitian (Akademik FTIK)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
 Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005, Kode Pos 68136
 Website : <http://ftik.iain-jember.ac.id> e-mail : tarbiyah.iainjember@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 1390/Un.22/D.1.Wd.1/PP.00.9/11/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dr. Khotibul Umam, M.A
 NIP : 197506042007011025
 Jabatan : Lektor Kepala/Wakil Dekan Bidang Akademik FTIK

dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Dina Maulidatul Hasanah
 Nim : 221101030012
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Semester : 7
 Judul Penelitian : "Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember"

benar-benar telah menyelesaikan penelitian mulai 17 Juni 2025- 30 Juni 2025 di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jember.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

Jember, 07 November 2025
 An. Dekan,
 Wadep-Bid. Akademik,



Khotibul Umam

c. Surat Pernyataan Selesai Penelitian (TIPD UIN KHAS Jember)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur, Indonesia, Kode Pos: 68136
Telp.(0331) 487550 Fax. (0331) 427005 e-mail: upt.tipd@uinkhas.ac.id website: <http://www.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Nomor: B-85/Un.22/U.2/PP.00.1/11/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dr. SUBAKRI, S.Ag., M.Pd.I., MCE.

NIP : 197507212007011032

Jabatan : Lektor Kepala/Kepala UPT TIPD

dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Dina Maulidatul Hasanah

Nim : 221101030012

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Semester : 7

Judul Penelitian : "Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember"

benar-benar telah menyelesaikan penelitian mulai 17 Juni 2025 - 30 Juni 2025 di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jember.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 07 November 2025

Kepala UPT TIPD,



Subakri

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : DgXbGlx8

Lampiran 13: Pernyataan Keaslian Tulisan

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Maulidatul Hasanah
 NIM : 221101030012
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
 Tempat, Tanggal Lahir : Pamekasan, 14 April 2005
 Alamat : Desa Klompang Timur, RT/004, RW/005,
 Kec. Pakong, Kab. Pamekasan.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan WEB SISTER Terhadap Kepuasan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2024 Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember" adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Jember, 06 November 2025
 Saya yang menyatakan



Dina Maulidatul Hasanah
 NIM: 221101030012

Lampiran 14: Biodata Penulis



A. IDENTITAS MAHASISWA

Nama : Dina Maulidatul Hasanah
 Tempat, Tanggal Lahir : Pamekasan, 14 April 2005
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Kode POS : 69315
 No. Handphone : (+62) 859 3526 0377
 Email : maulidadina413@gmail.com
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

TK : RA Miftahul Falah (2009-2010)
 SD : SDN Klompang Timur 3 (2010-2016)
 SMP : MTS 3 An-Nuqayah (2016-2019)
 SMA : SMA 3 An-Nuqayah (2019-2022)
 PERGURUAN TINGGI : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2022-2025)