

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SIMPATIKA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS MAN 1 OGAN ILIR)**

SKRIPSI

Oleh

**DEWI OKTA YANTI SAFITRI
NIM. 12540054**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SIMPATIKA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS MAN 1 OGAN ILIR)**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sajanan Komputer dalam Bidang Sistem Informasi

Oleh

**DEWI OKTA YANTI SAFITRI
NIM. 12540054**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SIMPATIKA

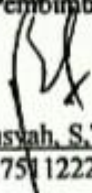
HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SIMPATIKA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS MAN 1 OGAN ILIR)**

Oleh:
DEWI OKTA YANTI SAFITRI
NIM. 12540054

Telah dipertahankan didepan sidang pengujian skripsi
pada tanggal 4 Juni 2018
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Pembimbing I



Ruliansyah, S.T. M.Kom
NTP. 197511222006041003

Pembimbing II



Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng
NIDN. 0203118601

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang



Ruliansyah, S.T. M.Kom
NTP. 197511222006041003

**PERSETUJUAN
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Simpatika dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Man 1 Ogan Ilir)
Nama : Dewi Okta Yanti Safitri
Nim : 12540054
Program Studi : Starta 1 (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji skripsi:


1. Ketua : Ruliansyah, S. T., M. Kom
NIP. 197511222006041003
2. Sekretaris : Seva Novika, M. Kom
NIDN. 021811910
3. Penguji I : Rusmala Santi, M. Kom
NIP. 197911252014032002
4. Penguji II : Irfan Dwi Jaya, M. Kom
NIDN. 0208018701

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Diuji di Palembang pada tanggal 4 Juni 2018
Waktu : 13.00 – 14.00 WIB
Hasil/IPK : B/3,19
Predikat : Sangat Memuaskan

DEKAN,
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang




Dr. Dian Erlina, S. Pd., M. Hum
NIP. 197301021999032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“You Only Fail When You Stop Trying”

Persembahan

“For My Parents and my beloved sister”

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Okta Yanti S
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 25 Oktober 1994
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 12540054

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Raden Fatah maupun di perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidak bernaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat di pertanggung jawabkan.

Palembang, 2018
Yang membuat pernyataan,

Dewi Okta Yanti S
NIM. 12540054

ANALYS OF SIMPATIKA USER SATISFACTION USING THE SERVQUAL METHOD (CASE STUDY OF MAN 1 OGAN ILIR)

ABSTRACT

MAN 1 Ogan Ilir is a State Madrasah Aliyah educational institution founded in 1968. MAN 1 Ogan Ilir has issued an information system using the Educator Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementerian Agama (SIMPATIKA). as an online system of internal control and supervision of PTK Ministry of Religion with various programs, including digitalization of PTK portfolios, registration of UKG e-benefits, PTK certification training and various other programs. The SIMPATIKA service at MAN 1 Ogan Ilir can provide transaction data services accurately, quickly and precisely in order to provide satisfaction to its users. SIMPATIKA still has some confirmation data from confirmation of data from the manager and also related to SIMPATIKA. and allowances and socialization related to the use of SIMPATIKA, there needs to be an improvement or quality of SIMPATIKA services. The method used as a support for measuring or measuring services with the servqual method, using 5 servqual dimensions, namely, real, reliability, responsiveness, assurance and soft to analyze service indicators that need to be developed.

Keywords: Servqual, Quality of Service, Measurer

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SIMPATIKA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS MAN 1 OGAN ILIR)**

ABSTRAK

MAN 1 Ogan Ilir adalah lembaga pendidikan Madrasah Aliyah Negeri yang didirikan pada tahun 1968. MAN 1 Ogan Ilir telah menerapkan sistem informasi pengguna Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementerian Agama (SIMPATIKA). sebagai sistem online pengendalian dan pengawasan internal PTK Kemenag dengan berbagai program, meliputi *digitalisasi portofolio* PTK, registrasi UKG e-tunjangan, diklat PTK sertifikasi PTK dan beragam program lainnya. Adanya layanan SIMPATIKA pada MAN 1 Ogan Ilir dapat memberikan transaksi layanan data secara akurat, cepat dan tepat agar dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. SIMPATIKA masih memiliki beberapa kelemahan misalnya lambatnya konfirmasi data dari pihak pengelola serta kurangnya sosialisasi terkait penggunaan SIMPATIKA. serta kurangnya sosialisasi terkait penggunaan SIMPATIKA, perlu adanya pengukuran atau penilaian kualitas layanan terhadap pengguna SIMPATIKA. Metode yang digunakan sebagai penunjang pengukuran atau penilaian layanan yaitu dengan metode *servqual*, dengan menggunakan 5 dimensi *servqual* yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphanty* untuk menganalisis indikator-indikator pelayanan yang perlu dikembangkan.

Kata kunci : *Servqual*, Kualitas Layanan, Pengukur

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah begitu banyak melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada jurusan sistem informasi fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, saya menyadari pula bahwa skripsi ini tidak dapat terwujud dan selesai tanpa adanya pertolongan dari Dzat yang Maha Kuasa Allah SWT karena manusia tidak lebih hanya bisa berdoa, dan berusaha semampu mungkin serta menjalaninya dengan penuh keikhlasan, serta juga bantuan dari bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah mendukung saya. Untuk itu penulis sampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A. Ph.D selalu Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Diana Erliana, S.Pd, M.Hum selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang
3. Bapak Ruliansyah, S.T, M. Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang dan pembimbing dalam penulisan skripsi saya.
4. Bapak Freddy Kurnia Wijaya selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi saya.
5. Kedua Orang Tua, dan Keluarga yang selalu mendukung dan memotivasi agar saya menjadi pribadi yang tidak mudah berputus asa serta menjadi sosok pribadi yang selalu bersyukur dengan apa yang Allah SWT berikan.
6. Teman-teman Sistem Informasi yang senantiasa membantu dan mendukung saya, terutama untuk Apriyani, Aliyah, Devina, Alfi, Arif, dan Kak Joneten yang selalu memberikan masukan dan dukungan serta semangat, semoga atas khendak-Nya *"kita semua dapat meraih cita-cita yang diinginkan di masa depan"*.
7. Teman-teman Sistem informasi-2012 yang masih berjuang saya berharap semoga segera kalian bisa menyusul.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Palembang, 2018

Dewi Okta Yanti S

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Pernyataan.....	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Ayat Al Quran Yang Berkaitan Dengan Penelitian	4
2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Teori	6
2.2.1 Analisis	6
2.2.2 Kepuasan Pengguna	6
2.2.3 Kualitas	7
2.2.4 Layanan (Jasa)	7
2.2.5 Kualitas Layanan	8
2.2.6 Sistem.....	9
2.2.7 Informasi	9
2.2.8 Sistem Informasi	10
2.2.9 SIMPATIKA.....	10
2.3 Metode <i>Service Quality</i>	10
2.3.1 Dimensi Servqual.....	13
2.3.2 Manfaat Servqual	14
2.4 Skala Likert.....	14
2.5 Populasi.....	15
2.6 Sampel.....	16
2.7 Teknik Pengambilan Sampel	16
2.6.1 <i>Nonprobability Sampling</i>	16
2.6.2 Sampel Jenuh	16
2.8 Teknik Analisis Data Yang Digunakan	17
2.7.1 Uji Validitas	17

2.7.2 Uji Reliabilitas	18
2.9 Tinjauan Pustaka	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	21
3.2 Metode Pengumpulan Data	21
3.2.1 Data Primer	21
3.2.2 Data Sekunder.....	22
3.2.3 Sampel	22
3.3 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	23
3.4 Desain Penelitian	24
3.5 Teknik Analisis Data	26
3.5.1 Uji Validitas	26
3.5.2 Uji Reliabilitas	30
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Latar Belakang Objek	35
4.2 Sejarah MAN 1 Ogan Ilir	35
4.3 Visi dan Misi MAN 1 Ogan Ilir	36
4.3.1 Visi	36
4.3.2 Misi	36
4.4 Struktur Organisasi	37
4.5 Deskriptif Jawaban Responden	38
4.6 Analisis Deskriptif	39
4.6.1 Deskriptif Data (Harapan)	39
4.6.2 Deskriptif Data (Persepsi)	42
4.7 Analisis Perhitungan Servqual	46
4.7.1 Nilai Harapan Layanan SIMPATIKA	47
4.7.2 Nilai Persepsi Layanan SIMPATIKA	51
4.7.3 Nilai Kualitas Layanan	56
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.8.1 Pembahasan Hasil Servqual Untuk Harapan dan Persepsi ...	58
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	61
5.1 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala Likert	15
Tabel 3.1 Jumlah PTK Aktif	23
Tabel 3.2 Operasional Variabel-Variabel	23
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas (Tingkat Harapan)	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas (Tingkat Persepsi)	28
Tabel 3.4 Daftar Interpestasi Koefisien r	30
Tabel 3.5 Rekap Hasil Uji Reliabilitas Dari Setiap Item	32
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	39
Tabel 4.3 Deskriptif Data Variabel <i>Tangibles</i> (Tingkat Harapan)	40
Tabel 4.4 Deskriptif Data Variabel <i>Reliability</i> (Tingkat Harapan)	41
Tabel 4.5 Deskriptif Data Variabel <i>Responsiveness</i> (Tingkat Harapan)	41
Tabel 4.6 Deskriptif Data Variabel <i>Assurance</i> (Tingkat Harapan)	42
Tabel 4.7 Deskriptif Data Variabel <i>Emphanty</i> (Tingkat Harapan)	42
Tabel 4.8 Deskriptif Data Variabel <i>Tangibles</i> (Tingkat Persepsi)	43
Tabel 4.9 Deskriptif Data Variabel <i>Reliability</i> (Tingkat Persepsi)	43
Tabel 4.10 Deskriptif Data Variabel <i>Responsiveness</i> (Tingkat Persepsi)	44
Tabel 4.11 Deskriptif Data Variabel <i>Assurance</i> (Tingkat Persepsi)	45
Tabel 4.12 Deskriptif Data Variabel <i>Emphanty</i> (Tingkat Persepsi)	45
Tabel 4.13 Nilai Harapan Dimensi <i>Tangibles</i>	48
Tabel 4.14 Nilai Harapan Dimensi <i>Reliability</i>	48
Tabel 4.15 Nilai Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 4.16 Nilai Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.17 Nilai Harapan Dimensi <i>Emphanty</i>	50
Tabel 4.19 Harapan Terhadap 5 Dimensi Servqual	51
Tabel 4.20 Nilai Persepsi Dimensi <i>Tangibles</i>	52
Tabel 4.21 Nilai Persepsi Dimensi <i>Reliability</i>	53
Tabel 4.22 Nilai Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i>	53
Tabel 4.23 Nilai Persepsi Dimensi <i>Assurance</i>	54
Tabel 4.24 Nilai Persepsi Dimensi <i>Emphanty</i>	54
Tabel 4.25 Persepsi Terhadap 5 Dimensi Servqual	55
Tabel 4.26 Skor Servqual	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Mengukur Kualitas Layanan Metode Servqual.....	12
Gambar 3.1 Bagan Aliran Penelitian	26
Gambar 3.2 Hasil Reliabilitas Tingkat Harapan	31
Gambar 3.3 Hasil Reliabilitas Tingkat Persepsi	31
Gambar 4.1 Tampilan SIMPATIKA.....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Umur.....	39
Gambar 4.5 Hasil Uji <i>Descriptive Statistic</i> dengan SPSS 22.....	46
Gambar 4.6 Grafik Berdasarkan Skor Servqual.....	56
Gambar 4.7 Harapan Vs Persepsi (Kenyataan) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna SIMPATIKA.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Uji Validitas Manual	66
Lampiran 2 Uji Validitas dengan SPSS	68
Lampiran 3 Uji Reliabilitas Manual.....	69
Lampiran 4 Uji Reliabilitas dengan SPSS	74
Lampiran 5 Tabel Frekuensi	74
Lampiran 5 Servqual	78
Lampiran 6 Data PTK MAN 1 Ogan Ilir	79
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 9 Berita Acara.....	81
Lampiran 10 Kuesioner.....	82
Lampiran 11 Surat Diterima Penelitian.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah banyak dimanfaatkan oleh instansi-instansi masyarakat baik swasta, pemerintah, jasa ataupun bidang pendidikan dan tenaga kependidikan. Salah satu produk Teknologi Informasi yang banyak dimanfaatkan adalah Sistem Informasi. Penggunaan sistem informasi dimaksudkan untuk mempermudah tugas pengguna sehingga dapat mencapai penghematan waktu dan biaya.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu instansi/perusahaan. Citra kepuasan layanan yang baik tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna sistem informasi tersebut. Persepsi pengguna (user) terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan layanan tersebut (Marlindawati, 2013:47). Untuk memenuhi kepuasan pengguna maka perlu melakukan pengukuran kualitas layanan. Kualitas layanan sebagai keseluruhan evaluasi layanan yang dilakukan melalui perbandingan kinerja yang dilakukan dengan harapan umum pengguna. Dengan adanya pengukuran kualitas layanan maka perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dan dapat meningkatkan layanan untuk kedepannya.

Terdapat banyak metode kualitas jasa yang dikenal seperti *Total Perceived Quality Model*, *Synthesized Model of Perceived Service Quality*, *Gummesson 4Q Model*, *INTQUAL*, *Retail Service Quality Model*, *Relationship Quality Model*, dan *Service Quality (Servqual)*. Metode Servqual ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. Servqual merupakan metode kualitas jasa yang populer dan hingga kini masih dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa. Servqual memiliki 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Servqual terdiri atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang

diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Metode ini sudah berapa kali digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan.

MAN 1 Ogan Ilir adalah lembaga pendidikan Madrasah Aliyah Negeri yang didirikan pada tahun 1968. MAN 1 Ogan Ilir bertujuan untuk menciptakan peserta didik yang menjunjung tinggi dalam memiliki keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT. MAN 1 Ogan Ilir telah menerapkan sistem informasi pengguna SIMPATIKA. SIMPATIKA (Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementerian Agama) sebagai sistem online pengendalian dan pengawasan internal PTK Kemenag dengan berbagai program, meliputi *digitalisasi portofolio* PTK, registrasi UKG e-tunjangan, diklat PTK sertifikasi PTK dan beragam program lainnya. Adanya layanan SIMPATIKA pada MAN 1 Ogan Ilir dapat memberikan transaksi layanan data secara akurat, cepat dan tepat agar dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. SIMPATIKA masih memiliki beberapa kelemahan yaitu belum adanya analisis kepuasan pengguna layanan SIMPATIKA, lambatnya konfirmasi data dari pihak pengelola serta kurangnya sosialisasi terkait penggunaan SIMPATIKA. Pengukuran kepuasan layanan pengguna sistem informasi ini sangat perlu dilakukan agar dapat mengetahui apa yang diinginkan pengguna sistem.

Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan analisis kepuasan layanan SIMPATIKA pada MAN 1 Ogan Ilir dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) yang memiliki beberapa dimensi yaitu *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Dengan melakukan analisis layanan pengguna ini diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan layanan sistem informasi. Sehingga analisis tingkat kepuasan layanan dapat menjadi acuan untuk tindakan perbaikan kedepannya. Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna SIMPATIKA Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus MAN 1 Ogan Ilir)”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari uraian latar belakang diatas yaitu bagaimana cara meningkatkan kepuasan pengguna SIMPATIKA di MAN 1 Ogan Ilir?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan perlu dibatasi masalah yang akan dibahas, agar dalam penelitian dapat lebih terarah, batasan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada *Service Quality* (Servqual) pada dimensi *Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.
2. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna SIMPATIKA pada MAN 1 Ogan Ilir
3. Mengelola data kuisisioner dengan perhitungan *servqual* menggunakan Microsoft excel.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kepuasan layanana pengguna SIMPATIKA (Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementrian Agama)
2. Meningkatkan kualitas layanan SIMPATIKA (Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementrian Agama)

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan terkait layanan SIMPATIKA (Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementrian Agama).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Ayat Al Quran yang berkaitan dengan Penelitian

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan merupakan kewajiban yang dijalankan oleh manusia, dengan memberikan pelayanan yang baik dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana pada firman Allah SWT dalam surah Az-Zumar Ayat 10.

قُلْ يُعْبَادُ الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا رَبَّكُمْ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ وَأَرْضُ اللَّهِ وَاسِعَةٌ
إِنَّمَا يُؤْتِي الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ ﴿١٠﴾

Artinya :”Wahai hamba-hamba-Ku yang beriman, bertakwalah kepada Tuhanmu. Bagi orang-orang yang berbuat baik di dunia ini memperoleh kebaikan. Dan bumi Allah itu luas. Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabar yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas”.(Az-Zumar :10)

Pada Ayat Az-Zumar Ayat 10 menjelaskan berbuat baiklah kepada sesama maka Allah SWT akan melimpahkan rahmat yang berlimpah. Dengan kata lain apabila kita memberikan pelayanan yang baik maka ia akan merasa puas terhadap pelayanan yang kita berikan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil yang baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan layanan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dengan memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan keberhasilan dari suatu layanan serta dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sebagaimana pada firman Allah SWT dalam surah Al-Imran ayat 159.

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : *"Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya."*(QS. Al-Imran: 159).

Pada ayat Al-Imran ayat 159 menjelaskan bahwa kita untuk mencapai keberhasilan, baik berupa layanan yang diberikan, dianjurkan bersikap lemah lembut, menghindari tutur kata yang kasar serta sikap keras kepala. Surah Al-Imran ayat 159 juga menganjurkan untuk bermusyawarah dalam urusan dan apabila telah bertekad, kemudian bertawakal kepada-Nya atas keputusan yang telah dicapai.

Dari surah Az-Zumar Ayat 10 dan Al-Imran ayat 159 sangatlah berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Seperti dijelaskan pada surah Az-Zumar Ayat 10 bahwa Islam mengajarkan untuk berbuat baik kepada sesama, dengan berbuat baik kepada sesama maka Allah SWT akan melimpahkan rahmat kepada kita. Dan juga dalam surah Al-Imran ayat 159 menjelaskan bertutur lembutlah kepada mereka, dengan bertutur kata lembut maka semua orang tidak akan meninggalkan kita sebaliknya apabila kita berkata kasar maka semua orang akan meninggalkan kita. Begitu pula dengan memberikan pelayanan apabila kita memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan maka pelanggan akan merasakan kepuasan layanan sebaliknya apabila kita memberikan pelayanan yang kurang memuaskan maka pelanggan akan merasakan kecewa terhadap pelayanan yang kita berikan. Sehingga sesuai dengan judul penelitian ini, dilakukan penelitian terlebih dahulu untuk mengukur kualitas layanan saat ini, dengan hasil analisis tersebut dapat diketahui berapa tingkat kualitas layanan yang ada serta dapat meningkatkan kualitas layanan untuk kedepannya.

2.2 Teori yang berhubungan dengan Penelitian

2.2.1 Analisis

Definisi Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan atarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan (Arifin, 2004:1).

Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis sistem merupakan tahap paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya (Al Fatta, 2007:44).

Analisis adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta meningkatkan data sehingga mudah untuk dibaca (Nazir, 2013:358)

Kesimpulan dari hasil refrensi mengenai definisi analisis adalah menguraikan hubungan masing-masing data atas kelompok atau kategori untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang baik dan tepat sehingga mudah untuk dibaca.

2.2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian (Fathoni, 2009, 187).

Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah responden pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti, seperti EinDor dan Segev (1978) serta Halmiton dan Chervany (1981), mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi (Sudarmadi, 2010:6).

Menurut Giese dan Code (2000) dalam Tjiptono & Chandra ada tiga komponen utama kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut (Tjiptono, 2016:115):

1. Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional dan kognitif).
2. Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dst).
3. Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif dll).

Kesimpulan dari referensi mengenai kepuasan pelanggan adalah responden pemakai terhadap fokus tertentu dan waktu tertentu telah memadai sesuai dengan harapan yang diinginkan.

2.2.3 Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis (2010) dalam Tjiptono & Chandra yang mendefinisikan kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, Sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2016:115).

Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan (Wahyudi, 2012:315)

Berdasarkan beberapa referensi, penulis menyimpulkan bahwa kualitas merupakan sebuah pengukuran terhadap suatu layanan yang diterima pelanggan.

2.2.4 Layanan (Jasa)

Tjiptono & Chandra menjelaskan bahwa Jasa (*Service*) merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. (Tjiptono, 2016: 13) Sedangkan menurut Gronroos (2000) dalam Tjiptono & Chandra jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan

atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Tjiptono, 2016: 13).

Kotler (2012) dalam Tjiptono menyebutkan bahwa jasa (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono, 2016:13).

Berdasarkan beberapa referensi, penulis menyimpulkan bahwa layanan atau jasa merupakan aktivitas atau proses antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud (*Intangibility*) sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

2.2.5 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, Kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016:125).

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang di terima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono, 2016:125).

Dari beberapa referensi, penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung dengan pelanggan.

2.2.6 Sistem

Sistem dapat didefinisikan sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Hal pertama yang perlu diperhatikan dalam suatu sistem adalah elemen-elemennya. Tentunya setiap sistem memiliki elemen-elemennya sendiri, yang kombinasinya berbeda antara sistem yang satu dengan sistem yang lain. Namun demikian, susunan dasarnya tetap sama (Nugroho, 2010:17).

Sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu (Sutabri, 2012:3).

Sistem dapat didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama (Pratama, 2014:7).

Berdasarkan referensi, dapat disimpulkan bahwa pengertian sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur, elemen-elemen, yang membentuk satu kesatuan, untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.2.7 Informasi

Menurut Gordon B. Davis dalam Sutabri menjelaskan informasi adalah data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang (Sutabri, 2012:1).

Informasi adalah sekumpulan fakta (data) yang diorganisasikan dengan cara tertentu sehingga mereka mempunyai arti bagi si penerima (Sutarman, 2012:14).

Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga menghasilkan nilai, arti, dan manfaat (Pratama, 2014:9).

Berdasarkan referensi, dapat disimpulkan bahwa pengertian informasi adalah data yang telah diolah atau diproses menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya sehingga dapat dijadikan sebuah keputusan.

2.2.8 Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai integrasi antara orang, data, alat dan prosedur yang bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan. Jadi, di dalam sistem informasi terdapat elemen orang, data, alat dan prosedur atau cara (Nugroho, 2010:17).

Sistem Informasi merupakan empat gabungan bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), infrastruktur, dan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih (Pratama, 2014:9).

Berdasarkan referensi, dapat disimpulkan bahwa pengertian sistem informasi adalah mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), infrastruktur, dan sumber daya manusia (SDM) yang bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan.

2.2.9 SIMPATIKA

SIMPATIKA (Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidik Kementrian Agama) merupakan lanjutan dari program Padamu Negeri yang dirintis oleh Kemdikbud sejak 20 Mei 2013 hingga Juni 2015. Mulai 17 Agustus 2015, Kemenag mengembangkan secara mandiri Layanan SIM PTK Online berbasis sistem SIAP Padamu Negeri bekerjasama dengan PT. Telkom Indonesia. Melalui Layanan SIMPATIKA, Kemenag mengembangkan beragam program kerja untuk kepentingan PTK Kemenag, meliputi: Digitalisasi Portofolio PTK, Bantuan/Beasiswa PTK, Tunjangan PTK, Diklat PTK, Sertifikasi PTK, Pemetaan Mutu PTK, dan beragam program lainnya. Proses transaksi data pada Layanan SIMPATIKA akan melibatkan secara berjenjang mulai dari individu PTK, Pimpinan Madrasah/Sekolah, Kantor Kemenag Kab/Kota, Kantor Wilayah Kemenag Provinsi, hingga Unit-Unit Kerja Kemenag Pusat dengan terpadu.

2.3 Metode Service Quality(Servqual)

Metode Servqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan mengetahui kesenjangan (*Gap*) antara kualitas yang diberikan (*Perceived service*) dan diharapkan (*Expected service*). Metode ini dikembangkan

oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. Metode servqual juga merupakan metode yang populer dalam mengukur kualitas jasa dan hingga kini dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa.

Penelitian dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengidentifikasi 10 dimensi pokok kualitas jasa. Dimensi-dimensi ini adalah *reliability*, *responsiveness* atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik (*tangibles*) kompetensi, kesopanan, pemahaman / mengetahui pelanggan, dan akses. Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menemukan adanya *overlapping* diantara 10 dimensi. Oleh karena itu mereka menyederhanakan 10 dimensi menjadi 5 dimensi metode servqual diantaranya *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance* dan *Emphanty*. Dimana kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi dimensi *assurance* (jaminan). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan disatukan menjadi dimensi *emphanty* (empati).

Pengukuran kualitas jasa dalam metode Servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan persepsi. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al., 1990):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Metode service quality (Servqual) merupakan metode yang cukup sederhana sehingga mudah diimplementasikan untuk menentukan pengukuran kualitas pengguna. Langkah-langkah dari metode service quality (servqual)

adalah sebagai berikut (Firliana, 2016:206):

1. Pengambilan nilai/bobot tingkat persepsi dan tingkat harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan.
2. Menghitung bobot kenyataan pelayanan jasa atau persepsi. Berikut rumusnya:

$$\sum x_i = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum ATS \times 3) + (\sum N \times 4) + (\sum AS \times 5) + (\sum S \times 6) + (\sum SS \times 7)$$

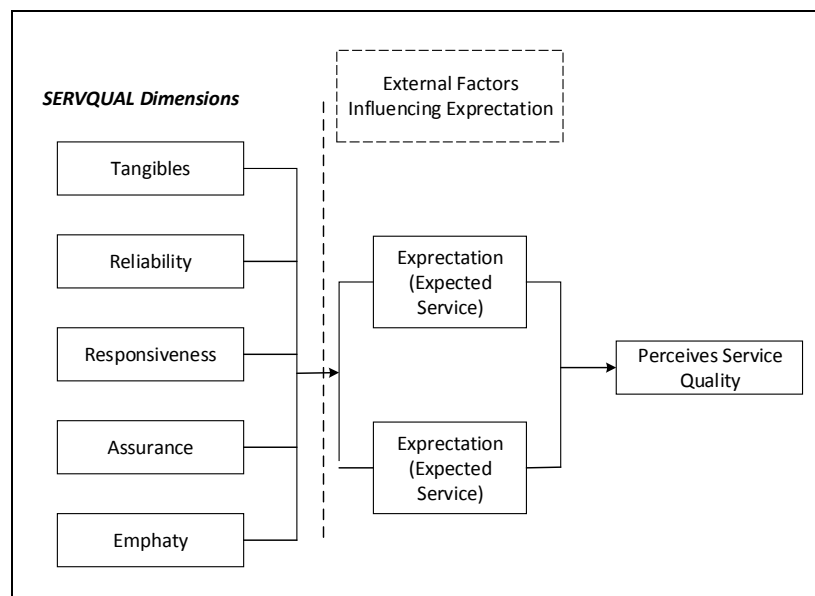
3. Menghitung bobot harapan pelayanan. Berikut rumusnya:

$$\sum y_i = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum ATS \times 3) + (\sum N \times 4) + (\sum AS \times 5) + (\sum S \times 6) + (\sum SS \times 7)$$

4. Menghitung gap (tingkat kesenjangan). Berikut rumusnya:

$$SQ_i = x_i - y_i$$

Perbedaan antara harapan dan persepsi (Persepsi - Ekspektasi) membentuk skor kesenjangan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Skor Servqual dapat menjadi "positif" (ketika persepsi melebihi harapan) atau "negatif" (ketika persepsi jatuh jauh dari harapan) (Parasuraman, et al., 1990).



Sumber : kumar et al,2009 dalam Daniel, 2010:44

Gambar 2.1 Mengukur kualitas layanan Metode Servqual

Gambar 2.1 menjelaskan bahwa mengukur kualitas layanan menggunakan metode servqual menunjukkan bahwa Harapan pelanggan terdapat pada faktor eksternal yang berada di bawah kontrol dari penyedia layanan seperti yang ditunjukkan pada diagram. Kesenjangan 5 pada diagram mewakili perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan yang disebut sebagai kualitas layanan yang dirasakan. Pada kesenjangan ini berfokus pada perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelayanan.

2.3.1 Dimensi Servqual

Terdapat 5 dimensi metode Servqual diantaranya sebagai berikut (Tjiptono dan Chandra, 2016:137):

1. Keandalan (*Reliability*), indikatornya berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Resvonsiveness*), indikatornya berkenaan dengan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), indikatornya yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan berarti bahwa sikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*Emphaty*), indikatornya berarti bahwa perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*), indikatornya berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.3.2 Manfaat Servqual

Adapun manfaat dari metode servqual yaitu sebagai berikut:

1. Servqual dapat digunakan untuk lebih memahami harapan layanan dan persepsi konsumen sebagai hasilnya, meningkatkan pelayanan. Instrument servqual telah dirancang untuk dapat diterapkan di seluruh spektrum yang luas dari layanan. Dengan demikian, ia menyediakan kerangka dasar melalui harapan/persepsi meliputi pernyataan untuk masing-masing dari lima dimensi kualitas layanan. Kerangkanya dapat disesuaikan dengan karakteristik atau kebutuhan penelitian.
2. Servqual berharga bila digunakan untuk melacak tren kualitas layanan.
3. Servqual dapat digunakan untuk menilai kualitas sebuah perusahaan yang diberikan bersama masing-masing dari lima dimensi pelayanan dengan rata-rata nilai perbedaan pada item yang membentuk dimensi. Hal ini juga dapat memberikan ukuran keseluruhan layanan yang berkualitas dalam bentuk skor rata-rata di semua lima dimensi.
4. Servqual digunakan untuk menentukan kepentingan relatif dari lima dimensi dalam mempengaruhi persepsi kualitas pelanggan secara keseluruhan.

2.4 Skala Likert

Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2013:25).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata (Sugiyono, 2016:93).

Tabel 2.1 Skla Likert

Jawaban Responden	Skala Likert
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Agak tidak Setuju	3
Netral	4
Agak Setuju	5
Setuju	6
Sangat Setuju	7

2.5 Populasi

Dalam penelitian kuantitatif, penentuan populasi dan sampel penelitian berbeda dengan penelitian kualitatif. Didalam penelitian kuantitatif dikenal sebutan populasi dan sampel untuk menunjukkan siapa orang yang diteliti.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. (Sugiyono, 2016:80)

Populasi adalah sebuah wilayah atau tempat objek/subjek yang diteliti, baik orang, benda, kejadian, nilai maupun hal lain-lainnya yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu untuk mendapatkan sebuah informasi (Riadi, 2016:33).

Menurut Bugin Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*univesum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Siregar, 2013:30).

Berdasarkan beberapa refrensi, maka dapat disimpulkan populasi adalah jumlah keseluruhan dari semua objek yang akan dihitung.

2.6 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). (Sugiyono, 2016:81)

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Siregar, 2013:30).

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka penulis menyimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang akan dihitung.

2.7 Teknik Pengambilan Sampel

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik sampling:

2.7.1 *Nonprobability Sampling*

Nonprobability Sampling adalah Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik-teknik yang termasuk ke dalam *non probability* ini antara lain: *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling insidental*, *sampling purposive*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*. (Sugiyono, 2016:84)

Nonprobability Sampling adalah sebuah teknik sampling yang tidak memberikan atau peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Thoifah, 2015:29)

Dari beberapa referensi, dapat disimpulkan bahwa *Nonprobability Sampling* merupakan teknik sampling yang tidak memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi.

2.7.2 Sampel Jenuh

Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel di mana setiap anggota populasi dipilih menjadi sampel. (Thoifah, 2015:32)

Adapula menurut Haryadi dan Winda (2013) dalam Thoifah, Teknik ini sering digunakan jika jumlah populasi relatif kecil, istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. (Thoifah, 2015:32)

Menurut Arikunto (2012: 104) jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan beberapa referensi, dapat disimpulkan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel di mana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel, jika jumlah populasi kurang dari 100 orang.

2.8 Teknik Analisis Data Yang Digunakan

2.8.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Misalkan seseorang ingin mengukur berat suatu benda, maka alat ukur yang digunakan adalah timbangan. Timbangan merupakan alat yang valid digunakan untuk mengukur berat, karena timbangan memang untuk mengukur berat (Siregar, 2013:46).

Dalam suatu penelitian baik yang bersifat deskriptif, maupun eksplanatif yang melibatkan variabel/konsep yang tidak bisa diukur secara langsung, masalah validitas tidak sederhana, didalamnya juga menyangkut penjabaran konsep dari tingkat teoritis sampai empiris (indikator), namun bagaimana tidak suatu instrumen penelitian harus valid agar hasilnya dapat dipercaya (Siregar, 2013:46).

Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *Product Moment* yaitu (Siregar, 2013:48).

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi/responden

X = skor pertanyaan

Y = skor total

2.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah uji untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *test-retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat di uji dengan menganalisis konsistensi butir-butir pada instrumen dengan teknik tertentu (Sireger, 2013:55).

Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach*. (Siregar, 2013:56).

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{rb}^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_{rb}^2$ = jumlah variasi butir

σ_t^2 = Variasi total

2.9 Tinjauan Pustaka

Beberapa tinjauan pustaka yang berkaitan dengan sistem informasi menggunakan metode *servqual*. Penelitian yang berasal dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan.

Wahyu Putri Haryati, dkk melakukan penelitian yang terkait dengan kualitas layanan dengan judul “Analisis Kualitas Tokopedia Menggunakan Metode *Servqual*”. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis kualitas pelayanan dengan menerapkan metode *servqual* dimana setiap permasalahan dikelompokkan berdasarkan dimensi *servqual*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang di sebariskan ke pelanggan. Hasil dari penelitian ini yaitu adanya peringkat kepuasan pelayanan pelanggan secara spesifik sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan serta menanggapi keluhan pelanggan lebih baik.

Rina Firliana, dkk melakukan penelitian kepuasan pelayanan dengan judul “Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*” Penelitian ini menggunakan metode *servqual*, dimensi yang digunakan dimensi *tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *emphanty*. Hasil analisis kualitas layanan ini dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja dalam menentukan proses penilaian kepuasan pelanggan agar bank dapat lebih cepat memperbaiki kinerja mereka. Penelitian ini telah dilakukan pada tahun 2016 di PT.BPR Armindo Kencana Jawa Timur.

Aryo Tri Sambodo, dkk melakukan penelitian terkait dengan kualitas layanan dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Dengan *Servqual* Studi Kasus: Media Sosial Bhineka.com”. Penelitian ini menerapkan metode *servqual* untuk menganalisis efek dimensi *servqual* terhadap kepuasan konsumen. Pengujian data menggunakan uji validasi, uji reliabilitas dengan memanfaatkan

aplikasi spss 20. Hasil dari penelitian yaitu menunjukkan bahwa dimensi *servqual* memberikan efek langsung terhadap kepuasan konsumen.

Mirajtannia Perwita Sari, dkk melakukan penelitian kepuasan pelayanan dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan”. Penelitian ini menggunakan metode *servqual*, dimensi yang digunakan dimensi *tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *emphanty*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 58,8%, sehingga semakin besar pengaruh kualitas pelayanan maka semakin besar kepuasan pelanggan.

Fathoni telah melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode *Servqual*”. Dalam penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang memiliki kelebihan yaitu kemampuan diagnostik yang tinggi dan konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi. Variabel yang digunakan yaitu *tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphanty* dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan Metode *Servqual* digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sistem informasi yang telah di jalankan. Metode *Servqual*.

Berdasarkan beberapa referensi mengenai penelitian yang telah ada dan dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya. Maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini yaitu subjek penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA serta objek penelitian yang dilakukan di MAN 1 Ogan Ilir. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA dengan studi kasus MAN 1 Ogan Ilir.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan juga metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode *positivisme*. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit-empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini disebut juga metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. (Sugiyono, 2016:7).

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah sumber data yang memberikan data kepada pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran *kuesioner*. (Sugiyono, 2016:137)

1. *Interview* (Wawancara), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiyono, 2016: 137). Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada salah satu operator SIMPATIKA di MAN 1 Ogan Ilir.
2. *Kuesioner* (Angket), Angket atau *kuesioner* merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2016:142). Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pertanyaan /pernyataan untuk melakukan analisis tingkat

kepuasaan layanan SIMPATIKA yang ada di MAN 1 Ogan Ilir menggunakan metode servqual dengan 5 dimensinya yaitu *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphanty*. Sejumlah *kuesioner* disebarakan secara langsung kepada PTK dilingkungan MAN 1 Ogan Ilir.

3. *Observasi*, Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan *kuesioner*. Kalau wawancara dan *kuesioner* selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tiidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain (Sugiyono, 2016:145). Observasi dalam penelitian ini adalah dengan mengamati secara langsung kejadian yang ada pada SIMPATIKA di MAN 1 Ogan Ilir.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh data bentuk yang sudah jadi berupa publikasi (Firdaus, 2012:28). Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian akan semakin kredibel dengan di dukung foto-foto yang telah ada. Data sekunder yang digunakan seperti data pengguna akhir SIMPATIKA, dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis atau *softcopy*, foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan.

3.2.3 Sampel

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. (Sugiyono, 2016:84). Didalam *Nonprobablitiry sampling* ini salah satu teknik yang digunakan peneliti yaitu *sampling* jenuh. *Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016:85). Penelitian ini yang mengambil sampel pegawai dengan jumlah populasi sebesar 73 populasi. Berikut rekap data pegawai SIMPATIKA di MAN 1 Ogan Ilir pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1 Jumlah PTK Aktif

Status PTK	PNS	Non PNS	Total
Jumlah Guru	36	26	62
Jumlah Tenaga Kerja	6	5	11
Jumlah Total			73

Sumber : MAN I Ogan Ilir

3.3 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, variabel penelitian ini terdiri variabel tunggal yaitu:

1. *Tangibels*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphanty*

Secara lengkap, operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2 Operasional Variabel-Variabel

No.	Dimensi	Atribut
1.	<i>Reliabilitas</i> (Kehandalan)	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan.
		3. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali.
		4. Menyampaikan jasa sesuai waktu yang dijanjikan.
2.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	5. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
		6. Layanan segera/cepat bagi pelanggan.
		7. Kesiadaan untuk membantu pelanggan.
		8. Kesiapan merespon permintaan pelanggan.
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	9. Karyawan yang menimbulkan rasa percaya para pelanggan.
		10. Membuat para pelanggan merasa aman sewaktu bertransaksi.
		11. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.

		12. Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
4.	<i>Emphaty</i> (Empati)	13. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.
		14. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		15. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.
		16. Waktu beroperasi yang nyaman.
5.	<i>Tangibels</i> (Tampilan Fisik)	17. Peralatan modern
		18. Fasilitas yang berdaya tarik visual.
		19. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.
		20. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Sumber : Tjiptono, 2016:163 diadaptasi dari zeithmal, et al (1994)

Bentuk skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada Kesenjangan (*Gap*). Dengan menggunakan *Gap* sebuah perusahaan dapat mengukur kualitas layanan dalam suatu sistem layanan. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kualitas layanan pada MAN 1 Ogan Ilir, hasil kuesioner akan dihitung menggunakan metode servqual setelah itu akan dicari berapa kesenjangan (*Gap*) dari nilai persepsi dan harapan.

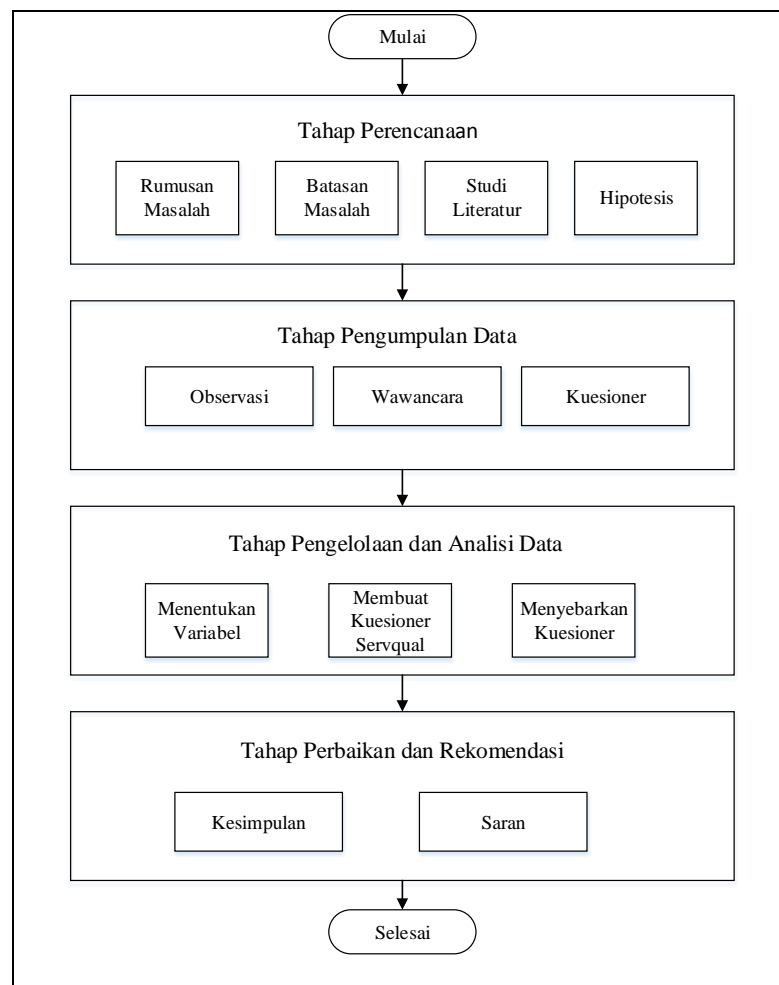
3.4 Desain Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan suatu desain penelitian agar dapat membantu didalam menentukan langkah-langkah penelitian. Rancangan penelitian ini diharapkan dapat memperlancar dan dapat mencapai sasaran sesuai dengan apa yang diinginkan. Untuk memperlancar kegiatan penelitian ini akan dilakukan secara teratur, yaitu dengan bentuk pentahapan yang sistematis, berupa:

1. Pengumpulan data dasar penelitian yang dilakukan di lapangan dengan mengambil literatur data yang telah ada sebagai pendukung awal.
2. Data dari lapangan kemudian diolah ke dalam bentuk perhitungan-perhitungan sistematis yang saling berkait dan untuk selanjutnya dipakai sebagai dasar analisis.

3. Berdasarkan suatu perumusan yang hendak digunakan yang diambil dari studi pustaka selanjutnya dilakukan analisis data. Hasil dari analisis data tersebut dipakai sebagai dasar pembuatan kesimpulan, kemungkinan adanya saran-saran dan sebagainya.

Untuk dapat lebih mengarahkan pada jalannya penelitian dan dapat menghasilkan hasil penelitian yang cermat dan teliti, maka dibutuhkan adanya bagan alir penelitian sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Bagan alir meliputi langkah dan hal yang perlu dipersiapkan dan dilengkapi sebagai dasar dalam pelaksanaan, meliputi berbagai hal dan rencana konsep yang ada. Adapun dalam penelitian ini konsep perancangan pelaksanaan penelitian dijelaskan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 3.1 Bagan Aliran Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.2 diberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Tahapan Perencanaan, Dalam tahapan ini peneliti mencari rumusan masalah, batasan masalah yang akan dibahas serta studi literatur yang berhubungan dengan analisis kualitas layanan dan peneliti membuat hipotesis untuk menjawab rumusan masalah.
2. Pengumpulan Data, Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *offline*. Sebelum menyebarkan kuesioner peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung kepada pengguna SIMPATIKA yaitu pada pegawai MAN 1 Ogan Ilir, Tujuan dari pengumpulan data agar peneliti dapat mengetahui apakah pengguna mengerti dengan SIMPATIKA. Setelah itu kuesioner disebar kepada seluruh responden. Untuk membuktikan bahwa instrumen penelitian yang dibuat sudah benar-benar valid, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.
3. Pengolahan Data dan Analisis Data, Seluruh data yang telah dikumpulkan kemudian diolah untuk menganalisis kualitas dari layanan SIMPATIKA. Peneliti akan menganalisis menggunakan metode Servqual, sebelum menganalisis metode servqual peneliti perlu menentukan variabel yang akan digunakan setelah menentukan variabel, peneliti akan membuat kuesioner berdasarkan metode servqual tahap selanjutnya peneliti akan menyebarkan kuesioner secara *offline*.
4. Tahap Perbaikan dan Rekomendasi, Peneliti membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran kepada pihak MAN 1 Ogan Ilir agar SIMPATIKA menjadi lebih baik lagi.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data disini diolah dengan bantuan SPSS 22. Digunakannya SPSS 22 untuk mencegah kesalahan perhitungan serta data yang dihasilkan benar-benar akurat.

3.5.1 Uji Validitas

Rekapitulasi uji valid pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.3 Dijelaskan didalam kutipannya (Riduwan dan Akdo, 2007:98) Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan cara analisis butir (antribut) sehingga perhitungannya merupakan perhitungan item, hasil perhitungan tersebut kemudian dikonsultasikan kedalam tabel *product moment* dengan taraf signifikansi atau pada tingkat kepercayaan 95 % dan 99 %. Selanjutnya item pertanyaan atau pernyataan diuji kedalam rumus t dengan kriteria apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dinyatakan valid dan jika sebaliknya maka dinyatakan tidak valid. Didalam penelitian ini jumlah sampel uji coba diambil sebanyak 73 responden, maka didapat nilai r_{tabel} , dengan taraf signifikan 5% sebesar = 0,1940.

Untuk mengetahui hasil rekapitulasi uji validitas tingkat harapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.3, menjelaskan rekapitulasi uji pertanyaan yang berjumlah 20 butir pertanyaan.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas (Tingkat Harapan)

Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Kondisi	Kesimpulan
Item1	0,644	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item2	0,846	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item3	0,789	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item4	0,791	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item5	0,754	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item6	0,843	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item7	0,855	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item8	0,632	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item9	0,820	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item10	0,657	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item11	0,787	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item12	0,848	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item13	0,649	0,1940	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Item14	0,805	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item15	0,812	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item16	0,735	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item17	0,683	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item18	0,790	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item19	0,700	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item20	0,817	0,1940	rhitung > rtabel	Valid

Sumber : data diolah, 2018

Berdasarkan pengujian validitas yang dilakukan bahwa seluruh item pernyataan tingkat harapan memiliki nilai valid dan item pernyataan dapat digunakan sebagai instrument penelitian selanjutnya, untuk memastikan apakah nilai validitas sesuai dengan perhitungan manual maka penulis mencoba membuat sampel uji coba perhitungan validitas manual dengan item X1 (tingkat harapan). Berikut ini perhitungan manual uji validitas dengan item X1 (tingkat harapan):

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{73(9286) - (415)(1621)}{\sqrt{[73(2391) - (415)^2][73(36375) - (1621)^2]}}$$

$$r = \frac{677878 - 672715}{\sqrt{[174543 - 172225][2655375 - 2627641]}}$$

$$r = \frac{5163}{\sqrt{[2318][27734]}}$$

$$r = \frac{5163}{\sqrt{64287412}}$$

$$r = \frac{5163}{8017.943128}$$

$$r = 0,644 \text{ (X1 Tingkat Harapan)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan X1 (tingkat harapan) maka dapat disimpulkan bahwa perhitungan menggunakan SPSS dan manual bernilai sama

dan dikatakan Valid. Untuk melihat tabel perhitungan manual dapat dilihat dilampiran. Berikut ini adalah hasil uji validitas persepsi.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas (Tingkat Persepsi)

Item Pernyataan	R hitung	R Tabel	Kondisi	Kesimpulan
Item1	0,530	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item2	0,734	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item3	0,780	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item4	0,681	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item5	0,545	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item6	0,489	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item7	0,799	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item8	0,635	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item9	0,733	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item10	0,703	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item11	0,658	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item12	0,599	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item13	0,524	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item14	0,610	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item15	0,699	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item16	0,579	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item17	0,658	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item18	0,600	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item19	0,504	0,1940	rhitung > rtabel	Valid
Item20	0,680	0,1940	rhitung > rtabel	Valid

Sumber : data diolah, 2018

Berdasarkan pengujian validitas yang dilakukan bahwa seluruh item pernyataan tingkat persepsi memiliki nilai valid dan item pernyataan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya, untuk memastikan apakah nilai validitas sesuai dengan perhitungan manual maka penulis mencoba membuat

sampel uji coba perhitungan validitas manual dengan item X1 (tingkat persepsi). Berikut ini perhitungan manual uji validitas dengan item X1 (tingkat persepsi):

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{73(10194) - (441)(1679)}{\sqrt{[73(2697) - (441)^2][73(1679) - (38899)^2]}}$$

$$r = \frac{744162 - 740439}{\sqrt{[196881 - 194481][2839627 - 2819041]}}$$

$$r = \frac{3723}{\sqrt{[2400][20586]}}$$

$$r = \frac{3723}{\sqrt{49406400}}$$

$$r = \frac{3723}{7028.96863}$$

$$r = 0.530 \text{ (X1 Tingkat Persepsi)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan X1 (tingkat persepsi) maka dapat disimpulkan bahwa perhitungan menggunakan SPSS dan manual bernilai sama dan dikatakan Valid. Untuk melihat tabel perhitungan manual dapat dilihat dilampiran

3.5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan dari alat ukur tes dan non tes yang digunakan. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabilitas apabila instrumen tersebut dapat dilakukan pada waktu dan kesempatan berbeda dengan hasil yang sama. Reliabilitas yang digunakan untuk instrumen menggunakan metode Alpha. Selanjutnya untuk mengetahui koefisien korelasinya signifikan atau tidak dikonsultasikan dengan nilai (Tabel r *Product Moment*) untuk $\alpha = 0.05$ dengan derajat kebebasan ($dk = n - 1$). Kemudian membuat keputusan membandingkan r hitung dengan r tabel. Adapun kaidah keputusan: Jika r hitung > r tabel berarti reliabel, sebaliknya Jika r hitung < r tabel berarti tidak reliabel.

Tabel 3.4 Daftar Interpretasi Koefisien r

Koefisien R	Reliabilitas
0.800-1.000	Sangat Tinggi
0.600-0.800	Tinggi
0.400-0.600	Sedang/Cukup
0.200-0.400	Rendah
0.000-0.200	Sangat Rendah

Sumber: Riduwan dan Akdo (2007: 98)

Berikut ini adalah hasil reliabilitas item tingkat harapan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan tools SPSS.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	20

Gambar 3.2 Hasil Reliabilitas Tingkat Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	20

Gambar 3.3 Hasil Reliabilitas Tingkat Persepsi

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS 22, maka diperoleh hasil reliabilitas dari ksesluruhan instrument tingkat harapan yang ada ialah 0.927 yang apabila di interpretasikan kepada koefisien r maka instrument tersebut memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Sedangkan untuk instrument tingkat persepsi memiliki nilai 0.710 yang artinya nilai koefisien r tinggi Berikut ini adalah uji reliabilitas untuk masing-masing item pernyataan tingkat harapan.

Tabel 3.5 Rekap Hasil Uji Reliabilitas Dari Setiap Item

Item	Crobranch Alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Tingkat	0.771	Tinggi

Harapan)		
<i>Reliability</i> (Tingkat Harapan)	0,768	Tinggi
<i>Responsiveness</i> (Tingkat Harapan)	0,785	Tinggi
<i>Assurance</i> (Tingkat Harapan)	0,744	Tinggi
<i>Empathy</i> (Tingkat Harapan)	0,736	Tinggi
<i>Tangibles</i> (Tingkat Persepsi)	0,620	Tinggi
<i>Reliability</i> (Tingkat Persepsi)	0,461	Sedang/Cukup
<i>Responsiveness</i> (Tingkat Persepsi)	0,593	Sedang/Cukup
<i>Assurance</i> (Tingkat Harapan)	0,412	Sedang/Cukup
<i>Empathy</i> (Tingkat Persepsi)	0,432	Sedang/Cukup

Sumber : data diolah, 2018

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS 22, maka diperoleh hasil reliabilitas dari 20 instrumen variabel yang ada maka disimpulkan yang apabila diinterpretasikan kepada koefisien r maka ada 4 item yang tingkat reliabilitasnya Sedang/Cukup dalam hal ini tingkat persepsi dan ada 6 item yang tingkat reliabilitasnya tinggi yaitu 5 item tingkat harapan dan 1 item tingkat persepsi.

Untuk memastikan apakah nilai reliabilitas sesuai dengan perhitungan manual maka dibuatlah uji coba perhitungan manual dengan item X1 khusus tingkat harapan.

$$\sigma_{rb1}^2 = \frac{2391 - \frac{(415)^2}{73}}{73} = \frac{2391 - \frac{172225}{73}}{73} = \frac{2391 - 2359.25}{73} = 0.43$$

$$\sigma_{rb2}^2 = \frac{2227 - \frac{(399)^2}{73}}{73} = \frac{2227 - \frac{159201}{73}}{73} = \frac{2227 - 2180.84}{73} = 0.63$$

$$\sigma_{rb3}^2 = \frac{2173 - \frac{(395)^2}{73}}{73} = \frac{2173 - \frac{156025}{73}}{73} = \frac{2173 - 2137.33}{73} = 0.48$$

$$\sigma_{rb4}^2 = \frac{2372 - \frac{(412)^2}{73}}{73} = \frac{2372 - \frac{169744}{73}}{73} = \frac{2372 - 2325.26}{73} = 0.64$$

Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0.43 + 0.63 + 0.48 + 0.64 = 2.21$$

Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{36375 - \frac{(1621)^2}{73}}{73}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{36375 - \frac{2627641}{73}}{73}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{36375 - 35995.08219}{73}$$

$$\sigma_t^2 = 5.20$$

Menghitung nilai reabilitas

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{rb}^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r = \left[\frac{4}{4-1} \right] \left[1 - \frac{2.21}{5.20} \right]$$

$$r = [1.333] [1 - 0.422]$$

$$r = [1.333] [0.578] = 0.771$$

Adapun hasil yang didapat bahwa nilai reliabilitas hasil perhitungan spss dan perhitungan manual sama dengan hasil nilai koefisien tinggi. Selain perhitungan manual untuk tingkat harapan, penulis juga membuat perhitungan manual untuk X1 tingkat persepsi.

$$\sigma_{rb1}^2 = \frac{2697 - \frac{(441)^2}{73}}{73} = \frac{2697 - \frac{194481}{73}}{73} = \frac{2697 - 2664.12}{73} = 0.45$$

$$\sigma_{rb2}^2 = \frac{2402 - \frac{(416)^2}{73}}{73} = \frac{2402 - \frac{173056}{73}}{73} = \frac{2402 - 2370.63}{73} = 0.43$$

$$\sigma_{rb3}^2 = \frac{2240 - \frac{(400)^2}{73}}{73} = \frac{2240 - \frac{160000}{73}}{73} = \frac{2240 - 2191.78}{73} = 0.66$$

$$\sigma_{rb4}^2 = \frac{2478 - \frac{(422)^2}{73}}{73} = \frac{2478 - \frac{178084}{73}}{73} = \frac{2478 - 2439.51}{73} = 0.53$$

Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0.45 + 0.43 + 0.66 + 0.53 = 2.07$$

Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{38899 - \frac{(1679)^2}{73}}{73}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{38899 - \frac{2778889}{73}}{73}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{38899 - 38617.00}{73}$$

$$\sigma_t^2 = 3.86$$

Menghitung nilai reabilitas

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{rb}^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r = \left[\frac{4}{4-1} \right] \left[1 - \frac{2.07}{3.86} \right]$$

$$r = [1.333] [1 - 0.54]$$

$$r = [1.33] [0.465] = 0.620$$

Adapun hasil yang didapat bahwa nilai reliabilitas hasil perhitungan spss dan perhitungan manual sama dengan hasil nilai koefisien tinggi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Latar Belakang Objek

Didalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidik Kementerian Agama Studi Kasus Man 1 Ogan Ilir.



Gambar 4.1 Tampilan SIMPATIKA

Gambar 4.1 diatas merupakan salah satu dari tampilan beranda layanan SIMPATIKA yang digunakan oleh yang digunakan PTK. Dimana SIMPATIKA ini adalah sistem informasi yang menjadi pusat layanan dalam mengelola informasi dan transaksi data PTK, sertifikasi PTK, Beasiswa PTK dan tugas lainnya.

4.2 Sejarah MAN 1 Ogan Ilir

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Sakatiga berdiri pada tahun 1968. Sebelum resmi menggunakan nama MAN Sakatiga, beberapa lama sempat dipergunakan, yang diataranya adalah Madrasah Aliyah Negeri Agama Islam Negeri (MAAIN) Sakatiga dan Madrasah Menengah Atas Negeri (MMAN) Sakatiga. Nama MAN Sakatiga baru resmi dipakai tahun 1979 sampai dengan sekarang dengan Kepala Sekolah pada saat itu masih dijabat oleh KH. Kholil.

Sebelum menjadi MAAIN, MMAN atau MAN Sakatiga, cikal bakal MAN Sakatiga adalah Pesantren AsySyakhshiyah Islamiyah yang berdiri pada tahun

1922, oleh KH. Ishak Bahusin, seorang warga Desa Sakatiga alumni dari Perguruan Islam Al-Azhar, Kairo Mesir. Pada saat itu sistem pembelajarannya masih dalam bentuk halaqah, Maktab atau Kutab sebagaimana proses pembelajaran.

Pada masa penjajahan Jepang, Pesantren Syakhsiyah Islamiyah yang namanya telah diubah menjadi Madrasah Ibtidaiyah Sakatiga (1942), sempat dibakar oleh tentara Jepang dan baru pada tahun 1950, madrasah ini dibangun kembali oleh KH. Yahya Hamidin, salah seorang santri dari KH. Ishak Bahusin. Upaya pembangunan kembali oleh KH. Yahya Hamidin ini dibantu oleh KH. Ahmad Qori dan KH. Ilyas Ishak, serta beberapa kiyai Desa Sakatiga pada saat itu. Setelah selesai dibangun lalu diberi nama Sekolah Menengah Islam (SMI) dengan Munir (Pimpinan) adalah KH. Ismail Hamidin yang kemudian pada tahun 1954 digantikan oleh KH. Ahmad Qori.

Pada tahun 1963, SMI diubah namanya menjadi Madrasah Menengah Atas (MMA) yang menaungi dua tingkatan pendidikan yaitu tsanawiyah dan Aliyah Sejak dinegerikan oleh Departemen Agama, MMA Sakatiga berubah menjadi MAAIN Sakatiga lalu MAAIN berubah menjadi MMAN Sakatiga. MMAN ini kemudian diubah kembali menjadi MAAIN Sakatiga dan MAAIN ini pada tahun 1979 diubah menjadi MAN Sakatiga dan pada tahun 2017 diubah menjadi MAN 1 Ogan Ilir.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi

Man 1 Ogan Ilir memiliki visi yaitu memposisikan MAN 1 Ogan Ilir unggul dalam prestasi yang mampu menyiapkan dan mengembangkan sumber daya insani yang berkualitas.

4.3.2 Misi

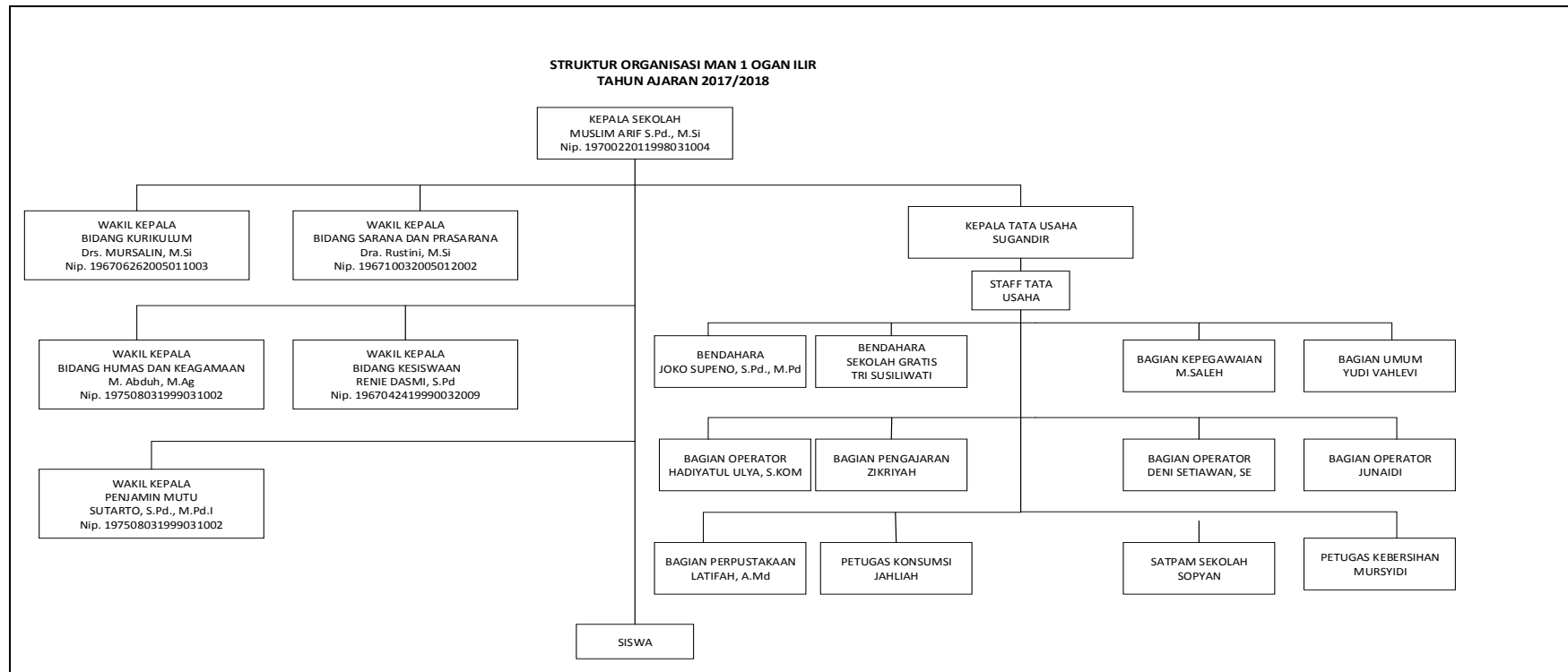
Man 1 Ogan Ilir memiliki misi yaitu sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi, mutu baik secara keilmuan maupun moral.
2. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya insan yang mempunyai kualitas iptek dan imta.

3. Meningkatkan kualitas lulusan setiap tahun.
4. Meningkatkan professional guru dan pegawai.

4.4 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi MAN 1 Ogan Ilir



Sumber : MAN 1 Ogan Ilir

Gambar 4.2 Struktur Organisasi

4.5 Deskriptif Jawaban Responden

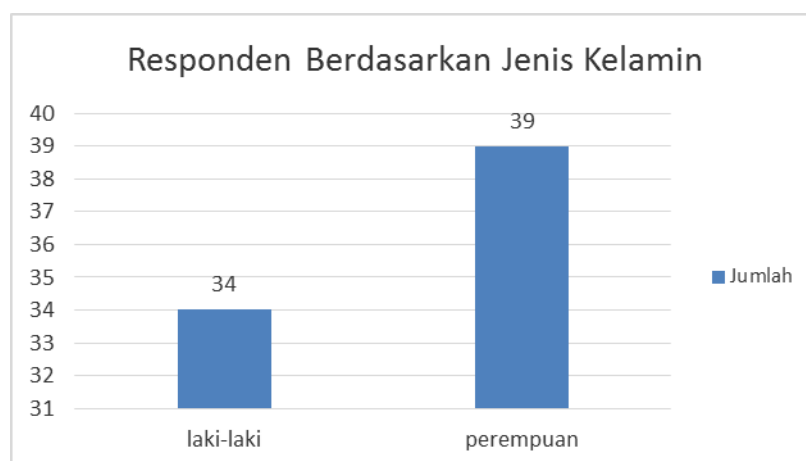
Setiap responden dibagikan kuesioner berisi pernyataan yang harus dijawab sesuai dengan pendapat masing-masing responden dan sesuai dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Gambaran responden yang menjadi objek dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan karakteristiknya yang terdiri dari umur dan jenis kelamin yang diambil. Berikut ini adalah deskripsi jawaban responden:

Tabel 4.1 Jumlah Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total	Persentase
1	Laki-Laki	34	46,6%
2	Perempuan	39	53,4%
Total		73	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner yang berjenis kelamin Laki-Laki berjumlah 34 responden atau 46.6 % sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 39 responden atau 53.4%. Berdasarkan keseluruhan responden yang berjumlah 73 orang, menunjukkan jumlah responden yang paling banyak memiliki jenis kelamin perempuan sehingga dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini lebih banyak dipengaruhi oleh responden yang memiliki jenis kelamin perempuan atau juga bisa dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

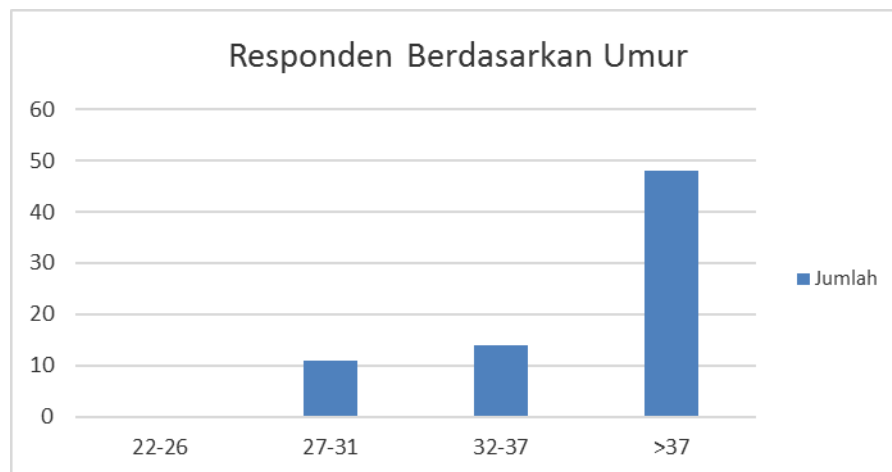
Sedangkan berdasarkan umur responden dibagi menjadi empat bagian, dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Jumlah Reponden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	22-26	0	0%
2	27-31	11	15,1%
3	32-37	14	19,2%
4	>37	48	65,7%
Total		73	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner layanan SIMPATIKA pada MAN 1 Ogan Ilir dengan rentang umur 22-26 tahun berjumlah 0 responden atau 0%, rentang umur 27-31 tahun berjumlah 11 responden atau 15,1%, rentang umur 32-37 tahun berjumlah 14 responden atau 19,2% dan responden dengan rentang umur >37 tahun berjumlah 48 responden atau 65,7% dari keseluruhan responden yang berjumlah 73 orang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dipengaruhi oleh responden dari MAN 1 Ogan Ilir dengan mayoritas rata-rata berusia dengan rentang umur >37 tahun atau juga bisa dilihat pada Gambar 4.3

**Gambar 4.3** Responden Berdasarkan Umur

4.6 Analisis Deskriptif

4.6.1 Deskriptif Data (Harapan)

Statistik deskriptif merupakan statistik yang menampilkan gambaran deskripsi dari suatu data secara terperinci dan jelas. Gambaran atau deskripsi data yang disajikan tersebut berupa nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, skor minimum dan maksimum, range, kurtosis dan *skewness* (Alhamdu, 2016:65).

Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengukur nilai dari variabel Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) (X_1), Dimensi *Reliability* (Keandalan) (X_2), Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_3), Dimensi *Assurance* (Jaminan) (X_4) dan Dimensi *Empathy* (empati) (X_5). Berikut ini adalah perhitungan manual dalam mencari nilai *Mean*.

1. Rumus *mean* (Rata-rata)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

2. Membuat Tabel Distribusi Frekuensi

Tabel distribusi frekuensi dapat dilihat pada lampiran.

3. Menghitung nilai *mean*

a. Variabel Dimensi *Tangibles* (Tingkat harapan)

$$X_1 = \frac{27,76}{73} = 5,55$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3 Deskriptif Data Variabel *Tangibles* (Tingkat Harapan)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
1	0	0	0	4	19	46	4	73	415	5.68
2	0	0	0	10	23	36	4	73	399	5.47
3	0	0	0	8	28	36	1	73	395	5.41
4	0	0	0	5	26	32	10	73	412	5.64
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.55

Dari Tabel 4.3 terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 73 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5,55.

b. Variabel Dimensi *Reliability* (Tingkat harapan)

Berikut ini merupakan hasil perhitungan total rata-rata responden yang dimasukkan ke dalam rumus mean:

$$X_2 = \frac{21,86}{73} = 5,47$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4 Deskriptif Data Variabel *Reliability* (Tingkat Harapan)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
5	0	0	0	5	33	32	3	73	398	5.45
6	0	0	0	13	23	28	9	73	398	5.45
7	0	0	0	5	26	41	1	73	403	5.52
8	0	0	0	5	32	35	1	73	397	5.44
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.47

Dari Tabel 4.4 terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 73 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5,47.

c. Variabel Dimensi *Responsiveness* (Tingkat harapan)

Berikut ini merupakan hasil perhitungan total rata-rata responden yang dimasukkan ke dalam rumus mean:

$$X_3 = \frac{21,88}{73} = 5,41$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.5 Deskriptif Data Variabel *Responsiveness* (Tingkat Harapan)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
9	0	0	0	7	30	33	3	73	397	5.44
10	0	0	0	3	37	29	4	73	399	5.47
11	0	0	0	5	32	33	3	73	399	5.47
12	0	0	0	9	25	32	7	73	402	5.51
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.47

Dari Tabel 4.5 terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 73 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5,47.

d. Variabel Dimensi *Assurance* (Tingkat harapan)

Berikut ini merupakan hasil perhitungan total rata-rata responden yang dimasukkan ke dalam rumus mean:

$$X_4 = \frac{22,84}{73} = 5,71$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.6 Deskriptif Data Variabel *Assurance* (Tingkat Harapan)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
13	0	0	0	3	18	42	10	73	424	5.81
14	0	0	0	7	17	37	12	73	419	5.74
15	0	0	0	5	19	40	9	73	418	5.73
16	0	0	0	6	24	39	4	73	406	5.56
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.71

Dari Tabel 4.6 terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 73 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5,71.

e. Variabel Dimensi *Emphanty* (Tingkat harapan)

Berikut ini merupakan hasil perhitungan total rata-rata responden yang dimasukkan ke dalam rumus mean:

$$X_5 = \frac{22,79}{73} = 5,70$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.11 Deskriptif Data Variabel *Emphanty* (Tingkat Harapan)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
17	0	0	0	8	25	32	8	73	405	5.55
18	0	0	0	6	27	34	6	73	405	5.55
19	0	0	0	2	18	34	19	73	435	5.96
20	0	0	0	7	17	37	12	73	419	5.74
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.70

Dari Tabel 4.7 terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 73 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5,70.

4.6.2 Deskriptif Data (Persepsi)

Statistik deskriptif merupakan statistik yang menampilkan gambaran deskripsi dari suatu data secara terperinci dan jelas. Deskripsi data pada hasil kuesioner disajikan dalam tabel. Sama seperti deskripsi data pada variabel

harapan, variabel yang diukur meliputi variabel Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) (X_1), Dimensi *Reliability* (Keandalan) (X_2), Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_3), Dimensi *Assurance* (Jaminan) (X_4) dan Dimensi *Empathy* (empati) (X_5)

a. Variabel Dimensi *Tangibles* (Tingkat Persepsi)

Berikut ini merupakan hasil perhitungan total rata-rata responden yang dimasukkan ke dalam rumus mean:

$$X_1 = \frac{23,00}{73} = 5,75$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.8 Deskriptif Data Variabel *Tangibles* (Tingkat Persepsi)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
1	0	0	0	3	6	49	15	73	441	6.04
2	0	0	0	4	18	47	4	73	416	5.70
3	0	0	0	9	26	32	6	73	400	5.48
4	0	0	0	4	17	43	9	73	422	5.78
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.75

Dari Tabel 4.8 terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 73 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 3.75.

b. Variabel Dimensi *Reliability* (Tingkat Persepsi)

Berikut ini merupakan hasil perhitungan total rata-rata responden yang dimasukkan ke dalam rumus mean:

$$X_2 = \frac{22,16}{73} = 5,54$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.9 Deskriptif Data Variabel *Reliability* (Tingkat Persepsi)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
5	0	0	0	2	22	46	3	73	415	5.68
6	0	0	0	7	29	34	3	73	398	5.45

7	0	0	0	5	25	37	6	73	409	5.60
8	0	0	0	7	35	24	7	73	396	5.42
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.54

Dari Tabel 4.9 terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 73 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5,54 dan penyebaran kuesioner dari variabel *responsiveness* (Tingkat Persepsi) rata-rata responden menjawab Cukup terpenuhi.

c. Variabel Dimensi *Responsiveness* (Tingkat Persepsi)

Berikut ini merupakan hasil perhitungan total rata-rata responden yang dimasukkan ke dalam rumus mean:

$$X_3 = \frac{21,89}{73} = 5,47$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.10 Deskriptif Data Variabel *Responsiveness* (Tingkat Persepsi)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
9	0	0	0	10	23	35	5	73	400	5.48
10	0	0	0	2	32	36	3	73	405	5.55
11	0	0	0	3	30	34	6	73	408	5.59
12	0	0	0	10	35	26	2	73	385	5.27
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.47

Dari Tabel 4.10 di atas terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 73 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5,47.

d. Variabel Dimensi *Assurance* (Tingkat Persepsi)

Berikut ini merupakan hasil perhitungan total rata-rata responden yang dimasukkan ke dalam rumus mean:

$$X_4 = \frac{22,96}{73} = 5,74$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.11 Deskriptif Data Variabel *Assurance* (Tingkat Persepsi)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
13	0	0	0	1	15	44	13	73	434	5.95
14	0	0	0	1	18	43	11	73	429	5.88
15	0	0	0	2	25	41	5	73	414	5.67
16	0	0	0	6	31	32	4	73	399	5.47
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.74

Dari Tabel 4.11 terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 73 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5,74.

e. Variabel Dimensi *Emphanty* (Tingkat Persepsi)

Berikut ini merupakan hasil perhitungan total rata-rata responden yang dimasukkan ke dalam rumus mean:

$$X_5 = \frac{22,89}{73} = 5,72$$

Adapun rincian dari statistik deskriptif jawaban responden yang menjawab pernyataan yang telah disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.12 Deskriptif Data Variabel *Emphanty* (Tingkat Persepsi)

Pernyataan	Jawaban							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-rata
	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS			
17	0	0	0	6	23	37	7	73	404	5.53
18	0	0	0	5	30	33	5	73	403	5.52
19	0	0	0	1	15	38	19	73	440	6.03
20	0	0	0	1	20	44	8	73	424	5.81
Total Rata-Rata Jawaban Responden										5.72

Dari Tabel 4.12 terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 5,72 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pernyataan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5,72.

Data yang diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik uji statistik deskriptif dengan bantuan *tool* SPSS 22. Tabel hasil keluaran yang tampil berisi kolom-kolom yang meliputi skor rata-rata, simpangan baku, skor minimum, dan jumlah skor. Berikut ini adalah tabel hasil analisis data dengan menggunakan bantuan *tool* SPSS22:

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
X1Harapan	73	4	7	5.55
X2Harapan	73	4	7	5.47
X3Harapan	73	4	7	5.47
X4Harapan	73	5	7	5.71
X5Harapan	73	4	7	5.70
X6Persepsi	73	5	7	5.75
X7Persepsi	73	5	7	5.54
X8Persepsi	73	5	7	5.47
X9Persepsi	73	5	7	5.74
X10Persepsi	73	5	7	5.72
Valid N (listwise)	73			

Gambar 4.5 Hasil Uji *Descriptive Statistic* dengan SPSS 22

Dari Gambar 4.5 diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak empat butir/item dengan penggunaan skala pilihan jawaban yaitu skala *likert* (lima alternatif jawaban), mempunyai skor teoritik antara skor terendah 1 sampai skor tertinggi 7 pada variabel *tangible* dengan rata-rata (*mean*) 5,55. Selanjutnya pada *reliability* dan *responsiveness* (Tingkat Harapan) dengan rata-rata (*mean*) 5,47. Pada variabel *assurance* dengan rata-rata (*mean*) 5,71. Pada variabel *emphanty* (Tingkat Harapan) dengan rata-rata (*mean*) 5,70. Pada variabel *tangible* (Tingkat Persepsi) dengan rata-rata (*mean*) 5,75. Selanjutnya pada *reliability* (Tingkat Persepsi) dengan rata-rata (*mean*) 5,54. Pada variabel *responsiveness* (Tingkat Persepsi) dengan rata-rata (*mean*) 5,47. Pada variabel *assurance* (Tingkat Persepsi) dengan rata-rata (*mean*) 5,74. Pada variabel *emphanty* (Tingkat Persepsi) dengan rata-rata (*mean*) 5,72.

4.7 Analisis Perhitungan *Servqual*

Model *servqual* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada indikator-indikator relevan dengan standar

ideal/sempurna untuk masing-masing indikator layanan. Pengukuran kualitas layanan dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta skor di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Salah satu format pengukurannya adalah dengan skala likert yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tindakan pada setiap butir yang menguraikan pelayanan produk layanan.

4.7.1 Nilai Harapan Layanan SIMPATIKA

Untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelayanan pengguna SIMPATIKA untuk setiap atribut/indikator adalah dengan cara menghitung bobot harapan dan rata-rata nilai bobot penilaian SIMPATIKA. Adapun rumus menghitung nilai harapan pengguna yaitu sebagai berikut:

1. Perhitungan Atribut

$$\sum y_i = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum ATS \times 3) + (\sum N \times 4) + (\sum AS \times 5) + (\sum S \times 6) + (\sum SS \times 7)$$

Keterangan:

$\sum y_i$ = Nilai Harapan atribut ke-i

$\sum ST$ = sangat tidak setuju dengan bobot jawaban 1

$\sum TS$ = tidak setuju dengan bobot jawaban 2

$\sum ATS$ = agak tidak setuju dengan bobot jawaban 3

$\sum N$ = netral dengan bobot jawaban 4

$\sum AS$ = agak setuju dengan bobot jawaban 5

$\sum S$ = setuju dengan bobot jawaban 6

$\sum SS$ = sangat setuju dengan bobot jawaban 7

Contoh perhitungan nilai persepsi pada penelitian kali ini diambil dari salah satu pertanyaan pada dimensi tangibility pada item yang pertama atau layanan SIMPATIKA memiliki fasilitas yang modern.

$$\sum y_1 = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (4 \times 4) + (19 \times 5) + (46 \times 6) + (4 \times 7)$$

$$\sum y_i = 415$$

2. Rata-Rata Jawaban Responden

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{y}_i = rata-rata jawaban responden untuk nilai persepsi atribut ke-i

$\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

$$\bar{y}_i = \frac{415}{73} = 5,68$$

Jadi nilai harapan dari pernyataan harapan atribut 1 adalah sebesar 5.68, nilai ini merupakan nilai dari setiap pernyataan yang ada di dalam kuesioner *servqual* yang telah dibagikan kepada responden.

Untuk melihat keseluruhan hasil perhitungan nilai harapan layanan terhadap seluruh atribut layanan SIMPATIKA, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.13 Nilai Harapan Dimensi *Tangible*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Tangible</i>	Nilai Harapan
1.	Layanan SIMPATIKA memiliki fasilitas yang modern.	5.68
2.	SIMPATIKA sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem.	2.12
3.	Anda dapat mengoperasikan fitur SIMPATIKA dengan mudah.	2.36
4.	Tampilan dan fitur-fitur SIMPATIKA terlihat jelas, informatif dan menarik.	2.05
	Total Rata-Rata	12.22

Pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa perhitungan total nilai rata-rata harapan pada dimensi *tangible* adalah 12,22.

Tabel 4.14 Nilai Harapan Dimensi *Reliability*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Reliability</i>	Nilai Harapan
5.	SIMPATIKA sudah menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	2.53
6.	SIMPATIKA menyediakan layanan sesuai janji.	2.29

7.	Tersedianya petunjuk penggunaan layanan SIMPATIKA bagi pengguna	2.05
8.	SIMPATIKA memberikan informasi yang up to date.	2.47
	Total Rata-Rata	9.34

Pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa perhitungan nilai harapan pada dimensi *reliability* adalah 9,34.

Tabel 4.15 Nilai Harapan Dimensi *Responsiveness*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Responsiveness</i>	Nilai Harapan
9.	Kemudahan dalam mengakses SIMPATIKA.	2.44
10.	Layanan SIMPATIKA dapat merespon permintaan pengguna	2.70
11.	Pengelola SIMPATIKA mampu mengatasi keluhan pengguna.	2.47
12.	Pengelola SIMPATIKA cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem.	2.21
	Total Rata-Rata	9.81

Pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa perhitungan total nilai rata-rata harapan dimensi *responsiveness* adalah 9,81.

Tabel 4.16 Nilai Harapan Dimensi *Assurance*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Assurance</i>	Nilai Harapan
9.	Kemudahan dalam mengakses SIMPATIKA.	1.40
10.	Layanan SIMPATIKA dapat merespon permintaan pengguna	1.55
11.	Pengelola SIMPATIKA mampu mengatasi keluhan pengguna.	1.58
12.	Pengelola SIMPATIKA cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem.	1.97
	Total Rata-Rata	6.49

Pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa perhitungan total nilai rata-rata harapan dimensi *assurance* adalah 6,49.

Tabel 4.17 Nilai Harapan Dimensi *Emphanty*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Emphanty</i>	Nilai Harapan
13.	Kemudahan dalam mengakses SIMPATIKA.	2.15
14.	Layanan SIMPATIKA dapat merespon permintaan pengguna	2.18
15.	Pengelola SIMPATIKA mampu mengatasi keluhan pengguna.	1.34
16.	Pengelola SIMPATIKA cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem.	1.55
	Total Rata-Rata	7.22

Pada Tabel 4.17 menunjukkan bahwa perhitungan total nilai rata-rata harapan dimensi *Emphanty* adalah 7,22.

Setelah nilai harapan dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai harapan dari masing masing dimensi kualitas yang ada pada metode *servqual*. Rumus yang dipakai untuk untuk menghitung nilai harapan masing masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

$$\overline{y d_i} = \frac{\sum \overline{y_i}}{n}$$

Keterangan:

$\overline{y d_i}$ = nilai harapan pada dimensi ke-i

$\sum \overline{y_i}$ = nilai harapan pada jumlah rata-rata dimensi ke-i

n = jumlah atribut pada dimensi ke-i

Sebagai contoh, dibawah ini adalah cara perhitungan untuk nilai harapan terhadap dimensi yaitu sebagai berikut:

$$\sum \overline{y_1} = 5,68 \quad \sum \overline{y_2} = 2,12 \quad \sum \overline{y_3} = 2,36 \quad \sum \overline{y_4} = 2,05$$

$$\overline{y d_{Tangible}} = \frac{12,22}{4} = 3,05$$

$$\sum \overline{y_1} = 2,53 \quad \sum \overline{y_2} = 2,29 \quad \sum \overline{y_3} = 2,05 \quad \sum \overline{y_4} = 2,47$$

$$\overline{y d_{Reliability}} = \frac{9,34}{4} = 2,34$$

$$\sum \bar{y}_1=2,24 \quad \sum \bar{y}_2=2,70 \quad \sum \bar{y}_3=2,47 \quad \sum \bar{y}_4=2,21$$

$$\overline{yd_{Responsiveness}} = \frac{9,81}{4} = 2,45$$

$$\sum \bar{y}_1=1,40 \quad \sum \bar{y}_2=1,55 \quad \sum \bar{y}_3=1,58 \quad \sum \bar{y}_4=1,97$$

$$\overline{yd_{Assurance}} = \frac{6,49}{4} = 1,62$$

$$\sum \bar{y}_1=2,15 \quad \sum \bar{y}_2=2,18 \quad \sum \bar{y}_3=1,34 \quad \sum \bar{y}_4=1,55$$

$$\overline{yd_{Emphanty}} = \frac{7,22}{4} = 1,80$$

Tabel 4.19 Harapan Terhadap 5 Dimensi Servqual

No	Dimensi	Nilai Harapan
1	<i>Tangible</i>	3,05
2.	<i>Reliability</i>	2,34
3.	<i>Responsiveness</i>	2,45
4	<i>Assurance</i>	1,62
5	<i>Emphanty</i>	1,80

Dari Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa *tangible* memiliki nilai harapan terbesar pertama dengan nilai yaitu 3,05. Kedua, dimensi *responsiveness* memiliki nilai harapan yaitu 2,45. Ketiga dimensi *reliability* memiliki nilai harapan yaitu 2,34. Ketiga, dimensi *emphanty* memiliki nilai harapan yaitu 1,80 dan *assurance* memiliki nilai harapan sebesar 1,62.

4.7.2 Nilai Persepsi Layanan SIMPATIKA

Untuk mendapatkan nilai persepsi tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA pada setiap atribut/indikator adalah dengan cara menghitung bobot persepsi dan rata-rata nilai bobot penilaian SIMPATIKA. Adapun rumus menghitung nilai harapan pengguna yaitu sebagai berikut:

1. Perhitungan Atribut

$$\sum xi = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum ATS \times 3) + (\sum N \times 4) + (\sum AS \times 5) + (\sum S \times 6) + (\sum SS \times 7)$$

Keterangan:

$\sum xi$ = Nilai Persepsi atribut ke-i

$\sum ST$ = sangat tidak setuju dengan bobot jawaban 1

ΣTS = tidak setuju dengan bobot jawaban 2

ΣATS = agak tidak setuju dengan bobot jawaban 3

ΣN = netral dengan bobot jawaban 4

ΣAS = agak setuju dengan bobot jawaban 5

ΣS = setuju dengan bobot jawaban 6

ΣSS = sangat setuju dengan bobot jawaban 7

Contoh perhitungan nilai persepsi pada penelitian kali ini diambil dari salah satu pertanyaan pada dimensi tangible pada item yang pertama atau layanan SIMPATIKA memiliki fasilitas yang modern.

$$\Sigma x_1 = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (3 \times 4) + (6 \times 5) + (49 \times 6) + (15 \times 7)$$

$$\Sigma x_1 = 441$$

2. Rata-Rata Jawaban Responden

$$\bar{x}_i = \frac{\Sigma x_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{x}_i = rata-rata jawaban responden untuk nilai persepsi atribut ke-i

Σx_i = jumlah bobot jawaban pernyataan persepsi atribut ke-i

n = jumlah responden

$$\bar{x}_i = \frac{441}{73} = 6,04$$

Jadi nilai harapan dari pernyataan persepsi atribut 1 adalah sebesar 6,04, nilai ini merupakan nilai dari setiap pernyataan yang ada di dalam kuesioner *servqual* yang telah dibagikan kepada responden.

Untuk melihat keseluruhan hasil perhitungan nilai persepsi layanan terhadap seluruh atribut layanan SIMPATIKA, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.20 Nilai Persepsi Dimensi *Tangible*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Tangible</i>	Nilai Persepsi
1.	Layanan SIMPATIKA memiliki fasilitas yang modern.	6.04
2.	SIMPATIKA sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem.	1.45

3.	Anda dapat mengoperasikan fitur SIMPATIKA dengan mudah.	2.27
4.	Tampilan dan fitur-fitur SIMPATIKA terlihat jelas, informatif dan menarik.	1.38
Total Rata-Rata		11.15

Pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa perhitungan total nilai rata-rata persepsi pada dimensi *tangible* adalah 11,15.

Tabel 4.21 Nilai Persepsi Dimensi *Reliability*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Reliability</i>	Nilai Persepsi
5.	SIMPATIKA sudah menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	1.62
6.	SIMPATIKA menyediakan layanan sesuai janji.	2.37
7.	Tersedianya petunjuk penggunaan layanan SIMPATIKA bagi pengguna	1.99
8.	SIMPATIKA memberikan informasi yang up to date.	2.78
Total Rata-Rata		8.75

Pada Tabel 4.21 menunjukkan bahwa perhitungan nilai persepsi pada dimensi *reliability* adalah 8,75.

Tabel 4.22 Nilai Persepsi Dimensi *Responsiveness*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Responsiveness</i>	Nilai Persepsi
9.	Kemudahan dalam mengakses SIMPATIKA.	2.12
10.	Layanan SIMPATIKA dapat merespon permintaan pengguna	2.30
11.	Pengelola SIMPATIKA mampu mengatasi keluhan pengguna.	2.22
12.	Pengelola SIMPATIKA cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem.	2.95
Total Rata-Rata		9.59

Pada Tabel 4.22 menunjukkan bahwa perhitungan total nilai rata-rata persepsi dimensi *responsiveness* adalah 9,59.

Tabel 4.23 Nilai Persepsi Dimensi *Assurance*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Assurance</i>	Nilai Persepsi
9.	Kemudahan dalam mengakses SIMPATIKA.	1.08
10.	Layanan SIMPATIKA dapat merespon permintaan pengguna	1.29
11.	Pengelola SIMPATIKA mampu mengatasi keluhan pengguna.	1.82
12.	Pengelola SIMPATIKA cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem.	2.45
	Total Rata-Rata	6.64

Pada Tabel 4.23 menunjukkan bahwa perhitungan total nilai rata-rata persepsi dimensi *assurance* adalah 6,64.

Tabel 4.24 Nilai Persepsi Dimensi *Emphanty*

No	Item Pertanyaan Dimensi <i>Emphanty</i>	Nilai Persepsi
13.	Kemudahan dalam mengakses SIMPATIKA.	1.90
14.	Layanan SIMPATIKA dapat merespon permintaan pengguna	2.33
15.	Pengelola SIMPATIKA mampu mengatasi keluhan pengguna.	1.08
16.	Pengelola SIMPATIKA cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem.	1.42
	Total Rata-Rata	6.74

Pada Tabel 4.24 menunjukkan bahwa perhitungan total nilai rata-rata harapan dimensi *emphanty* adalah 6,74.

Setelah nilai harapan dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai harapan dari masing masing dimensi kualitas yang ada pada metode *servqual*. Rumus yang dipakai untuk untuk menghitung nilai harapan masing masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

$$\overline{xd}_i = \frac{\sum \bar{x}_i}{n}$$

Keterangan:

\overline{xd}_i = nilai harapan pada dimensi ke-i

$\sum \bar{x}_i$ = nilai harapan pada jumlah dimensi ke-i

n = jumlah atribut pada dimensi ke- i

Sebagai contoh, dibawah ini adalah cara perhitungan untuk nilai harapan terhadap dimensi yaitu sebagai berikut :

$$\sum \bar{x}_1 = 6,04 \quad \sum \bar{x}_2 = 1,45 \quad \sum \bar{x}_3 = 2,27 \quad \sum \bar{x}_4 = 1,38$$

$$\overline{xd_{Tangible}} = \frac{11,15}{4} = 2,79$$

$$\sum \bar{x}_1 = 1,62 \quad \sum \bar{x}_2 = 2,37 \quad \sum \bar{x}_3 = 1,99 \quad \sum \bar{x}_4 = 2,78$$

$$\overline{xd_{Reliability}} = \frac{8,75}{4} = 2,19$$

$$\sum \bar{x}_1 = 2,12 \quad \sum \bar{x}_2 = 2,30 \quad \sum \bar{x}_3 = 2,22 \quad \sum \bar{x}_4 = 2,95$$

$$\overline{xd_{Responsiveness}} = \frac{9,59}{4} = 2,40$$

$$\sum \bar{x}_1 = 1,08 \quad \sum \bar{x}_2 = 1,29 \quad \sum \bar{x}_3 = 1,82 \quad \sum \bar{x}_4 = 2,45$$

$$\overline{xd_{Assurance}} = \frac{6,64}{4} = 1,66$$

$$\sum \bar{x}_1 = 1,90 \quad \sum \bar{x}_2 = 2,33 \quad \sum \bar{x}_3 = 1,08 \quad \sum \bar{x}_4 = 1,42$$

$$\overline{xd_{Emphanty}} = \frac{6,74}{4} = 1,68$$

Tabel 4.25 Persepsi Terhadap 5 Dimensi Servqual

No	Dimensi	Nilai Persepsi
1	<i>Tangible</i>	2,79
2.	<i>Reliability</i>	2,19
3.	<i>Responsiveness</i>	2,40
4	<i>Assurance</i>	1,66
5	<i>Emphanty</i>	1,68

Dari Tabel 4.25 dapat dilihat bahwa *tangible* memiliki nilai persepsi terbesar pertama dengan nilai yaitu 2,79. Kedua, dimensi *responsiveness* memiliki nilai persepsi yaitu 2, 40. Ketiga dimensi *reliability* memiliki nilai persepsi yaitu 2,19. Ketiga, dimensi *emphanty* memiliki nilai persepsi yaitu 1,68 dan *assurance* memiliki nilai persepsi sebesar 1,66.

4.7.3 Nilai Kualitas Layanan

Penilaian terhadap kualitas layanan dilakukan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh pengelola layanan, sehingga dapat meningkatkan atau memperbaiki kinerja layanan.

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menghitung nilai skor servqual yang didapat dari selisih nilai persepsi dengan nilai harapan. Sebagai contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai skor servqual bisa diambil pada salah satu dimensi kualitas yakni *tangible*:

Skor Servqual= Nilai Persepsi –Nilai Harapan

Skor Servqual_{tangible}= 2,79 – 3,05 = -0,27

Skor servqual pada dimensi tangible yaitu sebesar -0,27, yang artinya Kualitas layanannya kurang baik. Dimana skor servqual, semakin mendekati nol atau positif, maka semakin baik kualitas layanannya.

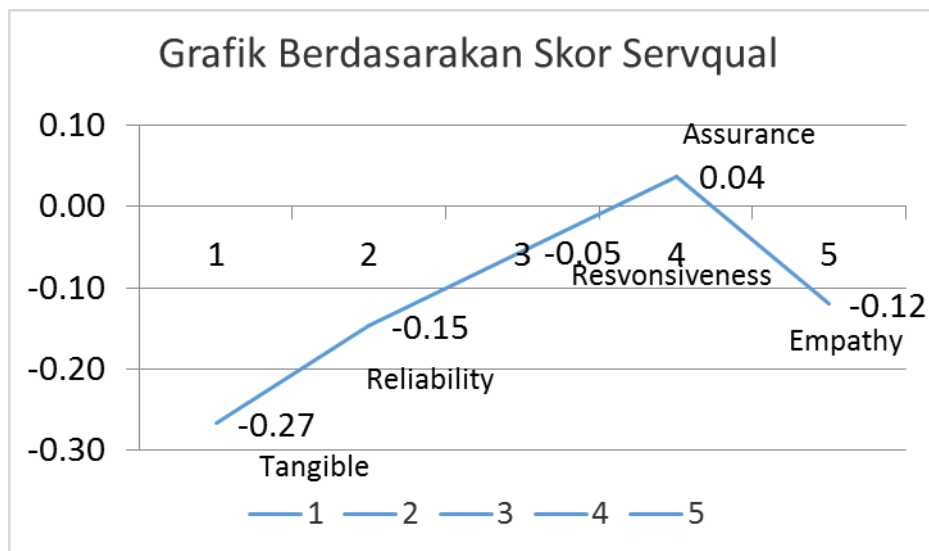
Adapun hasil perhitungan masing masing item dari setiap dimensi yang membentuk skor servqual yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.26 Skor Servqual

Item	Rata ² Harapan (\bar{y}_i)	Rata ² Perspesi (\bar{x}_i)	Kriteria	Rata ² Per Dimensi Harapan (\bar{y}_{di})	Rata ² Per Dimensi Perpsepi (\bar{x}_{di})	Skor Servqual (SQ _i)	Rank
1	5.68	6,04	Dimensi Tangible	3,05	2,79	-0,27	5
2	2.12	1,45					
3	2.36	2,27					
4	2.05	1,38					
5	2.53	1.62	Dimensi Reliability	2,34	2,19	-0,15	4
6	2.29	2.37					
7	2.05	1.99					
8	2.47	2.78					
9	2.44	2.12	Dimensi Responsiveness	2,45	2,40	-0,05	2
10	2.70	2.30					
11	2.47	2.22					

12	2.21	2.95					
13	1.40	1.08	Dimensi Assurance	1,62	1,66	0.04	1
14	1.55	1.29					
15	1.58	1.82					
16	1.97	2.45					
17	2.15	1.90	Dimensi Emphanty	1,80	1,68	-0.12	3
18	2.18	2.33					
19	1.34	1.08					
20	1.55	1.42					

Sumber: data diolah 2018.



Gambar 4.6 Grafik Berdasarkan Skor Servqual

Berdasarkan pada hasil pengujian antara persepsi dan harapan (servqual) pada Gambar 4.6, di antara kelima dimensi kualitas jasa tersebut yang memiliki nilai skor terendah adalah dimensi tangible. Dimensi tangible berkaitan dengan bukti fisik ataupun kenyataan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna dalam hal ini kearah fasilitas yang berdaya tarik visual yang tersedia adapun nilai kualitas yang didapat bernilai negatif yaitu -0.27 . Hal ini dikarenakan tingkat implementasi fasilitas yang diinginkan oleh pengguna tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pengguna itu sendiri seperti contoh halnya pernyataan item ke 4 yang menyatakan tampilan dan fitur-fitur SIMPATIKA terlihat jelas, informative dan menarik.

Dimensi kedua yang dirasakan rendah bagi pengguna adalah dimensi *reliability* yang memiliki nilai -0.15. Pada umumnya dimensi ini berkaitan dengan menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Harapan pengguna SIMPATIKA memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan tidak sesuai dengan persepsi atau ekspektasi yang diinginkan pengguna.

Dimensi ketiga yang dirasakan rendah bagi pengguna adalah dimensi *emphanty* yang memiliki nilai -0.12. Pada umumnya dimensi ini berkaitan dengan pemahaman untuk memahami pengguna layanan dan bertindak sesuai dengan kepentingan pengguna layanan. Harapan pengguna mengenai pengelola SIMPATIKA bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna tidak sesuai dengan persepsi atau ekspektasi yang diinginkan pengguna.

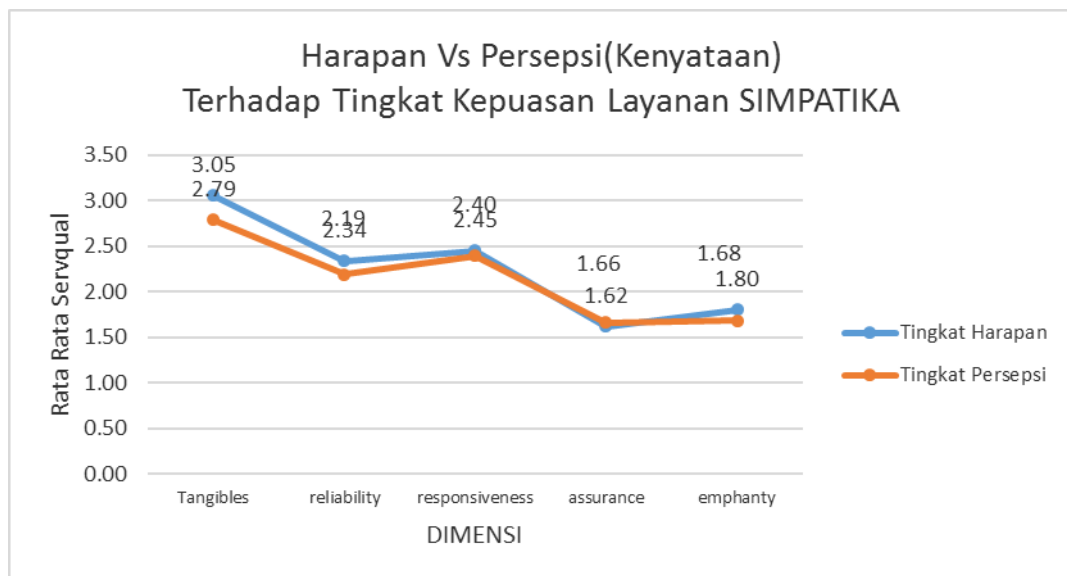
Dimensi *responsiveness* yang memiliki nilai - 0.05. Pada umumnya dimensi ini berkaitan dengan kesediaan karyawan untuk membantu pengguna layanan dan merespon permintaan pengguna layanan. Hal ini dikarenakan harapan pengguna dalam kemudahan mengakses SIMPATIKA tidak sesuai dengan persepsi atau ekspektasi yang diinginkan pengguna layanan, selain itu respon permintaan terhadap layanan SIMPATIKA tidak sesuai dengan persepsi atau ekspektasi yang diinginkan pengguna layanan

Dimensi *essurance* memiliki nilai kualitas yang baik atau positif dengan nilai 0.04. Pada umumnya dimensi ini berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap layanan. Hal ini dikarenakan harapan keamanan data untuk pengguna SIMPATIKA sesuai dengan persepsi atau ekspektasi pengguna.

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

4.8.1 Pembahasan Hasil Servqual Untuk Harapan dan Persepsi

Berikut grafik perbandingan nilai antaran persepsi dan harapan dari hasil yang telah dianalisis :



Gambar 4.7 Harapan Vs Persepsi (Kenyataan) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna SIMPATIKA

Berdasarkan pada perbandingan nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi pada Gambar 4.7 diperoleh tangible dengan nilai persepsi sebesar 2,79 dan nilai tingkat harapan sebesar 3,05 yang artinya tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA masih kurang baik dikarenakan nilai tingkat persepsi lebih kecil dari nilai tingkat harapan hal ini berarti bukti fisik ataupun kenyataan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna dalam hal ini kearah fasilitas yang berdaya tarik visual yang tersedia adapun nilai kualitas yang didapat belum memenuhi standar kebutuhan dan harapan dari pengguna SIMPATIKA. Selanjutnya pengaruh dimensi *reliability* dengan nilai persepsi sebesar 2,34 dan nilai harapan sebesar 2,19 yang artinya tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA masih kurang baik dikarenakan nilai tingkat persepsi lebih kecil dari nilai tingkat harapan. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan SIMPATIKA belum memenuhi kebutuhan pengguna hal ini perlu ditingkatkan dan menjadi salah satu fokus untuk memperbaiki layanan SIMPATIKA. Dimensi *responsiveness* dengan nilai persepsi sebesar 2,40 dan nilai tingkat harapan sebesar 2,45 yang artinya tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA masih kurang baik dikarenakan nilai tingkat persepsi lebih kecil dari nilai tingkat harapan. Untuk dimensi *responsiveness* perlu adanya perbaikan kemudahan dalam mengakses simpatika dan dapat merespon permintaan pengguna. Dimensi *assurance* dengan nilai persepsi sebesar 1,66 dan

nilai tingkat harapan sebesar 1,62 yang artinya tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA bersifat positif atau baik dikarenakan nilai persepsi lebih besar dari nilai harapan. Dimensi *emphanty* dengan nilai persepsi sebesar 1,80 dan nilai tingkat harapan sebesar 1,68 yang artinya tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA masih kurang baik dikarenakan nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *tangible* pada tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA di MAN 1Ogan Ilir tidak bernilai positif dengan skor *servqual* sebesar -0.27 yang artinya memiliki nilai negatif dikarenakan ekspektasi atau persepsi pengguna SIMPATIKA dalam menyediakan layanan tidak sesuai dengan harapan kebutuhan pengguna seperti pada atribut layanan SIMPATIKA memiliki fasilitas yang modern maka perlu dilakukan perbaikan dari segi dimensi *tangibles*.
2. Dimensi *reliability* pada tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA di MAN 1Ogan Ilir tidak bernilai positif dengan skor *servqual* sebesar -0.15 yang artinya memiliki nilai negatif dikarenakan ekspektasi atau persepsi pengguna SIMPATIKA dalam menyediakan layanan tidak sesuai dengan harapan kebutuhan pengguna seperti pada atribut SIMPATIKA sudah menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna maka perlu dilakukan perbaikan dari segi dimensi *reliability*.
3. Dimensi *responsiveness* pada tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA di MAN 1Ogan Ilir tidak bernilai positif dengan skor *servqual* sebesar -0.05 yang artinya memiliki nilai negatif yang artinya memiliki nilai negatif dikarenakan ekspektasi atau persepsi pengguna SIMPATIKA dalam menyediakan layanan tidak sesuai dengan harapan kebutuhan pengguna seperti pada atribut kemudahan dalam mengakses SIMPATIKA maka perlu dilakukan perbaikan dari segi dimensi *responsiveness*.
4. Dimensi *assurance* pada tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA di MAN 1Ogan Ilir bernilai positif dengan skor *servqual* sebesar 0,04 yang artinya memiliki nilai positif dikarenakan ekspektasi atau persepsi pengguna SIMPATIKA dalam menyediakan layanan sesuai dengan

harapan kebutuhan pengguna, seperti pada atribut SIMPATIKA mampu meningkatkan mutu pengguna.

5. Dimensi *emphanty* pada tingkat kepuasan pengguna SIMPATIKA di MAN 1Ogan Ilir tidak bernilai positif dengan skor *servqual* sebesar -0.12 yang artinya memiliki nilai negatif dikarenakan ekspektasi atau persepsi pengguna SIMPATIKA dalam menyediakan layanan tidak sesuai dengan harapan kebutuhan pengguna seperti pada atribut pengelola SIMPATIKA bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna maka perlu dilakukan perbaikan dari segi dimensi *emphanty*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas peneliti memberi saran yaitu:

1. Perlu adanya peningkatan layanan SIMPATIKA terhadap pengguna dengan memaksimalkan seluruh pelayanan yang belum memuaskan, terutama pelayanan yang diprioritaskan terendah ke lima untuk diperbaiki oleh penyedia layanan SIMPATIKA pada aspek *tangibles*, seperti indikator layanan SIMPATIKA memiliki fasilitas yang modern.
2. Perbaikan dilakukan tidak hanya pada dimensi *tangibles* saja, akan tetapi sebaiknya dilakukan perbaikan pada seluruh dimensi yang bernilai negatif seperti *dimensi reliability*, *responsiveness* dan *emphanty* agar pengguna puas akan semua layanan yang diberikan dalam melakukan layanan pada SIMPATIKA.

Daftar Pustaka

- Arifin, Johar., “*Analisis Laporan Keuangan Berbasis Komputer* ”., Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo., hal. 1, 2004.
- Arikunto, Suharsimi., “*Prosedur Penelitian*”., Jakarta: Penerbit Rhineka Cipta., hal. 104, 2010.
- Fathoni., Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual, Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, Bali, November 2009.
- Firliana Rina, dkk., Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality*(Servqual), Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia, ISSN: 2302-3805, Yogyakarta, 6-7 Febuari 2016.
- Hanif, Al Fatta ., “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi”., Yogyakarta: Penerbit Andi., hal. 44, 2007.
- Haryati, Putri, Wahyu, dkk., Analisis Kualitas Tokopedia Menggunakan Metode Servqual, Seminar Hasil Penelitian Sistem Informasi dan Teknik Informatika, Palembang, 11 Maret 2016.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane, Kevin., “*Manajemen Pemasaran*”., Penerbit PT. INDEKS., hal 13, 2007.
- Nugroho, Eko., “*Sistem Iformasi Manajemen: Konsep Aplikasi dan Perkembangannya*”., Yogyakarta: Penerbit Andi., hal. 17, 2010
- Nazir., “*Metode Penelitian*”., Bogor: Penerbit: Ghalia Indonesia., hal. 358, 2013
- Parasuraman, dkk, Alternative Scale for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostoc Criteria, ISSN 0022-4359 Vol 70, No. 3. 1994
- Pratama, I Putu, Agus, Eka., “*Sistem Informasi dan Implementasinya, Teori & Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source*”., Bandung: Penerbit Informatika., hal. 7-9, 2014.
- Riadi, Edi., “*Statistika Penelitian*”., Yogyakarta: Penerbit: Andi., hal 33, 2016

- Sari, Perwita Mirajtannia, dkk., Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan, JSIKA, ISSN: 2338-137X Vol. 3, No. 1. 2014.
- Sudarmadi,. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen)” Surakarta, 2010.
- Sutabri Tata., “*Konsep Sistem Informasi*” Yogyakarta: Penerbit: Andi., hal.1-2, 2012.
- Sutarman., “*Pengantar Teknologi Informasi*”., Jakarta: Penerbit Bumi Aksara., hal. 14, 2012.
- Sambodo, Tri, Aryo, dkk., Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Servqual Studi Kasus: Media Sosial Bhineka, Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 22 September 2014.
- Siregar, Syofian., “*Metode Penelitian Kuantitatif*”., Jakarta: Prenadamedia Group., hal. 30-56, 2013.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*” Bandung; Penerbit Alfabeta hal. 80-85, 2016.
- Thoifah, Panatut., “*Statistik Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*”., Malang: Penerbit Madaini., hal. 29-32, 2015.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius., “*Service, Quality dan Satisfaction*”., Yogyakarta: Penerbit: Andi., hal. 13-125, 2016.
- Wahyudi dan Sunarti,. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Produk Tekonsel Menggunakan Metode Servqual, Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri, ISSN: 2085-9902, Pekanbaru, 3 Oktober 2012.

LAMPIRAN

Uji Validitas Manual

1. Validitas Harapan Tangible

VALIDITAS X1					
RESPONDEN	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	4	19	76	16	361
2	6	18	108	36	324
3	5	21	105	25	441
4	6	22	132	36	484
5	5	20	100	25	400
6	5	22	110	25	484
7	5	20	100	25	400
8	5	21	105	25	441
9	5	21	105	25	441
10	6	19	114	36	361
11	6	19	114	36	361
12	5	20	100	25	400
13	6	24	144	36	576
14	5	20	100	25	400
15	6	20	120	36	400
16	4	18	72	16	324
17	6	19	114	36	361
18	6	20	120	36	400
19	6	18	108	36	324
20	4	16	64	16	256
21	6	24	144	36	576
22	6	24	144	36	576
23	6	25	150	36	625
24	6	22	132	36	484
25	6	25	150	36	625
26	6	22	132	36	484
27	6	21	126	36	441
28	6	24	144	36	576
29	6	25	150	36	625
30	6	26	156	36	676
31	7	26	182	49	676
32	6	24	144	36	576
33	6	23	138	36	529
34	6	24	144	36	576
35	6	25	150	36	625
36	6	24	144	36	576
37	6	24	144	36	576
38	6	24	144	36	576
39	6	24	144	36	576
40	6	24	144	36	576
41	6	22	132	36	484
42	6	24	144	36	576
43	6	24	144	36	576
44	6	24	144	36	576
45	6	20	120	36	400

46	6	24	144	36	576
47	4	20	80	16	400
48	6	25	150	36	625
49	6	24	144	36	576
50	6	25	150	36	625
51	6	24	144	36	576
52	6	22	132	36	484
53	5	21	105	25	441
54	6	22	132	36	484
55	5	20	100	25	400
56	6	24	144	36	576
57	6	26	156	36	676
58	5	22	110	25	484
59	6	23	138	36	529
60	5	21	105	25	441
61	7	24	168	49	576
62	5	21	105	25	441
63	7	25	175	49	625
64	6	24	144	36	576
65	5	21	105	25	441
66	6	23	138	36	529
67	5	21	105	25	441
68	5	18	90	25	324
69	6	23	138	36	529
70	5	21	105	25	441
71	7	24	168	49	576
72	5	21	105	25	441
73	5	21	105	25	441
Jumlah	415	1621	9286	2391	36375

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{73(9286) - (415)(1621)}{\sqrt{[73(2391) - (415)^2][73(36375) - (1621)^2]}}$$

$$r = \frac{677878 - 672715}{\sqrt{[174543 - 172225][2655375 - 2627641]}}$$

$$r = \frac{5163}{\sqrt{[2318][27734]}}$$

$$r = \frac{5163}{\sqrt{64287412}}$$

$$r = \frac{5163}{8017.943128}$$

$$r = 0,644 \text{ (X1 Tingkat Harapan)}$$

1. Validitas Persepsi Tangible

VALIDITAS X1					
RESPONDEN	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	6	21	126	36	441
2	6	19	114	36	361
3	6	24	144	36	576
4	6	24	144	36	576
5	6	24	144	36	576
6	6	24	144	36	576
7	6	24	144	36	576
8	5	22	110	25	484
9	6	24	144	36	576
10	7	21	147	49	441
11	6	22	132	36	484
12	6	24	144	36	576
13	6	24	144	36	576
14	6	24	144	36	576
15	7	26	182	49	676
16	4	20	80	16	400
17	7	21	147	49	441
18	7	22	154	49	484
19	6	21	126	36	441
20	4	22	88	16	484
21	6	23	138	36	529
22	5	21	105	25	441
23	6	23	138	36	529
24	6	20	120	36	400
25	6	24	144	36	576
26	6	23	138	36	529
27	6	21	126	36	441
28	6	22	132	36	484
29	6	23	138	36	529
30	5	20	100	25	400
31	6	22	132	36	484
32	6	23	138	36	529
33	6	23	138	36	529
34	6	19	114	36	361
35	5	23	115	25	529
36	7	26	182	49	676
37	6	20	120	36	400
38	6	20	120	36	400
39	6	21	126	36	441
40	6	26	156	36	676
41	6	22	132	36	484
42	6	21	126	36	441
43	6	24	144	36	576
44	6	22	132	36	484
45	6	21	126	36	441
46	6	24	144	36	576
47	4	20	80	16	400

48	6	24	144	36	576
49	6	24	144	36	576
50	6	25	150	36	625
51	6	23	138	36	529
52	5	21	105	25	441
53	7	26	182	49	676
54	6	24	144	36	576
55	7	24	168	49	576
56	6	22	132	36	484
57	7	25	175	49	625
58	5	24	120	25	576
59	7	27	189	49	729
60	7	26	182	49	676
61	6	23	138	36	529
62	7	27	189	49	729
63	6	23	138	36	529
64	6	22	132	36	484
65	7	26	182	49	676
66	6	22	132	36	484
67	7	25	175	49	625
68	6	25	150	36	625
69	7	26	182	49	676
70	6	23	138	36	529
71	7	27	189	49	729
72	6	23	138	36	529
73	6	22	132	36	484
Jumlah	441	1679	10194	2697	38899

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{73(10194) - (441)(1679)}{\sqrt{[73(2697) - (441)^2][73(38899) - (1679)^2]}}$$

$$r = \frac{744162 - 740439}{\sqrt{[196881 - 194481][2839627 - 2819041]}}$$

$$r = \frac{3723}{\sqrt{[2400][20586]}}$$

$$r = \frac{3723}{\sqrt{49406400}}$$

$$r = \frac{3723}{7028.96863}$$

$$r = 0,530 \text{ (X1 Tingkat Persepsi)}$$

Uji Validitas Dengan SPSS

1. Validitas Harapan

Correlations

		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	TTANGIBLE
ITEM1	Pearson Correlation	1	.332**	.311**	.410**	.644**
	Sig. (2-tailed)		.004	.007	.000	.000
	N	73	73	73	73	73
ITEM2	Pearson Correlation	.332**	1	.691**	.541**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73
ITEM3	Pearson Correlation	.311**	.691**	1	.433**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.000	.000
	N	73	73	73	73	73
ITEM4	Pearson Correlation	.410**	.541**	.433**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	73	73	73	73	73
TTANGIBLE	Pearson Correlation	.644**	.846**	.789**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Validitas Persepsi

Correlations

		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	TTANGIBLE
ITEM1	Pearson Correlation	1	.246*	.140	.131	.530**
	Sig. (2-tailed)		.036	.239	.270	.000
	N	73	73	73	73	73
ITEM2	Pearson Correlation	.246*	1	.503**	.293	.734**
	Sig. (2-tailed)	.036		.000	.012	.000
	N	73	73	73	73	73
ITEM3	Pearson Correlation	.140	.503**	1	.410**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.239	.000		.000	.000
	N	73	73	73	73	73
ITEM4	Pearson Correlation	.131	.293	.410**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.270	.012	.000		.000
	N	73	73	73	73	73
TTANGIBLE	Pearson Correlation	.530**	.734**	.780**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas Secara Manual

1. Dimensi Tangibles Untuk Tingkat Harapan

sRESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X1 ²	X2 ²	X3 ²	X4 ²	ΣX	ΣX ²
1	4	5	4	6	16	25	16	36	19	361
2	6	4	4	4	36	16	16	16	18	324
3	5	5	6	5	25	25	36	25	21	441
4	6	5	5	6	36	25	25	36	22	484
5	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
6	5	5	6	6	25	25	36	36	22	484
7	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
8	5	5	5	6	25	25	25	36	21	441
9	5	6	5	5	25	36	25	25	21	441
10	6	4	5	4	36	16	25	16	19	361
11	6	4	4	5	36	16	16	25	19	361
12	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
13	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
14	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
15	6	4	5	5	36	16	25	25	20	400
16	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
17	6	4	4	5	36	16	16	25	19	361
18	6	4	4	6	36	16	16	36	20	400
19	6	4	4	4	36	16	16	16	18	324
20	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
21	6	6	5	7	36	36	25	49	24	576
22	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
23	6	6	6	7	36	36	36	49	25	625
24	6	5	5	6	36	25	25	36	22	484
25	6	7	6	6	36	49	36	36	25	625
26	6	5	6	5	36	25	36	25	22	484
27	6	5	5	5	36	25	25	25	21	441
28	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
29	6	6	6	7	36	36	36	49	25	625
30	6	7	7	6	36	49	49	36	26	676
31	7	6	6	7	49	36	36	49	26	676
32	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
33	6	6	5	6	36	36	25	36	23	529
34	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
35	6	7	6	6	36	49	36	36	25	625
36	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
37	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
38	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
39	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
40	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
41	6	5	5	6	36	25	25	36	22	484
42	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
43	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
44	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
45	6	5	5	4	36	25	25	16	20	400
46	6	6	5	7	36	36	25	49	24	576

47	4	5	5	6	16	25	25	36	20	400
48	6	6	6	7	36	36	36	49	25	625
49	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
50	6	6	6	7	36	36	36	49	25	625
51	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
52	6	5	5	6	36	25	25	36	22	484
53	5	6	5	5	25	36	25	25	21	441
54	6	5	6	5	36	25	36	25	22	484
55	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
56	6	5	6	7	36	25	36	49	24	576
57	6	7	6	7	36	49	36	49	26	676
58	5	6	6	5	25	36	36	25	22	484
59	6	6	6	5	36	36	36	25	23	529
60	5	6	5	5	25	36	25	25	21	441
61	7	6	5	6	49	36	25	36	24	576
62	5	5	6	5	25	25	36	25	21	441
63	7	6	6	6	49	36	36	36	25	625
64	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
65	5	6	5	5	25	36	25	25	21	441
66	6	5	5	7	36	25	25	49	23	529
67	5	6	5	5	25	36	25	25	21	441
68	5	4	4	5	25	16	16	25	18	324
69	6	6	6	5	36	36	36	25	23	529
70	5	6	5	5	25	36	25	25	21	441
71	7	6	5	6	49	36	25	36	24	576
72	5	5	6	5	25	25	36	25	21	441
73	5	5	6	5	25	25	36	25	21	441
Jumlah	415	399	395	412	2391	2227	2173	2372	1621	36375

$$\sigma_{rb1}^2 = \frac{2391 - \frac{(415)^2}{73}}{73} = \frac{2391 - \frac{172225}{73}}{73} = \frac{2391 - 2359.25}{73} = 0.43$$

$$\sigma_{rb2}^2 = \frac{2227 - \frac{(399)^2}{73}}{73} = \frac{2227 - \frac{159201}{73}}{73} = \frac{2227 - 2180.84}{73} = 0.63$$

$$\sigma_{rb3}^2 = \frac{2173 - \frac{(395)^2}{73}}{73} = \frac{2173 - \frac{156025}{73}}{73} = \frac{2173 - 2137.33}{73} = 0.49$$

$$\sigma_{rb4}^2 = \frac{2372 - \frac{(412)^2}{73}}{73} = \frac{2372 - \frac{169744}{73}}{73} = \frac{2372 - 2325.26}{73} = 0.64$$

Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0.43 + 0.63 + 0.49 + 0.64 = 2.20$$

Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{36375 - \frac{(1621)^2}{73}}{73}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{36375 - \frac{2627641}{73}}{73}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{36375 - 35995.08219}{73}$$

$$\sigma_t^2 = 5.20$$

Menghitung nilai reliabilitas

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{rb}^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r = \left[\frac{4}{4-1} \right] \left[1 - \frac{2.21}{5.20} \right]$$

$$r = [1,333][1 - 0.42]$$

$$r = [1.333][0.578] = 0.77$$

2. Dimensi Tangible Untuk Tingkat Persepsi

RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X1 ²	X2 ²	X3 ²	X4 ²	ΣX	Σ X ²
1	6	5	4	6	36	25	16	36	21	441
2	6	4	4	5	36	16	16	25	19	361
3	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
4	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
5	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
6	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
7	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
8	5	6	6	5	25	36	36	25	22	484
9	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
10	7	4	6	4	49	16	36	16	21	441
11	6	5	4	7	36	25	16	49	22	484
12	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
13	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
14	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
15	7	6	6	7	49	36	36	49	26	676
16	4	5	5	6	16	25	25	36	20	400
17	7	5	4	5	49	25	16	25	21	441
18	7	5	4	6	49	25	16	36	22	484
19	6	4	5	6	36	16	25	36	21	441
20	4	5	6	7	16	25	36	49	22	484
21	6	6	5	6	36	36	25	36	23	529
22	5	5	6	5	25	25	36	25	21	441
23	6	6	5	6	36	36	25	36	23	529
24	6	5	5	4	36	25	25	16	20	400
25	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
26	6	6	5	6	36	36	25	36	23	529
27	6	5	5	5	36	25	25	25	21	441
28	6	5	5	6	36	25	25	36	22	484

29	6	5	6	6	36	25	36	36	23	529
30	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
31	6	6	5	5	36	36	25	25	22	484
32	6	6	5	6	36	36	25	36	23	529
33	6	6	5	6	36	36	25	36	23	529
34	6	4	4	5	36	16	16	25	19	361
35	5	6	6	6	25	36	36	36	23	529
36	7	6	6	7	49	36	36	49	26	676
37	6	5	5	4	36	25	25	16	20	400
38	6	5	4	5	36	25	16	25	20	400
39	6	6	4	5	36	36	16	25	21	441
40	6	6	7	7	36	36	49	49	26	676
41	6	5	5	6	36	25	25	36	22	484
42	6	6	4	5	36	36	16	25	21	441
43	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
44	6	5	5	6	36	25	25	36	22	484
45	6	6	5	4	36	36	25	16	21	441
46	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
47	4	5	5	6	16	25	25	36	20	400
48	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
49	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
50	6	6	6	7	36	36	36	49	25	625
51	6	6	5	6	36	36	25	36	23	529
52	5	6	5	5	25	36	25	25	21	441
53	7	6	6	7	49	36	36	49	26	676
54	6	6	6	6	36	36	36	36	24	576
55	7	6	5	6	49	36	25	36	24	576
56	6	5	5	6	36	25	25	36	22	484
57	7	6	6	6	49	36	36	36	25	625
58	5	6	7	6	25	36	49	36	24	576
59	7	7	7	6	49	49	49	36	27	729
60	7	7	6	6	49	49	36	36	26	676
61	6	6	6	5	36	36	36	25	23	529
62	7	6	7	7	49	36	49	49	27	729
63	6	6	5	6	36	36	25	36	23	529
64	6	6	5	5	36	36	25	25	22	484
65	7	6	7	6	49	36	49	36	26	676
66	6	6	5	5	36	36	25	25	22	484
67	7	6	6	6	49	36	36	36	25	625
68	6	7	6	6	36	49	36	36	25	625
69	7	7	6	6	49	49	36	36	26	676
70	6	6	6	5	36	36	36	25	23	529
71	7	6	7	7	49	36	49	49	27	729
72	6	6	5	6	36	36	25	36	23	529
73	6	6	5	5	36	36	25	25	22	484
Jumlah	441	416	400	422	2697	2402	2240	2478	1679	38899

$$\sigma_{rb1}^2 = \frac{2697 - \frac{(441)^2}{73}}{73} = \frac{2697 - \frac{194481}{73}}{73} = \frac{2697 - 2664.12}{73} = 0.45$$

$$\sigma_{rb2}^2 = \frac{2402 - \frac{(416)^2}{73}}{73} = \frac{2402 - \frac{173056}{73}}{73} = \frac{2402 - 2370.63}{73} = 0.43$$

$$\sigma_{rb3}^2 = \frac{2240 - \frac{(400)^2}{73}}{73} = \frac{2240 - \frac{160000}{73}}{73} = \frac{2240 - 2191.78}{73} = 0.66$$

$$\sigma_{rb4}^2 = \frac{2478 - \frac{(422)^2}{73}}{73} = \frac{2478 - \frac{178084}{73}}{73} = \frac{2478 - 2439.51}{73} = 0.53$$

Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0.45 + 0.43 + 0.66 + 0.53 = 2.07$$

Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{38899 - \frac{(1679)^2}{73}}{73}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{38899 - \frac{2778889}{73}}{73}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{38899 - 38617.00}{73}$$

$$\sigma_t^2 = 3.86$$

Menghitung nilai reabilitas

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{rb}^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r = \left[\frac{4}{4-1} \right] \left[1 - \frac{2.07}{3.86} \right]$$

$$r = [1,333][1 - 0.54]$$

$$r = [1.33][0.465] = 0.620$$

Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS

1. Dimensi Tangible Untuk Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	4

2. Dimensi Reliability Untuk Persepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.461	4

Frekuensi Tabel Harapan

ITEM1

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 4	4	5.5	5.5	5.5
5	19	26.0	26.0	31.5
6	46	63.0	63.0	94.5
7	4	5.5	5.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

ITEM2

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 4	10	13.7	13.7	13.7
5	23	31.5	31.5	45.2
6	36	49.3	49.3	94.5
7	4	5.5	5.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

ITEM3

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 4	8	11.0	11.0	11.0
5	28	38.4	38.4	49.3
6	36	49.3	49.3	98.6
7	1	1.4	1.4	100.0
Total	73	100.0	100.0	

ITEM4

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid 4	5	6.8	6.8	6.8
5	26	35.6	35.6	42.5
6	32	43.8	43.8	86.3
7	10	13.7	13.7	100.0
Total	73	100.0	100.0	

ITEM5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	6.8	6.8	6.8
	5	33	45.2	45.2	52.1
	6	32	43.8	43.8	95.9
	7	3	4.1	4.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	13	17.8	17.8	17.8
	5	23	31.5	31.5	49.3
	6	28	38.4	38.4	87.7
	7	9	12.3	12.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	6.8	6.8	6.8
	5	26	35.6	35.6	42.5
	6	41	56.2	56.2	98.6
	7	1	1.4	1.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	6.8	6.8	6.8
	5	32	43.8	43.8	50.7
	6	35	47.9	47.9	98.6
	7	1	1.4	1.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	7	9.6	9.6	9.6
	5	30	41.1	41.1	50.7
	6	33	45.2	45.2	95.9
	7	3	4.1	4.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	3	4.1	4.1	4.1
	5	37	50.7	50.7	54.8
	6	29	39.7	39.7	94.5
	7	4	5.5	5.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	6.8	6.8	6.8
	5	32	43.8	43.8	50.7
	6	33	45.2	45.2	95.9
	7	3	4.1	4.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	9	12.3	12.3	12.3
	5	25	34.2	34.2	46.6

	6	32	43.8	43.8	90.4
	7	7	9.6	9.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	3	4.1	4.1	4.1
	5	18	24.7	24.7	28.8
	6	42	57.5	57.5	86.3
	7	10	13.7	13.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	7	9.6	9.6	9.6
	5.00	17	23.3	23.3	32.9
	6.00	37	50.7	50.7	83.6
	7.00	12	16.4	16.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	6.8	6.8	6.8
	5	19	26.0	26.0	32.9
	6	40	54.8	54.8	87.7
	7	9	12.3	12.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	8.2	8.2	8.2
	5	24	32.9	32.9	41.1
	6	39	53.4	53.4	94.5
	7	4	5.5	5.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM17					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	8	11.0	11.0	11.0
	5	25	34.2	34.2	45.2
	6	32	43.8	43.8	89.0
	7	8	11.0	11.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM18					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	8.2	8.2	8.2
	5	27	37.0	37.0	45.2
	6	34	46.6	46.6	91.8
	7	6	8.2	8.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM19					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	2.7	2.7	2.7
	5	18	24.7	24.7	27.4
	6	34	46.6	46.6	74.0
	7	19	26.0	26.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM20					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	9	12.3	12.3	12.3
	5	25	34.2	34.2	46.6

Valid	4	7	9.6	9.6	9.6
	5	17	23.3	23.3	32.9
	6	37	50.7	50.7	83.6
	7	12	16.4	16.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Frekuensi Tabel Persepsi

ITEM1					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	3	4.1	4.1	4.1
	5	6	8.2	8.2	12.3
	6	49	67.1	67.1	79.5
	7	15	20.5	20.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM2					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	4	5.5	5.5	5.5
	5	18	24.7	24.7	30.1
	6	47	64.4	64.4	94.5
	7	4	5.5	5.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM3					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	9	12.3	12.3	12.3
	5	26	35.6	35.6	47.9
	6	32	43.8	43.8	91.8
	7	6	8.2	8.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM4					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	4	5.5	5.5	5.5
	5	17	23.3	23.3	28.8
	6	43	58.9	58.9	87.7
	7	9	12.3	12.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM5					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	2.7	2.7	2.7
	5	22	30.1	30.1	32.9
	6	46	63.0	63.0	95.9
	7	3	4.1	4.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM6					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	7	9.6	9.6	9.6
	5	29	39.7	39.7	49.3
	6	34	46.6	46.6	95.9
	7	3	4.1	4.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM7					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	6.8	6.8	6.8

Valid	5	25	34.2	34.2	41.1
	6	37	50.7	50.7	91.8
	7	6	8.2	8.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM8					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	7	9.6	9.6	9.6
	5	35	47.9	47.9	57.5
	6	24	32.9	32.9	90.4
	7	7	9.6	9.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM9					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	10	13.7	13.7	13.7
	5	23	31.5	31.5	45.2
	6	35	47.9	47.9	93.2
	7	5	6.8	6.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM10					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	2.7	2.7	2.7
	5	32	43.8	43.8	46.6
	6	36	49.3	49.3	95.9
	7	3	4.1	4.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM11					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	3	4.1	4.1	4.1
	5	30	41.1	41.1	45.2
	6	34	46.6	46.6	91.8
	7	6	8.2	8.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM12					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	10	13.7	13.7	13.7
	5	35	47.9	47.9	61.6
	6	26	35.6	35.6	97.3
	7	2	2.7	2.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM13					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	1.4	1.4	1.4
	5	15	20.5	20.5	21.9
	6	44	60.3	60.3	82.2
	7	13	17.8	17.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

ITEM14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	1.4	1.4	1.4
	5	18	24.7	24.7	26.0
	6	43	58.9	58.9	84.9
	7	11	15.1	15.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	
ITEM15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	2.7	2.7	2.7
	5	25	34.2	34.2	37.0
	6	41	56.2	56.2	93.2
	7	5	6.8	6.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	
ITEM16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	8.2	8.2	8.2
	5	31	42.5	42.5	50.7
	6	32	43.8	43.8	94.5
	7	4	5.5	5.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	
ITEM17					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	8.2	8.2	8.2

Valid	5	23	31.5	31.5	39.7
	6	37	50.7	50.7	90.4
	7	7	9.6	9.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	
ITEM18					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	6.8	6.8	6.8
	5	30	41.1	41.1	47.9
	6	33	45.2	45.2	93.2
	7	5	6.8	6.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	
ITEM19					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	1.4	1.4	1.4
	5	15	20.5	20.5	21.9
	6	38	52.1	52.1	74.0
	7	19	26.0	26.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	
ITEM20					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	1.4	1.4	1.4
	5	20	27.4	27.4	28.8
	6	44	60.3	60.3	89.0
	7	8	11.0	11.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Indikator Penyataan	Tingkat Harapan							Jmlh	Rata- Rata	Tingkat Persepsi							Jmlh	Rata- Rata	Skor Servqual
	1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5	6	7			
Dimensi Tangible																			
1	0	0	0	4	19	46	4	415	5.68	0	0	0	3	6	49	15	441	6.04	-0.27
2	0	0	0	10	23	36	4	155	2.12	0	0	0	4	18	47	4	106	1.45	
3	0	0	0	8	28	36	1	172	2.36	0	0	0	9	26	32	6	166	2.27	
4	0	0	0	5	26	32	10	150	2.05	0	0	0	4	17	43	9	101	1.38	
Total																			
Rata-Rata																			
3.05																			
Dimensi Reliability																			
5	0	0	0	5	33	32	3	185	2.53	0	0	0	2	22	46	3	118	1.62	-0.15
6	0	0	0	13	23	28	9	167	2.29	0	0	0	7	29	34	3	173	2.37	
7	0	0	0	5	26	41	1	150	2.05	0	0	0	5	25	37	6	145	1.99	
8	0	0	0	5	32	35	1	180	2.47	0	0	0	7	35	24	7	203	2.78	
Total																			
Rata-Rata																			
9.34																			
2.34																			
Dimensi Responsiveness																			
9	0	0	0	7	30	33	3	178	2.44	0	0	0	10	23	35	5	155	2.12	-0.05
10	0	0	0	3	37	29	4	197	2.70	0	0	0	2	32	36	3	168	2.30	
11	0	0	0	5	32	33	3	180	2.47	0	0	0	3	30	34	6	162	2.22	
12	0	0	0	9	25	32	7	161	2.21	0	0	0	10	35	26	2	215	2.95	
Total																			
Rata-Rata																			
9.81																			
2.45																			
Dimensi Assurance																			
13	0	0	0	3	18	42	10	102	1.40	0	0	0	1	15	44	13	79	1.08	0.04
14	0	0	0	7	17	37	12	113	1.55	0	0	0	1	18	43	11	94	1.29	
15	0	0	0	5	19	40	9	115	1.58	0	0	0	2	25	41	5	133	1.82	
16	0	0	0	6	24	39	4	144	1.97	0	0	0	6	31	32	4	179	2.45	
Total																			
Rata-Rata																			
6.49																			
1.66																			
Dimensi Emphany																			
17	0	0	0	8	25	32	8	157	2.15	0	0	0	6	23	37	7	139	1.90	-0.12
18	0	0	0	6	27	34	6	159	2.18	0	0	0	5	30	33	5	170	2.33	
19	0	0	0	2	18	34	19	98	1.34	0	0	0	1	15	38	19	79	1.08	
20	0	0	0	7	17	37	12	113	1.55	0	0	0	1	20	44	8	104	1.42	
Total																			
Rata-Rata																			
7.22																			
1.68																			

Berita Acara

Berita Observasi Proposal Skripsi/Skripsi

Pada hari ini Jum, bt tanggal 20 bulan April tahun 2018
bertempat di MAN 1 Ogan Ilir telah diadakan
serah terima data hasil observasi, dari :

Nama : Deni Setiawan, SE

NIP : 19790926 200910 1001

Jabatan : Operator Simpatis

Berupa :

1. Wawancara
2. Data Guru

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kantor Agama
20 April 2018
Mengetahui

Deni Setiawan, SE



... dan/atau lain-lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan instansi pemerintah.

Penilaian Diri:

Hal ini akan diisi, sesudah selesai mengisi Lembar Kerja dan Lembar Penilaian Diri.

1. Penilaian diri adalah penilaian yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap diri sendiri.
2. Tujuan penilaian diri adalah untuk mengetahui kemampuan diri sendiri dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan instansi pemerintah.

Identifikasi Berprestasi

Nama : **Yoko Yekiah, S.Pd.**

Jenis Kelamin : **Laki-Laki**

Tempat dan Tanggal Lahir : **Gunung Kidul, 15 Desember 1985**

Pendidikan Terakhir : **S1**

NO	PENCITRAAN	ASPEK	
		KELENGKAPAN	KEBERHASILAN
1	Kelembutan (fleksibilitas)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2	Kepercayaan diri	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3	Kepercayaan diri	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
4	Kepercayaan diri	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
KELEMBUTAN (FLEKSIBILITAS)			
5	Kelembutan (fleksibilitas)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

NO	INDIKATOR	1	2	3	4	5
9	Kelembutan (fleksibilitas)	1	2	3	4	5
10	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5
11	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5
12	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5

RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

NO	INDIKATOR	1	2	3	4	5
9	Kelembutan (fleksibilitas)	1	2	3	4	5
10	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5
11	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5
12	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5

ASSURANCE (JAMINAN)

NO	INDIKATOR	1	2	3	4	5
13	Kelembutan (fleksibilitas)	1	2	3	4	5
14	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5
15	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5
16	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5

EMPATHY

NO	INDIKATOR	1	2	3	4	5
17	Kelembutan (fleksibilitas)	1	2	3	4	5
18	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5
19	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5
20	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5