



**PENGARUH FAKTOR – FAKTOR PELAYANAN
SISTEM INFORMASI MAHASISWA UNIVERSITAS
JEMBER (SIAM UNEJ) TERHADAP TINGKAT
KEPUASAAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN
ANGKATAN 2009 FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

FACTORS INFLUENCING JEMBER UNIVERSITY'S STUDENT
INFORMATION SYSTEM SERVICE (SIAM UNEJ) TOWARDS
MANAGEMENT STUDENT SATISFACTION IN GRADE 2009 FACULTY
ECONOMICS OF UNIVERSITY OF JEMBER

SKRIPSI

Oleh :

Yuris Mitra Ayu Puspita

NIM. 090810201011

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2013**



**PENGARUH FAKTOR – FAKTOR PELAYANAN
SISTEM INFORMASI MAHASISWA UNIVERSITAS
JEMBER (SIAM UNEJ) TERHADAP TINGKAT
KEPUASAAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN
ANGKATAN 2009 FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

FACTORS INFLUENCING JEMBER UNIVERSITY'S STUDENT
INFORMATION SYSTEM SERVICE (SIAM UNEJ) TOWARDS
MANAGEMENT STUDENT SATISFACTION IN GRADE 2009 FACULTY
ECONOMICS OF UNIVERSITY OF JEMBER

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

Yuris Mitra Ayu Puspita

NIM. 090810201011

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2013**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Yuris Mitra Ayu Puspita
NIM : 090810201011
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Sistem Informasi Mahasiswa Universitas Jember (SIAM UNEJ) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2009 Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 18 September 2013

Yang menyatakan,

MATERAI
Rp 6.000

Yuris Mitra Ayu Puspita

NIM. 090810201011

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Sistem Informasi Mahasiswa Universitas Jember (SIAM UNEJ) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2009 Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Nama Mahasiswa : Yuris Mitra Ayu Puspita

NIM : 090810201011

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 18 September 2013

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Agus Priyono, MM

NIP. 19601016 198702 1 001

Drs. NG. Krishnabudi

NIP. 1963042 198802 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si

NIP. 19620802 1990021 001

JUDUL SKRIPSI

Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Sistem Informasi Mahasiswa Universitas Jember (SIAM UNEJ) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2009 Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : **Yuris Mitra Ayu Puspita**

NIM : **090810201011**

Jurusan : **Manajemen**

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

27 SEPTEMBER 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Drs. Sunardi, MM
NIP. 19530403 198503 1 001 : (.....)

Sekretaris : Drs. NG. Krishnabudi
NIP. 1963042 198802 1 001 : (.....)

Anggota : Drs. Agus Priyono, MM
NIP . 19601016 198702 1 001 : (.....)

Foto 4 x 6

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 000

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini, sebagai ungkapan rasa terima kasih, sayang dan cintaku kepada orang – orang yang berarti dalam hidupku, yaitu :

1. Keluarga Kecilku Bapak Ahmad Taufik , Ibu Kusmina, Kakak Tomy Febriansyah yang selalu mendoakkan , memberi dukungan dan menjadi motivasi ku untuk menjadi manusia yang lebih baik lagi.
2. Redha Irwan khaidir yang telah menyumbangkan ilmunya untuk sebuah karya kecil ku ini dan yang selalu mengajari ku arti dari kesabaran untuk sebuah kesuksesan.
3. Guru - guruku sejak TK sampai SMA, dan Bapak Ibu Dosen yang selalu memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.
4. Sahabat – sahabatku yang selalu berada disisi ku dan membuat hidupku menjadi lebih berwarna.
5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang selalu kubanggakan.

MOTO

Kesuksesan mungkin bisa di beli, tapi kesuksesan yang abadi adalah hasil dari kerja keras , keringat dan doa.

(Yuris)

Tuhan menaruhmu di tempat mu sekarang bukan karena kebetulan. Orang yang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan, dan kenyamanan. Mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan dan air mata.

(Dahlan Iskan)

RINGKASAN

Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Sistem Informasi Mahasiswa Universitas Jember (SIAM UNEJ) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2009 Fakultas Ekonomi Universitas Jember; Yuris Mitra Ayu Puspita; 090810201011; 2013; 48 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Perkembangan masyarakat Indonesia berjalan semakin hari semakin cepat searah dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Indonesia memerlukan adanya tenaga yang terampil serta ahli dalam bidangnya untuk membawa negara Indonesia semakin maju dan berkembang. Pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peranan yang penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa. Salah satu elemen dari pendidikan yaitu Perguruan Tinggi. Perguruan tinggi dalam hal ini universitas merupakan penyelenggara pendidikan. Universitas sebagai salah satu fungsi pemberi pendidikan kepada mahasiswa sebagai konsumen dari universitas itu sendiri di tuntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, sehingga universitas perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi didalam universitas tersebut. Kualitas pelayanan di dalam suatu perguruan tinggi akan menjadi tolok ukur mahasiswa dalam menentukan penilaian apakah mahasiswa puas atau tidak dalam memakai pelayanan jasa dari universitas. Pelayanan didalam suatu universitas haruslah berorientasi pada bagaimana memenuhi kebutuhan dari konsumennya, yaitu mahasiswa. Pelayanan yang diberikan perguruan tinggi akan menjadi suatu cerminan yang dari kinerja yang dilakukan orang-orang di dalamnya. Mengacu pada latar belakang yang telah disebutkan, maka perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek pelayanan SIAM yang disediakan oleh Universitas Jember. Berdasarkan latarbelakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *eksplanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal atau penelitian penjelasan. Metode sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. peneliti memutuskan untuk mengambil 25% dari populasi. Maka jumlah sampel yang diambil sebesar : $218 \times 25\% = 55$ responden. Jenis data dalam penelitian menggunakan data kualitatif, data ini didapat dari hasil penyebaran kuesioner dan data kuantitatif yaitu dengan penghitungan statistik. Sumber data yang digunakan data primer yang diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} ($37,769 > 2,525$), sehingga dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor kepastian prosedur (X1),

sarana dan prasarana (X2), ketepatan waktu (X3), dan kualitas layanan (X4) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Jurusan Manajemen Universitas Jember. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh hasil yang dapat dinyatakan bahwa factor kepastian prosedur (X1), ketepatan waktu (X3), dan kualitas layanan (X4) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Jember. Sedangkan faktor sarana dan prasarana (X2) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Jember. Adapun besarnya pengaruh dari masing-masing variable independen dapat dilihat dari besarnya koefisien regresi yaitu untuk variable kepastian prosedur sebesar 0,229, variable sarana dan prasarana sebesar 0,124, variable ketepatan waktu sebesar 0,151, dan variable kualitas layanan sebesar 0,247.

SUMMARY

Factors Influencing Jember University's Student Information System Service (SIAM UNEJ) Towards Management Student Satisfaction In Grade 2009 Faculty Economic Of University Of Jember : Yuris Mitra Ayu Puspita ;090810201011; 2013; 48 page; Department of Management Faculty of Economics, University of Jember.

The development of the Indonesian people are getting faster running in line with the development and progress of science and technology . Indonesia needs a skilled workforce as well as experts in the field to the Indonesian state and growing . Education is a top priority that has an important role to the development and progress of the nation . One element of the university is education . Colleges in this University is the education provider . University as one of the functions of education providers to students as consumers of the university itself in demand should be able to meet the needs of students , so the university needs to improve qualitu through evaluation within the University. Service Quality in a college student will become a benchmark in determining whether a student assessment satisfied or not in using the services of the University . Services within a university must be oriented on how to meet the needs of its customers who is the students . The services provided college will be a reflection of the performance of the people who performed in it . Referring to the background that has been mentioned , it is necessary to research on the level of student satisfaction from the aspects SIAM services provided by the University of Jember . Based on the background of the problem and formulation of the problems that exist , the characteristics of the issues examined in this study can be classified as an explanatory research that explains the relationship of research causal or explanation . Sampling methods that will be used in this study is simple random sampling . researchers decided to take 25 % of the population . Then the number of samples taken by : $218 \times 25 \% = 55$ respondents . The type of data in research using qualitative data , the data is obtained from the results of the questionnaire and the quantitative data with statistical calculations . Source of data used primary data obtained from interviews and questionnaires . Data analysis method used is multiple linear regression analysis .

Based on the F test results ,it's obtained F value greater than F table ($37.769 > 2.525$) , so it can be stated that the procedure certainty factors (X1) , infrastructure (X2) , timeliness (X3) , and quality of service (X4) have a simultaneous effect on student satisfaction (Y) Department of Management, University of Jember . Based on the results of the t test , it can be stated that the certainty factor procedure (X1) , timeliness (X3) , and quality of service (X4)

partially have significant influence on student satisfaction Jember University Management Department . While the infrastructure factor (X2) partially not have a significant effect on student satisfaction Jember University Management Department . The magnitude of the effect of each independent variable can be seen from the magnitude of the regression coefficient for variable certainty of 0,229 procedures , facilities and infrastructure variables at 0.124 , 0.151 for variable timing and variable quality service at 0,247 .

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, karena atas segala rahmat, hidayah dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul " Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Sistem Informasi Mahasiswa Universitas Jember (SIAM UNEJ) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2009 Fakultas Ekonomi Universitas Jember.". Skripsi yang penulis selesaikan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karna itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

- a. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- b. Bapak Dr. handriyono, M.Si selaku Ketua Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas jember.
- c. Bapak Drs. Agus Priyono, MM selaku dosen pembimbing I dan Bapak Drs. NG Krishnabudi selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga Skripsi ini mampu terselesaikan.
- d. Kedua orang tuaku Bapak Ahmad Taufik dan Ibu Kusmina terima kasih atas kasih sayang, motivasi, perhatian dan doa yang tak terhingga dalam setiap langkahku. Kemudahan dalam perjalanan ini berkat doa kalian, semangat ini muncul ketika teringat harapan kalian yang begitu besar kepadaku.
- e. Kakak ku yang paling aku sayangi Tomy Febriansyah terima kasih untuk dorongan semangat dan materi yang telah engkau berikan kepada adikmu selama ini.
- f. Keluarga kedua ku, alm.mbah rit, mbah lik, mbak titin dan om endra yang telah mengasuhku selama 14 tahun sedari aku baru terlahir ke dunia.

- g. Calon pendamping hidupku yang setia, Redha Irwan Khaidir yang selalu ada disisi ku memberikan semangat, tenaga, dan kesabaran dalam setiap langkah yang aku jalani. Tanpa mu , aku hanyalah sebuah lilin tanpa cahaya.
- h. Keluarga Besar Bapak Usman Lekki dan Mama Amnah , Mbak Ana, Mas Diny, Mbak Ade yang sudah menjadikan aku bagian dari keluarga mereka.
- i. Sahabat- sahabat ku yang aku sayangi, Fenda, Teguh, Nierma, Aliq, Mita ,Rhyan, Sheilly yang sudah mau berbagi kisah hidup yang berharga dan membuat hidupku lebih berwarna. Kalian merupakan hal terindah yang aku miliki.
- j. Sahabat – sahabat manajemen 2009 , Iqbal, Fikri, Oning, Angge, Rezha, Yuni, Enggar, Hery, dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan selama ini. Semoga Allah melapangkan jalan kita untuk meraih cita-cita.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| MOTTO..... | vi |
| ABSTRAKSI..... | vii |
| ABSTRACT..... | ix |
| PRAKATA..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Permasalahan..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Kajian Teoritis..... | 6 |
| 2.1.1 Pelayanan Konsumen..... | 6 |
| 2.1.2 Kepuasan Konsumen..... | 8 |
| 2.2 Penelitian Sebelumnya..... | 11 |
| 2.3 Kerangka Konseptual..... | 13 |
| 2.4 Hipotesis..... | 13 |

| | |
|---|-----------|
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 14 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 14 |
| 3.2 Populasi dan Sampel Peneliti..... | 14 |
| 3.3 Jenis Data | 15 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data..... | 16 |
| 3.5 Identifikasi Variabel..... | 16 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel..... | 17 |
| 3.7 Skala Pengukuran..... | 19 |
| 3.8 Metode Analisis Data..... | 20 |
| 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah | 27 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHAS..... | 29 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 29 |
| 4.1.1 Gambaran SIAM yang disediakan oleh Universitas Jember | 29 |
| 4.2 Hasil Analisis Data..... | 30 |
| 4.2.1 Statistik Deskriptif Responden..... | 30 |
| 4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian..... | 30 |
| 4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 34 |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 35 |
| 4.2.5 Uji Normalitas Data..... | 35 |
| 4.2.6 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 38 |
| 4.2.7 Pengujian Secara Parsial (Uji t)..... | 39 |
| 4.2.8 Pengujian Secara Bersama- sama (Uji F)..... | 41 |
| 4.2.9 Koefisien Determinasi Berganda (R)..... | 42 |
| 4.3 Pembahasan..... | 43 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | 45 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 45 |
| 5.2 Saran..... | 45 |
| Daftar Pustaka..... | 47 |
| Lampiran 1 | 49 |

| | |
|------------------------|-----------|
| Lampiran 2..... | 53 |
| Lampiran 3..... | 56 |
| Lampiran 4..... | 61 |
| Lampiran 5..... | 65 |
| Lampiran 6..... | 71 |
| Lampiran 7..... | 75 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 : Perbedaan Penelitian Sebelumnya,..... | 12 |
| Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Demografi Responden..... | 30 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepastian Prosedur..... | 31 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Sarana dan Prasarana..... | 31 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Ketepatan Waktu..... | 32 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan..... | 33 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa..... | 33 |
| Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas..... | 34 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas..... | 35 |
| Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda..... | 36 |
| Tabel 4.11 <i>Collinearity Statistic</i> | 38 |
| Tabel 4.12 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Glejser</i> | 39 |
| Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji F..... | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 1. Kerangka Konseptual..... | 13 |
| Gambar 4.1 <i>Normal P Plot</i> | 37 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| 1. Kuesioner Penelitian..... | 49 |
| 2. Tabulasi Jawaban Responden..... | 53 |
| 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian..... | 56 |
| 4. Hasil Uji Validitas..... | 61 |
| 5. Hasil Uji Reliabilitas..... | 65 |
| 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 71 |
| 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 75 |