

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI DAYAH MODERN  
DARUL 'ULUM BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**DIAN RAHMAWATI**

**NIM. 140206036**

**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM BANDA ACEH  
2019M / 1440H**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI DAYAH MODERN DARUL 'ULUM  
BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Pendidikan Islam

Oleh

**Dian Rahmawati**

**NIM :140206036**

Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**



**Muhammad Faisal, M.Ag**

**NIP. 197108241998031002**

**Pembimbing II**



**Mumtazul Fikri, MA**

**NIP.198205302009011007**

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI  
TERHADAPKEPUASAN PELANGGAN DI  
DAYAH MODERN DARUL 'ULUM  
BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah SkripsiFakultas  
Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Ranirydan Dinyatakan  
LulusSerta Diterima sebagaiSalah Satu beban Studi  
Program Sarjana (S-1)Dalam Ilmu  
Manajemen Pendidikan Islam**

18 Maret 2019 M  
11 Jumadil Akhir 1440 H

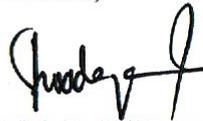
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



**Muhammad Faisal, M.Ag**

Sekretaris,



**Mohd. Fadhil Ismail, S.Pd.I., M.Ag**

Penguji I,



**Dra. Jamaliah Hasballah, M.A**

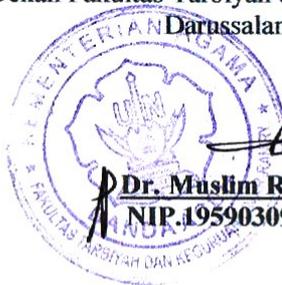
Penguji II,



**Muzazul Fikri, M.A**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh



**Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag**  
**NIP.195903091989031001**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Rahmawati  
Nim : 140206036  
Fakultas/Prodi : Tarbiyah/Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa penulis skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti naskah saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 18 Maret 2019

Yang Menyatakan,



  
Dian Rahmawati  
NIM: 140206036

## ABSTRAK

Nama : Dian Rahmawati  
Nim : 140206036  
Fakultas/Prodi : Tarbiyah/Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh  
Tanggal Sidang : 7 Januari 2019  
Tebal Skripsi : 63 halaman  
Pembimbing I : Muhammad Faisal, M.Ag  
Pembimbing II : Mumtazul Fikri, MA  
Kata Kunci : Pengaruh, Sistem Informasi, Kepuasan Pelanggan

Sistem informasi dan kepuasan pelanggan merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan di dalam sebuah lembaga pendidikan. Sistem informasi memiliki kontribusi dalam pengambilan keputusan di sebuah lembaga dan kepuasan pelanggan adalah harapan dari pengelolaan sistem informasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh. Jenis penelitian ialah pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi sederhana. Subjek penelitian adalah seluruh santri Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh yaitu 903 santri dan sampel yang digunakan adalah 251 santri. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisiensi determinan dan analisis korelasi *product moment* menggunakan aplikasi SPSS 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi mempengaruhi kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh. Diperoleh nilai  $Y = 2.307 + 0.390 X$ , ini menunjukkan bahwa sistem informasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai probabilitas berdasarkan nilai Sig.  $0.000 < 0.05$ . dan diperoleh nilai signifikansi 0.312 yang memiliki makna bahwa korelasi yang lemah karena berada dibawah 0.5. Dan berdasarkan analisis determinansi diperoleh 0.098, ini menunjukkan bahwa sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu sebesar 9.8% sedangkan 90.2% kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti oleh peneliti. Tingkat nilai sistem informasi dalam bentuk persen ialah 67.5% sedangkan tingkat nilai kepuasan pelanggan dalam bentuk persen ialah 73.4% dari total 100%. Kemudian diperoleh nilai t hitung  $5.189 > 1.969$  tabel t sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga hipotesis dapat diterima.

Kata Kunci: *Pengaruh, Sistem Informasi, Kepuasan Pelanggan*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatu.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada umat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Salawat beriringan salam kita sanjung dan sajikan kepangkuan Nabi Besar Muhammad saw beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian yang karena beliaulah kita dapat merasakan betapa bermaknanya dan betapa sejuaknya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Adapun judul skripsi ini, yaitu: **“Pengaruh Penerapan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh”** Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi beban studi guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Suatu hal yang tidak bisa dipungkiri, bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak akademik dan pihak non-Akademik. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
2. Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, para staf dan jajarannya.

3. Penasehat Akademik (PA) yang telah menasehati dan member inspirasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Mumtazul Fikri, MA selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Faisal, M. Ag selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Perpustakaan wilayah, perpustakaan UIN Ar-Raniry, ruang baca Fakultas Tarbiyah dan ruang baca prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah mengizinkan penulis untuk mencari bahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Ketua Yayasan Pesantren Darul Ulum Banda Aceh, ustad, ustazah serta para santri yang telah membantu penelitian serta memberikan data dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ayah dan ibu yang telah mendidik kami dari kecil sehingga menjadi anak-anak yang senantiasa berusaha memberikan yang terbaik kepada kami anak-anaknya, abang, kakak, serta keluarga yang selalu memberikan motivasi, material, dan doa untuk keberhasilan penulis.
9. Kawan-kawan seperjuangan angkatan kuliah 2014 prodi MPI yang telah bekerja sama dalam menempuh dunia pendidikan dan saling memberi motivasi.

Mudah-mudahan atas partisipasi dan motivasi yang sudah diberikan sehingga menjadi amal kebaikan dan mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari

kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan ilmu penulis. Oleh karena itu penulis harapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang, dan demi berkembangnya ilmu pengetahuan ke arah yang lebih baik lagi. Dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banda Aceh, 10 Desember 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Mamfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Operasional .....	10
F. Hipotesis Penelitian .....	11

### BAB II : LANDASAN TEORITIS

<b>A. SISTEM INFORMASI .....</b>	<b>13</b>
1. Pengertian Sistem Informasi .....	13
2. Ruang Lingkup Sistem Informasi .....	15
3. Proses Desain Sistem Informasi .....	17
4. Tujuan Sistem Informasi .....	18
5. Komponen Sistem Informasi .....	18
6. Kualitas Sistem Informasi .....	20
<b>B. KEPUASAN PELANGGAN .....</b>	<b>22</b>
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	22
2. Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	24
3. Dimensi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	25
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	26
5. Metode Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	27
6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	28

### BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
D. Tehnik Pengumpulan Data .....	34
E. Instrument Penelitian .....	34
F. Tehnik Analisis Data .....	36
G. Uji Keabsahan Data .....	38

<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	44
1. Sistem Informasi pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh .....	44
2. Kepuasan Pelanggan pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh .....	45
3. Analisis Data .....	46
4. Pembahasan .....	55
 <b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran-saran .....	60
 <b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Kode Alternative Jawaban untuk soal <i>Favorable</i> .....	34
Tabel 3.2: Kode Alternative Jawaban untuk soal <i>Unfavorable</i> .....	34
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen .....	35
Tabel 3.4 Tingkat hubungan Koefisien Korelasi .....	37
Tabel 4.1: Daftar Nama Ustad dan Ustazah .....	40
Tabel 4.2: <i>Reliability Statistics</i> Sistem Informasi .....	46
Tabel 4.3 <i>Item-Total Statistics</i> Sistem Informasi.....	46
Tabel 4.4 <i>Reliability Statistics</i> Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel 4.5: <i>Item-Total Statistics</i> Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.6: <i>One-Sample Kolmogorov-Smirno Test</i> .....	50
Tabel 4.7: <i>Variables Entered/Removed<sup>b</sup></i> .....	51
Tabel 4.8: <i>Model Summary<sup>b</sup></i> .....	51
Tabel 4.9: <i>Coefficients<sup>a</sup></i> .....	51
Tabel 4.10: <i>Correlations</i> .....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN 1 : Lembar Validasi Angket/ Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 3 : Hasil Jawaban Responden Variable Sistem Informasi
- LAMPIRAN 4 : Hasil Jawaban Responden Variable Kepuasan Pelanggan
- LAMPIRAN 5 : Tabel R Statistik
- LAMPIRAN 6 : Tabel T
- LAMPIRAN 7 : Kisi-kisi Instrumen Penelitian
- LAMPIRAN 8 : Tabel Penentuan Jumlah Sampel
- LAMPIRAN 9 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- LAMPIRAN 10 : Surat Izin Penelitian dari dekan FTK UIN Ar-Raniry
- LAMPIRAN 11 : Surat Keterangan Selesai Penelitia
- LAMPIRAN 12 : Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 13 : Daftar Riwayat Hidup Penulis

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini pendidikan sangat dipengaruhi berbagai hal, diantaranya adalah pengaruh sumber daya manusia, lingkungan dan teknologi informasi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan pelaku utama dalam proses pembangunan nasional, sistem pendidikan nasional mengalami perubahan dari waktu ke waktu, perubahan sistem dimaksudkan untuk memasuki era global dimana persaingan kualitas SDM yang semakin ketat di semua sektor baik sektor pendidikan maupun sektor lainnya. Teknologi informasi merupakan salah satu faktor penting di dalam lembaga pendidikan, karena merupakan sumber daya yang dapat diolah untuk menunjang peningkatan mutu pendidikan. Informasi merupakan sumber daya yang penting secara strategis karena dengan adanya informasi lembaga pendidikan dapat membuat berbagai laporan dan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan bahan pertimbangan untuk perencanaan yang akan datang.

Perubahan teknologi ditandai dengan perkembangan yang pesat dalam inovasi teknologi dan komunikasi. Perubahan tersebut menyebabkan setiap lembaga untuk mampu berdiri dan siap menghadapi persaingan. Kebutuhan manusia akan informasi amatlah penting. Mengingat pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk dunia pendidikan sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan, diperlukan pemyarakatan sekaligus implementasi sistem informasi manajemen pendidikan yang tepat agar pelaksanaan dan

pemanfaatannya optimal sesuai dengan kepentingan dan sasaran dunia pendidikan. Seiring majunya peradaban dunia dan dinamika kehidupan penduduk bumi yang cenderung vertikal, tidak jarang menimbulkan gejolak kehidupan sosial.

Permasalahan sosial selalu timbul setiap saat dikarenakan sangat cepatnya arus *globalisasi*. Sarlito W. Sarwono, menyatakan bahwa:

Maju dan berkembangnya peradaban dunia juga mempengaruhi alat pendukung nya, diantaranya adalah teknologi komunikasi yang penggunaanya sebagai alat bantu untuk memproses dan *mentransfer* perangkat data informasi yang dibutuhkan, teknologi komunikasi pula sebagai sebab masuknya norma dan nilai baru dari luar yang pada gilirannya norma dan nilai baru ini masuk ke dalam lingkungan kehidupan keluarga dan masyarakat.<sup>1</sup>

Era baru dalam dunia pendidikan, yaitu diperlukannya reformasi pendidikan yang berkaitan erat dengan sistem informasi yang dibutuhkan dalam perkembangan dunia pendidikan. Konsep ini memiliki nuansa bagaimana dunia pendidikan berusaha menggunakan perangkat komputer, yang dapat di aplikasikan sebagai sarana komunikasi kinerja dunia pendidikan secara signifikan. Meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi terutama pada bidang komputerasi telah menunjukkan bahwa perkembangan tersebut memecahkan masalah pada proses *implementasi* sistem informasi manajemen pendidikan. Menurut Undang – Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif

---

<sup>1</sup> Sarlito W. Sarwono, *Psikologi Remaja*, Cet. XIII (Jakarta: Raja Grafindo, 2010), h. 139.

mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.”<sup>2</sup>

Juga sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan salah satu standar yang harus dikembangkan adalah standar proses. Standar proses meliputi perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.<sup>3</sup> Pimpinan sebuah lembaga pendidikan (kepala sekolah) pada dasarnya adalah pengolah informasi. Seorang pimpinan harus memiliki kapabilitas untuk memperoleh, menyimpan, mengolah, mengambil kembali, serta menyajikan informasi sebagai bahan dalam proses pengambilan keputusan bidang pendidikan yang dapat dipertanggung jawabkan secara moral.

Pendidikan adalah salah satu faktor yang menunjang terhadap pertumbuhan dan perkembangan manusia, sehingga manusia memiliki kemampuan untuk menanggapi dan menyelesaikan berbagai masalah dalam kehidupan sehari-hari. Pendidikan pada dasarnya sebuah rangkaian yang berproses untuk menciptakan suatu perubahan dari kondisi yang tidak tahu menjadi serba mengetahui. Oleh karena itu dalam pendidikan mengandalkan adanya perbuatan, adanya rangkaian yang bersistem, dan dapat dipraktikkan dalam sebuah lembaga pendidikan dengan cara menuangkan teori dalam praktek,

---

<sup>2</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Cet. IV, Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 3.

<sup>3</sup> Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007*. h. 22.

sehingga pada akhirnya praktek pendidikan itu akan jelas garisnya, jelas dasar dan arahnya.

Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem pengolahan data dalam suatu organisasi yang berfungsi menangani proses pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data yang menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi para pengguna informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan (proses manajerial) bidang pendidikan. Hal ini diperlukan sumber daya manusia atau karyawan yang dapat mengoperasikan dan mengendalikan komputer dengan keahlian khusus, sehingga fungsi sistem informasi manajemen dapat berjalan dengan baik.

Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali dalam rangka mendukung kembali proses pengambilan keputusan dalam bidang pendidikan. Sistem informasi manajemen pendidikan terdiri atas empat sistem, yaitu sistem informasi pemasaran jasa, keuangan, SDM, dan sistem operasi dalam pendidikan. Sistem informasi merupakan suatu sistem didalam suatu organisasi yang membutuhkan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan dari suatu organisasi dan menyediakan pihak tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan.<sup>4</sup>

Implementasi sistem informasi manajemen pendidikan adalah sebagai pendukung kegiatan fungsi manajemen seperti *planning, organizing, actuating,*

---

<sup>4</sup> Wahyono, A.S. *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Skripsi Pendidikan Islam. (2013). h. 8.

*controlling* dalam rangka menunjang tercapainya sasaran dan tujuan fungsi-fungsi operasional dalam organisasi pendidikan. Dalam rangka untuk menunjang tercapainya sasaran dan tujuan fungsi-fungsi operasional dalam organisasi pendidikan.<sup>5</sup> Mencermati berbagai fenomena dari perkembangan sistem informasi manajemen pendidikan dan pemanfaatannya di dalam dunia pendidikan saat ini maka bagaimana seharusnya pihak-pihak terkait mengantisipasi perkembangan sistem informasi manajemen pendidikan serta pemanfaatannya tanpa kehilangan kontrol dan landasan organisasi pendidikan yang antara lain menyangkut efektivitas dan efisiensinya.

Dalam menghadapi globalisasi, sistem informasi semakin dibutuhkan oleh lembaga pendidikan, khususnya dalam meningkatkan kelancaran aliran informasi dalam lembaga pendidikan, kontrol kualitas, dan menciptakan aliansi atau kerja sama dengan pihak lain yang dapat meningkatkan nilai lembaga pendidikan tersebut.<sup>6</sup> Pendidikan pada dasarnya sebuah rangkaian yang berproses untuk menciptakan suatu perbuahan dari kondisi yang tidak tahu menjadi serba mengetahui. Oleh karena itu pendidikan mengandalkan adanya perbuahan, adanya rangkaian yang bersistem, dan dapat dipraktekkan dalam sebuah lembaga pendidikan. Pertukaran informasi yang dulunya memakan waktu yang cukup lama dan dibatasi oleh batasan geografis, kini semua halangan tersebut seolah-olah sirna. Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi dari mana dan kapan saja bahkan pertukaran informasi hanya membutuhkan jaringan internet.

---

<sup>5</sup> George R. Terry dalam Iqbal Hasan, *Principles Of Management* (Tc; T.t.t: T. P , 2002), h. 16.

<sup>6</sup> Ety Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara,2008), h. 2.

Penggunaan sistem informasi berbasis computer pada lembaga pendidikan memang memberikan manfaat yang besar. Hal ini dikarenakan setiap pekerjaan dan kegiatan yang dilakukan dengan sistem komputerisasi akan selesai lebih cepat dan akurat, data lebih aman tingkat kesalahan lebih kecil, sehingga administrasi lebih efisien dan lebih hemat. Di sisi lain, penggunaan komputer dapat juga menimbulkan beberapa masalah, seperti hilangnya data-data atau dokumen-dokumen yang sudah tersimpan karena adanya gangguan oleh virus komputer.

Dalam suatu lembaga pendidikan tentunya tidak lepas dari yang namanya sistem informasi pada lembaga pendidikan yang bersangkutan yang sering disebut sistem informasi akademik. Di sini peranan teknologi informasi sangat diperlukan seiring dengan perkembangan zaman. Dengan semakin berkembangnya suatu lembaga pendidikan, bertambahnya siswa dan ilmu pengetahuan yang berkembang, maka lembaga pendidikan harus diimbangi dengan meningkatkan pelayanan dan kualitas sumber daya yang ada. Lebih lanjut sebuah lembaga harus mengetahui bahwa kepuasan pelanggan itu mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan tersebut dianggap tidak puas.<sup>7</sup>

Pengolahan data yang bekerja secara terstruktur mengkoordinasikan berbagai sumber daya untuk menghasilkan informasi yang diperlukan oleh berbagai pemakainya terutama untuk menciptakan kepuasan pelanggan, lembaga harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan

---

<sup>7</sup> Tjiptono, F., dan Diana, A, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), h. 29.

yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Perlu diperhatikan pula bahwa informasi dari siswa terutama yang berkenaan dengan keadaan dan karakteristik siswa itu sendiri. Pandangan siswa mengenai kemampuan guru yang mengajar, pandangan siswa mengenai cara belajar di sekolah, dan pandangan siswa mengenai hasil belajar-mengajar serta pelayanan yang diterima oleh siswa, merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan yang merupakan faktor yang menentukan penilaian dan pengukuran kepuasan pelanggan di sekolah.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lailatussaadah, tentang “*Kemampuan Karyawan Dalam Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Website Pada SMKN 2, Banda Aceh.*” Teknologi informasi merupakan salah satu faktor penting di dalam lembaga pendidikan, karena merupakan sumber daya yang dapat diolah untuk menunjang peningkatan mutu pendidikan. Informasi merupakan sumber daya yang penting secara strategis karena dengan adanya informasi lembaga pendidikan dapat membuat berbagai laporan dan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan bahan pertimbangan untuk perencanaan yang akan datang.<sup>8</sup>

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Bunyamin, tentang “*Sistem Informasi Pelayanan Santri Di Pondok Pesantren Al-Ikhsan Puteri Beji/1 Purwokerto.*” Untuk menunjang kelancaran sistem informasi pelayanan santri, maka peranan teknologi sangat penting guna memperlancar dan mempermudah jalannya informasi. Sebagai salah satu dari permasalahan tersebut maka penyajian

---

<sup>8</sup> Lailatussaadah, *Kemampuan Karyawan Dalam Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Website Pada SMKN 2*, Vol.7, No.1, Agustus 2013. Diakses pada tanggal 10 juli 2018 dari situs: <http://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/didaktika/issue/view/62>.

informasi mengenai pelayanan santri memerlukan proses secara komputerisasi untuk menunjang kegiatan pelayanan dalam pengambilan keputusan, dimana seorang pengasuh dapat memperoleh informasi dengan mudah mengenai santri dan santri juga dapat dengan mudah memperoleh informasi tersebut. Dengan adanya sistem informasi yang baru maka kinerja pesantren semakin efisien karena informasi yang dibutuhkan telah tersedia serta memberikan kemudahan untuk melakukan pengelolaan dalam bidang pelayanan.<sup>9</sup>

Dayah Modern Darul ‘Ulum sendiri memiliki tiga sekolah yang bernaung dibawahnya yaitu Sekolah Menengah Pertama (SMP) Islam, Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah Darul ‘Ulum. Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh merupakan salah satu dayah yang ingin mencoba menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi saat ini. Upaya yang dilakukan salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai media untuk membantu proses penerimaan dan pengelolaan data-data penting, juga untuk proses pemasaran dan informasi tentang Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh. Pertama proses pendaftaran santri baru dibuka setahun sekali pada awal bulan maret. Informasi tentang pendaftaran akan disampaikan melalui harian Serambi Indonesia dan website [www.darululumaceh.net](http://www.darululumaceh.net) setiap ada penerimaan santri baru. Kedua Dayah Modern Darul ‘Ulum juga menggunakan sistem informasi akademik berbasis web diantaranya yaitu informasi Dayah, pendaftaran santri baru, pembagian kelas dan asrama, jadwal pelajaran dan nilai secara online.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Bunyamin, *Sistem Informasi Pelayanan Santri Di Pondok Pesantren Al-Ikhsan Puteri Beji/1 Purwokerto*, 2013.

<sup>10</sup> <https://www.darululumaceh.net/index.php/profil/> (tanggal 23 Mei 2018 pukul 08:10 WIB).

Berdasarkan latar belakang diatas dapat menjadi dasar bagi peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan. Oleh karenan itu peneliti tertarik meneliti lebih mendalam tentang penelitian ini disusun dengan mengambil judul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DAYAH MODERN DARUL ‘ULUM BANDA ACEH.”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah penerapan sistem informasi memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang tersebut, maka penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui penerapan sistem informasi memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun secara teoritis:

1. Secara praktis: penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah penerapan sistem informasi member pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh .

2. Secara teoritis: dapat menjadi pengetahuan baru bagi pembaca dan bagi jurusan Manajemen Pendidikan Islam sebagai acuan penelitian selanjutnya yang serupa sehingga akan berkembang keilmuan manajemen pendidikan.
3. Sebagai syarat tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan di bidang studi S1 Fakultas Ilmu Tarbiyan dan Keguruan.

### **E. Definisi Operasional**

Agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam penafsiran judul dan untuk memudahkan dalam menangkap isi dan maknanya, maka sebelum peneliti membahas lebih lanjut akan diberikan penegasan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun istilah yang dimaksud adalah sebagai berikut:

#### **1. Sistem Informasi**

Sistem berasal dari bahasa latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) yaitu suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energy untuk mencapai suatu tujuan. Dan kata informasi berasal dari kata Perancis kuno (*informacion*) yang diambil dari bahasa latin (*informationem*) yang berarti garis besar, konsep, ide. Jika digabungkan sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi untuk mendukung operasi dan manajemen.<sup>11</sup> Sedangkan menurut penulis sistem informasi itu merupakan gabungan yang terorganisasi dari

---

<sup>11</sup> *Software Engineering for Business Information Systems(sebis)*. Jan 21, 2009. Diakses tanggal 6 juni 2018.

manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi dan data yang dikumpulkan, dikelola sehingga menjadi informasi dalam sebuah lembaga.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Jasfar Farida mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil dari suatu produk dengan harapannya sehingga harapan dari pelanggan terpenuhi. Kualitas produk lebih rendah jika dibandingkan dengan harapan, pelanggan tersebut tidak puas atau kecewa, sebaliknya jika kualitas sesuai atau bahkan melebihi harapan, pelanggan tersebut akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dapat muncul jika kualitas produk sebanding atau melebihi harapan pelanggan.<sup>12</sup>

Yang dimaksud penulis kepuasan pelanggan adalah sebuah sikap atas hasil pelaksanaan dan pengelolaan dari sebuah lembaga. Dan pelanggan disini yaitu pelanggan madrasah adalah siswa dan sekaligus sebagai input utama yang akan diproses menjadi lulusan.

## F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah kesimpulan sementara tentang masalah yang akan diteliti yang perlu pembuktian kebenarannya melalui pengumpulan data. Karena hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian maka, titik tolak untuk merumuskan hipotesis adalah rumusan masalah dan kerangka berpikir.

---

<sup>12</sup> Jasfar Farida, *Teori & Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h.19.

Dari rumusan masalah penelitian maka yang menjadi kerangka berpikirnya “*jika penerapan sistem informasi baik, maka kepuasan pelanggan akan tinggi*” maka hipotesisnya adalah “*ada hubungan yang baik dan signifikan antara penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan.*”

Berdasarkan rumusan masalah dapat dikemukakan bahwa:

- Ha:** Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan sistem informasi dengan kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh.
- Ho:** Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan sistem informasi dengan kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh.

## **BAB II** **LANDASAN TEORI**

### **A. SISTEM INFORMASI**

#### 1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem pada dasarnya merupakan sekumpulan objek yang bekerja bersama-sama menghasilkan metode, prosedur, teknik yang digabungkan dan diatur sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan yang berfungsi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Prajudi dalam buku Sutabri menyatakan bahwa sistem adalah “Suatu sistem terdiri dari atas objek-objek, unsur-unsur, atau komponen- komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lainnya sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.”<sup>1</sup>

Sementara itu, informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang. Pengertian informasi dan data yang dikemukakan oleh Cushing yang diterjemahkan oleh Midjan dan Susanto menyatakan bahwa “Data dapat dianggap terdiri dari sekumpulan karakter yang diterima sebagai masukan (*input*) oleh suatu sistem informasi, disimpan, serta diolah untuk menghasilkan informasi. Sedangkan informasi diartikan sebagai keluaran (*output*) dari suatu pengolahan data (sistem informasi) yang telah terorganisir

---

<sup>1</sup> Sutabri, *Tata. Analisis Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 10.

dan berguna bagi orang yang menerima.”<sup>2</sup>

Jika digabungkan sistem informasi itu, menurut Robert A. Leitch, pengertian sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.<sup>3</sup> Suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, apabila dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam sebuah lembaga.

Sistem informasi terbentuk dari komponen-komponen perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan perangkat manusia (*brainware*). Dalam teori manajemen untuk menjalankan sebuah lembaga pendidikan, strategi pendidikan, strategi lembaga pendidikan dan strategi sistem informasi harus saling mendukung sehingga dapat menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) lembaga pendidikan yang bersangkutan.<sup>4</sup> Suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, pendukung operasi, bersifat manajerial data kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

---

<sup>2</sup> Cushing, Barry E. *Sistem Informasi Akutansi Pendekatan Manual Praktikan Penyusunan Metode dan Prosedur*, (terj. La. Madjan dan Susanto), (Bandung: Lembaga Informasi Akutansi, 2003), h. 7.

<sup>3</sup> Susanto, Azhar. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*, (Bandung: Lingga Jati, 2004), h. 2-5.

<sup>4</sup> Rochaety, Eti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 14.

Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Sistem Informasi adalah sekumpulan elemen yang saling berhubungan (terintegrasi), yang mengumpulkan (atau mendapatkan), menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan tujuan lain, baik orang maupun organisasi.

## 2. Ruang Lingkup Sistem Informasi

Sistem informasi mempunyai lingkup yang sangat luas diantaranya:

### a. Sistem Pendukung Manajemen

Sistem informasi pada lingkup pertama berfungsi sebagai sistem yang mendukung kerja dan kinerja manajemen secara keseluruhan. Sistem informasi menjembatani kebutuhan manajemen akan adanya informasi menyeluruh terkait dengan pengelolaan organisasi. Kemudahan akses pada level manajemen untuk mendapatkan informasi menyeluruh tentang proses pengelolaan organisasi akan mempermudah proses pengambilan keputusan. Pada konteks ini, sistem informasi kemudian bernilai sebagai sistem dukungan pengambilan keputusan. Tidak sebatas itu, sistem informasi mempermudah proses dan kebutuhan untuk menyampaikan laporan secara cepat, terperinci dan menyeluruh dari proses pengelolaan organisasi.

#### b. Sistem Pengelolaan Pengetahuan dan Informasi

Organisasi beroperasi dengan serangkaian informasi dan pengetahuan. Mempertimbangkan hal tersebut, organisasi hanya dapat berkembang apabila rantai suplai informasi dan pengetahuan antar pegiat atau pengelola dapat berjalan dengan lancar. Tanpa mekanisme ini, organisasi akan mengalami hambatan untuk berkembang hingga pada tataran yang lebih teknis dan harian: manajemen dan koordinasi. Sistem informasi menjadi salah satu bagian dari pengelolaan pengetahuan dan informasi dari sebuah organisasi. Tidak semata mengalirkan data, sistem ini idealnya dapat menjadi penghubung antar aktor dalam organisasi dalam transfer pengetahuan dan informasi.

#### c. Sistem Pendukung Operasional

Pada tataran yang lebih praktis dan harian, sistem informasi diharapkan dapat menjalankan fungsi-fungsi operasional pada level pelaksana langsung. Beberapa aspek penting pada tataran ini mencakup: pelayanan pelanggan atau pengguna jasa, pencatatan harian atas aktivitas yang dilakukan. Dengan masuknya bagian ini sebagai bagian dari lingkup sistem informasi, maka pimpinan organisasi dapat melakukan kontrol langsung atas kinerja di dalam organisasi. Sistem Informasi menjadi fasilitas pencatatan, pelayanan dan pelaporan secara sekaligus.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Muhtaram, A, Suryadi, *Sistem Informasi Manajemen*, Dalam T. D. Pendidikan, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.163.

### 3. Proses desain sistem informasi

Proses desain sistem informasi membutuhkan beberapa pendekatan, yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan gabungan atau sosioteknis.

- a. Pendekatan teknis meliputi penekanan pada model normatif yang bersifat matematis untuk mempelajari sistem informasi. Selain itu pendekatan teknis juga menekankan pada kecakapan teknologi secara fisik dan formal dari sebuah sistem.
- b. Pendekatan perilaku diperlukan karena adanya masalah-masalah perilaku seperti utilisasi sistem, implementasi, dan rancangan kreatif yang berdampak pada perubahan perilaku dan sikap. Respon individu terhadap sistem informasi sering menjadi pendorong munculnya masalah perilaku.
- c. Pendekatan Sosioteknis mengkombinasi pengetahuan komputer, pengetahuan manajemen, dan operasi riset yang berorientasi praktis kearah pengembangan solusi sistem atas permasalahan nyata dan mengelola sumber-sumber teknologi informasi, serta memperhatikan isu-isu perilaku yang terdiri atas penggunaan, dampak sistem informasi yang disebabkan oleh sosiologi, ekonomi dan psikologi.

d. Studi sistem informasi telah mempengaruhi disiplin lain melalui konsep-konsep misalnya sudut pandang perusahaan atas pengelolaan informasi.<sup>6</sup>

#### 4. Tujuan Sistem Informasi

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Sistem informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Data yang diolah saja tidak cukup dapat dikatakan sebagai suatu informasi. Untuk dapat berguna, maka informasi harus didukung oleh tiga pilar sebagai berikut: tepat kepada orangnya atau relevan (*relevance*), tepat waktu (*timeliness*), dan tepat nilainya atau akurat (*accurate*). Keluaran yang tidak didukung oleh tiga pilar ini tidak dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna, tetapi merupakan sampah (*garbage*).<sup>7</sup>

#### 5. Komponen Sistem Informasi

Adapun komponen prosedur dalam SI berkaitan dengan prosedur manual dan prosedur berbasis komputer serta standar untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna. Suatu prosedur adalah urutan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan satu atau lebih aktivitas pengolahan informasi. Pengolahan informasi ini dapat dikerjakan dengan pengguna, atau kombinasi pengguna dan staff TI. Suatu bisnis terdiri dari berbagai macam prosedur yang digabungkan secara logis untuk

---

<sup>6</sup> Loudon, Kenneth, C. & Loudon, Jane, P. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*, Edisi 10. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), h. 45.

<sup>7</sup> Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005), h.23.

membentuk suatu sistem. Sebagai contoh sistem yang umumnya ada dalam suatu organisasi adalah sistem penggajian, personalia, akuntansi, dan gudang. Ini terdiri dari komputer, instruksi, fakta yang tersimpan, manusia dan prosedur.

Komponen sistem informasi:

- a. Infrastruktur (teknologi informasi)
- b. SDM
- c. Prosedur
- d. Secara teori, sistem informasi dapat berupa lembaran kertas.<sup>8</sup>

Sedangkan komponen-komponen sistem informasi menurut Susanto adalah sebagai berikut:

- a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras (*hardware*) merupakan peralatan phisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

- b. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak (*Software*) merupakan kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan komputer.

- c. Manusia (*Brainware*)

Manusia (*brainware*) merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan, dan pengolahan data,

---

<sup>8</sup> Wahyono, A.S, *Penerapan Sistem ...*, h. 7.

pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

d. Basis Data (*Database*)

Basis data (*database*) merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan (arti luas) atau di dalam komputer (arti sempit).

e. Prosedur (*Procedure*)

Prosedur (*Procedure*) merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

f. Jaringan Komunikasi (*Communication network*)

Jaringan Komunikasi (*Communication network*) merupakan kumpulan *hardware* dan *software* yang sesuai (*compatible*) yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain.<sup>9</sup>

6. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Utami adalah “Kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*).”<sup>10</sup>

Sedangkan menurut Gowinda menyatakan bahwa “Kualitas suatu sistem

---

<sup>9</sup> Susanto, Azhar, *Sistem Informasi Akutansi*, (Jakarta: Lingga Jaya, 2005), h. 61.

<sup>10</sup> Istianingsih dan Utami, Wiwik, *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*, Vol SNA XII (Palembang: Simposium Nasional Akutansi, 2009), h. 6.

informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komunikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi.”<sup>11</sup>

Maka, dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik kualitas yang dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien. Indikator dari kualitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean dalam Rachmawati antara lain:

a. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan- perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

b. Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

c. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam

---

<sup>11</sup> Gowinda, Gita. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Pengguna E-Filling ( Kajian Empiris Wilayah Kota Semarang)*, ( Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2010), h. 38.

konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.<sup>12</sup>

## **B. KEPUASAN PELANGGAN**

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Sutrisno menyatakan bahwa pelanggan adalah orang atau instansi/lembaga yang melakukan pembelian produk baik barang maupun jasa secara berulang-ulang. Seorang pelanggan berarti telah mengetahui secara mendalam tentang barang dan jasa baik mengenai kualitas, kegunaan, kelebihan maupun kelemahannya.<sup>13</sup> Sedangkan Wilkie dalam buku Tjiptono mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu.<sup>14</sup>

Gasperz mendefinisikan bahwa tujuan utama dari pelanggan dalam memaksimalkan kepuasan adalah berdasarkan pertimbangan nilai pelanggan, sehingga manajer bisnis perlu menyerahkan nilai kepada pelanggan potensial, yang merupakan konsumen dari produk yang dijual itu. Nilai pelanggan tergantung pada kualitas produk barang atau jasa, kualitas layanan, hubungan baik antara produsen dan konsumen, dan image dari produk barang.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Racmawati, Indah Fauziah, *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan pengguna (studi Kasus pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia/PERSERO) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing Sistem*, (Bandung: Universitas Indonesia, 2012).

<sup>13</sup> Sutrisno, *Modul Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Untuk SMK Mengacu Pada Program KTSP*, Jakarta: Yudhistira, 2007), h. 9.

<sup>14</sup> Tjiptono, Fandy, *Strategy Pemasaran*, ( Yogyakarta: Andi offset, 1997), h. 24.

<sup>15</sup> Gasperz, Vincent, *TQM (Total Quality Management)*, (Vinchrsto Publication, 2011) h. 39.

Sedangkan Aritonang berpendapat bahwa kepuasan pelanggan yang diartikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Ada dua ukuran mengenai kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Harapan pelanggan yang berfungsi sebagai pembanding atas suatu ukuran.
- b. Kepuasan pelanggan yang dikaitkan dengan kinerja produk.<sup>16</sup>

Jika dikaitkan atau diterapkan kepuasan pelanggan pada bidang pendidikan, maka penilaian terhadap aspek setiap komponen belajar-mengajar khususnya kinerja dosen dalam mengelola proses belajar-mengajar memerlukan sumber informasi data dari berbagai pihak terutama sumber data yang terlibat dalam proses belajar-mengajar. Sementara itu Sudjana berpendapat penilaian hasil proses belajar-mengajar di dalam pendidikan terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

- a. Tenaga pendidik.
- b. Siswa itu sendiri.
- c. Para orang tua dan masyarakat.<sup>17</sup>

Kepuasan seorang pelanggan atau kepuasan dari para pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan setelah pelanggan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Jadi tingkat kepuasan pelanggan itu berbeda satu dengan

---

<sup>16</sup> Aritonang, L.R., *Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), h.92.

<sup>17</sup> Sudjana, N, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), h. 24.

lainnya. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkannya. Jika kinerja yang dilakukannya di bawah harapan yang diinginkannya maka secara otomatis pelanggan merasa kecewa, dan bila kinerja dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkannya, maka pelanggan merasa puas, dan jika kinerja dilakukan melebihi harapan yang diinginkannya maka jelaslah pelanggan merasa sangat puas sekali.

## 2. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kinerja yang dimaksud yaitu terkait kompetensi guru dalam mengajar atau pelayanan administrasi terhadap siswa sesuai dengan apa yang diharapkan siswa. Danang menyatakan bahwa pelanggan bisa mengalami tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.<sup>18</sup> Barnes mengemukakan bahwa terdapat 5 level pemicu kepuasan pelanggan. Masing-masing level biasanya melibatkan semakin banyak kontak antar pribadi dengan para karyawan dan dengan penyedia jasa. Interaksi antara siswa dengan sekolah lebih melibatkan dimensi “perasaan”.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.35.

<sup>19</sup> Barnes, James G, *Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2003), h. 83.

Kelima level tersebut adalah hasil kelulusan siswa yang beprestasi, sistem dan pelayanan pendukung, performa teknis, elemen- elemen interaksi dengan siswa, elemen emosional-dimensi afektif pelayanan. Harapan pelanggan memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas lulusan siswa dan kepuasan pelanggan dalam mengevaluasinya pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa sebuah sekolah pada lembaga pendidikan dapat dinilai berbeda oleh calon peserta didik baru. Faktor-faktor yang menentukan harapan siswa meliputi kebutuhan siswa calon peserta didik, pengalaman dari sekolah sebelumnya, rekomendasi dari mulut-mulut dan iklan.

### 3. Dimensi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Sunarto mengidentifikasikan tujuh dimensi dasar dari kualitas yaitu:

- a. Kinerja yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- b. Interaksi yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya Tahan yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- e. Ketepatan Waktu dan Kenyaman yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.

- f. Estetika yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.
- g. Kesadaran akan Merek yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.<sup>20</sup>

#### 4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Salah satu faktor penting yang perlu mendapatkan perhatian yang berkaitan dengan pelanggan adalah kepuasan pelanggan itu sendiri. Kepuasan oleh Kotler dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut. Lembaga dapat melakukan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satu hal yang dapat dilaksanakan adalah mempelajari dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>21</sup> Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, lembaga dapat melakukan tindakan-tindakan perbaikan dan pelayanan agar pelanggan terpuaskan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah:

---

<sup>20</sup> Sunarto, *Perilaku Pelanggan* (Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan Ngeksigondo Utama, 2003), h. 37.

<sup>21</sup> Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan, ( Jakarta: Salemba Empat, 1997) h.36.

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan pendidikan bersumber dari SDM yaitu guru dan staf, serta fasilitas (sarana-prasarana) pendidikan yang tersedia. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin puas pelanggan.

b. Proses pemasaran

Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang dibagian pemasaran sebaiknya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan tetapi menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

c. Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan informasi atau dalam pelayan.

5. Metode Penilaian Kepuasan Pelanggan

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap organisasi, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, misalnya kuesioner yang diisi oleh pelanggan, observasi langsung atau partisipasi, melalui telepon atau pos, fokus group, wawancara semiterstruktur/terstruktur, dan wawancara open-ended.<sup>22</sup> Penilaian kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode survei, maka pemberi pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan

---

<sup>22</sup> Sudjana, N, *Penilaian Hasil...*, h. 26.

balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa lembaga menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei, yakni:

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari lembaga dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- d. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja lembaga pada masing-masing elemen.

#### 6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi lembaga dalam rangka mengevaluasi posisi lembaga saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian yang membutuhkan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Kotler mengemukakan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>23</sup>

- a. Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) perlu memberikan kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Banyak restoran dan hotel yang memberikan formulir bagi tamu untuk mengetahui kesukaan dan keluhan mereka. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah.
- b. Survei kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan *survey* berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.
- c. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan). Metoda ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing untuk melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka

---

<sup>23</sup> Kotler, P, *Marketing Management*, (New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc,1999), h. 54.

alami waktu membeli produk sendiri maupun produk pesaing. *Ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

- d. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih). Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

#### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif, artinya pendekatan yang berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan beserta pemecahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan. Menurut Sugiyono “Metode ini disebut juga metode kuantitatif karena berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik”.<sup>1</sup> Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Arikunto “Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak di tuntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya”.<sup>2</sup>

#### **2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk pendekatan kuantitatif dengan menggunakan desain korelasional, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel-variabel lain. Hubungan antara satu dengan beberapa variabel lain dinyatakan dengan besarnya koefisien korelasi dan keberartian

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2010), h.23

<sup>2</sup> Suharsimi. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : RinekaCipta , 2006), h.12

(*signifikansi*) secara statistik.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini setiap variabel dicari korelasi (hubungannya), yakni antara variabel bebas (penerapan sistem informasi) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih sebagian lokasi yang ingin diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi. Sesuai dengan judul, maka penulis menetapkan lokasi penelitian di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh. Sedangkan waktu penelitian akan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan waktu yang akan diberikan oleh pihak UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan juga waktu penelitian yang di izinkan oleh pihak Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.<sup>4</sup> Menurut Burhan Bungin “Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian”.<sup>5</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 903 santri di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh.

---

<sup>3</sup> Nana Syaodiah Sukmadinata, *Metode penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 56.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.80.

<sup>5</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 99.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Winarto “Sampel adalah pengambilan sebagian dari jumlah populasi yang akan diperlukan untuk mewakili populasi dan akan dijadikan responden dalam suatu penelitian”.<sup>6</sup> Menurut Sugiyono “Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel”.<sup>7</sup> Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang akan digunakan. Dalam sebuah penelitian yang baik harus memperhatikan dan menggunakan sebuah teknik dalam menetapkan sampel yang akan diambil sebagai subjek penelitian.

Berikut ini diberikan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari Issac dan Michael, untuk tingkat kesalahan 1%, 5%, 10%. Rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 N.P.Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 .P .Q}$$

Dari rumus yang didapat untuk menentukan sampel yang telah kami peroleh dapat dilihat dari tabel penentuan jumlah sampel dan populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%. tabel penentuan jumlah sampel menggunakan ketentuan menurut Sugiyono yang terlampir pada lampiran. Menurut tabel tersebut adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini

---

<sup>6</sup> Winarto Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1985), h. 93.

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014), h.92

adalah 251 santri di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh dengan taraf kesalahan 5% dari keseluruhan populasi dan dengan menggunakan teknik sampling.

#### **D. Tehnik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan, maka peneliti menggunakan metode: *Questionnaire*/kuesioner untuk mencari data langsung dari para santri yang peneliti ambil sebagai sampel di Dayah Modern Darul ‘Ulum. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menurut Arikunto “Angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui”.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Sugiyono “Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab”.<sup>9</sup> Data yang diperoleh dari kuesioner atau angket ini yaitu yang berhubungan dengan pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian memegang peranan penting dalam menentukan mutu suatu penelitian. Menurut Sugiyono menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”.<sup>10</sup> Dengan demikian, penggunaan instrument penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah,

---

<sup>8</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, h.151

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, h.199

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, h.118

fenomena alam maupun sosial. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan instrument dalam bentuk *checklist* yang diperoleh dari tanggapan responden yang berkenaan dengan variabel sistem informasi dan variabel kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. *Skala Likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif (*favorable*) dan pernyataan negatif (*unfavorable*).<sup>11</sup> 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. Untuk keperluan penelitian ini menggunakan 5 kode alternative yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Kode Alternative Jawaban dengan Sklas Likert yang akan disunakam untuk soal *Favorable*:**

STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
KS	Kurang Setuju	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

**Tabel 3.2. Kode Alternative Jawaban dengan Sklas Likert yang akan disunakam untuk soal *Unfavorable*:**

STS	Sangat Tidak Setuju	5
TS	Tidak Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
S	Setuju	2
SS	Sangat Setuju	1

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 102.

Adapun kisi-kisi instrumen yang digunakan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Sistem Informasi dan Kepuasan Pelanggan**

Variable	Sub Varibel	Nomor Item	Item Favorable	Item Unfavorable
Sistem Informasi X	1. Bukti fisik	1-4	1, 2, 4	3
	2. Kendala	5-8	5, 7	6, 8
	3. Fleksibilitas	9-12	9, 11, 12	10
	4. Kemudahan	13-15	13, 15	14
	5. Akurat	16-18	16, 17, 18	-
	6. Tepat waktu	19-20	20	19
Kepuasan Pelanggan Y	1. Kelengkapan Isi	1-4	1, 2, 3, 4	-
	2. Keakuratan	5-7	5,6,7	-
	3. Tampilan	8-13	8, 9, 10	12, 13
	4. Kemudahan	14-16	14, 15, 16	-
	5. Ketetapan	17-18	17, 18	-

#### F. Tehnik Analisis Data

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis atau mengolah data yang diperoleh agar dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah diajukan.

##### 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel independen dimanipulasi (dirubah-rubah). Persamaan regresi linear sederhana yaitu regresi linear yang hanya melibatkan dua variabel (X dan Y).<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 1(Statistik Deskriptif )*,( Jakarta: Bumi Aksara, 2002) h. 250

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = variabel yang terikat

X= variabel bebas

a = intersep atau konstanta

b = koefisien regresi atau slop

## 2. Koefisiensi Determinan

Analisis koefisiensi determinasi (Kd) digunakan untuk melihat sebesar variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$kd = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = seberapa jauh perubahan variabel Y dipergunakan oleh variabel X

$r_{xy}$  = kuadrat Korelasi <sup>13</sup>

## 3. Analisis Korelasi *Product Moment*

Penelitian ini menggunakan rumus Kolerasi Produk moment, sebagai

berikut:<sup>14</sup>

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien kolerasi antara X dan Y

N = jumlah responden sampel

<sup>13</sup> Riduwan, *pengantar Statistika untuk penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007) h 81

<sup>14</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, h. 136

$\sum x$  = jumlah skor butir X

$\sum y$  = jumlah skor variabel Y

$\sum x^2$  = jumlah kuadrat dari butir X

$\sum y^2$  = jumlah kuadrat dari variabel Y

$\sum xy$  = jumlah perkalian antara skor item dan skor total.

**Tabel 3.4. Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi<sup>15</sup>**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,100	Sangat kuat

### G. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reabilitas. Sama halnya dalam penelitian ini penulis menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.

#### 1. Validitas Data

Validitas data merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 214

## 2. Reliabilitas Data

Reliabilitas data adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut *reliable*.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitati ...*, h. 121-122.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi penelitian**

Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh didirikan oleh Yayasan Pembangunan Umat Islam (YPUI) pada tanggal 01 Juni 1990 di atas areal kompleks YPUI seluas  $\pm 48.938$  m<sup>3</sup>, sebagaimana tertera dalam Sertifikat Hak Pakai Nomor : 170 Tanggal 23 Oktober 1996. Dayah Modern Darul ‘Ulum ini merupakan salah satu Lembaga Pendidikan Islam yang menganut Sistem Madrasah dan Santri yang bermukim di asrama dengan masa pendidikan 3-6 Tahun. Komplek Dayah Modern Darul ‘Ulum ini tepatnya berada di Jalan Syiah Kuala Nomor 5 Kelurahan Keuramat Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Untuk meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya santri dalam sistem pembelajaran Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh memiliki visi dan misi, antara lain :

#### **Visi:**

- a. Terwujudnya Lembaga Pendidikan Islam Alternatif sebagai wadah pengembangan ke-ilmuan Islam dan Peradaban Islam.
- b. Terwujudnya Lembaga Pendidikan Islam Alternatif sebagai wadah untuk mencetak kader-kader umat, Generasi Penerus Islam yang berakhlak mulia, berbadan sehat, berpengetahuan luas dan berfikiran bebas dengan landasan Iman dan Taqwa.

#### **Misi:**

- a. Membina Dasar-dasar Aqidah Islamiyah, Akhlakul Karimah bagi peserta didik.
- b. Meningkatkan pemahaman dan penghayatan Alquran dan Hadist terhadap peserta didik sehingga dapat mengaktualisasikan dalam kehidupan.

- c. Meningkatkan pemahaman, penghayatan terhadap Ilmu-ilmu Islam dan Ilmu-ilmu ke-Islaman secara menyeluruh.
- d. Meningkatkan kemampuan skill/keahlian sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan zaman.
- e. Mempersiapkan anak didik sebagai basis Generasi Islam yang tangguh menghadapi berbagai tantangan kemajuan peradaban di masa yang akan datang.

Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh memiliki sejumlah Ustad dan

Ustazah sebagaimana terlihat pada tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1. Nama Ustad dan Ustazah Dayah Modern Darul ‘Ulum**

NO	Nama		Jabatan
1	= Ust/h.	Syahrizal, S.Pd.I	Pengajar
2	= Ust/h.	Fachrurrazi, S.Pd.I	Pengajar
3	= Ust/h.	Firmansyah, Bcl	Pengajar
4	= Ust/h.	Ibnu Rusydi, S.Ag	Pengajar
5	= Ust/h.	Muhammad Iqbal, MA	Pengajar
6	= Ust/h.	Musa Abubakar Ali, M.Pd.I	Pengajar
7	= Ust/h.	Rahmat Mulia, Bcl	Pengajar
8	= Ust/h.	Saiful Nurullah, S.Pd.I	Pengajar
9	= Ust/h.	Shafariah, MA	Pengajar
10	= Ust/h.	Rachmat Munazir, Lc, MA	Pengajar
11	= Ust/h.	Ira Sulfina, S.Pd.I	Pengajar
12	= Ust/h.	Rahmatullah, S.Pd.I	Pengajar
13	= Ust/h.	Alfirdaus Putra, SHI	Pengajar
14	= Ust/h.	Adi irawan, S.Pd.I	Pengajar
15	= Ust/h.	Darmawan, Lc	Pengajar
16	= Ust/h.	Amrul Shiddiq. Lc	Pengajar
17	= Ust/h.	Fakhrurrazi Rusli	Pengajar

18	= Ust/h.	Khalilullah, S.Pd.I	Pengajar
19	= Ust/h.	Yusuf, S.Pd.I	Pengajar
20	= Ust/h.	Zulfahmi, S.Pd.I	Pengajar
21	= Ust/h.	Faizil Afrizal, S.Pd.I	Pengajar
22	= Ust/h.	Abdurrahman, SHI	Pengajar
23	= Ust/h.	Rahmiadi, Lc	Pengajar
24	= Ust/h.	Afrianto, S.Pd.I	Pengajar
25	= Ust/h.	Erliana, S.Pd.I	Pengajar
26	= Ust/h.	Millata Zamana, MA	Pengajar
27	= Ust/h.	Nurbaidah, S.Pd.I	Pengajar
28	= Ust/h.	Rahmad M.Pd	Pengajar
29	= Ust/h.	Safri, SHI	Pengajar
30	= Ust/h.	Aqil Salim, S.Pd.I	Pengajar
31	= Ust/h.	Asmaul Husna, MA	Pengajar
32	= Ust/h.	Asnidar, SHI	Pengajar
33	= Ust/h.	Deny Yuzlian, S.Pd.I	Pengajar
34	= Ust/h.	Mayumi Maysah, M.Ag	Pengajar
35	= Ust/h.	Sri Mawaddah, MA	Pengajar
36	= Ust/h.	Syahrudin Ridhan Lc	Pengajar
37	= Ust/h.	Aidil Fahmi, S.Pd.I	Pengajar
38	= Ust/h.	Muhammad Sehat	Pengajar
39	= Ust/h.	Dedek Sartika, S.Pd	Pengajar
40	= Ust/h.	Rizal Fahmi, S.Pd.I	Pengajar
41	= Ust/h.	Syarful anam	Pengajar
42	= Ust/h.	Ulya Zuhairati, S.Pd.I	Pengajar
43	= Ust/h.	Yuni sari	Pengajar

44	= Ust/h.	Yupi Arrizki, S.Pd.I	Pengajar
45	= Ust/h.	Doni Gunawan, S.Kom	Pengajar
46	= Ust/h.	Masykur	Pengajar
47	= Ust/h.	Mutia Fahrina, S.Pd.I	Pengajar
48	= Ust/h.	Abrar Putra	Pengajar
49	= Ust/h.	Ahmad Sukardi	Pengajar
50	= Ust/h.	Andika Saputra, S.Pd.I	Pengajar
51	= Ust/h.	Azmi Agustiar	Pengajar
52	= Ust/h.	Cut Sri Mulyani	Pengajar
53	= Ust/h.	Driska Agustina, Amd.Kep	Pengajar
54	= Ust/h.	Fadhilatul Rizky	Pengajar
55	= Ust/h.	Firman, Amd.Kep	Pengajar
56	= Ust/h.	Kamalul Ridadi	Pengajar
57	= Ust/h.	Nur 'Afia, S.Pd.I	Pengajar
58	= Ust/h.	Nuratul islami, Amd.Kep	Pengajar
59	= Ust/h.	Rizal Fahmi, Abd	Pengajar
60	= Ust/h.	Yurita, Amd.Keb	Pengajar
61	= Ust/h.	Rahmatul Fahmi	Pengajar
62	= Ust/h.	Misriati	Pengajar
63	= Ust/h.	Rizki Rahimullah, S.Hum	Pengajar
64	= Ust/h.	Sri Masyita isni	Pengajar
65	= Ust/h.	Tutia Rahmi	Pengajar
66	= Ust/h.	Muhammad Kautsar	Pengajar
67	= Ust/h.	Luqmanul Hidayat, M.Ag	Pengajar
68	= Ust/h.	Muhammad Qusay, SHI	Pengajar
69	= Ust/h.	Rafsanjani	Pengajar

70	= Ust/h.	Naila	Pengajar
71	= Ust/h.	Tanzil Asri	Pengajar
72	= Ust/h.	Sulaiman	Pengajar
73	= Ust/h.	Tgk. Abrar	Pengajar
74	= Ust/h.	Cut Tria Hajaton, S.Tr.Kep	Pengajar
75	= Ust/h.	Amalia Sholeha, S.Farm	Pengajar
76	= Ust/h.	Hikmatul Fitri	Pengajar
77	= Ust/h.	Anuar	Pengajar
78	= Ust/h.	Azwir Al Ghazali	Pengajar
79	= Ust/h.	cut Nurul Jamila	Pengajar
80	= Ust/h.	Rina Rahmayanti	Pengajar
81	= Ust/h.	Ikrar Wahyu	Pengajar

*Sumber: Data Guru Pesantren Darul 'Ulum Banda Aceh.*

## **B. Analisis Data dan Pembahasan**

Sesuai dengan judul penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh. Data yang diperlukan adalah data yang relevan yang berkaitan dengan pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan (santri)

### **1. Sistem Informasi pada Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh**

Sistem informasi adalah suatu sistem untuk pengelolaan informasi baik berupa sistem informasi dan dapat juga berupa lembaran kertas yang menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu dan juga dapat mendukung dalam pengambilan keputusan. Berikut ini adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa hasil kuesioner dan tabulasi data yang

dilakukan pada dua ratus lima puluh satu (251) santri Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh. Dari dua ratus lima puluh satu kuesioner yang telah dibagikan kepada dua ratus lima puluh satu santri, keseluruhan dapat diisi sesuai dengan kriteria ditetapkan oleh peneliti.

Penerapan sistem informasi pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh selanjutnya secara lebih rinci dapat dilihat pada lampiran 3. Pada lampiran 3 merupakan gambaran *score* dari tiap-tiap pernyataan yang berjumlah dua puluh pernyataan yang diberikan oleh peneliti, keseluruhan dapat diisi oleh 251 responden. Pada lampiran 3 yang terlampir merupakan rincian jawaban yang diberikan oleh masing-masing responden. Jumlah *score* maksimal untuk seluruh item =  $5 \times 20 \times 251 = 25.100$  (jika semua jawaban SS/Sangat Setuju). Berdasarkan lampiran 3 yang terlampir, *score* yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 16.931. Berdasarkan data tersebut penerapan sistem informasi pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh dapat diketahui melalui perhitungan berikut:

$$\text{Sitem Informasi} = \frac{16.931}{25.100} \times 100 \% = 67.5\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh bahwa pengaruh penerapan sistem informasi pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh ialah 67.5% dari total 100% yang diharapkan.

## **2. Kepuasan Pelanggan pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh**

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah sikap atau penilaian terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan (santri). Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi lembaga

dalam rangka mengevaluasi kondisi juga posisi lembaga saat ini dibandingkan dengan lembaga lain, serta dari hasil itu dapat mengetahui hal-hal yang membutuhkan pengembangan.

Kepuasan Pelanggan pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh selanjutnya secara lebih rinci dapat dilihat pada lampiran 4 yang terlampir. Pada lampiran 4 merupakan gambaran *score* dari tiap-tiap pernyataan yang berjumlah delapan belas (18) pernyataan dari delapan belas pernyataan yang diberikan oleh peneliti, keseluruhan dapat diisi oleh 251 responden. Pada lampiran 4 yang terlampir merupakan rincian jawaban yang diberikan oleh masing-masing responden. Jumlah *score* maksimal untuk seluruh item =  $5 \times 18 \times 25 = 22.590$  (jika semua jawaban SS/Sangat Setuju). Berdasarkan lampiran,,yang terlampir, *score* yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 16.580. Berdasarkan data tersebut pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh dapat diketahui melalui perhitungan berikut:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = \frac{16.580}{22.590} \times 100 \% = 73.4\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas tingkat pengaruh kepuasan pelanggan pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh diperoleh bahwa tingkat kepuasan pelanggan ialah 73.4% dari total 100% yang diharapkan.

### 3. Analisis Data

- a. Uji validitas dan reabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0. Hasil uji validitas kuesioner variable sistem informasi ialah sebagai berikut:

**Tabel 4.2. Reliability Statistics**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.757	.783	21

**Tabel 4.3. Item-Total Statistics**

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
x1	69.4255	60.728	.231	.753
x2	69.3857	62.370	.147	.756
x3	70.5809	57.483	.294	.750
x4	69.3936	58.910	.331	.746
x5	69.6088	57.496	.335	.746
x6	70.7323	57.677	.295	.749
x7	69.5371	58.979	.298	.749
x8	70.4932	58.842	.208	.757
x9	69.6088	56.655	.463	.737
x10	70.3418	60.509	.139	.761
x11	69.5888	58.061	.345	.745
x12	70.0351	54.720	.510	.731
x13	69.8876	58.466	.311	.748
x14	70.4454	58.032	.306	.748
x15	69.5291	58.752	.317	.747
x16	69.4135	59.470	.304	.748
x17	69.5928	59.804	.265	.751
x18	69.7880	59.076	.265	.751
x19	70.5689	56.841	.349	.745
x20	69.6406	58.564	.343	.746
SISTEM INFORMASI	69.8765	58.389	.912	.734

Untuk menilai apakah nilai-nilai di atas valid dan reabel, maka tabel tersebut dibandingkan dengan tabel R pada DF= N-2 dan probabilitas 0.05.

Nilai DF pada penelitian ini ialah jumlah sampel yaitu  $251-2= 249$  dengan Probabilitas 0.05 maka nilainya adalah 0.113 bisa di lihat pada lampiran 5 untuk tabel R. Jika tabel *Corrected Item-total Correlation* > tabel R maka kuesioner yang diuji dinyatakan Valid.

Untuk item 1 nilai *Corrected Item-total Correlation* ialah  $0.231 >$  tabel R 0.113 maka soal nomor satu dinyatakan valid. Selanjutnya item ke 2 nilai *Corrected Item-total Correlation* ialah  $0.147 >$  tabel R 0.113 maka soal nomor dua dinyatakan valid. Kemudian item 3 dengan nilai *Corrected Item-total Correlation* ialah  $0.294 >$  tabel R 0.113 maka soal nomor tiga dinyatakan valid. Selanjutnya item ke 4 nilai *Corrected Item-total Correlation* ialah  $0.331 >$  tabel R 0.113 maka soal nomor empat dinyatakan valid. Berdasarkan tabel *Item-Total Statistics* karena seluruh item memenuhi syarat validitas maka kuesioner sistem informasi dinyatakan valid.

Dan untuk melakukan uji reabilitas kuesioner secara keseluruhan lihat tabel *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* pada tabel **Reliability Statistics** harus lebih besar dari tabel R artinya nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* > 0.113. Untuk keseluruhan item nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* ialah  $0.783 >$  0.113 maka dinyatakan secara keseluruhan kuesioner sistem informasi reabel.

b. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan pelanggan

**Tabel 4.4. Reliability Statistics**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.837	.854	19

**Tabel 4.5. Item-Total Statistics**

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
y1	66.9925	67.660	.456	.824
y2	66.9526	69.956	.393	.828
y3	67.0204	68.884	.434	.824
y4	67.2315	67.591	.405	.826
y5	67.0881	70.062	.370	.831
y6	67.1837	68.771	.439	.827
y7	67.3391	67.197	.498	.823
y8	67.3152	70.047	.299	.832
y9	67.1279	70.883	.327	.831
y10	67.1479	68.124	.422	.823
y11	67.1957	68.363	.369	.825
y12	67.6220	74.906	.173	.848
y13	67.4985	74.935	.146	.850
y14	67.0164	69.981	.327	.831
y15	67.1120	69.431	.365	.829
y16	67.0881	69.637	.297	.827
y17	67.1080	69.211	.382	.830
y18	67.0124	70.794	.374	.834
KEPUASAN PELANGGAN	67.2351	69.381	.915	.819

Untuk menilai apakah nilai-nilai di atas valid dan reabel, maka tabel tersebut dibandingkan dengan tabel R pada  $DF = N - 2$  dan probabilitas 0,05. Nilai DF pada penelitian ini ialah jumlah sampel yaitu  $251 - 2 = 249$  dengan

Probabilitas 0.05 maka nilainya adalah 0.113 bisa di lihat pada lampiran 5 untuk tabel R. Jika tabel *Corrected Item-total Correlation* > tabel R maka kuesioner yang diuji dinyatakan Valid.

Untuk item 1 nilai *Corrected Item-total Correlation* ialah 0.456 > tabel R 0.113 maka soal nomor satu dinyatakan valid. Selanjutnya item ke 2 nilai *Corrected Item-total Correlation* ialah 0.393 > tabel R 0.113 maka soal nomor dua dinyatakan valid. Kemudian item 3 dengan nilai *Corrected Item-total Correlation* ialah 0.434 > tabel R 0.113 maka soal nomor tiga dinyatakan valid. Selanjutnya item ke 4 nilai *Corrected Item-total Correlation* ialah 0.405 > tabel R 0.113 maka soal nomor empat dinyatakan valid. Berdasarkan tabel *Item-Total Statistics* karena seluruh item memenuhi syarat validitas maka kuesioner kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

Dan untuk melakukan uji reabilitas kuesioner secara keseluruhan lihat tabel *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* pada tabel **Reliability Statistics** harus lebih besar dari tabel R artinya nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* > 0.113. Untuk keseluruhan item nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* ialah 0.854 > 0.113 maka dinyatakan secara keseluruhan kuesioner sistem informasi reabel.

#### c. Analisis Regresi Linier sederhana dengan SPSS

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana, peneliti melakukan normalitas yang merupakan prasyarat yang harus dipenuhi untuk jenis data parametric seperti pengujian korelasi, regresi dan uji

regresi linier sederhana. Uji normalitas dilakukan untuk memastikan apakah data yang akan kita gunakan berdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan ialah jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal begitu sebaliknya. Berdasarkan tabulasi data pada lampiran 3 dan 4 maka hasil yang diperoleh ialah sebagai berikut:

**Tabel 4.6. One-Sample Kolmogorov-Smirno Test**

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		251
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.44680713
Most Extreme Differences	Extreme Absolute	.041
	Positive	.040
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.643
Asymp. Sig. (2-tailed)		.803

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi sebesar  $0.803 > 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

**Tabel 4.7. Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

<i>Model</i>	<i>Variables Entered</i>	<i>Variables Removed</i>	<i>Method</i>
1	SISTEM INFORMASI <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

**Tabel 4.8. Model Summary<sup>b</sup>**

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.312 <sup>a</sup>	.098	.094	.44770

a. Predictors: (Constant), SISTEM INFORMASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

**Tabel 4.9. Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.307	.264		8.736	.000
SISTEM INFORMASI	.390	.075	.312	5.189	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Pada tabel *Variables Entered/Removed<sup>b</sup>* menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan dalam analisis analisis regresi sederhana. Secara umum rumus persamaan regresi linier sederhana adalah  $Y = a + bX$ . Sementara untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut kita dapat berpedoman pada output yang berada pada tabel *Coefficients<sup>a</sup>*. Untuk melihat nilai  $a$  = angka konstan dari *Unstandardized Coefficients*. Dalam kasus ini nilainya sebesar 2.307. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa adanya pengaruh penerapan sistem informasi (X) maka nilai konsisten kepuasan pelanggan (Y) adalah 2.307.

Untuk melihat nilai  $b$  = angka koefisien regresi nilainya sebesar 0.390. Angka mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat pengaruh penerapan sistem informasi (X), maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0.390. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa sistem informasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 2.307 + 0.390 X$ .

Uji hipotesis dengan analisis regresi sederhana ini untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi (sig.) dengan probabilitas 0.05 atau dengan cara lain yakni membandingkan nilai t dengan tabel t lihat lampiran 6. Dalam penelitian ini peneliti membandingkan nilai t hitung dengan nilai tabel t. Hipotesis yang peneliti ajukan ialah:

$H_a$  = adanya hubungan yang positif dan signifikan anatar penerapan sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

$H_0$  = Tidak ada hubungan yang positif dan signifikan anatar penerapan sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Ada pun menjadi dasar pengambilam keputusan dalam analisis ini ialah jika nilai t hitung  $>$  dari nilai tabel t maka ada pengaruh penerapan sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sebaliknya jika t hitung  $<$  dari nilai tabel t maka Tidak ada pengaruh penerapan sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan output tabel *Coefficients<sup>a</sup>* nilai t hitung sebesar 5.189. Selanjutnya kita akan cari nilai tabel t rumusnya ialah nilai  $\alpha/2 = 0.025$ , derajat kebebasan (df)=  $n-2 = 251- 2 = 249$  maka lihat nilai 0.025 pada df 249 dapat di lihat pada lampiran 6 maka nilai tabel t ialah 1.969. Karena nilai t hitung  $5.189 > 1.969$  tabel t sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

d. Koefisien Determinan

Untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dalam analisis regresi linier sederhana yang dilakukan oleh peneliti kita juga bisa melihat koefisien determinan dengan berpedoman pada tabel *Model Summary*. Dari output tabel *Model Summary* diketahui nilai *R Square* sebesar 0.098 nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 9.8% sedangkan 90.2% kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dapat disimpulkan dari pembahasan di atas bahwa sistem informasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan total pengaruh 9.8%. Pengaruh positif ini bermakna adanya pengaruh penerapan sistem informasi di Dayah Darul 'Ulum Banda Aceh maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

e. Analisis Korelasi *Product Moment*

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.16.0 yang hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.10. Correlations**

		SISTEM INFORMASI	KEPUASAN PELANGGAN
SISTEM INFORMASI	Pearson Correlation	1	.312**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	251	251
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.312**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	251	251

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

Berdasarkan tabel 4.10 di atas peneliti melakukan penarikan kesimpulan dengan merujuk pada dasar pengambilan keputusan uji analisis *product moment* atau korelasi yaitu berdasarkan nilai signifikansi dari output diatas diketahui antara sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi 0,312 angka tersebut berarti kedua variable mempunyai korelasi yang lemah karena berada di bawah 0.5.

Selanjutnya penarikan kesimpulan berdasarkan nilai probabilitas, jika nilai probabilitas  $> 0.05$  maka tidak terdapat korelasi dan sebaliknya jika nilai probabilitas  $< 0.05$  terdapat korelasi. Nilai probabilitas yaitu signifikansi pada tabel *correlation*  $0.000 < 0,05$  maka terdapat signifikan yang sangat rendah.

Jika dilihat dari tanda (\*\*) pada tabel *correlation* maka dapat dikatakan ada korelasi signifikan sebesar 0.01 yaitu pada sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### **4. Pembahasan**

##### **a. Sistem Informasi pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh**

Sistem Informasi adalah sekumpulan elemen yang saling berhubungan (*terintegrasi*), yang mengumpulkan (atau mendapatkan), menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan tujuan lain, baik orang maupun organisasi. seperti tertera dalam ruang lingkup dalam kajian teori.

Berdasarkan perhitungan sistem informasi pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh, diperoleh bahwa sistem informasi sebesar 67.5% dari total 100% dari hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan sistem informasi yang ada cukup tinggi tapi tetap harus dijaga dan kembangkan untuk terus menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang ada.

**b. Kepuasan Pelanggan pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh**

Kepuasan pelanggan merupakan sebagai salah satu hasil dari penilaian yang dapat berfungsi sebagai pembanding atas suatu ukuran kualitas yang dimiliki. Kepuasan pelanggan juga dapat dikatakan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkannya. hal yang dapat mempengaruhi dan tingkat kepuasan pelanggan juga harus di perhatikan hal ini seperti penjelasan dalam kajian teori.

Berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh. Diproleh bahwa tingkat kepuasan pelanggan yaitu 73.4% dari total 100% dari hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan kepuasan pelanggan yang ada tinggi namun pihak yang berwenang di dayah menjaga kualitas dan pelayanan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

**c. Pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh**

Pada dasarnya sistem informasi merupakan sebuah hal atau item yang harus diperhatikan oleh pihak dayah karena sistem informasi salah satu item yang dapat menunjang tingkat kualitas sebuah lembaga semakin

banyak hal yang dapat membantu dan memudahkan pelanggan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dayah .

Berdasarkan hipotesis analisis regresi linier sederhana nilai  $a = 2.307$ . Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa adanya pengaruh penerapan sistem informasi (X) maka nilai konsisten kepuasan pelanggan (Y) adalah 2.307.

Sedangkan nilai  $b =$  angka koefisien regresi nilainya sebesar 0.390. Angka mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat pengaruh penerapan sistem informasi (X), maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0.390. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa sistem informasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 2.307 + 0.390 X$ .

Berdasarkan output tabel *Coefficients<sup>a</sup>* nilai t hitung sebesar 5.189 sedangkan nilai tabel t ialah 1.969. Karena nilai t hitung  $5.189 > 1.969$  tabel t sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dapat diartikan bahwa ada pengaruh antara sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil Koefisien Determinan bahwa sistem informasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan total pengaruh 9.8%. Pengaruh positif ini bermakna adanya pengaruh penerapan sistem informasi di Dayah Darul 'Ulum Banda Aceh maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Dan berdasarkan hasil *product moment* atau korelasi bahwa sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi 0.312 angka tersebut berarti kedua variabel mempunyai korelasi yang lemah karena dibawah 0.5.

Jika dilihat Nilai probabilitas pada tabel *correlation*  $0.000 < 0,05$  maka terdapat korelasi yang signifikan. Jika dilihat dari tanda (\*\*) pada tabel *correlation* maka dapat dikatakan ada korelasi signifikan pada 0.01 yaitu sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh. Maka sebagai bab penutup dalam penulisan ini, peneliti menarik beberapa kesimpulan dan saran.

#### **A. KESIMPULAN**

Hasil dari penelitian sistem informasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh dengan nilai Sig.  $0.000 > 0.05$ . Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh  $Y = 2.307 + 0.390 X$ , ini menunjukkan bahwa sistem informasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Serta diperoleh nilai signifikansi 0.312 yang memiliki makna bahwa korelasi yang lemah karena berada dibawah 0.5. Dan berdasarkan analisis determinansi diperoleh 0.098, ini menunjukkan bahwa sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu sebesar 9.8% sedangkan 90.2% kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti oleh peneliti. Maka dengan ini hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis alternatif  $H_a$  diterima sedangkan hipotesis nihil  $H_0$  ditolak.

## **B. SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis mempunyai saran sebagai berikut:

1. Kepada Pengurus Bagian Sistem Informasi diharapkan dapat terus melakukan inovasi juga dapat melibatkan santri dalam kegiatan sistem informasi dayah.
2. Kepada santri diharapkan dapat memanfaatkan sebaik mungkin sistem informasi yang ada.
3. Agar kiranya penelitian ini dapat menjadi masukan dan tambahan informasi bagi pihak sistem informasi dayah dalam meningkatkan sistem informasi di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh.
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian hal yang sama dalam cakupan yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L.R. (2005) *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Barnes, James G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Bunyamin. (2013). *Sistem Informasi Pelayanan Santri Di Pondok Pesantren Al-Ikhsan Puteri Beji/1 Purwokerto*.
- Burhan Bungin. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Burhan Bungin. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Cushing, Barry E. (2003). *Sistem Informasi Akutansi Pendekatan Manual Praktikan Penyusunan Metode dan Prosedur*, (terj. La. Madjan dan Susanto), Bandung: Lembaga Informasi Akutansi.
- Danang Sunyoto. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Depdiknas. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Diakses pada <https://www.darululumaceh.net/index.php/profil/> tanggal 23 Mei 2018 jam 08:10 WIB.
- Gasperz, Vincent. (2011). *TQM (Total Quality Management)*. Vinchristo Publication.
- George R. Terry dalam Iqbal Hasan. (2002). *Principles Of Management*. ttp: tnp.
- Gowinda, Gita. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Pengguna E-Filling ( Kajian Empiris Wilayah Kota Semarang)*, Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Iqbal Hasan. (2002). *Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Istianingsih dan Utami, Wiwik, (2009). *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*. Vol. SNA XII. Palembang: Simposium Nasional Akutansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Jasfar Farida. (2012). *Teori & Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*.

- Kotler, P. (1999). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc.
- Kotler, Philip. (1997) *Manajemen Pemasaan: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi VIII. terjemahan Arcella Ariwati Hermawan. Jakarta: Salemba Empat.
- Lailatussaadah. (2013). *Kemampuan Karyawan Dalam Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Website Pada SMKN 2, Banda Aceh*.
- Loudon, Kenneth, C. & Loudon, Jane, P. (2005). *Sistim Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*, Edisi X. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Moekijat. (2005). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Muhtaram, A, Suryadi. (2009). *Sistem Informasi Manajemen*. Dalam T. D. Pendidikan, *Manajemen Pendidikan* Bandung: Alfabeta.
- Nana Syaodiah Sukmadinata. (2009). *Metode penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Racmawati, Indah Fauziah, (2012). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan pengguna (studi Kasus pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesi/PERSERO) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing Sistem*. Bandung: Universitas Indonesia.
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Cet. IV. Jakarta: Sinar Grafika.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007*.
- Rochaety, Eti, d k k. (2006). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sarlito W. Sarwono. (2010). *Psikologi Remaja*. Cet. XIII. Jakarta: Raja Grafindo.
- Software Engineering for Business Informatian Systems(sebis)*. Jan 21, 2009. Diakses tanggal 6 juni 2018.
- Sudjana, N. (1999). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukardi. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Susanto, Azhar, (2005). *Sistem Informasi Akutansi*. Jakarta: Lingga Jaya.
- Susanto, Azhar. (2004), *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Lingga Jati.
- Sutabri, Tata. (2004). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisno. (2007). *Modul Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Untuk SMK Mengacu Pada Program KTSP*. Jakarta: Yudhistira.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategy Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset.
- Wahyono, A.S. (2013). *Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan. Skripsi Pendidikan Islam*. Ttp: tnp.
- Winarto Surachmad. (1985). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.

## LEMBAR VALIDASI ANGKET

Peneliti : Dian Rahmawati  
 Judul : Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dayah Darul U'lum Banda Aceh  
 Nama Validator : Salma Hayati, M.Ed

### A. Tujuan

Untuk menghasilkan data tentang pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan (siswa).

### B. Petunjuk

Berilah tanda cel list (√) pada nomor yang ada dalam kolom skala penilaian yang sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.

### C. Penilaian Ditinjau Dari Beberapa Aspek

No	Aspek Yang Dinilai	Skala penilaian		Saran Perbaikan	
		Ya	Tidak	Perbaiki	Tidak perlu perbaiki
<b>I</b>	<b>FORMAT</b>				
	1. Penulisan identitas sudah jelas	✓			✓
	2. Pengaturan tata letak sudah teratur	✓		✓	
	3. Sistem penomoran sudah jelas	✓			✓
<b>II</b>	<b>ISI</b>				
	1. Keseluruhan isi angket sudah sesuai dengan indikator-indikator	✓		✓	
	2. Semua pernyataan pada angket sudah sesuai dengan parameter pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan (siswa)	✓			✓
	3. Angket ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan (siswa)	✓			✓
<b>III</b>	<b>BAHASA</b>				
	1. Rumusan bahasa menggunakan bahasa yang sederhana, komunikatif dan mudah dipahami	✓			✓
	2. Menggunakan kata atau kalimat yang tidak menimbulkan makna ganda atau mudah dipahami	✓		✓	
	3. Menggunakan kaedah bahasa Indonesia yang baik dan benar	✓			✓
	4. Tidak menggunakan bahasa yang berlaku setempat	✓			✓
	5. Petunjuk pada angket sudah jelas	✓		✓	

**D. Rekomendasi \*)**

1. Angket ini belum dapat digunakan dan masih memerlukan konsultasi
2. Angket ini dapat digunakan dengan banyak revisi
3. Angket ini dapat digunakan dengan sedikit revisi
4. Angket ini dapat digunakan tanpa revisi

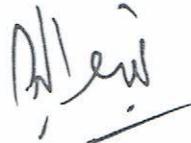
\*) lingkarkanlah nomor/angka sesuai penilaian Bapak/Ibu

**E. komentar dan saran perbaikan**

Angket yang disusun sudah menggambarkan variabel yang ingin diukur, hanya saja ada sedikit / beberapa point yang perlu perbaikan sesuai dg diskusi.

Banda Aceh, 15 November 2018

Validator



**Salma Hayati, M.Ed**

NIP.197503132007012025

## ANGKET/ KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini saya buat dan diedarkan kepada adik-adik santri bertujuan mendapatkan data dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul U'lum Banda Aceh"**. Oleh karena itu, saya sangat membutuhkan bantuan adik-adik santri untuk mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan petunjuk pengisian yang telah disediakan. Saya akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban yang adik-adik santri berikan dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Atas perhatian, kesediaan dan bantuan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

### A. Profil Pribadi

1. Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan
2. Kelas :
3. Asal Kota/Kabupaten :

### B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat adik-adik santri dengan memberikan tanda *check-list* (✓) pada alternatif jawaban yang tersedia berikut ini:

<b>STS</b>	Sangat Tidak Setuju	1
<b>TS</b>	Tidak Setuju	2
<b>KS</b>	Kurang Setuju	3
<b>S</b>	Setuju	4
<b>SS</b>	Sangat Setuju	5

### C. Penerapan Sistem Informasi

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Aplikasi online menyediakan format-format yang sesuai kebutuhan saya.					
2.	Aplikasi online menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
3.	Aplikasi online menyediakan informasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan saya.					
4.	Aplikasi online menyediakan informasi yang lengkap.					
5.	Cara kerja/akses aplikasi online cepat untuk diakses.					
6.	Aplikasi online yang disediakan sulit untuk diakses.					
7.	Aplikasi online yang disajikan mudah dimengerti.					
8.	Penyediaan aplikasi online tidak dapat diandalkan.					
9.	Aplikasi online dapat di akses kapan saja.					
10.	Aplikasi online hanya dapat di akses pada waktu-waktu tertentu.					
11.	Aplikasi online dapat di akses oleh siapa saja yang memerlukan.					
12.	Saya bisa menggunakan aplikasi online dimana saja.					
13.	Saya mudah mengakses dan menggunakan aplikasi online yang ada.					
14.	Saya sulit mengakses dan menggunakan aplikasi online yang ada.					
15.	Aplikasi online yang ada mudah untuk saya pahami.					
16.	Aplikasi online yang disediakan mudah digunakan.					
17.	Aplikasi online memberikan informasi yang akurat.					
18.	Informasi yang diberikan oleh aplikasi online dapat dipercaya.					
19.	Aplikasi online memberikan informasi tidak tepat waktu.					
20.	Aplikasi online memberikan informasi yang terkini dan tepat waktu.					

#### D. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa puas karena aplikasi online yang disediakan memberikan informasi yang saya butuhkan.					
2.	Saya merasa puas karena aplikasi online menyediakan format yang sesuai kebutuhan saya.					
3.	Saya merasa puas karena fitur-fitur aplikasi online saat ini dapat membantu saya.					
4.	Saya memperoleh informasi yang terkini dari aplikasi online yang dapat memuaskan saya.					
5.	Saya merasa puas dengan aplikasi online karena menyediakan informasi yang penting.					
6.	Saya merasa puas dengan aplikasi online karena menyediakan informasi yang dapat dipercaya.					
7.	Saya merasa puas karena aplikasi online yang digunakan memberikan informasi yang akurat.					
8.	Saya merasa puas dengan tampilan aplikasi online yang menarik.					
9.	Saya merasa puas terhadap format tampilan yang memang dibutuhkan.					
10.	Saya merasa puas karena aplikasi online menyediakan fitur-fitur yang lengkap.					
11.	Saya merasa puas terhadap aplikasi online karena menyediakan tampilan yang penting.					
12.	Saya tidak puas terhadap tampilan/fitur aplikasi online yang disediakan.					
13.	Saya merasa tidak puas terhadap aplikasi online karena tidak menarik.					
14.	Saya merasa puas karena aplikasi online yang disediakan dapat digunakan kapan saja.					
15.	Saya merasa puas terhadap aplikasi online yang disediakan.					
16.	Saya merasa puas karena mudah mengakses dan menggunakan aplikasi online yang ada.					
17.	Saya merasa puas karena informasi yang diberikan oleh aplikasi online sesuai kebutuhan saya.					
18.	Saya merasa puas karena aplikasi online yang digunakan menghasilkan informasi yang terkini.					

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL SISTEM INFORMASI.sav

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20
196	2	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	5	5	1	2	4	2	4	4
197	4	4	2	5	2	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	1	4
198	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	5	4	3	4	4	3	3	2	4	2	5	4	3	3	5	4	2	4	3	4
200	5	5	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	5	3	5
201	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2	4
202	4	4	4	3	5	1	4	3	5	3	4	2	2	3	3	4	4	5	1	3
203	4	4	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4
204	4	5	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4
205	4	4	3	3	5	4	3	4	5	2	4	4	3	3	5	5	3	3	5	3
206	4	5	3	5	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3
207	1	3	3	5	5	2	4	2	3	4	5	2	3	4	4	3	3	4	1	4
208	4	4	1	4	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	5	2	3
209	5	4	1	4	4	3	5	2	4	3	4	3	2	3	5	5	3	4	2	4
210	5	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	3
211	4	3	4	4	4	2	3	2	4	2	4	3	2	2	4	4	4	3	2	5
212	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	2	5	4	5	1	3	2
213	4	4	2	4	5	3	3	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	3	3	3
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	2	4	3	5	3	3	4	3	2	5	4	4	3	5	4	5	4	4
216	4	4	2	4	4	2	4	2	5	3	4	3	3	2	4	4	3	5	2	3
217	4	4	2	4	2	3	3	3	5	5	4	2	5	4	5	3	4	4	4	3
218	4	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	2	2	4	3	4	3	4
219	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4
220	3	4	2	4	4	3	4	3	5	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	3
221	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	3	2	3	5	4	3	3	4
222	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	2	2	5
223	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	3	4	3	3	5	2	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4
225	4	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	5	4	2	4
226	5	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	3	2	3
227	5	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	5	5	2	4
228	4	4	4	2	5	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2
229	4	4	2	3	3	2	5	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3	3	3	4
230	4	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	5	3	2	4	5	4	4	3	3
231	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	4	3	4	5	2	4	5	4	2	5	4	5	3	4	2	4	4	3	3
233	4	5	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	1	4
234	4	5	3	4	2	2	5	3	3	2	4	3	3	3	4	5	3	4	2	3

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL SISTEM INFORMASI.sav

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1	4
159	3	3	2	4	3	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	4	5	4	2	4
160	3	3	2	4	3	5	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	5	4	2	4
161	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5
162	5	5	2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5
163	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5
164	3	3	2	4	3	5	4	4	4	2	5	2	2	2	4	4	2	4	2	4
165	4	4	2	5	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4
166	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
167	4	4	2	4	3	4	5	3	4	3	5	5	4	2	4	4	5	4	1	5
168	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
169	5	5	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	1	5
170	3	4	2	3	5	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	2	5	5	3	4
171	3	4	2	3	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	2	5	5	3	4
172	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4
173	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3
174	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3
175	4	4	4	3	5	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	1
176	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4
177	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	2	3	3
178	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5
179	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3
180	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4
181	4	4	1	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	5	4	3	2	5	2
182	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3
183	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	2	2
184	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3
185	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	4	2	4	5	4	4	3	3	5	5
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	2	5	5	4	4	3	3
188	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	2	4
189	4	4	3	4	2	3	4	4	5	2	5	4	3	3	4	4	4	3	1	5
190	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	2	3
191	4	4	4	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
192	4	4	3	4	5	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	5	5	4	3	4
193	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	3	3	5	2	5
194	5	4	2	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL SISTEM INFORMASI.sav

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20
118	4	4	2	3	5	1	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4
119	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
120	4	4	1	4	4	1	4	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3
121	4	4	3	5	5	2	5	2	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	2	5
122	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
123	4	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	2	3	5	5	4	5	2	5
124	4	5	2	4	5	5	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	2	3	5	2
125	4	4	2	4	4	1	5	1	4	3	4	4	1	1	5	5	5	4	1	4
126	4	5	2	5	5	2	4	1	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	3	5
127	1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
128	4	4	2	5	4	2	4	2	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4
129	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4
130	4	4	3	4	5	3	5	1	3	2	5	3	4	3	5	5	5	2	3	3
131	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	2	2	1	3	3	4	3	1	4
132	5	5	3	5	5	1	5	1	5	2	4	5	4	2	4	4	4	5	3	4
133	4	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	4	4	2	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3
135	4	2	2	4	5	2	4	1	4	5	5	5	4	1	4	4	5	5	1	5
136	5	4	1	5	5	2	5	1	4	2	3	3	4	2	4	5	5	5	2	4
137	4	4	2	5	1	2	5	5	5	3	1	5	4	3	5	4	2	4	2	3
138	2	4	1	5	5	2	4	1	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	1	4
139	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	3	5	5	1	5	5	5	5	1	4
140	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
141	4	4	5	3	5	4	4	2	5	1	3	4	4	1	4	4	4	3	2	4
142	3	3	2	4	3	2	4	2	4	2	5	3	3	3	4	4	5	4	2	4
143	5	5	1	4	5	5	1	4	4	2	3	4	1	1	1	3	4	3	2	5
144	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3
145	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4
146	4	4	2	5	3	2	4	1	4	5	5	1	4	3	4	5	4	4	3	4
147	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
148	4	4	2	5	3	2	4	1	4	4	5	1	4	3	4	5	4	4	3	4
149	4	4	3	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5
150	5	4	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5	4	2	4	4	4
151	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4
152	4	3	1	4	3	4	4	2	3	5	4	1	4	3	4	3	3	2	3	3
153	4	3	1	4	3	4	4	2	3	5	4	1	4	3	4	3	3	2	3	3
154	4	4	3	5	5	1	2	4	4	3	1	5	5	3	4	4	3	4	1	4
155	4	4	2	4	4	2	5	2	4	2	4	4	4	2	5	4	4	4	2	4
156	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL SISTEM INFORMASI.sav

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20
79	5	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	5	5	2	4
80	4	4	4	2	5	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2
81	4	4	2	3	3	2	5	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3	3	3	4
82	4	4	2	3	4	1	2	1	4	3	4	5	3	2	4	5	4	4	3	3
83	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	4	3	4	5	2	4	5	4	2	5	4	5	3	4	2	4	4	3	3
85	4	5	2	4	3	1	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	1	4
86	4	5	3	4	2	2	5	3	3	2	4	3	3	3	4	5	3	4	2	3
87	4	5	2	5	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	5	5	3	2	3	4
88	4	4	3	5	4	5	4	2	5	2	5	4	2	3	5	4	3	4	3	4
89	4	4	1	5	1	2	4	3	3	2	5	1	4	2	3	3	4	3	2	3
90	4	4	1	5	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	2	5	1	5
91	4	3	3	5	4	3	5	3	2	3	4	3	4	2	4	2	4	3	2	5
92	4	4	3	5	3	2	4	2	3	2	5	4	3	3	5	5	4	4	2	3
93	4	4	4	5	5	3	4	1	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3
94	4	3	3	5	4	2	4	2	4	4	5	5	3	2	3	4	4	4	3	4
95	4	4	2	5	4	2	5	2	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4
96	4	4	1	4	4	2	4	3	3	2	4	3	2	2	4	5	3	3	3	4
97	4	4	1	4	3	2	4	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	2	4
98	4	4	3	4	2	2	3	3	3	1	5	3	4	3	2	4	4	3	4	4
99	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	2	2	4	3	3
100	5	4	1	4	5	2	5	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4
101	4	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
102	2	4	3	5	4	2	3	2	4	2	4	5	4	2	4	4	4	3	2	2
103	4	4	3	5	4	1	4	3	4	2	5	3	3	3	4	4	3	4	3	2
104	4	5	3	5	5	3	2	4	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3
105	5	4	2	4	5	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3
106	5	4	4	4	5	2	4	1	5	2	3	3	4	2	2	5	4	5	3	3
107	5	4	4	4	5	2	4	3	5	2	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4
108	4	4	2	4	5	2	5	2	5	4	4	4	3	3	3	5	3	3	2	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
110	4	5	3	4	5	3	4	3	5	1	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4
111	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
112	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
113	4	4	1	5	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	5	1	1	4
114	4	3	3	2	1	5	4	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	2	2	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	5	1	4	4	1	4	1	3	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4
117	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL SISTEM INFORMASI.sav

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20
40	4	4	1	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	2	4
41	4	4	1	4	2	3	4	4	5	2	5	4	3	3	4	4	4	3	1	5
42	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	2	3
43	4	4	4	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
44	4	4	3	4	5	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	5	5	4	3	4
45	3	4	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	2	5	3	3	5	2	5
46	5	4	2	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	2	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	5	5	1	2	4	2	4	4
49	4	4	2	5	2	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	1	4
50	5	4	1	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	4	5	4	2	2	5
51	5	4	3	4	4	1	3	2	4	2	5	4	3	3	5	4	2	4	3	4
52	5	5	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	5	3	5
53	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2	4
54	4	4	4	3	5	1	4	3	5	3	4	2	2	3	3	4	4	5	1	3
55	4	4	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	5	3	4
56	4	5	3	3	4	2	4	3	4	4	3	1	2	3	4	4	3	4	4	4
57	4	4	3	3	5	4	3	4	5	2	4	4	1	3	5	5	3	3	5	3
58	4	5	3	5	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3
59	1	3	3	5	5	2	4	2	3	4	5	2	3	4	4	3	3	4	1	4
60	4	4	1	4	4	2	4	2	2	3	3	1	4	3	4	5	4	5	2	3
61	5	4	1	4	4	1	5	2	4	3	4	3	2	3	5	5	3	4	2	4
62	5	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	3
63	4	3	4	4	4	2	3	2	4	2	4	3	2	2	4	4	4	3	2	5
64	4	4	4	4	5	1	4	1	3	3	4	3	4	2	5	4	5	1	3	2
65	4	4	2	4	5	3	3	3	3	1	3	2	5	3	4	5	4	3	3	3
66	4	4	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3
67	4	4	2	4	3	5	3	3	4	3	2	5	4	4	3	5	4	5	4	4
68	4	4	2	4	4	2	4	2	5	3	4	3	3	2	4	4	3	5	2	3
69	4	4	2	4	2	3	3	1	5	5	4	2	5	4	5	3	4	4	4	3
70	4	4	2	4	1	2	2	3	4	3	4	2	4	2	2	4	3	4	3	4
71	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4
72	3	4	2	4	4	3	4	3	5	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	3
73	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	3	2	3	5	4	3	3	4
74	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	2	2	5
75	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	1	3
76	4	4	3	4	3	3	5	2	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4
77	4	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	5	4	2	4
78	5	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	3	2	3

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL SISTEM INFORMASI.sav

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20
1	4	4	2	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
3	4	4	5	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3
4	5	4	2	3	4	1	5	5	5	2	5	3	5	2	5	4	5	1	5	5
5	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
6	3	4	4	5	3	3	2	2	4	4	5	4	1	5	4	4	4	3	4	3
7	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	2	2	4	5	2	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	2	2	5	3	5	5	4	2	5	5	4	3	3	4
12	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	5	4	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
15	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4
16	4	4	2	4	4	3	4	2	5	5	4	5	4	1	3	4	3	4	3	4
17	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
18	4	4	5	5	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4
19	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5
20	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	5
21	4	4	5	4	2	2	4	4	2	1	4	5	5	5	3	5	1	1	4	4
22	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5
23	3	4	5	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	2	5	4	4	3	3	5
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3
27	4	4	4	3	5	2	1	5	1	4	3	1	2	1	2	3	4	3	3	1
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
29	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	2	3	3
30	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5
31	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3
32	1	4	3	5	5	1	5	5	1	1	1	2	3	5	1	3	5	1	5	2
33	4	4	1	1	2	3	4	1	4	3	3	2	3	2	5	4	3	2	5	2
34	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3
35	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	2	2
36	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3
37	3	4	2	4	1	1	1	2	2	2	4	2	4	5	4	4	3	3	5	5
38	5	4	4	5	3	1	4	2	4	2	4	3	3	1	4	4	4	5	2	1
39	4	4	1	5	3	1	4	3	5	3	4	3	4	2	5	5	4	4	3	3

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL SISTEM INFORMASI.sav

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20
235	4	5	2	5	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	5	5	3	2	3	4
236	4	4	3	5	4	5	4	2	5	2	5	4	2	3	5	4	3	4	3	4
237	4	4	3	5	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	3	3	4	3	2	3
238	4	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
239	4	3	3	5	4	3	5	3	2	3	4	3	4	2	4	2	4	3	2	5
240	4	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
241	4	4	2	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3
242	4	2	2	4	5	2	4	3	4	5	5	5	4	1	4	4	5	5	1	5
243	4	4	2	4	4	2	4	2	5	3	4	3	3	2	4	4	3	5	2	3
244	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
245	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	3	4	4	4	3	4	5
246	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4
247	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	3	5	4	3	4
248	5	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4
249	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5
250	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.sav

	x20	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
196	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4
197	4	5	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	5	3
198	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2
199	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4
200	5	4	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3
201	4	5	3	3	4	2	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4
202	3	4	3	3	5	4	3	4	5	2	4	4	4	3	5	5	3	3	5
203	4	5	3	5	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4
204	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	3	3	4	1
205	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4
206	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4
207	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3
208	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	5	4	4	4	3	4
209	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3
210	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4
211	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	2	4	4	3	4	5
212	2	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
213	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	2
214	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4
217	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5
218	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5
219	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
220	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3
221	4	4	3	3	3	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	2	4	4	3
222	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4
223	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4
224	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5
225	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5
226	3	5	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	5	4	3	5
227	4	4	5	5	4	4	3	2	4	3	3	3	4	5	3	2	5	4	4
228	2	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5
229	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
230	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	2	5	5	5	4	3	1	4	5
231	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
232	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	5
233	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
234	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.sav

	x20	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
157	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5
158	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	5
159	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4
160	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5
162	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5
164	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4
165	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
166	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
167	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	5	4	3	4	4
168	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
169	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5
170	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	2	5	3
171	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	3	4	5	2	4	5	4	2	5	4	5	3	4	2	4	4	3	3
173	3	2	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
174	3	3	4	2	2	5	3	3	2	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3
175	1	2	5	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	5	5	3	2	3	4
176	4	3	5	4	5	4	2	5	2	5	4	2	3	5	4	3	4	3	4
177	3	1	5	1	2	4	3	3	2	5	4	4	2	3	3	4	3	2	3
178	5	1	5	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	2	5	3	5
179	3	3	5	4	3	5	3	2	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	5
180	4	3	5	3	2	4	2	3	2	5	4	3	3	5	5	4	4	4	3
181	2	4	5	5	3	4	1	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
182	3	3	5	4	2	4	2	4	4	5	5	3	2	3	4	4	4	5	4
183	2	2	5	4	2	5	2	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4
184	3	1	4	4	2	4	3	3	2	4	3	2	2	4	5	3	3	3	4
185	5	1	4	3	2	4	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	2	4
186	4	3	4	2	2	3	3	3	1	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4
187	3	2	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	2	2	4	4	3
188	4	1	4	5	2	5	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4
189	5	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
191	3	3	5	4	1	4	3	4	2	5	3	3	3	4	4	3	4	3	2
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	5	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	5	5	5	2	4	5	4
194	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	1
195	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	4	4	2

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.sav

	x20	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
118	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4
122	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
123	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
124	2	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3
125	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5
127	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
130	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5
131	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
133	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
134	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4
135	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
136	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
137	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	5
138	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4
139	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
140	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
141	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
143	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	4
144	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
145	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4
146	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	5	5	4
147	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
148	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4
149	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
150	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3
151	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
152	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
154	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
156	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	3	4	4	3	5	4

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.sav

	x20	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
79	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3
80	2	4	3	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	2	4	4
83	3	5	5	5	2	4	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	3	4	5
84	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3
85	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	5	3	3	3	4
86	3	3	4	4	2	4	3	1	4	4	4	2	5	3	4	3	3	5	3
87	4	2	3	3	3	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	2	4	4	3
88	4	3	4	2	2	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	2	3	3	4
89	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	2	4	3	4	3	4
90	5	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5
91	5	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5
92	3	5	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	5	4	4	5	4	3	5
93	3	4	5	5	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4
94	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4
95	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	2	5	3	5	4	4	4	3
96	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5
97	4	4	2	4	3	3	5	3	2	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4
98	4	3	4	4	2	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5
99	3	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4
100	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	4	5
101	3	4	4	3	3	3	2	3	1	3	5	5	4	4	4	5	4	2	4
102	2	5	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5
103	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3
104	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4
106	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4
107	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3
108	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3
109	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
110	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4
111	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
112	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
113	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4
115	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
116	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4
117	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.sav

	x20	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
40	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	5	2	4
41	5	5	3	4	3	4	3	5	2	5	3	4	3	4	4	4	5	2	3
42	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	3	4	4	2	4
43	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	3	4
44	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	2
45	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2
46	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4
48	4	3	5	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	5	4	2	4	3	3	5	3	2	5	3	4	3	5	4	5	5
50	5	5	4	3	3	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5
51	4	3	3	3	4	3	5	3	3	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4
52	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3
53	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3
54	3	4	3	4	2	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2
55	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	55	4	5
56	4	5	2	2	4	3	2	2	3	4	4	5	3	4	4	2	4	5	5
57	3	5	4	3	5	4	3	3	2	2	3	4	3	5	5	4	4	5	4
58	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	4	5
59	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	4
60	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	5	3	4	3	4	5	3	2	5
61	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5
62	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3
63	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4
64	2	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4
65	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4
66	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4
67	4	4	4	5	3	2	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5
68	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4
69	3	5	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	5	3	4	2	3	4	4
70	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
71	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	2	3	4	5
72	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3
73	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3
74	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
75	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5
76	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	5
77	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4
78	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	5	3

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.sav

	x20	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
1	4	5	4	4	3	4	4	4	1	3	3	3	2	4	2	3	4	4	5
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
4	5	4	4	5	2	4	3	5	5	4	4	5	3	1	5	5	5	5	4
5	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	2	4	3	4	4	5
6	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
8	3	2	3	2	3	4	2	1	3	4	2	1	5	5	2	3	1	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5
10	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	2	3	4	4	5
11	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
12	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5
13	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	5	4
14	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	3	5	5	4
15	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5
17	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3
18	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	1	1	5	5	5	5	4
19	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	5	4	5
20	5	4	4	4	3	3	2	2	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4
21	4	5	4	5	4	5	1	1	4	4	5	5	2	2	5	5	4	1	5
22	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5
24	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	4	4	3	1	2	3	2	4
25	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
26	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
27	1	5	5	3	2	4	3	3	5	5	4	3	1	1	1	2	3	4	2
28	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5
29	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
31	3	2	4	2	1	5	4	3	1	3	2	3	1	3	1	2	4	5	5
32	2	1	2	3	2	2	2	2	5	2	2	3	4	2	2	1	2	2	5
33	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2
34	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5
35	2	4	4	3	2	1	2	2	2	4	2	3	4	1	2	4	4	4	3
36	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
37	5	5	5	4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4
38	1	4	3	4	5	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	1	3	5	5
39	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	2	4	4	5

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.sav

	x20	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
235	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	5	3	3	5	3	2	5	4
236	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4
237	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4
238	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	2	4	4	3	4	3
239	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
240	5	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
241	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
242	5	3	3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5
243	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
245	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
247	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3
248	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	4
249	5	4	3	5	5	2	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4
250	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4
251	4	5	4	5	4	4	2	4	3	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4

## TABEL R STATISTIKA

rumushitung.com

<http://rumushitung.com>

DF = n-2	0.1	0.1	0.05	0.05	0.02	0.02	0.01	0.01	0.001	0.001
	t 0,005	r 0,005	t 0,05	r 0,05	t 0,025	r 0,025	t 0,01	r 0,01	t 0,01	r 0,001
100	1.6602	0.1638	1.9840	0.1946	2.3642	0.2301	2.6259	0.2540	3.3905	0.3211
110	1.6588	0.1562	1.9818	0.1857	2.3607	0.2196	2.6213	0.2425	3.3812	0.3068
120	1.6577	0.1496	1.9799	0.1779	2.3578	0.2104	2.6174	0.2324	3.3735	0.2943
130	1.6567	0.1438	1.9784	0.1710	2.3554	0.2023	2.6142	0.2235	3.3669	0.2832
140	1.6558	0.1386	1.9771	0.1648	2.3533	0.1951	2.6114	0.2155	3.3614	0.2733
150	1.6551	0.1339	1.9759	0.1593	2.3515	0.1886	2.6090	0.2083	3.3566	0.2643
160	1.6544	0.1297	1.9749	0.1543	2.3499	0.1826	2.6069	0.2019	3.3524	0.2562
170	1.6539	0.1258	1.9740	0.1497	2.3485	0.1773	2.6051	0.1959	3.3487	0.2488
180	1.6534	0.1223	1.9732	0.1455	2.3472	0.1723	2.6034	0.1905	3.3454	0.2419
181	1.6533	0.1220	1.9732	0.1451	2.3471	0.1719	2.6033	0.1900	3.3451	0.2413
182	1.6533	0.1216	1.9731	0.1447	2.3470	0.1714	2.6031	0.1895	3.3448	0.2406
183	1.6532	0.1213	1.9730	0.1443	2.3469	0.1709	2.6030	0.1890	3.3445	0.2400
184	1.6532	0.1210	1.9729	0.1439	2.3468	0.1705	2.6028	0.1884	3.3442	0.2394
185	1.6531	0.1207	1.9729	0.1435	2.3467	0.1700	2.6027	0.1879	3.3439	0.2387
186	1.6531	0.1203	1.9728	0.1432	2.3466	0.1696	2.6025	0.1874	3.3436	0.2381
187	1.6530	0.1200	1.9727	0.1428	2.3465	0.1691	2.6024	0.1869	3.3433	0.2375
188	1.6530	0.1197	1.9727	0.1424	2.3463	0.1687	2.6022	0.1865	3.3430	0.2369
189	1.6530	0.1194	1.9726	0.1420	2.3462	0.1682	2.6021	0.1860	3.3427	0.2363
190	1.6529	0.1191	1.9725	0.1417	2.3461	0.1678	2.6020	0.1855	3.3425	0.2357
191	1.6529	0.1188	1.9725	0.1413	2.3460	0.1674	2.6018	0.1850	3.3422	0.2351
192	1.6528	0.1184	1.9724	0.1409	2.3459	0.1669	2.6017	0.1845	3.3419	0.2345
193	1.6528	0.1181	1.9723	0.1406	2.3458	0.1665	2.6015	0.1841	3.3416	0.2339
194	1.6527	0.1178	1.9723	0.1402	2.3457	0.1661	2.6014	0.1836	3.3414	0.2333
195	1.6527	0.1175	1.9722	0.1398	2.3456	0.1657	2.6013	0.1831	3.3411	0.2327
196	1.6527	0.1172	1.9721	0.1395	2.3455	0.1652	2.6011	0.1827	3.3409	0.2321
197	1.6526	0.1169	1.9721	0.1391	2.3454	0.1648	2.6010	0.1822	3.3406	0.2315
198	1.6526	0.1166	1.9720	0.1388	2.3453	0.1644	2.6009	0.1818	3.3403	0.2310
199	1.6525	0.1164	1.9720	0.1384	2.3452	0.1640	2.6008	0.1813	3.3401	0.2304
200	1.6525	0.1161	1.9719	0.1381	2.3451	0.1636	2.6006	0.1809	3.3398	0.2298
300	1.6499	0.0948	1.9679	0.1129	2.3388	0.1338	2.5923	0.1480	3.3233	0.1884

**TABEL DISTRIBUSI T**

<b>df</b>	<b><math>\alpha</math> 0.1</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.0025</b>	<b>0.001</b>
246	1.285002	1.651071	1.969654	2.341602	2.595962	2.832578	3.123691
247	1.284988	1.651046	1.969615	2.34154	2.59588	2.832473	3.123554
248	1.284975	1.651021	1.969576	2.341478	2.595799	2.83237	3.123418
249	1.284961	1.650996	1.969537	2.341417	2.595718	2.832267	3.123284
250	1.284947	1.650971	1.969498	2.341356	2.595638	2.832166	3.12315
251	1.284933	1.650947	1.96946	2.341296	2.595558	2.832065	3.123018
252	1.28492	1.650923	1.969422	2.341236	2.595479	2.831964	3.122886
253	1.284907	1.650899	1.969385	2.341177	2.595401	2.831865	3.122756
254	1.284893	1.650875	1.969348	2.341118	2.595323	2.831767	3.122627
255	1.28488	1.650851	1.969311	2.34106	2.595246	2.831669	3.122499
256	1.284867	1.650828	1.969274	2.341002	2.59517	2.831572	3.122371
257	1.284854	1.650804	1.969237	2.340945	2.595094	2.831476	3.122245
258	1.284841	1.650781	1.969201	2.340888	2.595019	2.83138	3.12212
259	1.284829	1.650758	1.969166	2.340831	2.594945	2.831285	3.121996
260	1.284816	1.650735	1.96913	2.340775	2.59487	2.831191	3.121872
270	1.284695	1.650517	1.968789	2.340238	2.594161	2.83029	3.12069
280	1.284582	1.650314	1.968472	2.339739	2.593502	2.829453	3.119593
290	1.284478	1.650125	1.968178	2.339275	2.592888	2.828674	3.118572
300	1.28438	1.649949	1.967903	2.338842	2.592316	2.827948	3.11762

### Kisi-kisi Instrumen Penelitian Sistem Informasi dan Kepuasan Pelanggan

<b>Variable</b>	<b>Sub Varibel</b>	<b>Nomor Item</b>	<b>Item <i>Favorable</i></b>	<b>Item <i>Unfavorable</i></b>
Sistem Informasi X	1. Bukti fisik	1-4	1, 2, 4	3
	2. Kendala	5-8	5, 7	6, 8
	3. Fleksibilitas	9-12	9, 11, 12	10
	4. Kemudahan	13-15	13, 15	14
	5. Akurat	16-18	16, 17, 18	-
	6. Tepat waktu	19-20	20	19
Kepuasan Pelanggan Y	1. Kelengkapan Isi	1-4	1, 2, 3, 4	-
	2. Keakuratan	5-7	5,6,7	-
	3. Tampilan	8-13	8, 9, 10	12, 13
	4. Kemudahan	14-16	14, 15, 16	-
	5. Ketetapan	17-18	17, 18	-

**TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU  
DENGAN TARAF KESALAHAN, 1, 5, DAN 10 %**

N	Siginfikasi			N	Siginfikasi		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138
15	15	14	14	290	202	158	140
20	19	19	19	300	207	161	143
25	24	23	23	320	216	167	147
30	29	28	28	340	225	172	151
35	33	32	32	360	234	177	155
40	38	36	36	380	242	182	158
45	42	40	39	400	250	186	162
50	47	44	42	420	257	191	165
55	51	48	46	440	265	195	168
60	55	51	49	460	272	198	171
65	59	55	53	480	279	202	173
70	63	58	56	500	285	205	176
75	67	62	59	550	301	213	182
80	71	65	62	600	315	221	187
85	75	68	65	650	329	227	191
90	79	72	68	700	341	233	195
95	83	75	71	750	352	238	199
100	87	78	73	800	363	243	202
110	94	84	78	850	373	247	205
120	102	89	83	900	382	251	208
130	109	95	88	950	391	255	211
140	116	100	92	1000	399	258	213
150	122	105	97	1100	414	265	217
160	129	110	101	1200	427	270	221
170	135	114	105	1300	440	275	224
180	142	119	108	1400	450	279	227
190	148	123	112	1500	460	283	229
200	154	127	115	1600	469	286	232
210	160	131	118	1700	477	289	234
220	165	135	122	1800	485	292	235
230	171	139	125	1900	492	294	237
240	176	142	127	2000	498	297	238
250	182	146	130	2200	510	301	241
260	187	149	133	2400	520	304	243
270	192	152	135	2600	529	307	245

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**NOMOR: B-3011/Un.08/FTK/KP.07.6/03/2018**

**TENTANG**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi n tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh tanggal 12 Maret 2018

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Menunjuk Saudara:
- |                    |                            |
|--------------------|----------------------------|
| 1. Muhammad Faisal | sebagai Pembimbing Pertama |
| 2. Mumtaul Fikri   | sebagai Pembimbing Kedua   |
- untuk membimbing Skripsi:
- Nama : Dian Rahmawati  
NIM : 140 206 036  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul Ulum Banda Aceh
- KEDUA** : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut diatas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh .
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan inin.

Banda Aeh, 14 Maret 2018

An. Rektor

Dekan,



**Tembusan**

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan;



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp: (0651) 7551423 - Fax. (0651) 7553020 Situs : www.tarbiyah.ar-raniry.ac.id

Nomor : B- 8148 /Un.08/FTK.I/ TL.00/08/2018

9 Agustus 2018

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Untuk Mengumpul Data  
Menyusun Skripsi

Kepada Yth.

Di -

Tempat

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini memohon kiranya saudara memberi izin dan bantuan kepada:

N a m a : Dian Rahmawati  
N I M : 140 206 036  
Prodi / Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Semester : VIII  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam.  
A l a m a t : Jl. Prada Utama , Sp 4 Lamgugop No 05 Banda Aceh

Untuk mengumpulkan data pada:

**Dayah Modern Darul'ulum Banda Aceh**

Dalam rangka menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry yang berjudul:

**Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dayah Modern Darul'ulum Banda Aceh**

Demikianlah harapan kami atas bantuan dan keizinan serta kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

An. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
dan Kelembagaan,



**YAYASAN PEMBANGUNAN UMAT ISLAM**  
**DAYAH MODERN DARUL 'ULUM**  
ISLAMIC BOARDING SCHOOL OF DARUL 'ULUM  
NANGGROE ACEH DARUSSALAM - INDONESIA



المؤسسة لبناء الأمة الإسلامية  
**معهد دار العلوم العصرية**  
بلدة أشيه داس السلام - إندونيسيا

Address: Jl. Syah Kuala No. 5 Komplek YPUI Kp. Keuramat Banda Aceh Telp. 0651/23452 E-mail: darul'ulum90@yahoo.co.id Kode Pos: 23123

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 108/YPUI-DU/11/2018

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Pimpinan Dayah Modern Darul 'Ulum YPUI Banda Aceh menerangkan bahwa :

Nama : **Dian Rahmawati**  
NIM : 140 206 036  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah selesai **Melakukan Penelitian** Untuk Penyusunan Skripsi dengan judul "*Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh*" di Dayah Modern Darul 'Ulum YPUI Banda Aceh pada tanggal **15 s.d 20 November 2018**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Banda Aceh, 20 November 2018

**Ust. Luqmanul Hidayat, M.Ag**

## DOKUMENTASI PEMBAGIAN DAN PENJELASAN PENGISIAN ANGKET



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

### 1. Data Psribadi

Nama : Dian Rahmawati  
Nim : 140206036  
Tempat/Tanggal Lahir : Padang Rasian, 5 Juni 1996  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Status : Belum kawin  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Ujung Padang Rasian, Kec. Pasie Raja,  
Kab. Aceh Selatan  
Telp/Hp : 082273968068  
Email : [kadeejahku@gmail.com](mailto:kadeejahku@gmail.com)

### 2. Riwayat Pendidikan

SD : SDN Ujung Padang Rasian Tahun Tamat 2008  
SMP : SMPN 2 Pasie Raja Tahun Tamat 2011  
SMA : MAN Kluet Selatan Tahun Tamat 2014  
Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Pendidikan Islam, FTK,  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Tamat 2018

### 3. Data Orang Tua

Nama Ayah : Anwar BAS  
Nama Ibu : Nur Asmah  
Pekerjaan Ayah : Petani  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Lengkap : Ujung Padang Rasian, Kec. Paie Raja, Kab.  
Aceh Selatan

Banda Aceh, 10 Desember 2018

Dian Rahmawati  
NIM. 140206036