

**PENGARUH PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS DAKWAH
DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**ASMA FARAMIDA
NIM. 160403093
Jurusan Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M /1442 H**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

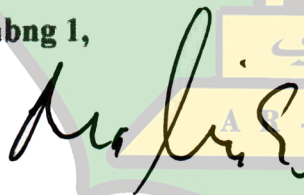
Jurusan Manajemen Dakwah

Oleh

**ASMA FARAMIDA
NIM. 160403093**

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1,



Drs. H. Maimun Ibrahim, M.A.
NIP. 19530906 198903 1 001

Pembimbing II,



Fakhruddin, S.E., M.M
NIP. 196406162014111002

Skripsi

Telah dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus dan disahkan sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program sarjana S-1

Diajukan Oleh:

Asma Faramida
NIM. 160403093

Pada Hari/Tanggal

Rabu/ 4 febuari 2021
14 Jumadil Akhir 1442 H

di

Darussalam – Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua:

Drs. H. Maimun Ibrahim, MA
NIP. 195309061989031001

Sekretaris:

Fakhruddin, SE,MM
NIP. 196406162014111002

Penguji 1:

Drs. H. Mahmuddin, MA
NIP.197210201997031002

Penguji II:

Maimun Fuadi, S. Ag., M. Ag
NIP.197511032009011008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Fakhri, S.Sos., MA
NIP. 196411291998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya :

Nama : Asma Faramida

NIM : 160403093

Jenjang : S-1

Jurusan / Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 10 Januari 2021
Yang Membuat Pernyataan,



Asma Faramida
NIM. 160403093

AR - RANIR

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “ Pengaruh Pelayanan Siakad Terhadap kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Ranry. Menurut Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Independent (Pelayanan Siakad), Terhadap variabel dependent (kepuasan Mahasiswa). Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Populasi pada penelitian ini Mahasiswa yang aktif pada tahun akademik 2019/2020 di Prodi Manajeme Dakwah fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Ranry Banda Aceh. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling, sampel pada penelitian ini ditetapkan 100 orang mahasiswa, dalam penelitian ini peneliti menetapkan sampel dari angkatan 2013 sampai 2020. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Pengolahan dan analisis data peneliti menggunakan metode statistik, data di uji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi sederhana, uji koefisien determinasi dan uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Siakad Terhadap kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah sebesar 0,776. Hasil perhitungan yang dilakukan peneliti di peroleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,178 > 1,984$), dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh organisasi himpunan mahasiswa jurusan (HMJ) (independent) terhadap prestasi ekstrakurikuler (Dependent). Adapun tingkat persentase pengaruhnya sebesar 60,2%, sedangkan 39,8% dipengaruhi oleh factor-faktor yang lain yang tidak peneliti teliti.

Kata Kunci: Pelayanan SIAKAD, Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Siakad Terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.”** Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, serta para sahabat beliau sekalian.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang teristimewa kepada Ayahanda tercinta **Abdul Rahman P** dan Ibunda tercinta **Fitria** yang telah merawat, membesarkan dan mendidik penulis serta memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga kepada Adik Kandung Saya **Anita** yang telah memberi bekal baik moril maupun material Do'a dan Motivasi sehingga peneliti terpacu menyelesaikan perkuliahan untuk meraih gelar sarjana.

Kemudian, ucapan terimakasih penulis juga ditujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, di antaranya

1. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos., M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
2. Bapak Fakhruddin, S.E., M.M. selaku Penasehat Akademik.

3. Bapak Drs. H. Maimun Ibrahim, M.A. dan Bapak Fakhruddin, S.E, M.M. selaku Pembimbing I dan II
4. Kedua orang tua tercinta yang telah menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Uneng Rosmina yang telah bersedia membantu penulis untuk penulisan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Misbahul Rahmat, Tia Munanda, Mulia Nazila, Ranti Astuti selaku Teman yang memberikan semangat selama ini
7. Seluruh Dosen serta staf pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Seluruh Mahasiswa/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Hanya Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, bila terdapat kekurangan dan kesalahpahaman dalam penulisan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Banda Aceh, 24 Januari 2021
Peneliti,

Asma Faramida
NIM. 160403093

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB 1 PENDAHULUAN	 13
1.1 Latar Belakang Masalah	13
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Penjelasan Istilah.....	17
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 18
2.1. Penelitian Terdahulu	18
2.2 Sistem Informasi	20
2.2.1 Kualitas Sistem Informasi	21
2.2.2 Manfaat Sistem Informasi	23
2.3 Pengertian Pelayanan	24
2.3.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan	25
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
2.4 Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD).....	28
2.5 Standar Operasional Prosedur SIKAD	29
2.6 Kepuasan Mahasiswa Menggunakan SIKAD	34
2.6.1 Elemen kepuasan.....	35
2.6.2 Komponen Kepuasan	36
2.6.3 Indikator Kepuasan Mahasiswa	37
2.7 Kerangka Berfikir.....	39
2.8 Hipotesis.....	39
 BAB III METODE PENELITIAN	 41
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.2 Pendekatan Penelitian dan Metode Penelitian.....	42
3.2.1 Pendekatan penelitian.....	42
3.2.2 Metode Penelitian.....	43
3.3 Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sample	43
3.3.1 Subjek Penelitian.....	43
3.3.2 Teknik pengambilan Sampel.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.	45
3.4.1 Metode Kuesioner (Angket).....	46
3.4.2 Dokumentasi.....	47

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	47
3.5.1 Teknik Pengolahan	47
3.5.1.1 Uji Validitas	47
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	48
3.5.1.3 Uji Normalitas.....	50
3.5.1.4 Uji linieritas	50
3.5.1.5 Uji Heteroskedastisitas	51
3.5.2 Teknik Analisis Data.....	52
3.5.2.1 Pengukuran Variabel.....	53
3.5.2.2 Koefisien Determinasi	55
3.6 Alat Uji Hipotesis	55
3.6.1 Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana.....	55
3.6.2 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	55
3.6.3 Uji Signifikan (Uji t)	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakwah ...	57
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.3 Pengolahan Data.....	64
4.4 Uji Instrumen.....	84
4.4.1 Uji Validitas	84
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	85
4.5 Uji Asumsi Klasik	85
4.5.1 Uji Normalitas	85
4.5.2 Uji Linieritas	87
4.5.3 Uji Heteroskedartisitas	88
4.6 Analisis Data	89
4.6.1 Analisis Regresi linier Sederhana	89
4.6.2 Koefesien Determinasi	90
4.6.3 Uji Signifikansi (Uji t).....	91
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2	SOP Perubahan Kartu Rencana Studi	21
Tabel 2.3	SOP Cuti dan Non Aktif Kuliah	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Peneletian	32
Tabel 3.2	Pengukuran Istrument dengan Skala Likert	38
Tabel 4.1	Populasi.....	51
Tabel 4.2	Jumlah Sampel	52
Tabel 4.3	Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin.....	52
Tabel 4.4	Pengelompokan responden berdasarkan usia.....	53
Tabel 4.5	Pengelompokan responden berdasarkan status perkawinan	54
Tabel 4.6	Pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir	55
Tabel 4.7	Pengelompokan responden berdasarkan Tahun masuk	56
Tabel 4.8	pengelompokkan responden berdasarkan pendapatan perbulan	57
Tabel 4.9	pengelompokkan responden berdasarkan pendapatan perbulan	58
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Siakad.....	60
Tabel 4.11	Bukti Fisik (Wujud)	61
Tabel 4.12	Kehandalan.....	63
Tabel 4.13	Ketanggapan.....	64
Tabel 4.14	Jaminan	65
Tabel 4.15	Empati	66
Tabel 4.16	Perhitungan skala likert Bukti Fisik (wujud)	67
Tabel 4.17	perhitungan skala likert Kehandalan.....	68
Tabel 4.18	Ketanggapan.....	69
Tabel 4.19	Jaminan	69
Tabel 4.20	Empati	70
Tabel 4.21	Perhitungan Skala Likert Variabel Pelayanan Siakad.....	71
Tabel 4.22	Tangapan responden terhadap Kepuasan mahasiswa	72
Tabel 4.23	Content.....	74
Tabel 4.24	Content.....	75
Tabel 4.25	format.....	76
Tabel 4.26	Tepat Waktu.....	77
Tabel 4.27	Mudah digunakan.....	78
Tabel 4.28	Perhitungan skala Content	79
Tabel 4.29	Perhitungan skala Akurasi	80
Tabel 4.30	perhitungan skala Format.....	80
Tabel 4.31	Perhitungan skala Ketepatan Waktu	81
Tabel 4.32	Perhitungan Skala Mudah digunakan	82
Tabel 4.33	Perhitungan Skala Likert Variabel Kepuasan	83
Tabel 4.34	Uji validitas	84

Tabel 4.35 Hasil uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4.36 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.37 Uji Linieritas	87
Tabel 4.38 Koefesien regresi sederhana.....	89
Tabel 4.39 ANOVA	90
Tabel 4.40 Koefesien Determinasi.....	90
Tabel 4.41 Hasil Uji t.....	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka fikir	27
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Manajemen Dakwah	47
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Prodi Manajemen Dakwah	51
Diagram 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Diagram 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia	55
Diagram 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	56
Diagram 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Diagram 4.6	Identitas Responden Berdasarkan Tahun Masuk	58
Diagram 4.7	Diagram Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	59
Gambar 4.8	Diagram Identitas Responden Berdasarkan Penggunaan Siakad...	60
Gambar 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik	63
Gambar 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Keandalan	64
Gambar 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan	65
Gambar 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Jaminan	66
Gambar 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Empati.....	67
Gambar 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Content.....	75
Gambar 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Akurasi.....	76
Gambar 4.16	Tanggapan Responden Terhadap format.....	77
Gambar 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Tepat Waktu	78
Gambar 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Mudah Digunakan	79
Gambar 4.19	Hasil Uji Normalitas menggunakan grafik P-P Plot	87
Gambar 4.20	Uji heteroskedastisitas Scatterplot.....	89



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian Ilmiah Mahasiswa Dari Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian Ilmiah dari Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh.
- Lampiran 4 Hasil Pegolahan Data Dengan Spss Versi 20
- Lampiran 5 Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 6 Tabel T dan Tabel R
- Lampiran 8 Dokumentasi Pada Saat Penelitian
- Lampiran 9 Dokumentasi Sidang Munaqasyah
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di zaman sekarang ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia, baik dalam bidang ekonomi, perdagangan, pendidikan dan masih banyak lagi. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan, ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.

Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Adanya perkembangan teknologi yang ada harus dimanfaatkan oleh organisasi, serta tantangan dunia bisnis yang ada menyebabkan organisasi harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sistem yang memanfaatkan teknologi, terutama komputer, dalam mengolah informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang handal untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasinya.

Kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari kemampuan sistem informasi dalam memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian

tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi atau tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Kesuksesan suatu organisasi dalam menggunakan suatu sistem informasi juga dapat diukur dari tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan teknologi sistem informasi yang organisasi berikan. Menurut Mowen dan Minor dalam Yuniarti kepuasan pengguna merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap atau perasaan konsumen setelah memperoleh dan menggunakan produk atau jasa. Oleh sebab itu semakin baik sikap yang ditunjukkan konsumen terhadap barang atau jasa maka semakin puas konsumen terhadap barang dan jasa tersebut, begitu juga sebaliknya. Kepuasan pengguna dapat diukur dari tingkat kualitas pelayanan dan kualitas produk atau jasa yang diberikan¹

Kualitas pelayanan (service quality) merupakan faktor penting untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Untuk itu, pihak manajemen suatu organisasi pemberi layanan perlu melakukan pembenahan, penyempurnaan kinerja sumber daya manusia demi mempertahankan maupun meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pengguna (mahasiswa) sangat penting bagi suatu instansi pendidikan, salah satunya universitas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin baik kualitas SIAKAD yang diberikan universitas kepada mahasiswa juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas.²

¹ Yuniarti. *Perilaku konsumen*. (Bandung, Pustaka setia, 2015), hal 233

² Akhmad Ndori. *Pengaruh Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang* .Vol. XIII No.2 maret 2015. h.12

Perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin banyaknya persoalan yang dihadapi, salah satunya adalah persoalan administrasi Akademik. Berdasarkan hal tersebut, Fakultas Dakwah dan komunikasi untuk menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian, telah ikut serta dalam program Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

SIKAD ini juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak. Meskipun dalam prakteknya masih ada kekurangan atau masalah yang dihadapi oleh pengguna sikad yaitu dosen, mahasiswa, dan staf kampus, seperti sulitnya mengakses situs SIKAD ketika pengisian kartu rencana studi baru dimulai, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu mata kuliah tertentu, jadwal kuliah dan ujian sering tidak sesuai karena tidak diperbarui jika ada perubahan. Dan apabila mahasiswa ingin melakukan perubahan jadwal mata kuliah dan jam kuliah harus meminta persetujuan pengasuh akademik secara langsung.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk menulis judul penelitian **“Pengaruh Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD)**

Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah (di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dakwah?
2. Berapa besar pengaruh pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dakwah ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dakwah.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh siakad dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dakwah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Dapat menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu manajemen pelayanan yang didapat selama kuliah didalam masyarakat, dan dunia kerja khususnya.

- b) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan masukan untuk mengembangkan penelitian dengan alat atau variabel yang berbeda untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti dapat Menambah wawasan penulis dan dapat mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari di perkuliahan khususnya tentang ilmu manajemen.
- b) Untuk Pihak akademik Sebagai bahan masukan bagi lembaga terkait, dalam penyelenggaraan program dan peningkatan terhadap pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas.
- c) Bagi Pimpinan UIN Ar-Raniry, sebagai bahan masukan dalam memperbaiki kendala-kendala atau masalah dalam siacad dan menciptakan inovasi dalam bidang siacad.

1.5 Penjelasan Istilah

1. Pengaruh

Pengaruh menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.³

2. Pelayanan

Menurut Zeithml pelayanan adalah penyampaian secara excellent dibandingkan dengan harapan konsumen.

³ Yandianto, “*kamus umum bahasa Indonesia*”, (Bandung: M2S, 2001), hal. 424.

3. Sistem Informasi Akademik adalah Sistem yang memberikan layanan informasi yang berupa data dalam hal yang berhubungan dengan akademik. Dimana dalam hal ini pelayanan yang diberikan yaitu seperti : penyimpanan data untuk siswa baru, penentuan kelas, penentuan jadwal pelajaran, pembuatan jadwal mengajar, pembagian wali kelas. (Imelda & Erik, 2014).

4. Kepuasan

Kepuasan asal katanya yaitu “puas” yang berarti merasa senang, gembira, lega, dan kenyang. Kepuasan memiliki arti yaitu perihal yang bersifat puas, kesenangan, keleluasaan, kelegaan.⁴

5. Mahasiswa

Mahasiswa menurut kamus besar bahasa Indonesia ialah pelajar perguruan tinggi; student).⁵ Mahasiswa maksud penulis disini adalah pelajar perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry khususnya mahasiswa manajemen dakwah yang menjadi salah satu objek dalam penelitian ini.

⁴ Yandianto, “*kamus umum bahasa....*”, hal. 460.

⁵ Poerwadarminta, “*kamus umum bahasa Indonesia*”, (Jakarta: balai pustaka, 2007), hal. 730.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti mencantumkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain yang relevan sebagai bahan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding dalam menyusun dan mengembangkan materi yang ada dalam penelitian ini untuk mendapatkan hasil penelitian yang terbaik.

Setelah melakukan tinjauan pustaka terhadap hasil penelitian terdahulu yang relevan, ditemukan beberapa penelitian tentang pengaruh program portal (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa yang disajikan pada Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No .	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016)	Rika Mayasari	Kuantitatif	Kualitas pelayanan SIAKAD mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), dengan nilai koefisien determinasi sebesar 22,2%, sedangkan sisanya 77,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.	Penelitian Rika Mayasari yaitu Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016) Sedangkan, peneliti akan melakukan penelitian terhadap

					mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
2	Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika Universitas Khairun (2019)	Achmad Fuad dan Endah Harisu	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi dan pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Simak Universitas Khairun. Hasil penelitian juga menunjukkan kualitas sistem, informasi dan pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pelayanan Simak Universitas Khairun.	Penelitian Achmad Fuad dan Endah Harisu dilakukan pada mahasiswa program studi informatika di Universitas Khairun, Ternate. Sedangkan, peneliti akan melakukan penelitian terhadap mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang (2013)	M. Taufik Syastra	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi dan pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang. Hasil penelitian juga menunjukkan kualitas sistem, informasi dan	Penelitian M. Taufik Syastra dilakukan terhadap mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang. Sedangkan, peneliti akan melakukan penelitian terhadap mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

				pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pelayanan sistem informasi akademik.	
4	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa STTKD Yogyakarta (2019)	Yayu Sri Rahayu dan Fryda Fatmayati	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi dan pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa STTKD Yogyakarta. Hasil penelitian juga menunjukkan kualitas sistem, informasi dan pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pelayanan sistem informasi akademik STTKD Yogyakarta.	Penelitian Yayu Sri Rahayu dan Fryda Fatmayati dilakukan terhadap mahasiswa STTKD Yogyakarta. Sedangkan, peneliti akan melakukan penelitian terhadap mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa (2015)	Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, Riyadi.	Kuantitatif	Melalui uji F dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), dan variabel kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan	Penelitian Wayudi dkk., yaitu Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sedangkan, peneliti akan melakukan penelitian terhadap mahasiswa Manajemen Dakwah

				mahasiswa (Y).	Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
--	--	--	--	----------------	--

B. Sistem Informasi

Sistem Informasi Akademik adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengolah data akademik sehingga menjadi informasi yang bermanfaat bagi stakeholder (mahasiswa, dosen, pegawai) dalam suatu lembaga pendidikan. Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis pendidikan ke dalam sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini. Sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS) dan jadwal kuliah yang sedang diikuti⁶.

Suatu sistem dapat terdiri dari beberapa bagian-bagian sistem atau subsistem. Masing-masing subsistem dapat berisi subsistem-subsistem yang lainnya atau terdiri dari komponen-komponen pendukung sistem itu sendiri. Subsistem-subsistem yang ada saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk suatu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai.

⁶Rudini, A. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIATerhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis. Jakarta: 2015. Hal. 40

1. Kualitas Sistem Informasi

Untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem informasi dalam menjawab kebutuhan pengguna maka diperlukan suatu sistem informasi yang berkualitas, hal ini juga berlaku untuk SIAKAD yang merupakan suatu sistem informasi akademik yang dibuat oleh UIN Ar-Raniry yang berguna untuk mempermudah mahasiswa dalam menyelesaikan tahapan akademiknya. Berdasarkan *The Update D&M Is Success Model*, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek, antara lain: ⁷

a. Kualitas sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi dari hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan, kemudahan untuk diakses (fleksibilitas sistem), kecepatan akses, dan ketahanan dari kerusakan. Selain itu juga digunakan indikator lain keamanan sistem (*security*).⁸

b. Kualitas informasi

Kualitas informasi pada penelitian Pitt dan Watson dan DeLone dan McLean merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi.

⁷DeLone, W. H dan McLean, E.R. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*. Vol. 3 No. 1 (Maret). Washington : Proquest Company. Hal.52

⁸DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, Hal. 66

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil IT. Sementara, variable dalam DeLone dan McLean menggambarkan kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan lima indikator yang diadaptasi dengan bidang pemasaran (SERVQUAL) yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

2. Manfaat Sistem Informasi

Suatu sistem informasi dibuat dan dirancang guna mempermudah mobilitas para penggunanya, sama halnya dengan SIAKAD yang dirancang dan guna mempermudah mahasiswa menyelesaikan tahapan akademik. Pada penerapannya Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) online bermanfaat sebagaimana berikut:

a. Integrasi Data

SIAKAD Online mengelola seluruh data secara terintegrasi sehingga data akan selalu *uptodate/realtime* dan selalu siap untuk digunakan, serta mengurangi kemungkinan duplikasi data karena SIAKAD Online menggunakan sistem basis data terpusat.

b. Pusat Informasi

Dengan respon email otomatis, Penerimaan Mahasiswa Baru PMB online, penjadwalan kelas, KRS online, dan penilaian secara online / *realtime* maka semua berita atau pengumuman SIAKAD online akan menjadi pusat informasi yang senantiasa menjadi kebutuhan bagi seluruh civitas kampus.

c. Rekam Kegiatan Kampus

SIAKAD online memberikan kemudahan kepada para pengguna untuk senantiasa dapat memantau perkembangan setiap kegiatan yang ada didalam kampus, mulai dari proses penerimaan mahasiswa baru (PMB), KRS, Proses perkuliahan dan penilaian, sehingga setiap prosesnya dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

d. Media Komunitas Pengguna

Dengan email terpadu. Fitur chating, forum dll, SIAKAD Online memberikan fasilitas media komunikasi kepada seluruh pengguna, diantaranya mahasiswa, dosen, Staf Akademik, Staf PMB, Staf Keuangan, atau bahkan admin sistem dan pimpinan untuk senantiasa saling berkomunikasi.⁹

C. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi¹⁰. Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat,

⁹Rika Mayasari,"*Analisis Pengaruh Kualitas ...*, hal 21.

¹⁰Kasmir.Manajemen Perbankan. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta :2010. Hal .22

proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain¹¹. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman Pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.¹²

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan¹³.

1. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan Menggunakan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepadasiapapun yang memerlukan.

¹¹Tim Penyusun. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka, Jakarta:1990. Hal . 415

¹² A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2010. Problems and Strategies in Services Marketing. Jurnal of Marketing. Hal. 22

¹³Munir. Manajemen Pelayanan Umum.. Bumi Aksara, Jakarta:2006. Hal . 27

b. Layanan Menggunakan Tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan Perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.¹⁴

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono F, untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Kelima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut :¹⁵

a. *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian *tangible* segala sesuatu sarana prasarana

¹⁴ [Http://seputarpengertian.blogspot.com/2019/05/pengertian-pelayanan-serta-bentuk-dan-dasar.html](http://seputarpengertian.blogspot.com/2019/05/pengertian-pelayanan-serta-bentuk-dan-dasar.html)

¹⁵ Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa. (Jogjakarta: ANDI, 2014). h. 282. 16

yang berwujud yang diberikan oleh pihak akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi untuk melayani para mahasiswa.¹⁶

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dan dapat diandalkan. Dengan demikian *reability* merupakan suatu kemampuan akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi memberikan jasanya secara tepat kepada mahasiswa.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Jadi Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan staff akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan Mahasiswa.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf atau pegawai bebas dari bahaya. Dengan demikian *assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku Staf untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri mahasiswa dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.

¹⁶Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016.h 121

e. *Emphaty* (Empati)

Emphaty merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pengguna(mahasiswa).¹⁷

Berdasarkan uraian dimensi pelayanan yang telah diuraikan diatas maka penulis akan menggunakan kelima dimensi pelayanan tersebut yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sebagai indikator pengukuran variable pelayanan pada penelitian ini.

D. Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), jadwal kuliah yang sedang diikuti, neraca keuangan per semester registrasi, biodata diri, serta agenda harian.¹⁸

Menurut Fadjar dalam Husni kata akademik berasal dari bahasa Yunani *academos* yang berarti sebuah taman umum (plaza) disebelah barat laut kota Athena. Namun *academos* adalah nama seseorang pahlawan yang terbunuh pada saat perang legendaris Troya, pada masa inilah filosof Socrates berpidato dan membuka arena perdebatan tentang berbagai hal.¹⁹ Sedangkan Menurut Imelda & Erik dalam Yulfiana Sistem Informasi Akademik adalah Sistem yang memberikan layanan informasi yang berupa data dalam hal yang berhubungan dengan

¹⁷Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa. (Jogjakarta:ANDI, 2014). h. 282.

¹⁸Riza Wahyudi, "pengaruh kualitas....", hal. 31

¹⁹Husni, "Pemograman Data Base Berbasis Web", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal. 1.

akademik. Dimana dalam hal ini pelayanan yang diberikan yaitu seperti : penyimpanan data untuk siswa baru, penentuan kelas, penentuan jadwal pelajaran, pembuatan jadwal mengajar, pembagian wali kelas.²⁰

1. Standar Operasional Prosedur SIAKAD

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan serangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan rutin atau berulang yang diikuti oleh sebuah organisasi. Menurut literatur lain mendefinisikan SOP sebagai suatu panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan diisyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari.²¹

Pengembangan dan penggunaan SOP merupakan bagian integral dari sistem mutu yang sukses karena menyediakan informasi untuk melakukan pekerjaan dengan benar, dan memfasilitasi konsistensi dalam kualitas dan integritas hasil akhir. SOP menjadi hal penting bagi sebuah organisasi untuk mengukur dan menilai kinerja organisasi. SOP merupakan acuan atau pedoman yang terstruktur dalam melaksanakan pekerjaan organisasi.

Apabila organisasi tidak memiliki SOP, maka organisasi tidak berfungsi dengan baik karena tidak memiliki alur pedoman yang jelas. Lebih jauh lagi, SOP memiliki peran penting, diantaranya: a) fungsi dan peran dimasing-masing posisi dalam organisasi terpaparkan dan dipahami dengan jelas; b) mengurangi adanya penyelewengan aktifitas kerja yang dilakukan oleh karyawan; c) memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggungjawab dari setiap individu yang

²⁰Yulfiana, "Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa", (Makassar: Uin Aauddin Makassar, 2016), hal. 11.

²¹B. C. Hidayanto dkk "Pembuatan Standard Operating Procedure Perawatan Sistem Informasi Manajemen Institut Teknologi Sepuluh Nopember," *SISFO*:2017. Hal 22

terkait; d) menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, danduplikasi aktivitas kerja²².

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh (UIN) merupakan salah satu perguruan tinggi yang menggunakan sistem informasi akademik dan UIN Ar-Raniry Banda Aceh mulai menerapkan Sistem Informasi Akademik pada tahun 2014. Sistem informasi akademik yang dikembangkan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh menyediakan layanan bagi seluruh mahasiswa aktif UIN yang meliputi layanan Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi, pengajuan cuti kuliah dan sebagainya. Tidak hanya itu saja, SIAKAD UIN Ar-Raniry juga memudahkan mahasiswa untuk melakukan perubahan KRS dan mengajukan cuti kuliah jika suatu waktu diperlukan. Untuk mendukung kelancaran penggunaan layanan SIAKAD maka diperlukan SOP untuk melaksanakan program pelayanan yang disediakan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

a. SOP Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS)

Untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan perubahan Kartu Rencana Studi (KRS) UIN Ar-Raniry memberikan fasilitas perubahan dengan mudah melalui SIAKAD. Hal ini bertujuan agar mahasiswa yang berasal dari luar Banda Aceh dapat mudah menyelesaikan kendalanya tanpa perlu bertatap muka dengan dosen PA dan pihak akademik kampus.

²²Anisah Herdiyanti et al. Pembuatan *Standard Operating Procedure* Pengembangan Sistem Informasi Manajemen: Studi Kasus DPTSIITS Jurnal SISFO: 2017. Hal 73

Tabel 2. 2 SOP Perubahan Kartu Rencana Studi

NO	KETERANGAN	MUTU BARU						KE T
		MAHASISWA	PRODI	DOSEN PA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Mengajukan KPRS melalui menu pengajuan KPRS				Komputer/gadget, internet, SIAKA D.ar-raniry.ac.id	1 menit	Tampilan KPRS	
2	Mengisi alasan mengapa mengajukan KPRS					5 menit	Daftar alasan	
3	Menyetujui atau menolak pengajuan KPRS	Ya		Tidak	Komputer/gadget, internet, SIAKA D.ar-raniry.ac.id	1 menit	Fitur KRS aktif	
4	Mengisi KRS melalui menu pengajuan KRS				Daftar matakuliah komputer/gadget, internet, SIAKA D.ar-raniry.ac.id	10 menit	Daftar matakuliah perubahan atau penambahan	
5	Menyetujui Perubahan Komposisi matakuliah				Daftar mahasiswa asuhan	5 menit	Matakuliah, Roster, Unit, Nama Dosen	
6	Mengikuti Perkuliahan					90 menit	Absensi/kehadiran	

Untuk melakukan perubahan KHS melalui SIAKAD mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh harus mengikuti langkah SOP yang telah ditetapkan oleh pihak fakultas, tahapan tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1. langkah awal yang perlu diperhatikan adalah mahasiswa harus mengajukan Kartu Perubahan Rencana Studi (KPRS) melalui pilihan layanan yang disediakan di SIAKAD, selanjutnya mahasiswa harus mengisi alasan tepat melakukan perubahan KRS yang akan

menjadi bahan pertimbangan pihak dosen PA, apabila pihak dosen PA telah menyetujui perubahan KRS maka mahasiswa dapat mengisi perubahan KRS yang ingin dilakukan untuk selanjutnya disetujui oleh dosen PA, apabila dosen PA telah menyetujui perubahan maka mahasiswa telah selesai melakukan perubahan KRS dan dapat melangsungkan perkuliah seperti biasa. Namun, apabila dosen PA dari awal pengajuan tidak menyetujui adanya perubahan maka mahasiswa tidak dapat melakukan perubahan KRS.

b. SOP Cuti dan Non Aktif Kuliah

Selain perubahan KRS untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan cuti kuliah atau nonaktif kuliah UIN Ar- Raniry memberikan fasilitas pengajuan cuti melalui SIAKAD. Namun, sebelum pengajuan cuti atau non aktif kuliah mahasiswa harus melakukan serangkaian serangkaian SOP yang telah disusun oleh pihak fakultas agar pengajuan cuti atau non aktif mahasiswa dapat diproses dan disetujui dengan cepat.

Serangkaian SOP untuk mengajukan cuti atau non aktif kuliah yang perlu dilakukan mahasiswa untuk mengajukan cuti dapat dilihat pada Tabel 2.3. Langkah awal yang perlu dilakukan oleh mahasiswa yang ingin mengajukan cuti adalah membuat surat permohonan cuti atau nonaktif kuliah yang ditujukan kepada pihak akademik fakultas, untuk selanjutnya ditinjau histori perkuliahan dan alasan cuti/non aktif mahasiswa serta pihak akademik akan melakukan studi kelayakan untuk mengeluarkan surat persetujuan cuti atau non aktif mahasiswa.

Tabel 2. 3 SOP Cuti dan Non Aktif Kuliah

N O	KEGIATAN	MUTU BARU								Ket
		MAHASISWA	PRODI	AKADEMIK FAKULTAS	DEKAN	AKADEMIK BIRO	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Membuat surat Permohonan Cuti /non aktif						Kertas tanpa kop	30 menit	Surat permohonan	
2	Memeriksa histori perkuliahan dan alasan cuti/non aktif						Berkas perkuliahan, tahun Angkatan, KHS, transaksi cuti/no aktif sebelumnya	30 menit	Data lengkap	
3	Melakukan studi kelayakan dan rekomendasi						Peraturan perkuliahan	10 menit	Rekomendasi disetujui atau ditolak	
3	Membuat surat persetujuan Cuti/non Aktif						Kertas dengan kop dekan	10 menit	Surat persetujuan cuti/ non Aktif	
3	Menandatangani surat persetujuan cuti/Non Aktif atau menolaknya			Tidak			Surat persetujuan cuti/non aktif	5 menit	Surat persetujuan tertandatangan i atau tidak	
4	Memberikan tebusan Surat persetujuan Cuti/Non Aktif kepada prodi atau bag, akademik biro						Surat persetujuan cuti/non aktif	30 menit	Surat persetujuan tersampaikan	
5	Menginput transaksi AKM- Cuti/Non Aaktif di SIAKAD						Internet, SIAKAD.ar-raniry.ac.id, surat persetujuan	10 menit	Transaksi cuti/non aktif terinput	

6	Melakukan transaksi Cuti/Non Aaktif di SIAKAD						Data cuti/non aktif	10 menit	Informasi bahwa transaksi cuti/ non aktif sudah terinput	
7	Melakukan pembayaran UKT jika ingin aktif kembali						Uang, invoice, nominal pembayaran	30 menit	Aktif kembali	

Setelah surat persetujuan cuti dikeluarkan dan di tanda tangani oleh dekan fakultas yang bersangkutan, mahasiswa yang bersangkutan akan memberikan tebusan Surat persetujuan Cuti/Non Aktif kepada prodi atau bagian akademik biro. Selanjutnya, pihak prodi yang bersangkutan akan menginput transaksi AKM-Cuti/Non Aktif di SIAKAD untuk dilakukannya transaksi AKM-Cuti/Non Aktif di SIAKAD oleh biro akademik UIN Ar-Raniry. Apabila mahasiswa ingin melanjutkan studinya kembali, mahasiswa yang bersangkutan tersebut dapat langsung membayar UKTB pada semester berikutnya.

E. Kepuasan Mahasiswa Menggunakan SIAKAD

Kepuasan konsumen merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini dapat berupa penilaian evaluatif pasca-pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengosumsi barang atau jasa tersebut.

Menurut Brown dalam Yuniarti Kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa

tersebut dengan senang hati mengpromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.²³ Adapun menurut Wells dan Prenskey dalam Dwiastuti, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen berdasarkan pengalamankonsumen setelah menggunakan sebuah produk dan jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh produk dan jasa menyenangkan hati para konsumen demikian pula sebaliknya.²⁴

Apabila penampilan produk yang diharapkan konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, dapat dipastikan konsumen tidak akan merasa puas. Sebaliknya, apabila produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, konsumen akan merasa puas.²⁵

1. Elemen kepuasan

Menurut Wilkie dalam Yuniarti embagi kepuasan konsumen dalam lima elemen berikut:²⁶

a. *Expectations*

Pemahaman mengenai kepuasaan konsumen dibangun selama fase pra – pembelian melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Sebelum melakukan pembelian konsumen mengembangkan pengharapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan produk tersebut. Pengharapan ini akan

²³ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), Hal.233

²⁴ Dwiastuti, dkk. *Ilmu Perilaku Konsumen*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012) Hal. 150

²⁵ Yuniarti. *Perilaku Konsumen*. (Bandung, Pustaka setia, 2015), hal 233

²⁶ Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc. Hal 24

dilanjutkan pada fase pasca pembelian ketika mereka secara aktif mengonsumsi kembali kepada produk tersebut.

b. *Perfomance*

Selama mengonsumsi suatu produk, konsumen mengadari kegunaan produk actual tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c. *Comparison*

Setelah mengonsumsi, terdapat adanya harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja actual, yang mendorong konsumen untuk membandingkan keduanya.

d. *Confirmation/ Disconfirmation*

Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, kinerja actual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan.

e. *Discrepancy*

Jika level kinerja tidak sama, *discrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Untuk *negative disconfirmations*, yaitu ketika kinerja actual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan.

2. Komponen Kepuasan

Menurut Giese dan Cote sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, secara umum definisi tersebut tetap mengarah pada tiga komponen utama, yaitu sebagai berikut.²⁷

²⁷ Giese, J. & Cote J.A. 2000. *Defining Consumer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review . Hal. 293

- a. Respons tipe dan intensitas, yaitu kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai yang apatis terhadap produk tertentu
- b. Fokus, yaitu *performance* objek disesuaikan para beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berkaitan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan pilihan toko.
- c. Waktu respons, terjadi pada waktu tertentu, antara lain setelah penggunaan pemilihan produk atau jasa dan berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi keputusan mengarah pada berapa lama respons kepuasan berakhir.²⁸

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “satis” artinya cukup baik atau memadai dan “facio” yang artinya membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler secara umum kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan persepsi atau jasa layanan yang dirasakan dan diharapkan.²⁹ Ada beberapa yang biasa digunakan perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggannya yaitu sistem keluhan dan saran, pembeli bayangan (*Ghost Shopping*), Analisis Pelanggan beralih (*Lost Customer Analysis*), Survey Kepuasan pelanggan³⁰.

²⁸Yuniarti, Perilaku Konsumen (Bandung : Pustaka Setia, November 2015) hal 233

²⁹ Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta. Hal.38

³⁰Yulfiana, ”Pengaruh Implementasi..., hal. 21.

3. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang ada pada SIAKAD maka diperlukan indikator untuk mengukur kepuasan tersebut. Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Meha terdapat lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna terhadap pelayanan suatu sistem informasi sebagai berikut:³¹

- a. *Content*, dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari konten/isi suatu sistem. Konten/isi biasanya berupa modul dan fungsi yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Selain itu, content juga mengukur apakah sistem mampu menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. *Accuracy*, dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input untuk kemudian diolah menjadi suatu informasi. Keakuratan sistem dapat diukur dari seberapa sering sistem salah atau gagal mengelola input dari pengguna.
- c. *Format*, dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari tampilan isi yang dihasilkan oleh sistem. Semakin menarik tampilan sistem dan memudahkan pengguna sistem maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap sistem.
- d. *Ease of Use*, dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dalam hal kemudahan menggunakan sistem seperti input data, mengolah data atau mencari informasi. Semakin pengguna tidak kesulitan menggunakan aplikasi semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap sistem.

³¹ Meha, R.H. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: 2019. Hal. 32

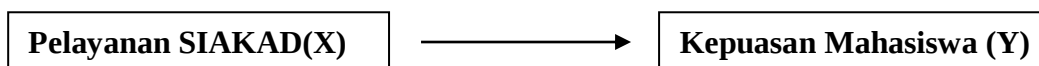
- e. *Timeliness*, dimensi ini mengukur kepuasan pengguna atas tepat waktu nya sistem menjawab perintah pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real time, karena setiap input dan perintah pengguna akan diproses dengan tepat waktu tanpa harus menunggu lama.

Berdasarkan uraian indikator kepuasan yang telah diuraikan diatas maka penulis akan menggunakan kelima indikator kepuasan tersebut yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* sebagai indikator pengukuran variable kepuasan mahasiswa pada penelitian ini.

F. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian dikemukakan, apabila dalam penelitian tersebut menggunakan dua variable atau lebih. Ditinjau dari jenis hubungan sebab akibat yang mempengaruhi variable lainnya. Kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca terhadap jalur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis. Berdasarkan penjelasan teori yang dijelaskan mengenai SIAKAD dan pelayanan serta kepuasan, maka dapat dirumuskan kerangka berfikir seperti yang tampak pada gambar berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan. Belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³² Berdasarkan uraian pemikiran diatas dan untuk menjawab identifikasi masalah, maka penulis dapat menyatakan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Pelayanan SIAKAD tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah

H_1 = Pelayanan SIAKAD berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah.

³² Sugiyono, “Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D”, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 63.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan teori yang telah ditemukan, maka definisi operasional variable adalah petunjuk bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah sekaligus batasan sesuai dengan indikator yang ditetapkan sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variable	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item pertanyaan
1	Pelayanan Siakad (X)	Pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh (Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 2010 :22)	1. Tangible (Bukti fisik) 2. Reliability (Keandalan) 3. Responsiveness (Ketanggapan) 4. Assurance (Jaminan) 5. Empathy (Empati).	1-5	Interval	A1-A5

2	Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan pengguna sebagai sejauh mana pengguna merasakan bahwa system memenuhi kebutuhan informasinya (Somers et al,2003)	1. Content (isi) 2. Accuracy (akurasi) 3. Format (format) 4. Timeliness (ketepatan waktu) 5. Ease of use (mudah digunakan)	1-5	Interval	B1-B5
---	------------------------	---	--	-----	----------	-------

B. Pendekatan Penelitian dan Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³³

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan Penelitian Pendekatan yang di gunakan dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data yang disajikan berhubungan dengan angka-angka dan analisis statistik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel bebas X (Pelayanan Siakad) dan terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakawah). Sedangkan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2016), h.8

2. Metode Penelitian

Dalam hal ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.³⁴

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survey, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara factual.³⁵ Teknik survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pembagian kuesioner.

C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sample

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian istilah lainnya adalah responden. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2013-2020 Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Teknik pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah, *simpel runder sampling*. Dikatakan random sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa

³⁴ Sugiyono, Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi,....., hal. 24

³⁵ Moh Nasir, Metode Penelitian,hal. 56.

memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bisa anggota populasi dianggap homogen.³⁶

Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan teori solvin berikut ini.

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

Keterangan:

n : Sampel

N : Ukuran populasi

e^2 :Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.³⁷

Jumlah Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry Banda Aceh yang aktif pada semester genap tahun akademik 2020/2021 sebanyak 425 orang.

Jumlah Mahaiswa prodi Manajemen Dakwah yang aktif pada tahun ajaran semester ganjil tahun akademik 2020 sebanyak 425 orang, Dalam penelitian ini penulis menetapkan populasi (N) dari angkatan 2013 sampai 2020 adalah seratus orang dan presentase kelonggaran ketidaktelitian karna kesalahan pengambilan sampek yang dikehendak (e) sebesar 0,0875 atau 8,75 % berdasarkan rumus slovin tersebut maka diperoleh besarnya sampel sebagai berikut :

³⁶ Ibid. Hal. 64-65.

³⁷ Ibid. Hal, 137-138.

$$n = \frac{425}{1+425(8,75\%)^2}$$

$$n = \frac{425}{1+425(0,0875)}$$

$$n = \frac{425}{1+425(0,00765625)}$$

$$n = \frac{425}{1+3,25390625}$$

$$n = \frac{425}{4,25390625}$$

$$n = 99,90817226 = 100$$

Maka jumlah sampel (n) yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan rumus diatas, sebanyak 100 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode simple random sampling. Setiap mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi responden.

D. Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber skunder. Data Primer Merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁸ Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakwah UIN Ar-raniry Banda Aceh melalui kuisioner yang diberikan secara langsung kepada responden yaitu Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah. dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

³⁸ Sugiyono, *Op.Cit.* hlm.187

1. Metode Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.³⁹

Adapun skala yang digunakan adalah skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁶¹ 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.⁴⁰

Pada skala likert dilakukan dengan menghitung respon kesetujuan atau ketidak setujuan terhadap objek tertentu. Artinya pertanyaan yang disusun peneliti memiliki kategori positif atau negatif⁴¹. Jawaban dari setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif diberikan skor sebagai berikut:

- a. Sangat setuju (SS) diberi skor 5
- b. Setuju (S) diberi skor 4
- c. Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

³⁹ Sugiyono, "Metode penelitian kuantitatif....", hal. 142.

⁴⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, (Bandung, Alfabeta: 2017), hal. 107.

⁴¹ Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. *Panduan Moderen Penelitian Kuantitatif*. (Bandung: alfabeth 2013). h 74

Tabel 3. 2 Pengukuran Istrument dengan Skala Likert

KATEGORI JAWABAN	FAVORABLE	UNFAVORABLE
STS	1	5
SS	2	4
KS	3	3
S	4	2
SS	5	1

2. Dokumentasi

Dengan teknik dokumentasi ini,peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber,tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada informasi dalam bentuk peninggalan budaya,karya seni dan karna fikir.⁴²

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data mempunyai kedudukan yang paling penting dalam penelitian, dikarenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat tergantung dari baik tidaknya instrumen dalam pengumpulan data⁴³.

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasikan data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang di teliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan⁴⁴.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketetapan (kesahihan) ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti. Satu

⁴² Prof.Dr.Djam'an Satori,M.A,Prof.Dr.Aan Komariah,M.Pd. "*Metodologi Penelitian Kuantitatif*", (Bandung , 2017), hal. 148.

⁴³ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, Penelitian Kuantitati,sebuah pengantarf, (Bandung, Alfabeta, 2012), hal. 41

⁴⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif....., hal. 147.

instrument adalah tetap untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrument kurang tepat untuk diterapkan.

Pengujian validitas data pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS serta pengujian juga akan dilakukan secara manual. Adapun rumus yang digunakan adalah.

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

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

X : Nilai masing-masing item

Y : Nilai total

$\sum XY$: Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat variabel X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat variabel Y

N : Jumlah responden

Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrument dinyatakan valid bila $r_{hitung} > r_{tabel}$.⁴⁵

⁴⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat (Semarang : Universitas Diponegoro : 2006)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Yang diusahakan dapat dipercaya adalah datanya, bukan semata-mata instrumennya.⁴⁶

Sementara uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Jadi, dengan kata lain bahwa reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur tersebut digunakan dua kali, untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten.⁴⁷

Pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 20 serta manual dengan menggunakan Rumus Alpha Cronbach untuk mencari Reliabilitas Instrument :

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma i^2}{\sigma^2_t} \right\}$$

Keterangan :

r_i = reliabilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyak soal

$\sum \sigma i^2$ = Jumlah varian butir pertanyaan

σ^2_t = Varians total⁴⁸

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), hal 221-222

⁴⁷ Santoso S, *Buku Latihan SPSS Statistik Paramatik* (Jakarta: Elex Media Komputindo Gramedia, 2000), hal 264.S

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik.....*, hal, 238

Perhitungan uji reliabilitas skala dihitung dengan menggunakan bantuan program computer SPSS 21 *for windows*.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalita

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.⁴⁹ Proses pengujian normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) pada *normal P-Plot of Regresion Standirdied* residual dari variabel dependen, dimana:⁵⁰

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- 3) Jika nilai uji kolmogorov-smirnov memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 4) Jika nilai uji kolmogorov-smirnov memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji linieritas

Uji linearitas merupakan uji prasyarat yang biasanya dilakukan jika akan melakukan analisis korelasi pearson atau regresi linear. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikan mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Untuk uji linearitas pada SPSS digunakan test for linearity dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi pada deviation from linearity lebih dari 0,05.

⁴⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Program SPSS*, (Semarang : Badan PenerbitUNIV. Diponegoro, 2006), hlm. 49

⁵⁰ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiaady Abar, *Pengantar Statistika*, (Jakarta:Bumi Aksara 2000). h. 44

Pendapat lain menyatakan juga jika nilai signifikansi pada F Linearity kurang dari 0,05 maka hubungan ke dua variabel adalah linear.⁵¹

Langkah-langkah yang digunakan untuk uji linearitas sebagai berikut:

1. Mengelompokkan prediktor yang memiliki skor sama dan mempersiapkan tabel kerja
2. Menghitung jumlah kuadrat total (Jkt), regresi a (Jka), regresi b (Jkb), residu (Jkres), galat/kesalahan (Jkg), ketidakcocokan (Jktc). Dengan rumus sebagai berikut:

$$JKt = \sum Y^2, J \quad K_g = (\sum Y^2) - \sum Y^2 N_i$$

$$JKa = \sum Y^2 N \quad JKtc = JKres - JKg$$

$$JKb = b (\sum XY - \sum X \cdot \sum Y)$$

$$JKres = JKt - JKa - JKb$$

3. Menghitung derajat kebebasan galat (dbg) dan ketidakcocokan dbtc dengan rumus : $Dbg = N - K$ $dbtc = k - 2$
4. Menghitung jumlah rata-rata kuadrat ketidakcocokan S^2_{tc} dan galat S^2_g dengan rumus : $S^2_{tc} = \frac{JKtc}{dbtc}$ $S^2_g = \frac{Jkg}{dbg}$
5. Menghitung rasio F . ($F = \frac{S^2_{tc}}{S^2_g}$)
6. Membandingkan antara F empirik dengan F teoritik yang terdapat dalam tabel. Jika $F_{empirik} < F_{tabel}$ maka data berbentuk linear dan sebaliknya jika $F_{empirik} > F_{tabel}$ maka data berbentuk tidak linear.⁵²

Untuk mempermudah dalam melakukan perhitungan secara statistik, maka uji linearitas yang dilakukan dalam penelitian ini akan di olah menggunakan SPSS versi 20 for windows.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang

⁵¹ Duwi Priyanto, S.E, SPSS HANDBOOK (Analisis data, olah data dan penyelesaian kasus-kasus statistik).(Yogyakarta:Mediakom, 2016). h. 44

⁵² Tulus Winarsunu, Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan, Cet, 8, (Malang: UMM, Press, 2009), hal. 188-191

lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.⁵³ Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen. Menurut Ghazali dasar analisis untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas,
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁵⁴

Pada heteroskedastisitas, kesalahan yang terjadi tidak random (acak), tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas. Misalnya heteroskedastisitas akan muncul dalam bentuk residu yang semakin besar jika pengamatan semakin besar, rata-rata residu akan semakin besar untuk pengamatan variabel bebas (X) yang semakin besar.

Cara mengetahui adanya heteroskedastisitas dalam regresi dapat diketahui dengan menggunakan uji koefisien korelasi Spearman: Uji koefisien korelasi Spearman (rs) dirumuskan:

$$rs = 1 - \left(\frac{\sum d^2}{n^2 - n} \right)$$

Keterangan :

rs : Nilai korelasi spearman

d : selisih antara X dan Y

n : jumlah sampel.⁵⁵

Untuk mempermudah dalam melakukan perhitungan secara statistik, maka uji heteroskedastisitas yang dilakukan dalam penelitian ini akan di olah menggunakan SPSS versi 20 for windows.

⁵³ Ibid., hlm. 158.

⁵⁴ Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19.....hal.105

⁵⁵ Misbahuddin Iqbal Hasan, Analisis Data penelitian dengan Statistik, (Jakarta: Bmi Aksara 2013), hal. 101

3. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis data angket yang diberikan kepada responden. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif, sebab alat analisis menggunakan model statistik deskriptif dan hasil analisisnya disajikan dalam bentuk angka dan dijelaskan dalam suatu uraian.⁵⁶ Untuk mengetahui tanggapan responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan model skala likert. Adapun skala yang diberikan adalah :

- a. Sangat Tidak Setuju (STS),
- b. Tidak Setuju (TS),
- c. Kurang Setuju (KS)
- d. Setuju (S) dan
- e. Sangat Setuju (SS)

Untuk menentukan tanggapan responden dihitung melalui angket yang dianalisis dengan menggunakan persentase. Persentase dari setiap tanggapan responden dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

P = Angka persentase

F = Frekuensi jumlah pernyataan responden tiap aspek yang muncul

N = Jumlah keseluruhan responden 100% = Nilai konstan.

Tanggapan responden dikatakan efektif jika jawaban responden terhadap pernyataan positif untuk setiap aspek yang ditanggapi.

1. Pengukuran Variabel

Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.⁵⁷ Atau juga variabel dapat dikatakan sebagai segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga

⁵⁶ Hasan Iqbal, Analisis Data Penelitian dengan Statistik, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 120

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik....., hal. 161

diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁸ Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yakni variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁵⁹ Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu Pelayanan Siakad(X) dan variabel terikatnya adalah Kepuasan mahasiswa manajemen (Y).

Dalam analisis ini akan ditransformasikan suatu variabel bebas dan mengendalikan variabel tidak bebas sehingga diperoleh suatu gambaran hubungan sebab akibat dalam hipotesis, persamaan umum dari model penelitian ini dengan menggunakan model regresi linier sederhana dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y=a+b.X$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X : Variabel independen⁶⁰

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari pengawasan (X) terhadap kedisiplinan (Y), dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan koefisien determinasi (KD).

$$Kd= r_{yx}^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd= nilai koefisien determinasi

r_{yx}^2 = nilai koefisien korelasi

⁵⁸ Sugiyono, Statistika untuk Penelitian....., hal. 2.

⁵⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif....., hal. 39.

⁶⁰ Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif....., hal.

F. Uji Hipotesis

1. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah regresi linear dimana variable bebas X serta berpangkat satu.⁶¹ Bentuk persamaan regresi sederhana X terhadap Y adalah sebagai berikut:

$$Y=a+Bx$$

Keterangan:

a= Intersep

b= koefisien regresi (slop)

X= Variabel terikat (variable yang diduga)

Y= variable bebas

2. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari pengawasan (X) terhadap kedisiplinan (Y), dilakukan perhitungan statistic dengan menggunakan koefisien determinasi (KD).

$$Kd= r_{yx}^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd= nilai koefisien determinasi

r_{yx}^2 = nilai koefisien korelasi

3. Uji Signifikan (Uji t)

Untuk menguji apakah variable-variable koefisien regresi sederhana signifikasi atau tidak, maka dilakukan pengujian melalui uji t. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

H₀: Tidak ada pengaruh secara signifikan Pelayanan Siakad terhadap kepuasan mahasiswa.

H₁: Ada pengaruh secara signifikan Pelayanan Siakad terhadap kepuasan mahasiswa.

⁶¹ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis* (Bandung: Alfabeta, 2004), hal 145.

2. Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikan menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikan 10 % atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

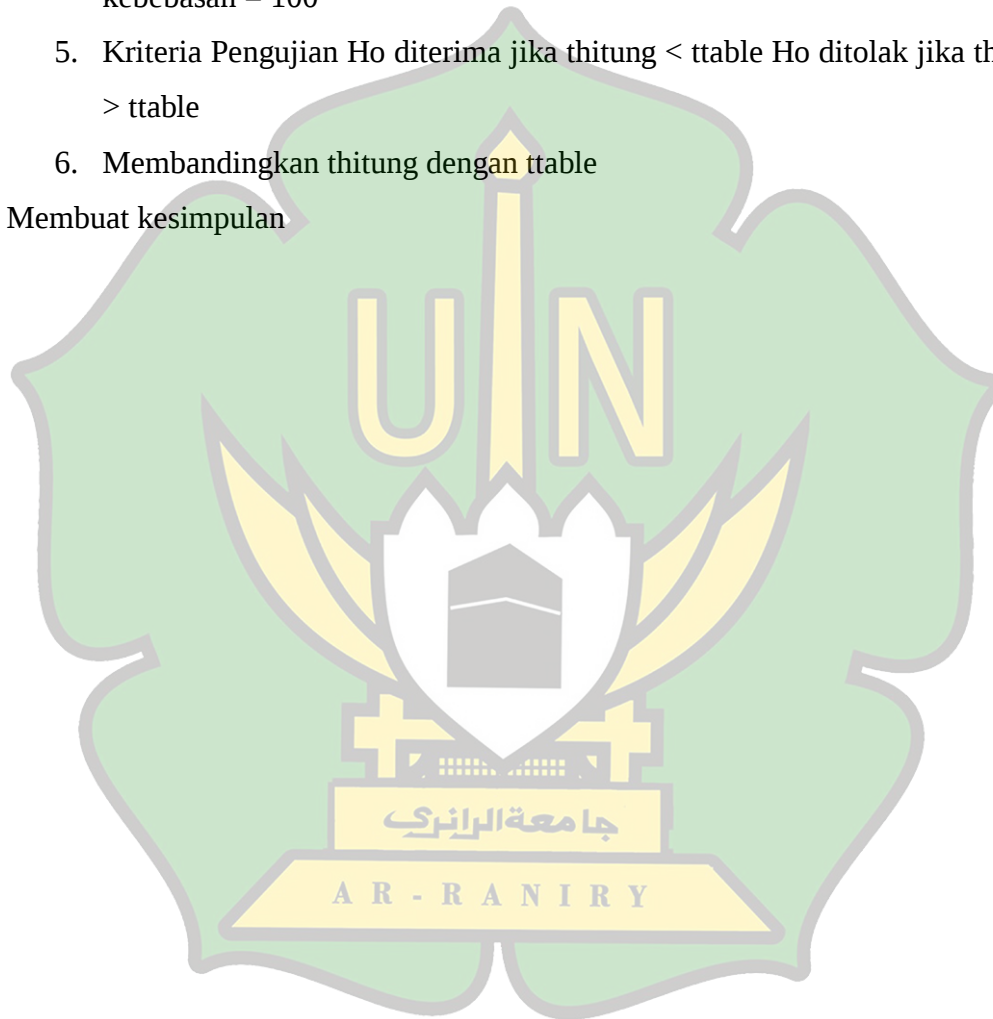
3. Menentukan thitung

4. Menentukan ttable Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan = 100

5. Kriteria Pengujian H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{table}$ H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{table}$

6. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{table}

Membuat kesimpulan



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah merupakan salah satu dari lima fakultas yang terdapat di lingkungan IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh yang terkenal sebagai jantung hati masyarakat Aceh. Fakultas ini didirikan pada tahun 1968 dan merupakan Fakultas Dakwah pertama di lingkungan IAIN se-Indonesia. Kehadiran Fakultas Dakwah tidak dapat dipisahkan dari salah seorang sosok pemimpin Aceh Prof. A. Hasjmy yang pernah menjabat sebagai Rektor IAIN Ar-Raniry dan Dekan Fakultas Dakwah selama tiga periode (1968-1971, 1971-1975 dan 1975-1977). Dari tokoh pendiri Kota Pelajar Darussalam inilah lahir ide mendirikan Fakultas Dakwah. Ide ini berawal dari pemahamannya terhadap sumber pokok ajaran Islam al-Qur'an dan al-Hadits yang menyebutkan bahwa dakwah merupakan tugas pokok yang harus dilakukan oleh seluruh umat Islam.

Pertama sekali didirikan Fakultas Dakwah hanya memiliki dua jurusan yaitu Jurusan Penerangan dan Penyiaran Agama Islam (PPAI) dan Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Masyarakat (BPM). Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan terutama sekali teori-teori keilmuan dakwah dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap dakwah dalam cakupan yang lebih luas, maka saat ini bertambah menjadi empat jurusan, yaitu: Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI), Manajemen Dakwah (MD) dan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI). Keempat jurusan ini

mengembangkan seluruh aspek dakwah dalam berbagai dimensi. Adapun peneliti hanya berfokus pada prodi manajemen dakwah.

2. Prodi Manajemen Dakwah

1. Visi

- a. Menjadikan Program Studi Manajemen Dakwah yang unggul sebagai format pengembangan Manajemen modern berbasis Islam

2. Misi

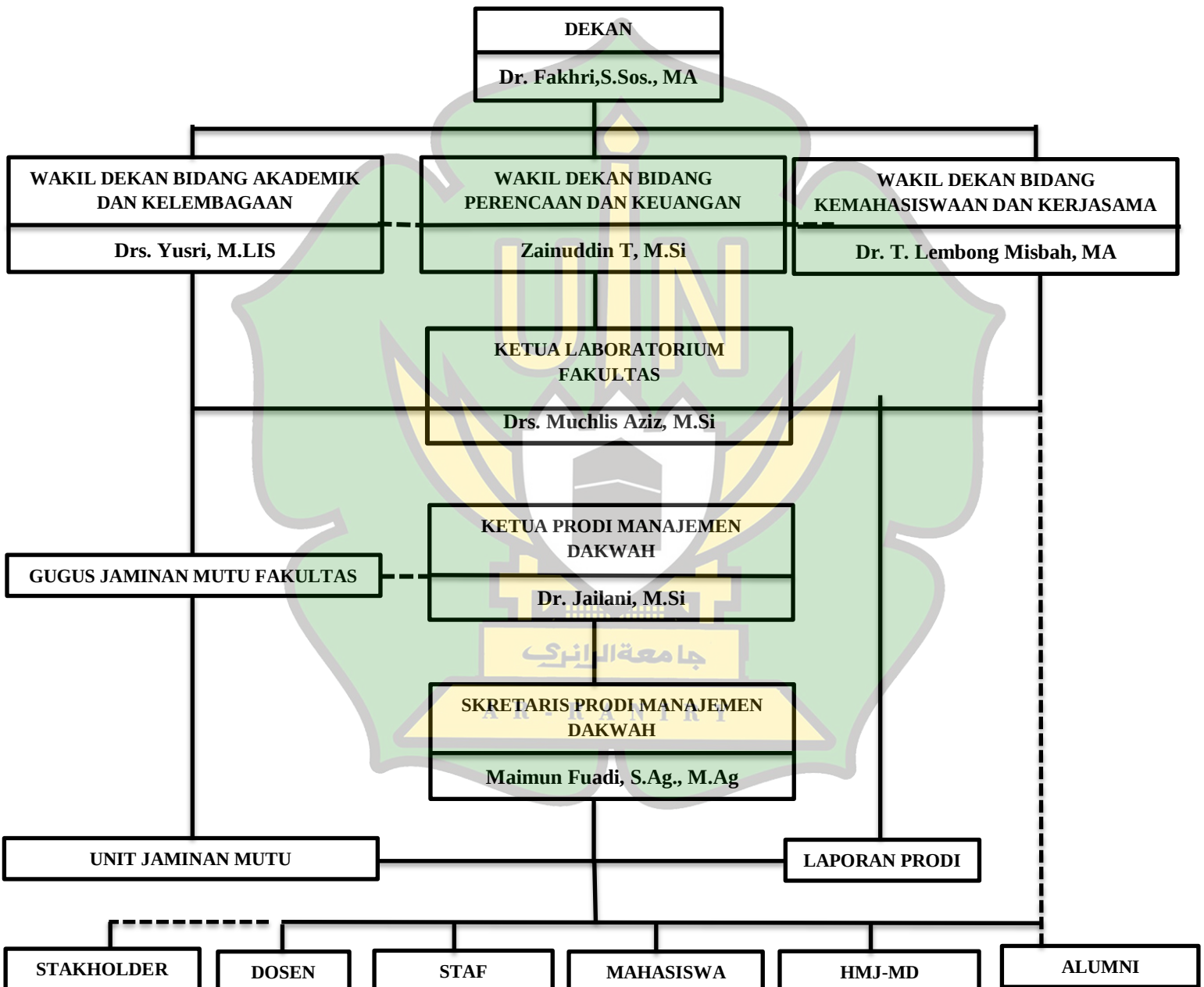
- a. Mendidik tenaga ahli yang mampu memahami dan mendalami di bidang Manajemen Dakwah.
- b. Mendidik tenaga ahli yang mampu memahami dan mendalami ilmu di bidang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan monitoring dakwah secara Islami dan profesional.
- c. Melakukan penelitian di bidang manajemen dakwah.
- d. Melaksanakan Kegiatan-kegiatan praktek di lembaga- lembaga pemerintah pemerintahan, Sosial dan Keagamaan.
- e. Menjalin hubungan kerjasama antar lembaga (MoU) secara kontinyu dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan manajemen dakwah

3. Tujuan Program Studi Manajemen Dakwah adalah:

- a. Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi manajemen Sprofessional, dengan kepribadian dan sosial keagamaan.
- b. Melahirkan karya-karya penelitian yang menggambarkan pemahaman terhadap dasar-dasar/prinsip-prinsip ilmiah sebagai landasan untuk memecahkan masalah di bidang manajemen dakwah.
- c. Mendiseminasikan hasil pendidikan dan pengajaran serta penelitian di bidang manajemen dakwah kepada masyarakat.
- d. Menghasilkan lulusan yang memiliki kecakapan hidup khususnya yang terkait dengan profesional kerja dan pasar kerja.

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Prodi Manajemen Dakwah

**STRUKTUR ORGANISASI PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**



Sumber : diambil dari prodi Manajemen Dakwah.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang di peroleh peneliti, mahasiswa yang aktif di prodi manajemen dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh Pada tahun akademik 2020, Jumlah mahasiswa mahasiswa yang aktif pada tahun akademik 2020 sebanyak 425, baik itu berjenis kelamin laki-laki maupun berjenis kelamin perempuan. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada table 4.1 berikut ini :

Tabel 4. 1 Populasi

NO	PRODI MANAJEMEN DAKWAH			JUMLAH
	TAHUN MASUK	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1.	2013	8	2	8
2.	2014	8	8	16
3.	2015	16	2	18
4.	2015	39	24	63
5.	2017	49	35	84
6.	2018	46	35	81
7.	2019	50	30	80
8.	2020	34	39	73
	Total	250	175	425

Pada table 4.1 Jumlah mahasiswa aktif di prodi manajemen dakwah dari tahun 2013 sampai 2020 sebanyak 425, untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 4.2 Penetapan pengambilan sampel dalam penelitian pada prodi manajemen dakwah sebanyak 100 orang.

Tabel 4. 2 Jumlah Sampel

ANGKATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
2013	2	0
2014	2	2
2015	4	0
2016	9	6
2017	12	8
2018	11	8
2019	12	7
2020	8	9
TOTAL		100

Pada table 4.1 Jumlah mahasiswa aktif di prodi manajemen dakwah dari tahun 2013 sampai 2020 sebanyak 425, untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 4.2 Penetapan pengambilan sampel dalam penelitian pada prodi manajemen dakwah sebanyak 100 orang.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini, dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, Tahun Masuk, pekerjaan, dan pendapatan perbulan. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang mahasiswa, untuk lebih jelasnya mengenai karakteristik reponden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini yang telah diolah dengan spss versi 20 *for window*.

a. Jenis Kelamin

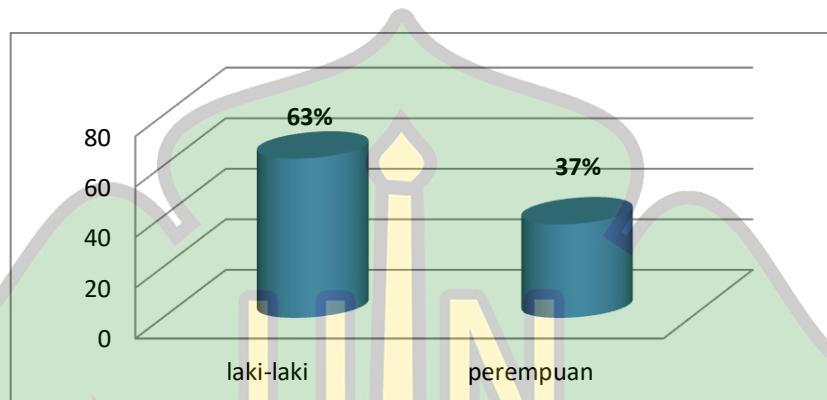
Tabel 4. 3 Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin

		JenisKelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	63	63.0	63.0	63.0
	Perempuan	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

Pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu responden yang berjenis kelamin laki laki 63 orang dan responden yang berjenis kelamin perempuan 37 orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar 4.2 berikut ini.

Diagram 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



b. Usia Responden

Tabel 4. 4 Pengelompokan responden berdasarkan usia

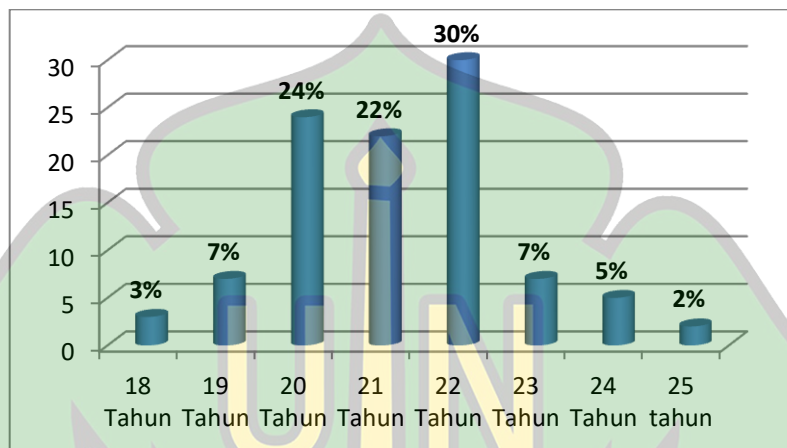
Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18	3	3.0	3.0	3.0
19	7	7.0	7.0	10.0
20	24	24.0	24.0	34.0
21	22	22.0	22.0	56.0
22	30	30.0	30.0	86.0
23	7	7.0	7.0	93.0
24	5	5.0	5.0	98.0
25	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang berusia 18 tahun sebanyak 3 orang, usia 19 tahun 7 orang, usia 20 tahun 24 orang , usia 21 tahun 22 orang , usia 22 tahun 30 orang , usia 23 tahun 7 orang, usia 24 tahun 5 orang dan

usia 25 tahun sebanyak 2 orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar 4.3 berikut ini.

Diagram 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Usia



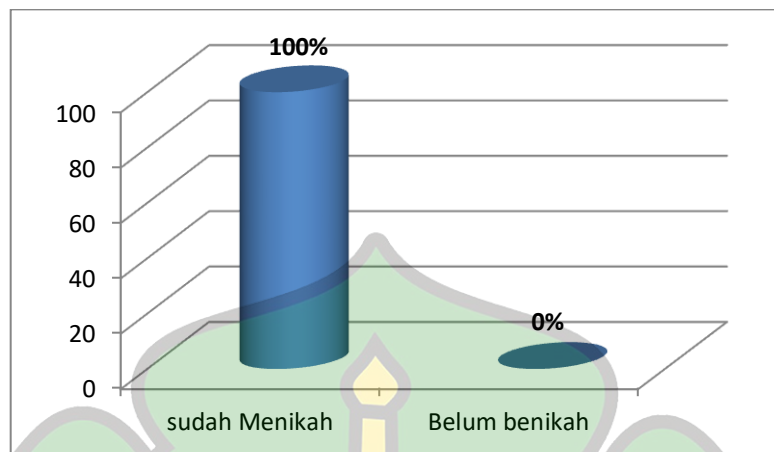
c. Status Perkawinan

Tabel 4. 5 Pengelompokan responden berdasarkan status perkawinan

Status Perkawinan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Kawin	100	100.0	100.0	100.0

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

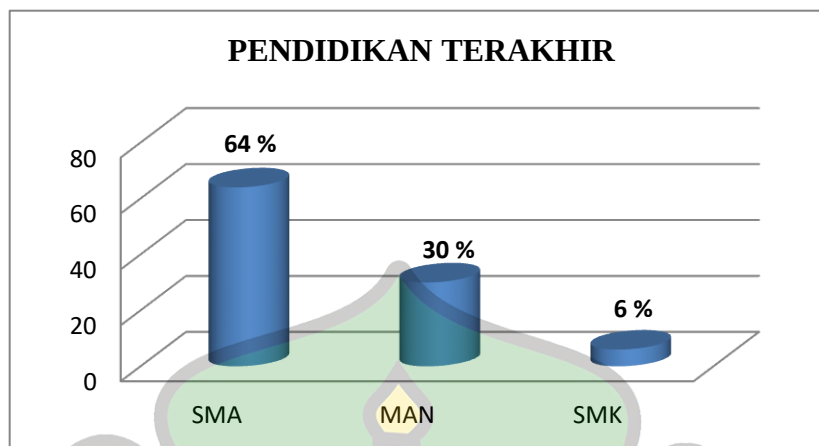
Pada tabel 4.5 dapat dilihat mengenai jumlah responden berdasarkan status perkawinan, dimana mahasiswa yang menjadi responden terdiri dari 100 responden berstatus belum menikah, sehingga dapat dinyatakan bahwa mahasiswa manajemen dakwah UIN Ar-raniry Banda Aceh yang menjadi responden dalam penelitian ini semua berstatus belum menikah. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar 4.4 berikut ini.

Diagram 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan**d. Pendidikan Terakhir****Tabel 4. 6 Pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir**

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	64	64.0	64.0	64.0
	MAN	30	30.0	30.0	94.0
	SMK	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisisioner telah diolah pada tahun 2020

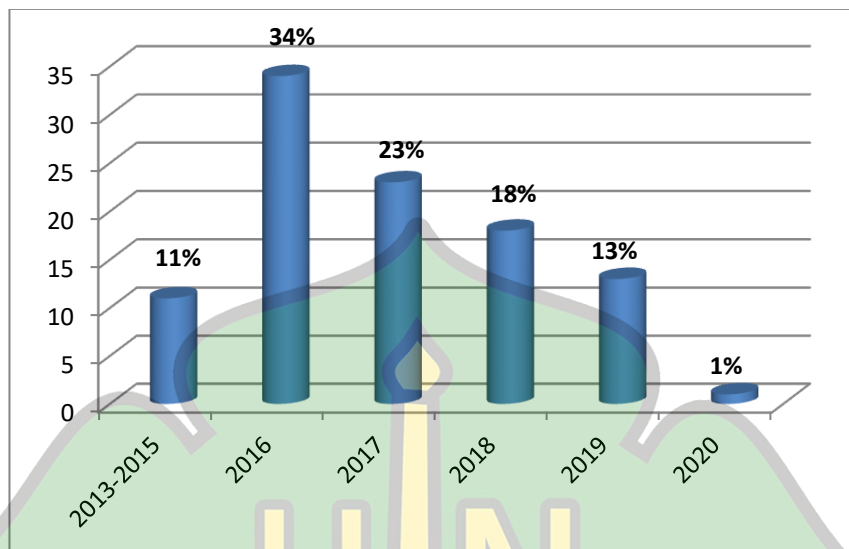
Berdasarkan tabel 4.6 Pengelompokan pendidikan terakhir responden dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden yang tingkat pendidikan terakhir nya merupakan SMA/SMK/MAN. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar 4.5 berikut ini.

Diagram 4. 5 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**e. Tahun Masuk****Tabel 4. 7 Pengelompokan responden berdasarkan Tahun masuk**

		TahunMasuk			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2013 - 2015	11	11.0	11.0	11.0
	2016	34	34.0	34.0	45.0
	2017	23	23.0	23.0	68.0
	2018	18	18.0	18.0	86.0
	2019	13	13.0	13.0	99.0
	2020	1	1.0	1.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.7 pengelompokan responden berdasarkan tahun masuk dapat diketahui bahwa, jumlah responden angkatan 2013 berjumlah 11 orang, angkatan 2014 berjumlah 11 orang, angkatan 2016 berjumlah 34 orang, angkatan 2017 berjumlah 23 orang, angkatan 2018 berjumlah 18 orang, angkatan 2019 berjumlah 13 orang, angkatan 2020 berjumlah 1 orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar 4.6 berikut ini.

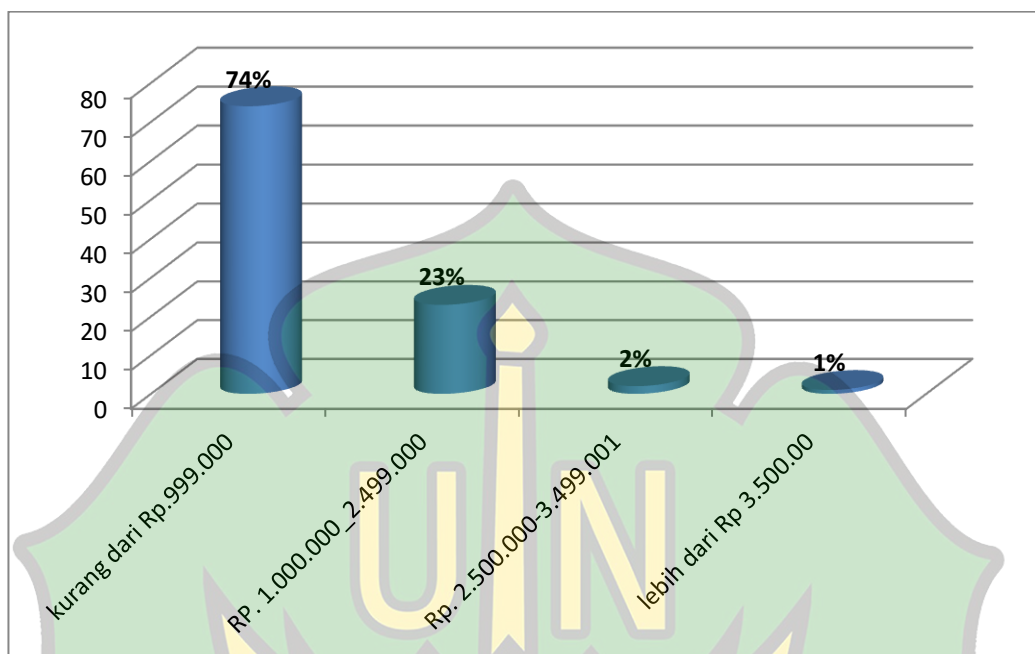
Diagram 4. 6 Identitas Responden Berdasarkan Tahun Masuk**f. Pendapatan Perbulan****Tabel 4. 8 pengelompokkan responden berdasarkan pendapatan perbulan**

		Pendapatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 999.000	74	74.0	74.0	74.0
	Rp 1.000.000 - 2.499.000	23	23.0	23.0	97.0
	Rp 2.500.000 - 3.499.000	2	2.0	2.0	99.0
	> Rp 3.500.000	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.8 data pengelompokkan responden berdasarkan pendapatan perbulan diketahui bahwa jumlah responden yang berpendapatan kurang dari Rp. 999.000 berjumlah 74 orang, berpendapatan Rp. 1.000.000-2.499.000 berjumlah 23 orang, berpendapatan Rp . 2.500.000-3.499.000 berjumlah 2 Orang, dan diatas Rp. 3.500.000 berjumlah 1 orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar 4.7 berikut ini.

Diagram 4. 7 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Peendapatan Perbulan



g. Penggunaan Siakad

Tabel 4. 9 pengelompokkan responden berdasarkan pendapatan perbulan

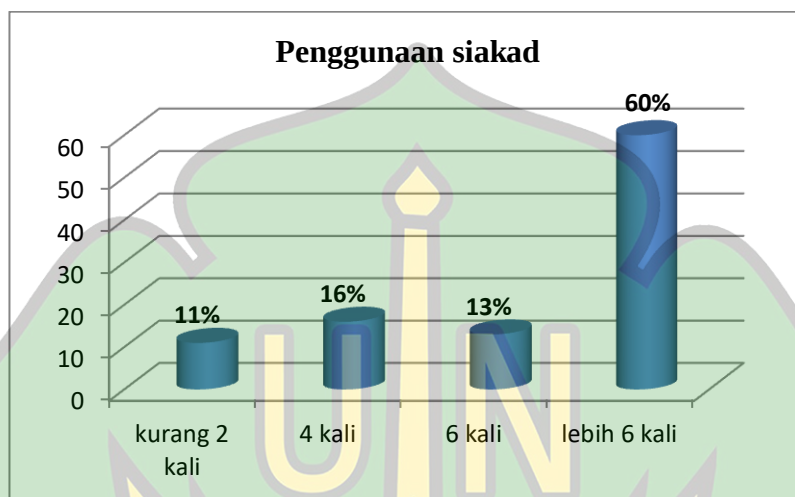
PenggunaanSiakad					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2 Kali	11	11.0	11.0	11.0
	4 Kali	16	16.0	16.0	27.0
	6 Kali	13	13.0	13.0	40.0
	> 6 Kali	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisisioner telah diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.9 data pengelompokkan responden berdasarkan Penggunaan siakad diketahui bahwa jumlah responden yang mennggunakan siakad kurang dari 2 kali berjumlah 11 orang, penggunaan siakad sebanyak 4 kali berjumlah 16 orang, penggunaan siakad sebanyak 6 kali berjumlah 13 orang,

penggunaan siakad sebanyak diatas 6 kali berjumlah 60 orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar 4.8 berikut ini.

Gambar 4. 8 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Penggunaan Siakad



C. Pengolahan Data

Pengujian kuesioner tentang Pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dakwah Fakultas Dakwah UIN ArRaniry, mencakup tanggapan responden dan uji Skala Likert, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Dan Uji Heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20 for Windows.

1. Tanggapan Responden Dan Uji Skala Likert Pelayanan Siakad (Variabel X)

a. Tanggapan responden terhadap Pelayanan Siakad (Variabel X)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada Mahasiswa Manajem Dakwah pada bulan Desember 2020 di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Maka peneliti akan menganalisis Pengaruh Pelayanan SIAKAD dari hasil pengisian kuesioner sebagai Berikut :

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Siakad

NO	Pelayanan Siakad	STS		TS		KS		S		SS	
	X	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Wujud Perangkat ICT memiliki peran yang cukup bagi mahasiswa	9	9,0	2	2,0	7	7,0	66	66,0	16	16,0
2	Pengelola system informasi akademik tidak dapat diandalkan	9	9,0	19	19,0	40	40,0	25	25,0	7	7,0
3	Petugas merespon keluhan pengguna dengan cepat	12	12,0	13	13,0	32	32,0	37	37,0	6	6,0
4	informasi yang disampaikan tidak menjamin kepastian waktu	7	7,0	9	9,0	20	20,0	50	50,0	14	14,0
5	Pengelolaan siakad menunjukkan empati terhadap penngguna	8	8,0	10	10,0	21	21,0	54	54,0	7	7,0

Tabel 4.10 diatas menunjukkan hasil jawaban responden terhadap variabel Prestasi ekstrakurikuler. Jawaban responden pada kategori jawaban sangat tidak setuju sebesar 9% yaitu hasil dari penjumlahan sangat tidak setuju ($9 + 9 + 12 + 7 + 8 = 45 : 5 = 9\%$), tidak setuju sebesar 10,6% yaitu hasil dari penjumlahan tidak setuju ($2 + 19 + 13 + 9 + 10 = 53 : 5 = 10,6\%$), kurang setuju sebesar 24% yaitu hasil dari penjumlahan ($7 + 40 + 32 + 20 + 21 = 120 : 5 = 24\%$), setuju sebesar 46,4%, yaitu hasil dari penjumlahan ($66 + 25 + 37 + 50 + 54 = 232 : 5 = 46,4\%$), dan sangat setuju sebesar 10% yaitu hasil dari penjumlahan ($16 + 7 + 6 + 14 + 7 = 50 : 5 = 10\%$).

Adapun jawaban responden yang tertinggi adalah kategori setuju kemudian kategori kurang setuju dan selanjutnya diikuti oleh kategori tidak setuju dan sangat setuju, dan jawaban responden yang paling rendah adalah kategori sangat tidak setuju. Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap Pelayanan Siakad :

Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap pelayanan siakad.

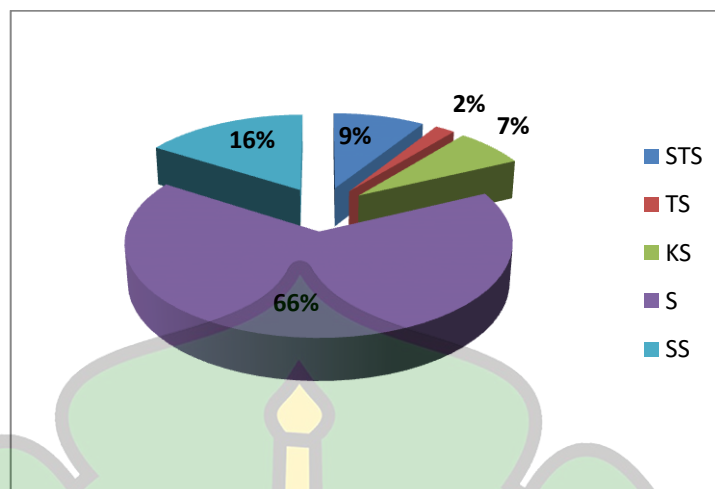
1. Pernyataan ” Wujud Perangkat ICT memiliki peran yang cukup bagi mahasiswa” responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 9 orang (9%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2%), kurang setuju sebanyak 7 orang (7%), setuju sebanyak 66 orang (66%), dan sangat setuju sebanyak 16 orang (16%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa manajemen dakwah setuju wujud perangkat ict memiliki peran yang cukup bagi mahasiswa karna jawaban responden yang tertinggi 66% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4. 11 Bukti Fisik (Wujud)

X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	2	2.0	2.0	11.0
	KS	7	7.0	7.0	18.0
	S	66	66.0	66.0	84.0
	SS	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

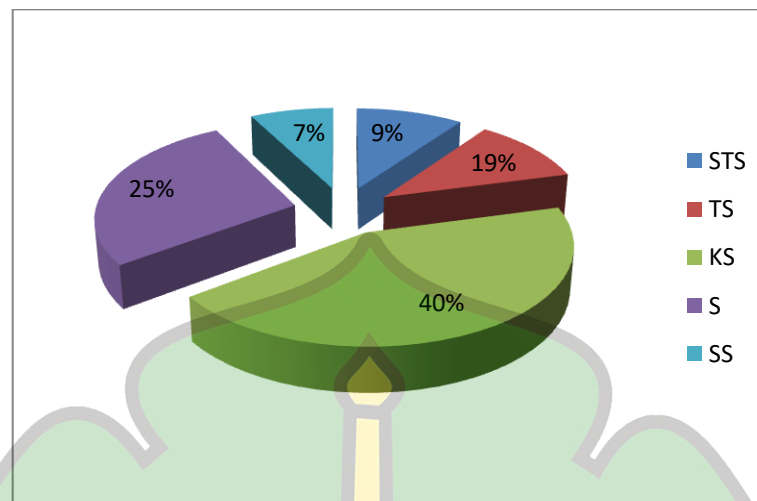
Gambar 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik

2. Pernyataan ” Pengelola system informasi akademik tidak dapat diandalkan” responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 9 orang (9%), tidak setuju sebanyak 19 orang (19%), kurang setuju sebanyak 40 orang (40%), setuju sebanyak 25 orang (25%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (7%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa manajemen dakwah kurang setuju Pengelola system informasi akademik tidak dapat diandalkan karna jawaban responden yang tertinggi 40% responden Kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini.

Tabel 4. 12 Kehandalan
X.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	19	19.0	19.0	28.0
	KS	40	40.0	40.0	68.0
	S	25	25.0	25.0	93.0
	SS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

Gambar 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kehandalan

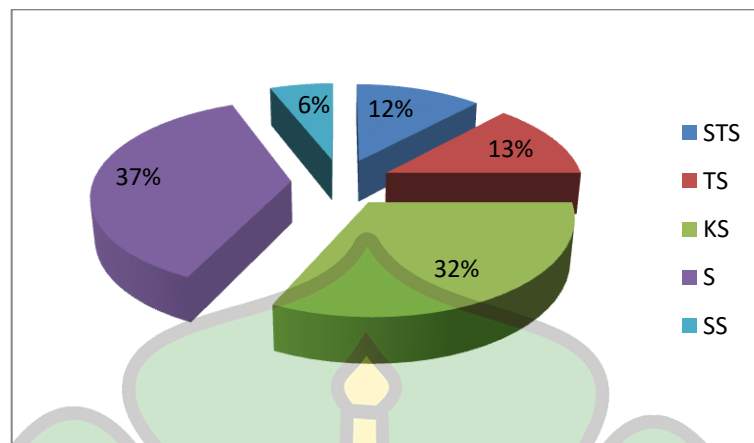
3. Pernyataan ” Petugas merespon keluhan pengguna dengan cepat” responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 12 orang (12%), tidak setuju sebanyak 13 orang (13%), kurang setuju sebanyak 32 orang (32%), setuju sebanyak 37 orang (37%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (6%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa manajemen dakwah setuju Petugas merespon keluhan pengguna dengan cepat karna jawaban responden yang tertinggi 37% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4. 13 Ketanggapan

X.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	12	12.0	12.0	12.0
	TS	13	13.0	13.0	25.0
	KS	32	32.0	32.0	57.0
	S	37	37.0	37.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

Gambar 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan

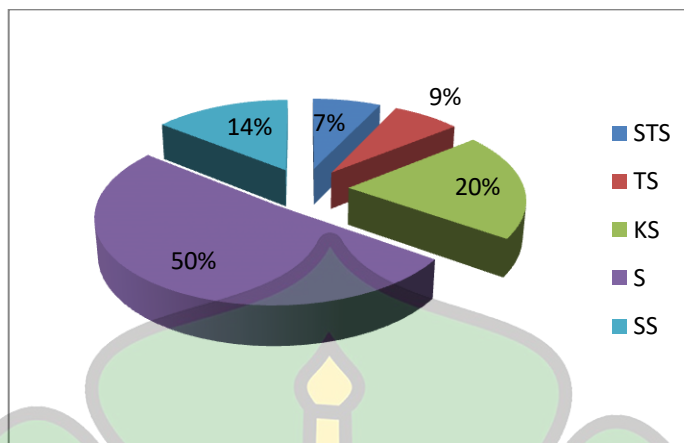
4. Pernyataan ” informasi yang disampaikan tidak menjamin kepastian waktu” responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (7%), tidak setuju sebanyak 9 orang (9%), kurang setuju sebanyak 20 orang (20%), setuju sebanyak 50 orang (50%), dan sangat setuju sebanyak 14 orang (14%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa manajemen dakwah setuju informasi yang disampaikan tidak menjamin kepastian waktu karna jawaban responden yang tertinggi 50% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini:

جامعة الرانري
Tabel 4. 14 Jaminan
 A R - R A N R I Y

X.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	7.0	7.0	7.0
	TS	9	9.0	9.0	16.0
	KS	20	20.0	20.0	36.0
	S	50	50.0	50.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisisioner telah diolah pada tahun 2020

Gambar 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan

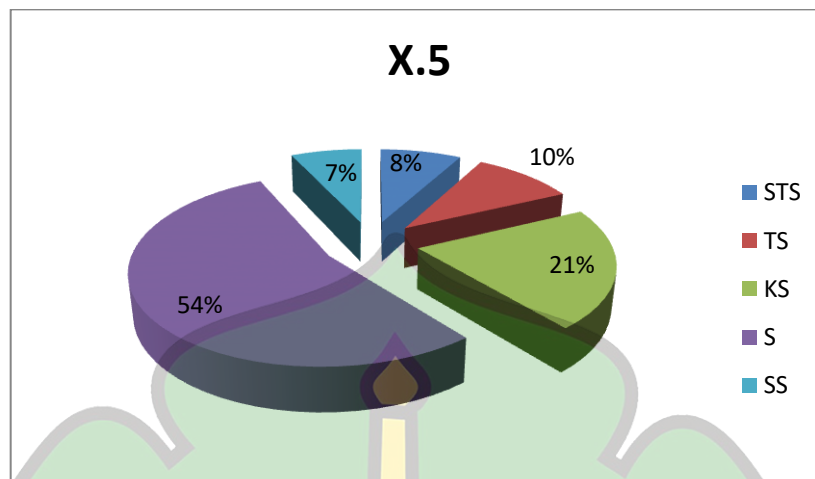
5. Pernyataan ” Pengelolaan siakad menunjukkan empati terhadap penngguna” responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8 orang (8%), tidak setuju sebanyak 10 orang (10%), kurang setuju sebanyak 21 orang (21%), setuju sebanyak 54 orang (54%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (7%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa mahasiswa manajemen dakwah setuju Pengelolaan siakad menunjukkan empati terhadap penngguna karna jawaban responden yang tertinggi 50% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini:

Tabel 4. 15 Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	10	10.0	10.0	18.0
	KS	21	21.0	21.0	39.0
	S	54	54.0	54.0	93.0
	SS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisisioner telah diolah pada tahun 2020

Gambar 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Empati



b. Uji Skala likert Variabel pelayanan siakad (Variabel X)

1. Bukti Fisik (Wujud)

Tabel 4. 16 Perhitungan skala likert Bukti Fisik (wujud)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	9	$1 \times 9 = 9$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	2	$2 \times 2 = 4$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	7	$3 \times 7 = 21$	40% - 59,999%	Kurang setuju
S	4	66	$4 \times 66 = 264$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	16	$5 \times 16 = 80$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 378					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

Dimana : Total skor = 378

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 378 : 500 \times 100 = 75,6 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa wujud perangkat ICT memiliki peran yang cukup bagi mahasiswa

2. Kehandalan

Tabel 4. 17 perhitungan skala likert Kehandalan

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan n	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	9	$1 \times 9 = 9$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	19	$2 \times 19 = 38$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	40	$3 \times 40 = 120$	40% - 59,999%	Kurang setuju
S	4	25	$4 \times 25 = 100$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	7	$5 \times 7 = 35$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 302					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

$$\text{Dimana : Total skor} = 302$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 302 : 500 \times 100 = 60 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa wujud Pengelola system informasi akademik tidak dapat diandalkan

3. Ketanggapan

Tabel 4. 18 Ketanggapan

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	12	$1 \times 12 = 12$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	13	$2 \times 13 = 26$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	32	$3 \times 32 = 96$	40% - 59,999%	Kurang setuju
S	4	37	$4 \times 37 = 148$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	6	$5 \times 6 = 30$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 312					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

$$\text{Dimana : Total skor} = 312$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 312 : 500 \times 100 = 62,4 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa petugas merespon keluhan pengguna dengan cepat

4. Jaminan

Tabel 4. 19 Jaminan

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Katagori
STS	1	7	$1 \times 7 = 7$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	9	$2 \times 9 = 18$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	20	$3 \times 20 = 60$	40% - 59,999%	Kurang setuju
S	4	50	$4 \times 50 = 200$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	14	$5 \times 14 = 70$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 355					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

$$\text{Dimana : Total skor} = 355$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 355 : 500 \times 100 = 71 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa wujud Pengelola system informasi akademik tidak dapat diandalkan

5. Empati

Tabel 4. 20 Empati

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Katagori
STS	1	8	$1 \times 8 = 8$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	10	$2 \times 10 = 20$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	21	$3 \times 21 = 63$	40% - 59,999%	Kurang setuju
S	4	54	$4 \times 54 = 216$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	7	$5 \times 7 = 35$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 342					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

$$\text{Dimana : Total skor} = 342$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 342 : 500 \times 100 = 68,4 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa Pengelola SIAKAD menunjukkan empati terhadap pennguna.

Tabel 4. 21 Perhitungan Skala Likert Variabel Pelayanan Siakad

NO	PELAYANAN SIKAD	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Persentase	Kategori
1	Wujud perangkat ICT memiliki peran yang cukup bagi mahasiswa	9	2	7	66	16	378	75,6	Setuju
2	Pengelola system informasi akademik tidak dapat diandalkan	9	19	40	25	7	302	60	Setuju
3	Petugas merespon keluhan pengguna dengan cepat	12	13	32	37	6	312	62,4	Setuju
4	Informasi yang disampaikan tidak menjamin kepastian waktu	7	9	20	50	14	355	71	Setuju
5	Pengelola Siakad Menunjukkan empati terhadap pengguna	8	10	21	54	7	342	68,4	Setuju

2. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Prestasi Ekstrakurikuler (variabel Y)

a. Tanggapan Responden Terhadap Prestasi Ekstrakurikuler (Variabel Y)

Tanggapan responden terhadap variabel Prestasi ekstrakurikuler yang di jelaskan melalui empat indikator, yaitu : pengetahuan, sikap, tepat waktu, dan keterampilan. Maka peneliti akan menganalisis Kepuasan mahasiswa manajemen Dakwah dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4. 22 Tangapan responden terhadap Kepuasan mahasiswa

NO	Pelayanan Siakad	STS		TS		KS		S		SS	
	X	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Wujud Perangkat ICT memiliki peran yang cukup bagi mahasiswa	6	6,0	1	1,0	10	10,0	66	66,0	17	17,0
2	Pengelola system informasi akademik tidak dapat diandalkan	6	6,0	14	14,0	30	30,0	40	40,0	10	10,0
3	Petugas merespon keluhan pengguna dengan cepat	8	8,0	1	1,0	13	13,0	65	65,0	13	13,0
4	informasi yang disampaikan tidak menjamin kepastian waktu	8	8,0	12	12,0	26	26,0	40	40,0	14	14,0
5	Pengelolaan siakad menunjukkan empati terhadap penngguna	8	8,0	3	3,0	8	8,0	60	60,0	21	21,0

Tabel 4.22. diatas menunjukkan hasil jawaban responden terhadap variabel Kepuasan mahasiswa Manajemen Dakwah . Jawaban responden pada kategori jawaban sangat tidak setuju sebesar 7,2% yaitu hasil dari penjumlahan sangat tidak setuju ($6 + 6 + 8 + 8 + 8 = 36 : 5 = 7,2\%$), tidak setuju sebesar 7,2% yaitu hasil dari penjumlahan tidak setuju ($1 + 14 + 1 + 12 + 3 = 31 : 5 = 6,2\%$), kurang setuju sebesar 17,4% yaitu hasil dari penjumlahan ($10 + 30 + 13 + 26 + 8 = 87 : 5 = 17,4\%$), setuju sebesar 54,2%, yaitu hasil dari penjumlahan ($66 + 40 + 65 + 40 + 60 = 271 : 5 = 54,2\%$), dan sangat setuju sebesar 15% yaitu hasil dari penjumlahan ($17 + 10 + 13 + 14 + 21 = 75 : 5 = 15\%$). Adapun jawaban responden yang tertinggi adalah kategori setuju kemudian kategori kurang setuju dan selanjutnya

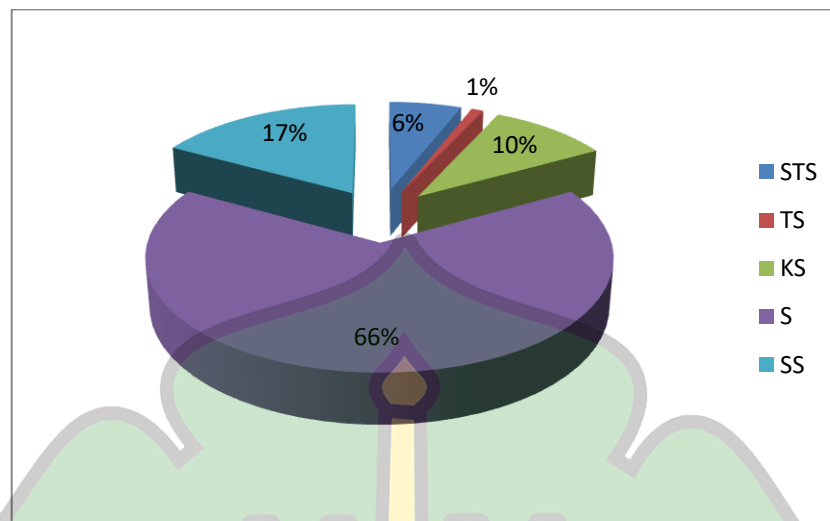
diikuti oleh kategori sangat setuju dan sangat tidak setuju, dan jawaban responden yang paling rendah adalah kategori tidak setuju. Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Dakwah.

1. Pernyataan “Aplikasi SIAKAD menyediakan Form Content yang dibutuhkan pengguna”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (6%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), kurang setuju sebanyak 10 orang (10%), setuju sebanyak 66 orang (66%), dan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Manajemen Dakwah setuju Aplikasi SIAKAD menyediakan Form Content yang dibutuhkan pengguna, karna 66% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel 4.23 berikut :

Tabel 4. 23 Content

		Y.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	1	1.0	1.0	7.0
	KS	10	10.0	10.0	17.0
	S	66	66.0	66.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

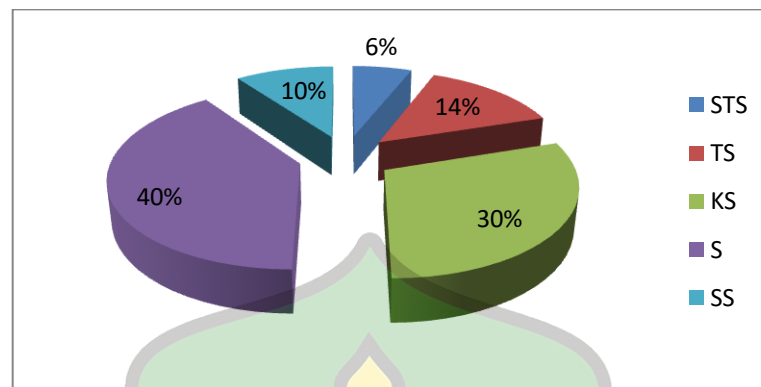
Gambar 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Content

2. Pernyataan “Siakad tidak akurasi sesuai harapan pengguna”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (6%), tidak setuju sebanyak 14 orang (14%), kurang setuju sebanyak 30 orang (30%), setuju sebanyak 40 orang (40%), dan sangat setuju sebanyak 10 orang (10%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Manajemen Dakwah setuju Siakad tidak akurasi sesuai harapan pengguna, karna 40% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel 4.24 berikut :

Tabel 4. 24 Akurasi**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	14	14.0	14.0	20.0
	KS	30	30.0	30.0	50.0
	S	40	40.0	40.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

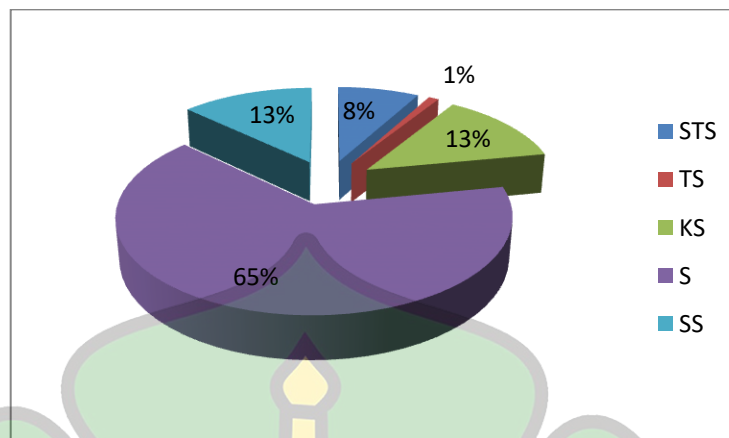
Gambar 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Akurasi

3. Pernyataan “Siakad Menyediakan format yang jelas”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8 orang (8%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), kurang setuju sebanyak 13 orang (13%), setuju sebanyak 65 orang (65%), dan sangat setuju sebanyak 13 orang (13%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Manajemen Dakwah setuju Siakad Menyediakan format yang jelas, karna 65% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel 4.25 berikut :

Tabel 4. 25 format

جامعة الرانيري				
Y.3				
A R - R A N I R Y				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	8	8.0	8.0	8.0
TS	1	1.0	1.0	9.0
KS	13	13.0	13.0	22.0
S	65	65.0	65.0	87.0
SS	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

Gambar 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap format

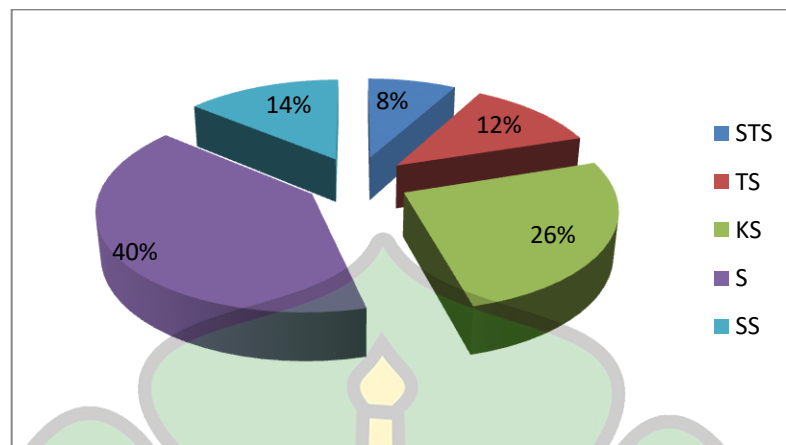
4. Pernyataan “Petugas helpdesk tidak mampu menyelesaikan permasalahan tepat waktu”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8 orang (8%), tidak setuju sebanyak 12 orang (12%), kurang setuju sebanyak 26 orang (26%), setuju sebanyak 40 orang (40%), dan sangat setuju sebanyak 14 orang (14%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Manajemen Dakwah setuju Petugas helpdesk tidak mampu menyelesaikan permasalahan tepat waktu, karna 40% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel 4.26 berikut :

جامعة الرانري
Tabel 4. 26 Tepat Waktu
AR - RANIRY

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	12	12.0	12.0	20.0
	KS	26	26.0	26.0	46.0
	S	40	40.0	40.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

Gambar 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Tepat Waktu

5. Pernyataan “Aplikasi SIAKAD mudah digunakan oleh pengguna”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8 orang (8%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3%), kurang setuju sebanyak 8 orang (8%), setuju sebanyak 60 orang (60%), dan sangat setuju sebanyak 21 orang (21%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Manajemen Dakwah setuju Aplikasi SIAKAD mudah digunakan oleh pengguna, karna 60% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel 4.27 berikut :

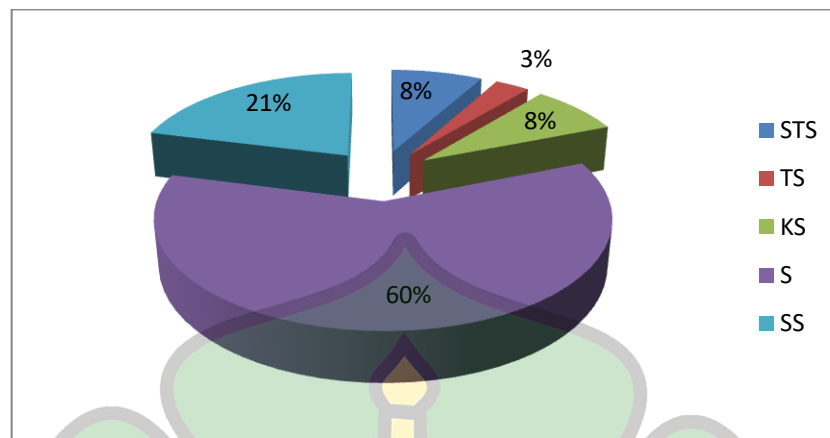
Tabel 4. 27 Mudah digunakan

AR - RANIRY

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	3	3.0	3.0	11.0
	KS	8	8.0	8.0	19.0
	S	60	60.0	60.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data kuisioner telah diolah pada tahun 2020

Gambar 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Mudah Digunakan

b. Uji skala likert Variabel Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah (Variabel Y)

1. Content

Tabel 4. 28 Perhitungan skala Content

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Katagori
STS	1	6	$1 \times 6 = 6$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	10	$3 \times 10 = 30$	40% - 59,999%	Kurang setuju
S	4	66	$4 \times 66 = 264$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	17	$5 \times 17 = 85$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 387					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

$$\text{Dimana : Total skor} = 387$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 387 : 500 \times 100 = 77,4 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa Aplikasi SIAKAD menyediakan Form Content yang dibutuhkan pengguna.

2. Akurasi

Tabel 4. 29 Perhitungan skala Akurasi

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan n	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	6	$1 \times 6 = 6$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	14	$2 \times 14 = 28$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	30	$3 \times 30 = 90$	40% - 59,999%	Kurang setuju
S	4	40	$4 \times 40 = 160$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	10	$5 \times 10 = 50$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 334					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

$$\text{Dimana : Total skor} = 334$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 334 : 500 \times 100 = 66,8 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa Siakad tidak akurasi sesuai dengan harapan pengguna.

3. Format

Tabel 4. 30 perhitungan skala Format

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan n	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	8	$1 \times 8 = 8$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	13	$3 \times 13 = 39$	40% - 59,999%	Kurang setuju
S	4	65	$4 \times 65 = 260$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	13	$5 \times 13 = 65$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 374					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

$$\text{Dimana : Total skor} = 374$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 374 : 500 \times 100 = 74,8 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju Siakad menyediakan Format yang jelas.

4. Ketepatan Waktu

Tabel 4. 31 Perhitungan skala Ketepatan Waktu

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan n	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	8	$1 \times 8 = 8$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	12	$2 \times 12 = 24$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	26	$3 \times 26 = 78$	40% - 59,999%	Kurang setuju

S	4	40	$4 \times 40 = 160$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	14	$5 \times 14 = 70$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 340					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

$$\text{Dimana : Total skor} = 340$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 340 : 500 \times 100 = 68 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju Siakad menyediakan Format yang jelas

5. Mudah digunakan

Tabel 4. 32 Perhitungan Skala Mudah digunakan

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan n	Persentase Nilai	Katagori
STS	1	8	$1 \times 8 = 8$	0% - 19,999%	Sangat tidak setuju
TS	2	3	$2 \times 3 = 6$	20% - 39,999%	tidak setuju
KS	3	8	$3 \times 8 = 24$	40% - 59,999%	Kurang setuju
S	4	60	$4 \times 60 = 240$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	21	$5 \times 21 = 105$	80% - 100%	Sangat setuju
Total Skor = 383					

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks\%} = \text{total skor} : Y \times 100$$

$$\text{Dimana : Total skor} = 383$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{Total skor} : Y \times 100$$

$$= 383 : 500 \times 100 = 76,6 \text{ (Kategori Setuju)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju Aplikasi SIAKAD mudah digunakan oleh pengguna

**Tabel 4. 33 Perhitungan Skala Likert Variabel Kepuasan Mahasiswa
Manajemen Dakwah**

NO	PELAYANAN SIAKAD	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Persentase	Kategori
1	Wujud perangkat ICT memiliki peran yang cukup bagi mahasiswa	6	1	10	66	17	387	77,4	Setuju
2	Pengelola system informasi akademik tidak dapat diandalkan	6	14	30	40	10	334	66,8	setuju
3	Petugas merespon keluhan pengguna dengan cepat	8	1	13	65	13	374	74,8	Setuju
4	Informasi yang disampaikan tidak menjamin kepastian waktu	8	12	26	40	14	340	68	Setuju
5	Pengelola Siakad Menunjukkan empati terhadap pengguna	8	3	8	60	21	383	76,6	Setuju

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Dengan skor total pada tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Item dikatakan valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ item dikatakan tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.34 Berikut ini hasil uji validitas menggunakan SPSS versi

Tabel 4. 34 Uji validitas

Variabel	Item pertanyaa	Pearson Correlation	R tabel (Tarf Signifikan 5%)	Keterangan
X	X1	0,741	0,196 %	Valid
	X2	0,683		
	X3	0,703		
	X4	0,656		
	X5	0,793		
Y	Y1	0,759	0,196 %	Valid
	Y2	0,655		
	Y3	0,874		
	Y4	0,763		
	Y5	0,751		

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Berdasarkan dari hasil uji validitas pada tabel 4.34 menunjukan bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} , maka hasil uji validitas dapat dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan

b. Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan jawaban yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas dilakukan dengan

menggunakan program SPSS versi 20. Untuk melakukan uji Reliabilitas digunakan metode pengukuran Reliabilitas Cronbach Alpha, suatu instrument dapat dikatakan reliable apa bila nilai alpha lebih besar dari 0,06 dan sebaliknya. Berikut tabel 4.35 hasil uji Reliabilitas menggunakan SPSS versi 20.

Tabel 4. 35 Hasil uji Reliabilitas

Variabel	Reabilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
X	5 Item Pernyataan	0,760	Reliable
Y	5 Item Pernyataan	0,808	Reliable

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.

Dari tabel 4.35 Hasil uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa masing masing nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,06 yang artinya bahwa semua variabel X dan Y adalah reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang dilakukan berdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas jika nilai signifikakansi lebih besar dari 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal, jika nilai signifikakansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.36 hasil uji normalita menggunakan SPSS versi 20.

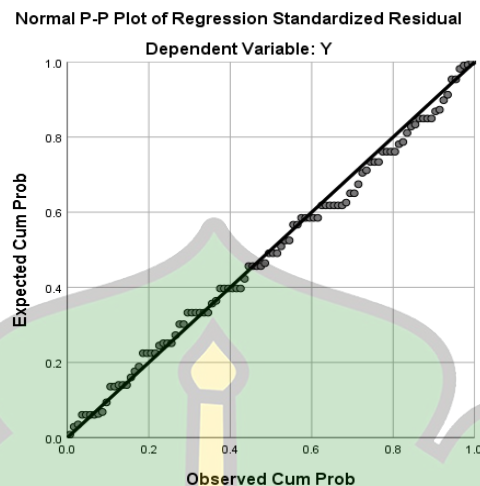
Tabel 4. 36 Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	100
100 Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Std. Deviation	48590890
Absolute	.064
100 Normal Parameters	
Positive	.064
Negative	-.043
Kolmogorov-Smirnov Z	.064
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Berdasarkan Tabel 4.35 Hasil Uji Normalitas dengan menggunakan SPSS di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05. Jadi dari hasil uji normalitas data, maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini dinyatakan normal. Berikut ini hasil uji normalitas menggunakan grafik P-P Plot yang telah di olah dengan SPSS versi 20.

Gambar 4. 19 Hasil Uji Normalitas menggunakan grafik P-P Plot



Grafik P-P Plot di olah dengan SPSS versi 20

Berdasarkan Gambar 4.19 di atas hasil uji normalitas grafik P-P Plot, dikatakan berdistribusi normal, karna data dikatakan berdistribusi normal, jika data atau titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, dan sebaliknya jika data atau titik-titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal data dikatakan tidak terdistribusi normal.

a. Uji Linieritas

Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak dan dasar pengambilan keputusannya jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel independen, (X) dengan variabel dependent, (Y) dan sebaliknya. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel independen, (X) dengan variabel dependen, (Y). Jika nilai Fhitung lebih kecil dari pada Ftabel maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel independen, (X) dengan variabel dependent (Y). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.37 hasil Uji linieritas menggunakan SPSS versi 20.

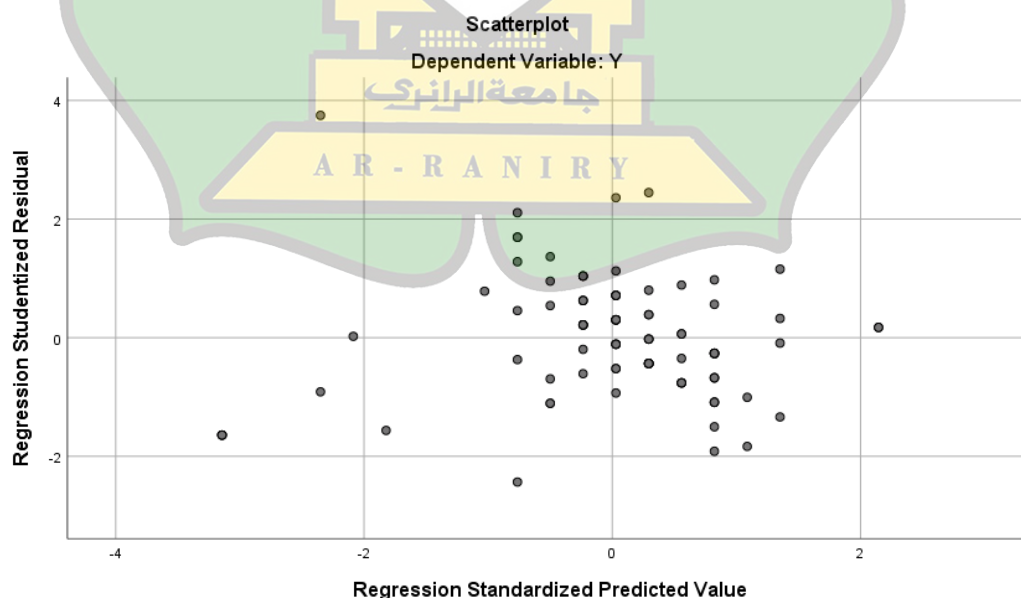
Tabel 4. 37 Uji Linieritas

		Sum of squares	df	Mean square	f	Sig
Y*X	Between groups (combined)	43.278	14	3.091	16.983	.000
	Linierity	35.376	1	35.376	194.343	.000
	Deviation from linierity	7.902	13	608	3.339	.000
Within Groups		15.472	85	182		
Total		58.750	99			

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Dari tabel 4.37 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,061 lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Berdasarkan nilai F dari output di atas diketahui $F_{hitung} 3.339 < F_{tabel} 3,94$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel X dengan variabel Y

b. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4. 20 Uji heteroskedastisitas Scatterplot

(Uji heteroskedastisitas Scatterplot) diolah menggunakan SPSS versi 20

Berdasarkan gambar 4.20 Hasil Uji heteroskedastisitas Scatterplot diatas pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dan

Dari gambar grafik 4.2 hasil Uji heteroskedastisitas Scatterplot dapat disimpulkan terjadi masalah heteroskedastisitas, karna terlihat pola yang jelas serta titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y

E. Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis data angket yang diberikan kepada responden. Untuk mengetahui tanggapan responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan model skala likert. Analisis data tentang pengaruh Pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh. Analisis data yang digunakan mencakup analisis regresi sederhana, koefisien determinasi, dan uji signifikansi, untuk menganalisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 20

1. Analisis Regresi linier Sederhana

Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent (Pelayanan Siakad) terhadap variabel dependent (Kepuasan Mahasiswa). Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, atau dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Analisis menggunakan metode kuantitatif untuk membuktikan hipotesis yang diajukan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat hasil analisis regresi sederhana menggunakan SPSS pada tabel 4.38 berikut ini:

Tabel 4. 38 Koefesien regresi sederhana

Model	Unstandardized coefficients		standardized coefficients		Sig
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)					
X	.966	.225		4.302	.000
	.790	.065	.776	12.178	.000

Berdasarkan tabel 4.36 di atas, diketahui hasil uji regresi sederhana nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Siakad (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).

Berdasarkan nilai thitung diketahui nilai thitung sebesar $12,178 > \text{ttabel } 1,984$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable independen (X), berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

2. Koefesien Determinasi

Koefesien Determinasi atau sering disimbolkan dengan R^2 (R square), nilai koefesien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel 4.38 berikut ini:

Tabel 4. 39 ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	35.376	1	35.376	148.316	.000 ^b
Residual	23.375	98	.239		
Total	58.750	99			

Berdasarkan tabel 4.39 diketahui bahwa nilai Fhitung 148.316 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \text{dari } 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Siakad berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa manajemen dakwah fakultas dakwah dan Komunikasi Uin- ar-raniry banda aceh. Sementara itu untuk melihat berapa persen pengaruh tersebut dapat dilihat pada tabel 4.39 berikut ini:

Tabel 4. 40 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	.776 ^a	.602	.598	.48838

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel 4.40 di atas diperoleh koefisien R square (R^2) 0,602. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebesar 60,2 %, sedangkan 39,8 % di pengaruhi oleh factor-faktor yang lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

3. Uji Signifikansi (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan jika nilai thitung $>$ ttabel variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, jika nilai thitung $<$ ttabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Berdasarkan nilai signifikansi jika nilai sig $<$ 0,05 maka variabel bebas

berpengaruh signifikansi terhadap variabel terikat, dan jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikansi terhadap variabel terikat. Berdasarkan uji t yang dilakukan menggunakan SPSS versi 20 diperoleh hasil pada tabel 4. 41 berikut ini:

Tabel 4. 41 Hasil Uji t

Model	Unstandardized coefficients		standardized coefficients		Sig
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)					
X	.966	.225		4.302	.000
	.790	.065	.776	12.178	.000

Dari hasil Uji t pada tabel 4.41 dapat diketahui nilai thitung 12,178 > ttabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh Pelayanan Siakad terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Dakwah.

1. Menentukan Hepotesis

H_0 : Pelayanan SIAKAD tidak berpegaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh

H_1 : Menentukan Hepotesis H_0 : Pelayanan SIAKAD berpegaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh

- Menentukan tingkat signifikansi Tingkat signifikansi meggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05, adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).
- Menentukan thitung Berdasarkan tabel 4.39 diperoleh thitung sebesar 4,302.

4. Menentukan ttabel Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan $df = n - 2$ ($100 - 2 = 98$), maka hasil diperoleh untuk ttabel sebesar 1,984.
5. Kriteria Pegujian H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
6. Membandingkan t_{hitung} degan t_{tabel} Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,302 > 1,984$), maka H_0 ditolak
7. Kesimpulan
8. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,302 > 1,984$), maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh secara signifikan Pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa.

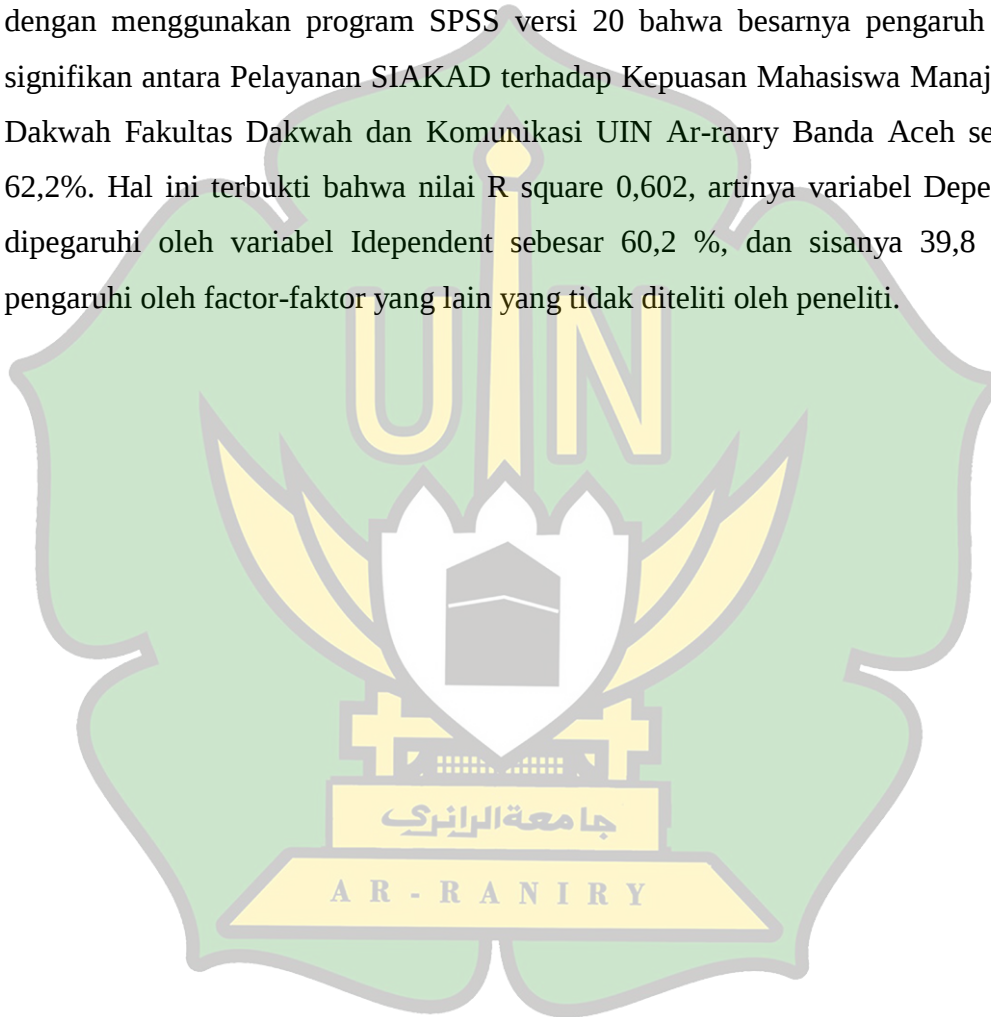
Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh, sehingga hipotesis awal yang meyakini bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh dapat diterima.

E. Pegaruh Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh

Penelitian ini bertujuan untuk megetahui pengaruh yang signifikan antara Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh Dimana hasil pegujian pengaruh yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi sederhana diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.

F. Persentase pengaruh yang signifikan antara Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah di edarkan pada Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Ar-ranry Banda Aceh, telah diuji dengan menggunakan program SPSS versi 20 bahwa besarnya pengaruh yang signifikan antara Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh sebesar 62,2%. Hal ini terbukti bahwa nilai R square 0,602, artinya variabel Dependent dipegaruhi oleh variabel Idependent sebesar 60,2 %, dan sisanya 39,8 % di pengaruhi oleh factor-faktor yang lain yang tidak diteliti oleh peneliti.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Adanya Pagaruh Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh Hal ini dibuktikan dengan jumlah penilanyan yang diberikan Mahasiswa Fakultas Dakwah (Responden) yang aktif Tahun Akademik 2020/2021. Dan berdasarkan hasil regresi yang telah di uji menunjukkan nilai thitung > ttabel, dimana nilai signifikansi thitung 12,178 sedangkan nilai ttabel 1,984, hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan H1 diterima, artinya terdapat pengaruh Pagaruh Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah
2. Berdasarkan sumbangan pengaruh (R square) yang di berikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), menunjukkan besarnya Pagaruh Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-ranry Banda Aceh, adalah 60,2% adapun nilai R sebesar 0,776.

5.1 Saran

1. kepada pihak prodi Manajemen Dakwah agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan siakad serta memperbaiki kendala-kendala dalam siakad supaya mahasiswa lebih mudah dalam menggunakan siakad secara efektif dan efisien.
2. kepada uin Ar-raniry agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan siakad serta memperbaiki kendala-kendala dalam siakad dan juga melakukan inovasi di bidang teknologi supaya mahasiswa lebih mudah dalam menggunakan siakad secara efektif dan efisien dalam rangka menunjang perkuliahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Ndori. *Pengaruh Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang* .Vol. XIII No.2 maret 2015.
- Yandianto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*”, Bandung: M2S, 2001.
- Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Rudini, A. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIATerhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis. Jakarta: 2015.
- DeLone, W. H dan McLean, E.R. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. Information System Research.Vol. 3 No. 1 (Maret).Washington Proquest Company.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. *Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable*. Information Systems Research.
- Rika Mayasari,”Analisis Pengaruh Kualitas”.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2010.)
- Tim Penyusun. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2010. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Jurnal of Marketing.
- Munir. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- [Http://seputarpengertian.blogspot.com/2019/05/pengertian-pelayanan-serta-bentuk-dan-dasar.html](http://seputarpengertian.blogspot.com/2019/05/pengertian-pelayanan-serta-bentuk-dan-dasar.html)
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Jogjakarta: ANDI, 2014)
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016.
- Husni, *Pemograman Data Base Berbasis Web*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007).
- Yulfiana, *Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa*, (Makassar:Uin Auddin Makassar,2016).

B. C. Hidayanto dkk, *Pembuatan Standard Operating Procedure Perawatan Sistem Informasi Manajemen Institut Teknologi Sepuluh Nopember*,”SISFO:2017.

Anisah Herdiyanti et al. *Pembuatan Standard Operating Procedure Pengembangan Sistem Informasi Manajemen: Studi Kasus DPTSIITS* Jurnal SISFO: 2017.

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Pustaka Setia, 2015).

Dwiastuti, dkk. *Ilmu Perilaku Konsumen*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012).

Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc.

Giese, J. & Cote J.A. 2000. *Defining Consumer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review* . Hal.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta.

Yulfiana,”Pengaruh Implementasi.

Meha, R.H, *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah* Jakarta: 2019.

Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010).

Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*.

Moh Nasir, *Metode Penelitian*.

Ibid. Hal, 137-138.

Sugiyono, Op.Cit.

Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Moderen Penelitian Kuantitatif*. Bandung: alfabeth 2013.

Prof.Dr.Djam'an Satori,M.A,Prof.Dr.Aan Komariah,M.Pd, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* , Bandung : 2017).

Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitati, sebuah pengantar*, Bandung : Alfabeta, 2012.

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat Semarang : Universitas Diponegoro : 2006.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013).

Santoso S, *Buku Latihan SPSS Statistik Paramatik*, Jakarta: Elex Media Komputindo Gramedia, 2000).

Husaini Usman dan R. Purnomo Setiaady Abar, *Pengantar Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara 2000.

Duwi Priyanto, S.E, *SPSS HANDBOOK (Analisis data, olah data dan penyelesaian kasus-kasus statistik)*. Yogyakarta: Mediakom, 2016.

Tulus Winarsunu, *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, Malang: UMM, Press, 2009.

Misbahuddin Iqbal Hasan, *Analisis Data penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bmi Aksara 2013.

Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta, 2004.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Nomor: B.1072/Un.08/FDK/Kp.00.4/3/2020

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 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 Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No. 89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2020, Tanggal 12 November 2019.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Drs. H. Maimun Ibrahim, MA (Sebagai Pembimbing Utama)
- 2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:**
- Nama : Asma Faramida
- NIM/Jurusan : 160403093/Manajemen Dakwah (MD)
- Judul : Pengaruh Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 6 Maret 2020 M
12 Rajab 1441 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan



Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 6 Maret 2021 M

Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian Ilmiah Mahasiswa dari Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah.arraniry.ac.id

Nomor : B.3706/Un.08/FDK.I/PP.00.9/9/2021

Banda Aceh, 20 September 2021

Lamp : -

Hal : *Telah Melakukan Penelitian Ilmiah*

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Sehubungan dengan surat Nomor:B.1665/Un.08/FDK.I/PP.00.9/06/2020, tanggal 26 Juni 2020 tentang Penelitian Ilmiah Mahasiswa atas nama saudara:

Nama /Nim : **Asma Faramida/160403093**

Semester/Jurusan : VIII / MD

Alamat sekarang : Ulee Kareng

telah melakukan penelitian ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul "**Pengaruh Siakad dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry**" Pada Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Wassalam

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

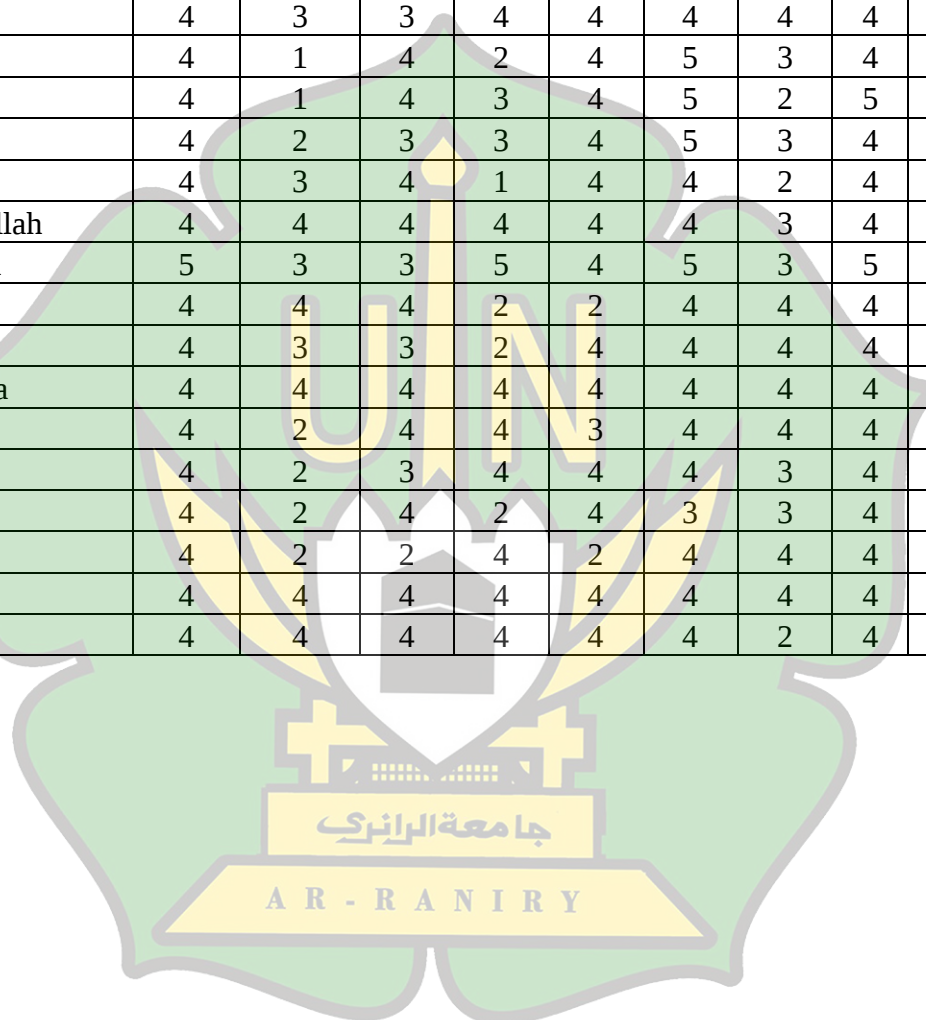


Lampiran 4 Tabulasi Data

NAMA	PELAYANAN SIAKAD (X)					KEPUASAN MAHASISWA (Y)				
	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Sri Mulya	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Razi Arani	4	2	4	5	4	5	3	5	4	5
Via Asrina	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2
Shalahuddin Muslim	5	1	2	3	3	1	2	1	2	4
Suci Nazarni	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4
M. Furqan	4	2	3	4	3	4	5	4	2	5
Mulia Nazila	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
Syauqi Kamal	5	3	4	4	5	4	4	4	1	4
Fanni Maisarah	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
Cut Lia Rosa	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5
Dakia Khatthafullah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Yuniarti Sarah	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
Sunil Munandar	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Elfira Asnah	4	2	3	2	3	4	2	4	3	4
Ammar Restu Fazillah	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
Armiadi	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3
Deni Fatmawati	5	2	4	3	4	5	2	5	3	5
Foza Al Muhib Ys	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4
Mas Dedi	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Ronil Alihandika	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Rizki Mubaraq Alkam	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hadirul ikhsan	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
Rahmad effendi	4	3	1	4	3	4	4	3	5	4
NK. Ali Muchyat syah	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4
Tarmidin	4	3	1	5	4	4	4	4	3	4
Ahmad Almaruzi Lubis	4	3	2	3	2	4	4	4	4	5
M. Nazar hariski	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Giofani Aulia Noviansyah	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Imelda Sari	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Putria Rahmah Nurhakim	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4
Fardinal Irmazil	5	3	3	4	4	4	2	4	4	4
Soleman	5	5	1	5	5	5	5	3	5	1
Aulia Muttaqin	4	4	3	2	2	4	2	4	2	2
Anita Ramadhana	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Shella oetharry gunawan	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4

[illegible]

Husnil Kamal	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Karimuddin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Reza Irhamdi	4	1	3	1	4	4	3	3	2	5
Muhammad Haikal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Zulfajri Elki	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Mella Rifani	4	4	3	4	5	5	2	4	4	5
T fadhil Arafah	3	2	3	4	5	5	2	4	2	4
Yogia Putra	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Fahrijal	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4
Joeliandra Hervija	4	1	4	2	4	5	3	4	3	4
Imra Atul Khaira	4	1	4	3	4	5	2	5	2	5
Ella Wati	4	2	3	3	4	5	3	4	4	4
Muzar	4	3	4	1	4	4	2	4	2	4
Tsalsah Mardhatillah	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
Abdul Rani Rianda	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4
Ahmad gunawan	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4
Bunsu Raina	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4
Irham Andika Putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rahmad Didayat	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4
Nia	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4
Leni Marlita	4	2	4	2	4	3	3	4	3	5
Diana Kusumawati	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4
Ardiansyah Pinem	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Wilda Marlisa	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4



Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS versi 21

Karakteristik Responden

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	63	63.0	63.0	63.0
	Perempuan	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	3	3.0	3.0	3.0
	19	7	7.0	7.0	10.0
	20	24	24.0	24.0	34.0
	21	22	22.0	22.0	56.0
	22	30	30.0	30.0	86.0
	23	7	7.0	7.0	93.0
	24	5	5.0	5.0	98.0
	25	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

StatusPerkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Kawin	100	100.0	100.0	100.0

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	64	64.0	64.0	64.0
	MAN	30	30.0	30.0	94.0
	SMK	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 999.000	74	74.0	74.0	74.0
	Rp 1.000.000 - 2.499.000	23	23.0	23.0	97.0
	Rp 2.500.000 - 3.499.000	2	2.0	2.0	99.0
	> Rp 3.500.000	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PenggunaanSiakad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2 Kali	11	11.0	11.0	11.0
	4 Kali	16	16.0	16.0	27.0
	6 Kali	13	13.0	13.0	40.0
	> 6 Kali	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TahunMasuk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2013 - 2015	11	11.0	11.0	11.0
	2016	34	34.0	34.0	45.0
	2017	23	23.0	23.0	68.0
	2018	18	18.0	18.0	86.0
	2019	13	13.0	13.0	99.0
	2020	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	2	2.0	2.0	11.0
	KS	7	7.0	7.0	18.0
	S	66	66.0	66.0	84.0
	SS	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	19	19.0	19.0	28.0
	KS	40	40.0	40.0	68.0
	S	25	25.0	25.0	93.0
	SS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	12	12.0	12.0	12.0
	TS	13	13.0	13.0	25.0
	KS	32	32.0	32.0	57.0
	S	37	37.0	37.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	7.0	7.0	7.0
	TS	9	9.0	9.0	16.0
	KS	20	20.0	20.0	36.0
	S	50	50.0	50.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	10	10.0	10.0	18.0
	KS	21	21.0	21.0	39.0
	S	54	54.0	54.0	93.0
	SS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	1	1.0	1.0	7.0
	KS	10	10.0	10.0	17.0
	S	66	66.0	66.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	14	14.0	14.0	20.0
	KS	30	30.0	30.0	50.0
	S	40	40.0	40.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	1	1.0	1.0	9.0
	KS	13	13.0	13.0	22.0
	S	65	65.0	65.0	87.0
	SS	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	12	12.0	12.0	20.0
	KS	26	26.0	26.0	46.0
	S	40	40.0	40.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	3	3.0	3.0	11.0
	KS	8	8.0	8.0	19.0
	S	60	60.0	60.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X.1	100	1.00	5.00	3.7800	1.04040
X.2	100	1.00	5.00	3.0200	1.04427
X.3	100	1.00	5.00	3.1200	1.10353
X.4	100	1.00	5.00	3.5500	1.06719
X.5	100	1.00	5.00	3.4200	1.03651
Y.1	100	1.00	5.00	3.8700	.91734
Y.2	100	1.00	5.00	3.3400	1.03690
Y.3	100	1.00	5.00	3.7400	.98083
Y.4	100	1.00	5.00	3.4000	1.11916
Y.5	100	1.00	5.00	3.8300	1.05462
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X	100	1.00	5.00	3.3780	.75633
Y	100	1.00	5.00	3.6360	.77035
Valid N (listwise)	100				

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.760	5
------	---

X

A R - R A N I R Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.808	5
------	---

Y

Uji Validitas ($R_{hitung} > R_{tabel}$) R_{tabel} 0,1966

Correlations

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X
X.1	Pearson Correlation	1	.320**	.437**	.374**	.527**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.320**	1	.296**	.479**	.356**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.437**	.296**	1	.149	.609**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.138	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.4	Pearson Correlation	.374**	.479**	.149	1	.346**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.138		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.5	Pearson Correlation	.527**	.356**	.609**	.346**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.741**	.683**	.703**	.656**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

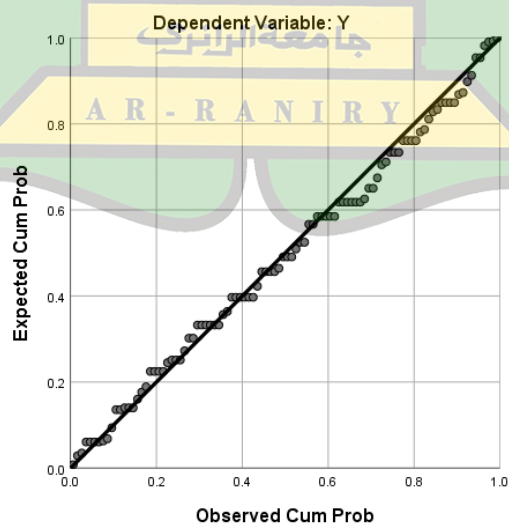
Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.259**	.759**	.435**	.478**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.259**	1	.296**	.534**	.340**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.009		.003	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.759**	.296**	1	.510**	.670**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.435**	.534**	.510**	1	.349**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.478**	.340**	.670**	.349**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.759**	.655**	.847**	.763**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.48590890
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.043
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

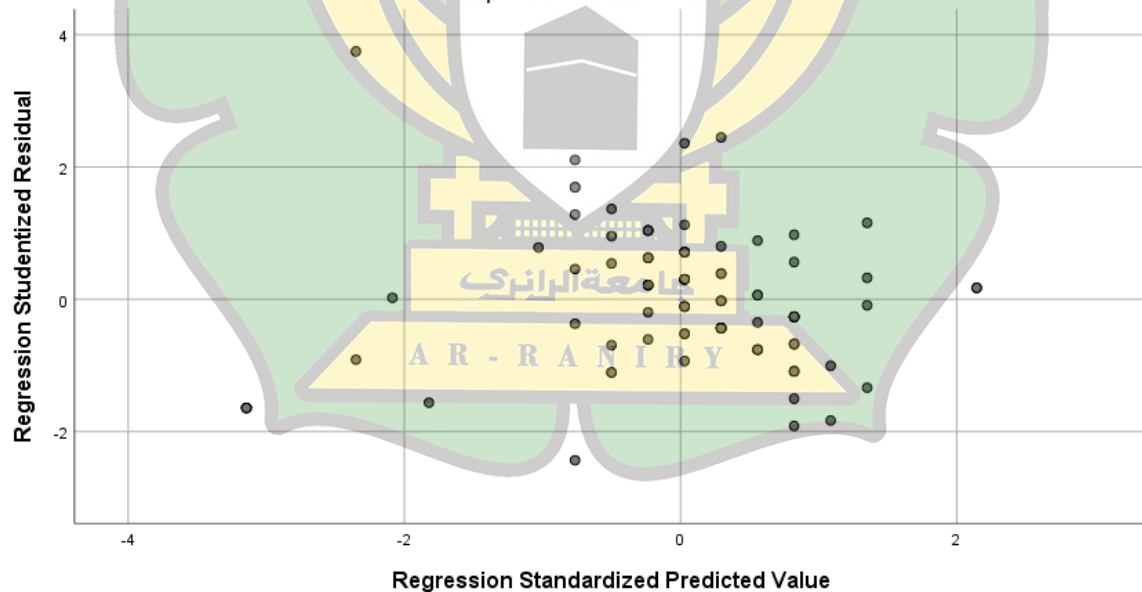
d. This is a lower bound of the true significance.

sig 0,2 > 0,05

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Y



Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.602	.598	.48838

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Rsquare 60,2%

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.376	1	35.376	148.316	.000 ^b
	Residual	23.375	98	.239		
	Total	58.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Sig 0,000<0,05

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.966	.225		4.302	.000
	X	.790	.065	.776	12.178	.000

a. Dependent Variable: Y

Sig 0,000<0,005

$$Y = 0,966 + 0,790 X + e$$

UJI LINIERITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	43.278	14	3.091	16.983	.000
		Linearity	35.376	1	35.376	194.343	.000
		Deviation from Linearity	7.902	13	.608	3.339	.000
	Within Groups		15.472	85	.182		
	Total		58.750	99			

NILAI SIG LINEARITY $0,000 < 0,05$



Lampiran 6 Tabel t dan Tabel F



Lampiran 7 Jumlah Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Pada Tahun Akademik 2019/2020

NO	PRODI MANAJEMEN DAKAWAH			JUMLAH
	TAHUN MASUK	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1.	2013	8	2	8
2.	2014	8	8	16
3.	2015	16	2	18
4.	2015	39	24	63
5.	2017	49	35	84
6.	2018	46	35	81
7.	2019	50	30	80
8.	2020	34	39	73
Total		250	175	425

Lampiran 8 Jumlah Populasi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Pada Tahun Akademik 2019/2020

NO	PRODI MANAJEMEN DAKAWAH			JUMLAH
	TAHUN MASUK	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1.	2013	8	2	8
2.	2014	8	8	16
3.	2015	16	2	18
4.	2015	39	24	63
5.	2017	49	35	84
6.	2018	46	35	81
7.	2019	50	30	80
8.	2020	34	39	73
Total		250	175	425

Lampiran 9 Jumlah Sampel Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Pada Tahun Akademik 2019/2020

NO	PRODI MANAJEMEN DAKWAH		JUMLAH
	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
	63	37	100



LAMPIRAN 10 DAFTAR MAHASISWA MANAJEMEN DAKWAH TAHUN AKADEMIK
2020-2021

1	140403014	KHAIRUL RIVALDI	L	2014
2	140403041	IRHAMNAS SHOLIHIN	L	2014
3	140403052	WARUSUKNI	P	2014
4	140403067	KARIMUDDIN	L	2014
5	140403071	REDI SAPUTRA	L	2014
6	140403074	BASIR ALBOUNI	L	2014
7	140403078	YARLI WISMA SALNA	L	2014
8	140403082	SITI ROHIMAH	P	2014
9	140403088	ERNALISA	P	2014
10	140403089	DASTURAYANDI SYAPUTRA	L	2014
11	140403094	MELAWATI	P	2014
12	140403099	HUSNITA	P	2014
13	140403104	IDA MAILIS	P	2014
14	140403109	RAHMAYANA	P	2014
15	140403128	RAHMANIZAR RIZWAN	L	2014
16	140403150	NURUL WAHIDA	P	2014
17	150403002	RINAL KHATAMI	L	2015
18	150403018	M.ALI MUSA	L	2015
19	150403021	MULIA NANDAR	L	2015
20	150403022	HANIF SAPUTRA	L	2015
21	150403029	SALMIDA	P	2015
22	150403033	YUSWARDI CRYZIA RANGGA	L	2015
23	150403034	ACHMAD MUHAJIR	L	2015
24	150403040	DIRJA SAPUTRA	L	2015
25	150403050	HILMINAYANTI	P	2015
26	150403059	M. SYAHRI RIZA	L	2015
27	150403064	RAHMAT BULQAINI	L	2015
28	150403066	RAZI ARANI	L	2015
29	150403068	JERI PRANANDA	L	2015
30	150403074	ANDIKA SYAHPUTRA	L	2015
31	150403075	MASKUR	L	2015
32	150403076	SAID WILDAN ANWAR	L	2015
33	150403078	ZULFADLI	L	2015
34	150403089	MOHD IZWAN	L	2015
35	160403007	Mar`atus Shaleha	L	2016
36	160403010	Ammar Restu Fazillah	L	2016
37	160403011	SAUMI RAHMADAYANI	P	2016
38	160403012	RISNA MAULIDA	P	2016

39	160403013	GUNAWAN	L	2016
40	160403016	Rizki Fonna	L	2016
41	160403018	Giofani Aulia Noviansyah	L	2016
42	160403025	YUNIARTI SARAH	L	2016
43	160403028	MUHAMMAD NAZAR HARISKI	L	2016
44	160403030	DENI FATMAWATI	P	2016
45	160403031	ELA YUNITA	P	2016
46	160403032	Sy Sausan Munira	P	2016
47	160403034	NAILI MURAFFIL	L	2016
48	160403035	ELFI USFITA	P	2016
49	160403036	FOZA ALMUNIB YS	L	2016
50	160403037	CUT ALWI SAPUTRA	L	2016
51	160403038	HUSNUL HAMDIL S	L	2016
52	160403040	NORA USRINA	P	2016
53	160403041	MIRA ZULITA	P	2016
54	160403042	FAISAL AZMI	L	2016
55	160403044	IMELDA SARI	P	2016
56	160403046	MAS DEDI	L	2016
57	160403048	SHALAHUDDIN MUSLIM	L	2016
58	160403049	NK. ALI MUCHAYAT SYAH	L	2016
59	160403052	MUHAMMAD HAIQAL	L	2016
60	160403053	Fardinal Irmazil	L	2016
61	160403054	RAHMAD EFENDI	L	2016
62	160403055	Ravi Mahdevan	L	2016
63	160403057	RAHMAD MULKI	L	2016
64	160403059	ANITA RAMADHANA	P	2016
65	160403064	RIZKI MUBARAK ALKAM	L	2016
66	160403065	M.MUZHAR EFENDI	L	2016
67	160403066	HASNINA	P	2016
68	160403067	suci nazarni	P	2016
69	160403068	SAFRAH MURAHNA	P	2016
70	160403069	Via Asrina	P	2016
71	160403070	Nur Afsah	P	2016
72	160403072	DELI SUANDRA	L	2016
73	160403073	Putri Rahmah Nurhakim	P	2016
74	160403074	HADIRUL IKHSAN	L	2016
75	160403075	TARMIDIN	L	2016
76	160403076	ULVA YUKMALITA	P	2016
77	160403077	AKLIMA	L	2016
78	160403078	OKA SELA ELFIANA	P	2016
79	160403079	Ahmad Darmansyah	L	2016

80	160403080	RONI	L	2016
81	160403083	RISKI MUSTAQIM	L	2016
82	160403085	Fahrul Reza	L	2016
83	160403087	SUNIL MUNANDAR	L	2016
84	160403088	SRI MULYATI	P	2016
85	160403089	Maya Geubrina	P	2016
86	160403090	TR IDRIS	L	2016
87	160403092	Mulia Nazila	P	2016
88	160403093	ASMA FARAMIDA	P	2016
89	160403101	AHMAD ALMARUZI LUBIS	L	2016
90	160403102	Mahlil	L	2016
91	160403103	T.WAHYUDI	L	2016
92	160403104	CUT LIA ROSA	P	2016
93	160403105	ANDI ARASASTA	L	2016
94	160403106	Ronil Alihandika	L	2016
95	160403107	RINU BUDIARA	L	2016
96	160403111	Armiadi	L	2016
97	160403115	MUZHAFAR SYAH	L	2016
98	170403001	AMNA FARIDA	P	2017
99	170403003	TASYA AINAN SALSABILA	P	2017
100	170403004	ABDUL RAHMAN	L	2017
101	170403005	FIRDAUS	L	2017
102	170403006	SOLEMAN	L	2017
103	170403007	SUPRI ANDI	L	2017
104	170403008	REZA RIZKY WAHYUDI	L	2017
105	170403009	YASAN DAUD	L	2017
106	170403010	RAHMAT HIDAYAD	L	2017
107	170403011	SAED REZA YUSLIADI	L	2017
108	170403012	MITRA YUANDA	L	2017
109	170403013	WAHYUNI HIDAYA TULLAH	L	2017
110	170403014	ULFI RAHMAYUNI	P	2017
111	170403015	MUHAMMAD FURQAN MD	L	2017
112	170403016	NISA USALIMAH	P	2017
113	170403017	DANDI WAHYUDI	L	2017
114	170403018	M. FAHRUL ROZI	L	2017
115	170403019	DZAKY MURTADHA DAWUD	L	2017
116	170403020	MUHAMMAD ANDRA AZHARI	L	2017
117	170403021	KELVIN	L	2017
118	170403022	RADUWAN GAYO	L	2017
119	170403023	M AKBAR IKRAMULLAH	L	2017
120	170403024	RESSA RAHMADANI	P	2017

121	170403026	SURIATI N	P	2017
122	170403027	SILKA ANNURI	P	2017
123	170403028	RIZWAN	L	2017
124	170403029	MELLA RIFANI	P	2017
125	170403030	RAHMAD SAIFUL	L	2017
126	170403031	NAURAH NADHIFAH	P	2017
127	170403032	AL MUQHIRAH	L	2017
128	170403033	AMSARI	L	2017
129	170403035	CUT RIDHA RIZKINA	P	2017
130	170403036	ELSA NABILA	P	2017
131	170403037	ELFIRA ASNAH	P	2017
132	170403038	DARTO	L	2017
133	170403039	AKMALIA	P	2017
134	170403040	MUHAMMAD SYAHROL HADY	L	2017
135	170403041	NIA NIATI	P	2017
136	170403042	ZULKRIFFAN	L	2017
137	170403043	SAFNA AULIANA PUTRI	P	2017
138	170403044	SANTIA	P	2017
139	170403045	BUKHARI MUSLIM	L	2017
140	170403046	RAHMI	P	2017
141	170403047	AMAR ALFARIZI	L	2017
142	170403048	RISFATON MUNAWARAH	P	2017
143	170403050	MELLY TASLIMA JS	P	2017
144	170403051	MAHARDIKA RIZKI	L	2017
145	170403052	EKA SAFRIANA	P	2017
146	170403054	SARENA	P	2017
147	170403055	JAUZI AHLA	L	2017
148	170403056	ANSARULLAH	L	2017
149	170403057	RUSNA	P	2017
150	170403058	KHAIRUDDIN	L	2017
151	170403060	DENI SAPUTRA	L	2017
152	170403061	MALAZI IRHAM	L	2017
153	170403062	KAREZA ANSARESTU	L	2017
154	170403065	RIZKI ANANDA	L	2017
155	170403066	MONALISA	P	2017
156	170403067	YUDI ARIE MAULANA	L	2017
157	170403068	WILDA MARLISA	P	2017
158	170403069	T. M. ARIQ	L	2017
159	170403070	PRIYOGA ZIRDA	L	2017
160	170403071	SURYADI	L	2017
161	170403072	AHMAD MUHAZIR	L	2017

162	170403073	MURTAZA	L	2017
163	170403074	IKRAMULLAH FAJAR	L	2017
164	170403075	DEDI MUSTADAR	L	2017
165	170403076	KHAIRUNNISA	P	2017
166	170403078	FERIDINATA	L	2017
167	170403079	MHD HOESNI NOER	L	2017
168	170403080	T FADHIL ARAFAH	L	2017
169	170403081	PUTRI ULLYANA	P	2017
170	170403082	NURUL FAUZA	P	2017
171	170403083	WULANDARI	P	2017
172	170403084	TASYA MUHARRAMAH	P	2017
173	170403085	MAKHFIRAH	P	2017
174	170403086	NONI PERMATA SARI	P	2017
175	170403087	ZULFAJRI ERKI	L	2017
176	170403088	MAULIDA	P	2017
177	170403090	WAHYU ILAHI	L	2017
178	170403091	M.RIZKY RAMADHAN	L	2017
179	170403092	TYA MASLINDA	P	2017
180	170403093	SRI YULANDARI	P	2017
181	170403095	NURUL DANIA RAHMA	P	2017
182	180403001	TSAL TSAH MARDHATILLAH	P	2018
183	180403002	BUNSU RAINA	P	2018
184	180403003	ELAWATI	P	2018
185	180403004	MUHAMMAD KHALIL DOVA	L	2018
186	180403005	FAHMU RIZKI	P	2018
187	180403007	SHELLA OETHARRY GUNAWAN	P	2018
188	180403008	VITA YURISKA	P	2018
189	180403009	IKHWAN JAMIL	L	2018
190	180403010	REZA ILHAMDI	L	2018
191	180403011	MUHAMMAD ALGHIFARI	L	2018
192	180403012	ALVIN GUNAWAN PASI	L	2018
193	180403013	M. ARIEF SYAHPUTRA	L	2018
194	180403014	NANDO MAHARA	L	2018
195	180403015	M. AMBIA	L	2018
196	180403016	NORI ANTIN ARA	P	2018
197	180403017	IMRA ATUL KHAIRA	P	2018
198	180403019	IKA YUSLIANA	P	2018
199	180403020	NURAMELIA PUTRI	P	2018
200	180403021	ANDRA FAHREZA	L	2018
201	180403022	AINUL AJA HAYATI	P	2018

202	180403023	MAYA SOFA	P	2018
203	180403024	JASWANDI	L	2018
204	180403025	FADHLIAN SYAH	L	2018
205	180403026	LENI MARLITA	P	2018
206	180403027	ISLAHUDDIN	L	2018
207	180403028	SU'AIBATUL ASLAMIAH	P	2018
208	180403029	ABDUL RANI RIANDA	L	2018
209	180403030	EKA ANDREANI	P	2018
210	180403032	SAHLIANS	L	2018
211	180403033	DAKIA KHATTHAFULLAH	L	2018
212	180403034	RINI PRIMADIAN PUTRI	P	2018
213	180403036	SAFTURI	L	2018
214	180403037	RIYANTI	P	2018
215	180403038	FIJRIYAH KHASANAH	P	2018
216	180403039	NURISMI	P	2018
217	180403040	SARI NURHAJIJAH	P	2018
218	180403041	DARMA YUNANDA	L	2018
219	180403042	JON MONERA	L	2018
220	180403043	MUHAMMAD AKMAL	L	2018
221	180403044	INDAH MAULIDA AZHARI	P	2018
222	180403045	SAFRIZA ARDI	L	2018
223	180403047	ALMIF TAHUL RIZKI	L	2018
224	180403048	NUR SALEHA	P	2018
225	180403049	Muhammad Humam Abrar	L	2018
226	180403050	FATHURRAHMAN SALEH	L	2018
227	180403051	YENI SILVIA AFRIANI	P	2018
228	180403052	MUHAMMAD RYANZA NAZRUD	L	2018
229	180403053	RAHMAD ANANDA	L	2018
230	180403054	Asyona bina yobira	P	2018
231	180403055	Muhammad iqbal	L	2018
232	180403056	Saras satri	P	2018
233	180403057	Putra Maulana	L	2018
234	180403058	Sara Mutia	P	2018
235	180403059	HASWADI	L	2018
236	180403060	YASRUT THAIBAH	P	2018
237	180403061	Muzar	L	2018
238	180403062	M.Rizki Andani	L	2018
239	180403063	Zahratin nadira	P	2018
240	180403064	diana kusumawati	P	2018
241	180403065	DJUFRI M. TAQWA	L	2018

242	180403066	Yusrizal	L	2018
243	180403067	Akmal Miranda	L	2018
244	180403068	IRWANDI	L	2018
245	180403069	KHAIRUN NISAK	P	2018
246	180403070	MUTIA USWATUN HASANAH	P	2018
247	180403071	JAMISAH	P	2018
248	180403072	Aulia Muttaqin	L	2018
249	180403073	Irwandi	L	2018
250	180403074	Suci sadiana	P	2018
251	180403075	Ananda Rizki	L	2018
252	180403076	Ana Marlina	P	2018
253	180403077	RAHMAT ANDIKA	L	2018
254	180403078	FEMA FRIYANTI BR GINTING	P	2018
255	180403079	Barulan Pahmi	L	2018
256	180403080	KMS.REIKHAL RAMADHANA	L	2018
257	180403081	Fikra awla	L	2018
258	180403082	Alsifataya	L	2018
259	180403083	M.MAISYAH ALFIANDI	L	2018
260	180403084	MOHD SHARIF ANAS BIN SALLEH	L	2018
261	180403085	JASMAN	L	2018
262	180403086	TRI WAHYUDI	L	2018
263	190403001	IRHAM ANDIKA PUTRA	L	2019
264	190403002	MUHAMMAD ARIEF	L	2019
265	190403003	WAHYU SUJANA	L	2019
266	190403004	TEGUH DIANSYAH MUDAWALI TANJUNG	L	2019
267	190403005	DWI ANJAS PRATIWI	P	2019
268	190403006	FEBRIANTI	P	2019
269	190403007	IWAN TONA HALID	L	2019
270	190403008	JAMILAHANI	P	2019
271	190403009	VIONA DIRA SATRIA	P	2019
272	190403010	MUHAMMAD GHIFARI AZWAR	L	2019
273	190403011	SELVIA NOLA	P	2019
274	190403012	AIZZATUL MISLAYNA	P	2019
275	190403013	SUFRIJAR	L	2019
276	190403014	M. SYAHROL	L	2019
277	190403015	HARI MAULANA HAZIL	L	2019
278	190403016	MUHAMMAD FATHUR RAHMAN	L	2019
279	190403017	EVA ZULFIA MISNA	P	2019

280	190403018	MUHAMMAD AKBAR	L	2019
281	190403019	RADJA NATUWAH	L	2019
282	190403020	HAFIZH SYAWAL	L	2019
283	190403021	ERWINSYAH FITRA	L	2019
284	190403022	FITRI ARDILA	P	2019
285	190403023	RAHMAD HIDAYAT SYAH	L	2019
286	190403024	ALI AKBAR	L	2019
287	190403025	RIZQI AKMARADHANI	L	2019
288	190403026	JUANDA KHAIRI CHANIAGO	L	2019
289	190403027	RIKI FITRA RAJUL	L	2019
290	190403028	NINA WARISMA	P	2019
291	190403029	IKHWANI SYALIA	P	2019
292	190403030	CUT ANGGRU ANGGIRIA AZZAHRA	P	2019
293	190403031	CUT ROSA	P	2019
294	190403032	muhammad akmal karazi	L	2019
295	190403033	ARIS MAHFUD	L	2019
296	190403034	Sabirin	L	2019
297	190403035	Rizky Andrian	L	2019
298	190403036	Rizky aulia rahman	L	2019
299	190403037	Khaidir	L	2019
300	190403038	Eliza	P	2019
301	190403039	Ardiansyah pinem	L	2019
302	190403040	ABDA SYUKRA	L	2019
303	190403041	arnis adi saini	L	2019
304	190403042	ULVIA RAHMI	P	2019
305	190403043	Muhammad Zuhdi	L	2019
306	190403044	Ais Indah Lestari	P	2019
307	190403045	MA`ARIF	L	2019
308	190403046	Farhan agutiara	L	2019
309	190403047	Raudhatul jannah	P	2019
310	190403048	Anita Rahayu	P	2019
311	190403049	NUR LIYANA BINTI CHE MAT RANI	P	2019
312	190403050	Mira Adelia	P	2019
313	190403051	RAHMANUDIN	L	2019
314	190403052	Meri Mahendra	L	2019
315	190403053	Rahmatun Ikramah	P	2019
316	190403054	M. Yasir	L	2019
317	190403055	Rahmat ali	L	2019
318	190403056	Rafita	P	2019
319	190403057	TILA AINI	P	2019

320	190403058	MUNAWIR SAJALI	L	2019
321	190403059	Nurfazrina Br Sihotang	P	2019
322	190403060	T.NISFU ALSYURA	L	2019
323	190403061	Joeliandra hervija	P	2019
324	190403062	RIZKA YUNIDA	P	2019
325	190403063	Muhammad Syawal Alfarazi	L	2019
326	190403064	Alrizka delfiana	P	2019
327	190403065	SYAHRIL KIRAM	L	2019
328	190403066	RAUZATUL MUNAWARAH	P	2019
329	190403067	MOHD RAMDAN BIN NUH	L	2019
330	190403068	NORSAZWANI BINTI BANIYAMI	P	2019
331	190403069	ZAIDAH BINTI ATAN	P	2019
332	190403070	AHMAD GUNAWAN	L	2019
333	190403071	ZAZIRUL AZMI	L	2019
334	190403072	FIQRI HAKIM	L	2019
335	190403073	ABDULLAH AL FAHMI	L	2019
336	190403074	Afdalul Zikri	L	2019
337	190403075	Muhammad Fadhlan Nashiriansyah	L	2019
338	190403076	HARDI YANTI	P	2019
339	190403077	Hafidh Aiman	L	2019
340	190403078	samsirudin	L	2019
341	190403079	Muhammad haikal	L	2019
342	190403080	Yogia putra	L	2019
343	200403001	MULYANTI SAFITRI SIREGAR	P	2020
344	200403002	RAHMAT SYAUQI ZAIDAN HASIBUAN	L	2020
345	200403003	ZHIAUN NAZIRA	P	2020
346	200403004	AHMAD FURQON	L	2020
347	200403005	ULIL AMRI NASUTION	L	2020
348	200403006	LILIS SAPUTRI	P	2020
349	200403007	RATNAYATI	P	2020
350	200403008	MUHAMMAD HANIF	L	2020
351	200403009	RIAN FATHAHUL AHYA	L	2020
352	200403010	SYAWAL AULIA	L	2020
353	200403011	ROUDATUL JANNAH	P	2020
354	200403012	ROHIL ZIKRI	L	2020
355	200403013	MUHAMMAD HAIKAL	L	2020
356	200403014	META WIDARI	P	2020
357	200403015	BAITURRAHMAN	L	2020
358	200403016	ARIANSYAH RAZAK	L	2020
359	200403017	MIFTAHUL JANNAH	P	2020

360	200403018	SYIFA SUNDARIS	P	2020
361	200403019	SRI HAINUN	P	2020
362	200403020	AIDAL RAHMADA FITRI	P	2020
363	200403021	AZHARI	L	2020
364	200403022	LISMA YANTI	P	2020
365	200403023	MUHAMMAD HIFNI	L	2020
366	200403024	FANNI MAISARAH	P	2020
367	200403025	ZONA ALWIDA AWAY	P	2020
368	200403026	CUT TIARA FAHRISA	P	2020
369	200403027	RAHMA MAULA	P	2020
370	200403028	IRFAN MULIANA	L	2020
371	200403029	DWI SARI ANTIKA	P	2020
372	200403030	ANGGA PERDANA	L	2020
373	200403031	FIRAS AL FAIZ	L	2020
374	200403032	ADDARATUL JANNAH	P	2020
375	200403033	ARIEFURRAHMAN M	L	2020
376	200403034	DZIKRA SHAFIYYA	P	2020
377	200403035	AGUNG GHAZI MUDHAFFAR	L	2020
378	200403036	MUHAMMAD EKAL	L	2020
379	200403037	NURUL HASANAH	P	2020
380	200403038	YULINDA	P	2020
381	200403039	RAISYA MAULANI	P	2020
382	200403040	RIZKIAMIRANDA	P	2020
383	200403041	MULIANUR	P	2020
384	200403042	UHTI RAHMANI	P	2020
385	200403043	RAZIAH NUR	P	2020
386	200403044	SITI MAHLIA	P	2020
387	200403045	VEBI ANSALIANI	P	2020
388	200403046	IZZA SALSABILA	P	2020
389	200403047	SALEHA	P	2020
390	200403048	RITA ARIYANDA	P	2020
391	200403049	HASYEMI RAFLI	L	2020
392	200403050	RISJAL ABONI	L	2020
393	200403051	M.ARI MAULANA	L	2020
394	200403052	MUHAMMAD AFDHAL FAHLEVI	L	2020
395	200403053	DIKI MAHENDRA	L	2020
396	200403054	SITI ANISA JUNAIDI	P	2020
397	200403055	MUHAMMAD HARIS HUTAJULU	L	2020
398	200403056	WAHYUDDIN	L	2020
399	200403057	MUHAMMAD MUKHTISAR	L	2020

400	200403058	INSAN MARZUKI	L	2020
401	200403059	IRSANUL HUSNA	L	2020
402	200403060	YULIA NITA	P	2020
403	200403061	RUMAITA	P	2020
404	200403062	MUHAMMAD SYARIF	L	2020
405	200403063	ADE NOVRIYANDI	L	2020
406	200403064	MELINA YECI HANDAYANI	P	2020
407	200403065	ARIFAH	P	2020
408	200403066	NURYANI	P	2020
409	200403067	KHAIRUL AKMANSYAH	L	2020
410	200403068	JUANDA AFIT MAULANA	L	2020
411	200403069	MUHAMMAD ZUHDI	L	2020
412	200403070	CUT ANNISA ULFITRAH	P	2020
413	200403071	MUHAMMAD IRYANDA	L	2020
414	200403072	MS. NURHALISA HAMA	P	2020
415	200403073	MS. LATEEFAH SALEAMAN	P	2020
416	431307299	Khairunnisak	P	2013
417	431307310	Muhammad Iqbal	L	2013
418	431307356	Badrul Muhayat	L	2013
419	431307360	Murjuniansyah	L	2013
420	431307399	Fahrijal	L	2013
421	431307403	Abdullah Patra	L	2013
422	431307412	Desra Fauziah	P	2013
423	431307422	Mukhlas	L	2013
424	431307436	Mr Tarmisi Maroh	L	2013
425	431307437	Mr Riduwan Bono	L	2013

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Kepada Yth,

Saudara/Saudari

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama : **ASMA FARAMIDA**
Nim : **160403093**
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MANAJEMEN DAKWAH”**

Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya. Saya mohon kesedian Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan selengkap-lengkapnyanya dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman selama ini.

Demikian, atas perhatian dan bantuannya Saya ucapkan terima kasih.

Darussalam, 25 Januari 20221

Peneliti,

ASMA FARAMIDA

Hari/Tanggal Survei :

Jam :

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :

2. Jenis Kelamin: ☐ 1. Laki-laki
☐ 2. Perempuan

3. Usia: : Tahun

4. Status Perkawinan: ☐ 1. Belum Menikah
☐ 2. Sudah Menikah

5. Pendidikan Terakhir: ☐ 1. SMA. ☐ 2. MAN
☐ 3. SMK ☐ 4. D-III

9. Pendapatan Perbulan: ☐ 1. Kurang dari Rp.999.000,-
☐ 2. Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.499.999,-
☐ 3. Rp. 2.500.000 ,- s/d Rp. 3.499.999,-
☐ 4. Di atas Rp. 3.500.000,-

10. Penggunaan Perangkat SIAKAD/Semeseter: ☐ 1. Kurang dari 2 (dua) kali
☐ 2. 4 (Empat) kali
☐ 3. 6 (Enam) kali
☐ 4. Diatas 6 (Enam) kali

A R - R A N I R Y

DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (✓) pada salah satu pertanyaan yang Saudara/i pilih.

1) STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2) TS (Tidak Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

3) KS (Kurang Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju.

4) S (Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

5) SS (Sangat Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti,

ASMAFARAMIDA

PENDAPAT RESPONDEN

NO	Pelayanan SIAKAD (Variabel X)	ITEM PERTANYAAN				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Wujud perangkat ICT memiliki peran yang cukup bagi mahasiswa.					
2.	Pengelola sistem informasi akademik tidak dapat diandalkan .					
3.	Petugas merespon keluhan pengguna dengan cepat.					
4.	Informasi yang disampaikan tidak menjamin kepastian waktu.					
5	Pengelola SIAKAD menunjukkan empati terhadap pengguna.					

NO	Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y)	ITEM PERTANYAAN				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Aplikasi SIAKAD menyediakan form content yang dibutuhkan pengguna.					
2.	SIAKAD tidak akurasi sesuai harapan pengguna.					
3.	SIAKAD menyediakan - format yang jelas.					
4.	Petugas helpdesk tidak mampu menyelesaikan permasalahan tepat waktu .					
5	Aplikasi SIAKAD mudah digunakan oleh pengguna.					

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Asma Faramida
2. Tempat / Tgl. Lahir : Ujung Padang/ 06 Oktober 1998 Kecamatan Manggeng, Kabupaten Aceh Barat Daya
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Nim : 160403093
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Desa Ujung Padang
 - a. Kecamatan : Manggeng
 - b. Kabupaten : Aceh Barat Daya
 - c. Propinsi : Aceh
8. No. Telp/Hp : 082156216710

Riwayat Pendidikan

SD/MI..... Tahun Lulus
SMP/MTs Tahun Lulus
SMA/MA Tahun Lulus

Orang Tua/Wali

Nama Ayah : Abdul Rahman P
Nama Ibu : Fitria
Pekerjaan Orang Tua : Petani
Alamat Orang Tua : Desa Ujung Padang, kecamatan Manggeng, Kabupaten Aceh Barat Daya.

Banda Aceh.....2021

A R - R A N I R Y Penelit

(ASMA FARAMIDA)