

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA POLBENG

Nama : Rizky Akbar Fitrianda
NIM : 5604221011
Pembimbing : Ir. Andri Nofiar. AM, S.Kom., M.Kom

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan mahasiswa aktif Politeknik Negeri Bengkalis dan telah menggunakan SIKAD sebagai sarana layanan akademik. Teknik pengambilan sampel menggunakan Proportionate Stratified Random Sampling dengan metode probability sampling sehingga setiap jurusan memiliki peluang yang proporsional untuk menjadi responden penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis pengaruh variabel Kualitas Layanan SIKAD (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan SIKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai kontribusi sebesar 44,4%. Secara spesifik, aspek kualitas layanan yang meliputi kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas usability menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan SIKAD. Sementara itu, aspek kepuasan terhadap kinerja sistem, kualitas informasi yang disajikan, serta layanan pendukung menjadi indikator utama dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Politeknik Negeri Bengkalis dalam meningkatkan kualitas layanan akademik berbasis teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, SIKAD, *WebQual*.

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON POLBENG STUDENT SATISFACTION

Name : Rizky Akbar Fitrianda
NIM : 5604221011
Supervisor : Ir. Andri Nofiar. AM, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the quality of Academic Information System (SIKAD) services on student satisfaction at Bengkalis State Polytechnic. The research method used is quantitative with an associative research approach. Data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents who are active students at Bengkalis State Polytechnic and have used SIKAD as a means of academic services. The sampling technique used Proportionate Stratified Random Sampling with a probability sampling method so that each department has a proportional opportunity to become a research respondent. Data analysis was carried out using simple linear regression to test the hypothesis of the influence of the SIKAD Service Quality variable (X) on Student Satisfaction (Y). The results showed that SIKAD service quality has a positive and significant effect on student satisfaction with a contribution value of 44.4%. Specifically, aspects of service quality including information quality, interaction quality, and usability quality are factors that influence the level of student satisfaction in using SIKAD. Meanwhile, aspects of satisfaction with system performance, the quality of information presented, and supporting services are the main indicators in shaping student satisfaction. The results of this study are expected to be used as evaluation material and input for Bengkalis State Polytechnic in improving the quality of information technology-based academic services to meet student needs and expectations.

Keywords: *Service Quality, SIKAD, Student Satisfaction, WebQual.*