TESIS

ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

(Studi kasus. Mengukur kepuasan penggunaan layanan UNISYS di Universitas Islam Indonesia)

Oleh:

NAMA: ERVIN YULIANITA INDRIYANI

NIM: 06916008

PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018

ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

(Studi kasus. Mengukur kepuasan penggunaan layanan UNISYS di Universitas Islam Indonesia)

Tesis untuk memperoleh Gelar Magister pada Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Oleh:

NAMA: ERVIN YULIANITA INDRIYANI

NIM: 06916008

PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
(Studi kasus. Mengukur kepuasan penggunaan layanan UNISYS di Universitas Islam Indonesia)

TESIS

Disusun Oleh:
Nama : Ervin Yulianita Indriyani
NIM : 06916008

Yogyakarta, 28 Februari 2018

Pembimbing I,

Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

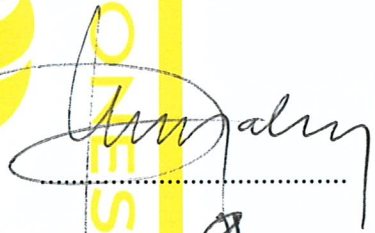
ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
(Studi kasus. Mengukur kepuasan penggunaan layanan UNISYS di Universitas Islam Indonesia)

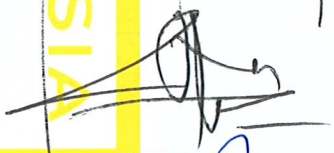
TESIS
Disusun Oleh:

Nama : Ervin Yulianita Indriyani
NIM : 06916008

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji

Yogyakarta, 9 Maret 2018
Tim Penguji

(Dr. R. Teduh Dirgahayu, ST.,M.Sc)
Ketua ..... 

(Dr. Ir. Farham H M Saleh, MSIE.)
Anggota I ..... 

(Ir. Drs. Faisal R M, M.T., Ph.D.)
Anggota II ..... 

Mengetahui,
Ketua Program Pascasarjana
Fakultas Teknologi Industri



Dr. R. Teduh Dirgahayu, ST.,M.Sc
NIP. 985240101

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisi statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Apabila dibutuhkan, penulis juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan ulang materialnya dalam tesis ini.

Yogyakarta, Maret 2018



Ervin Yulianita Indriyani, S.T.

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat menguatkan pada tata kelola, akuntabilitas dan citra publik perusahaan maupun instansi terhadap meningkatnya kinerja sebuah layanan. Hal tersebut sedikit banyak membuat pengelola layanan UNISYS harus kembali melihat pelayanan yang sudah diberikan kepada civitas akademika Universitas Islam Indonesia. UNISYS sebagai portal akademik yang digunakan oleh seluruh civitas akademika UII seharusnya dalam hal ini dapat memberikan sebuah tampilan yang lebih menarik sehingga dapat memberikan dorongan terhadap penggunanya dalam memanfaatkannya.

Salah satu indikator untuk membangun citra yang baik di mata pelanggan khususnya civitas akademika adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan UNISYS.

Dalam penelitian ini, peneliti menggabungkan dua metode, yaitu *servqual* dan *webqual.* Dari dua metode tersebut didapat sebuah kesimpulan bahwa variable yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunana layanan UNISYS adalah *service satisfaction, web satisfaction, tangibles, website design quality,* a*ssurance, information quality, reliability, responsiveness,* dan *usability quality.* Sedangkan variable yang tidak mempengaruhi kepuasan terhadap pengguaan layanan adalah *empathy.*

Kata-kata Kunci : Metode *Servqual,* Metode *Webqual,* Kepuasan Layanan, UII, UNISYS

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI iv
ABSTRAK v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR LAMPIRAN xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 6
2.1. Tinjauan Pustaka 6
2.2. Landasan Teori 8
2.2.1 Tentang UNISYS 8
2.2.2 Kualitas Layanan 8
2.2.3 Metode Servqual 9
2.2.4 Metode Webqual 14
2.2.5 Kerangka Konsep Penelitian 16
2.3. Hipotesis Penelitian 18
BAB III METODE PENELITIAN 19
3.1 Jenis Penelitian 19
3.2 Alur Penelitian 19
3.3 Alat Pengumpul Data Penelitian 21
3.4 Populasi dan Sampel 22
3.5 Definisi Operasional Variabel 24
3.6 Teknik Analisis Data 25
3.6.1 Uji Validitas 25
3.6.2 Uji Reliabilitas 26
BAB IV TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 29

4.1 Analisis Data Demografi 29
4.1.1 Statistik Deskriptif Data Responden 29
4.2 Analisis Data Variabel 30
4.2.1 Analisis Data Variabel *Tangibles* 31
4.2.2 Analisis Data Variabel *Reliability* 31
4.2.3 Analisis Data Variabel *Responsiveness* 32
4.2.4 Analisis Data Variabel *Assurance* 33
4.2.5 Analisis Data Variabel *Empathy* 34
4.2.6 Analisis Data Variabel *Usability Quality* 35
4.2.7 Analisis Data Variabel *Information Quality* 36
4.2.8 Analisis Data Variabel *Website Design Quality* 37
4.2.9 Analisis Data Variabel *Service Satisfaction* 38
4.2.10 Analisis Data Variabel *Web Satisfaction* 39
4.2.11 Analisis Data Variabel *User Satisfaction* 40
4.3 Analisis Data 41
4.3.1 Uji Validitas 41
Keandalan (*Reliability*) 42
Keandalan (*Reliability*) 43
4.3.2 Uji Reliabilitas 45
4.4 Uji Hipotesis 46
4.4.1 Uji Asumsi Klasik 46
4.4.2 Uji Regresi Persamaan I 47
4.4.3 Uji Regresi Persamaan II 54
4.4.4 Uji Regresi Persamaan III 59
BAB V PEMBAHASAN 63
5.1 Kepuasan Terhadap Layanan UNISYS 63
5.2 Kepuasan Terhadap WEB UNISYS 65
5.3 Kepuasan Layanan (*Service Satisfaction)* dan Kepuasan Web (*Web Satisfaction*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna 66
BAB VI KESIMPULAN 67
6.1 Simpulan 67
6.2 Saran 68
DAFTAR PUSTAKA 69
LAMPIRAN 71

A. Kuesioner 71
B. Uji Regresi Persamaan I 77
C. Uji Regresi Persamaan II 83
D. Uji Regresi Persamaan III 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kartesius 13
Gambar 2. 2 Model Kerangka 17
Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian 20
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin 30
Gambar 4. 2 Jenis Pekerjaan 30
Gambar 4. 3 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *Tangibles* 31
Gambar 4. 4 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *Reliability* 32
Gambar 4. 5 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *Responsiveness* 33
Gambar 4. 6 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *Assurance* 34
Gambar 4. 7 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *Emphaty* 35
Gambar 4. 8 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *Usability Quality* 36
Gambar 4. 9 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *Information Quality* 37
Gambar 4. 10 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *Website Design Quality* 38
Gambar 4. 11 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *service satisfaction* 39
Gambar 4. 12 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *Web Satisfaction* 40
Gambar 4. 13 Diagram Jawaban Responden Terhadap Variabel *User Satisfaction* 41
Gambar 4. 14 Hasil Uji Reliabiliti 46
Gambar 4. 15 Hasil Uji Normalitas Regresi Persamaan I 48
Gambar 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Regresi Persamaan I 49
Gambar 4. 17 Hasil Uji Normalitas Regresi Persamaan II 54
Gambar 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Regresi Persamaan II 55
Gambar 4. 19 Hasil Uji Normalitas Regresi Persamaan III 59
Gambar 4. 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas Regresi Persamaan III 60

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil dan Persentase dari Variabel *Tangibles* 31
Tabel 4. 2 Hasil dan Persentase dari Variabel *Reliability* 32
Tabel 4. 3 Hasil dan Persentase dari Variabel *Responsiveness* 33
Tabel 4. 4 Hasil dan Persentase dari Variabel *Assurance* 33
Tabel 4. 5 Hasil dan Persentase dari Variabel *Empathy* 34
Tabel 4. 6 Hasil dan Persentase dari Variabel *Usability Quality* 35
Tabel 4. 7 Hasil dan Persentase dari Variabel *Information Quality* 36
Tabel 4. 8 Hasil dan Persentase dari Variabel *Website Design Quality* 37
Tabel 4. 9 Hasil dan Persentase dari Variabel *service satisfaction* 38
Tabel 4. 10 Hasil dan Persentase dari Variabel *Web Satisfaction* 39
Tabel 4. 11 Hasil dan Persentase dari Variabel *User Satisfaction* 40
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Terhadap Faktor Kepuasan Layanan UNISYS ... 42
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Terhadap Faktor Kepuasan Layanan UNISYS ... 43
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas Regresi Persamaan I 49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Persamaan I 52
Tabel 4. 16 Hasil Uji t Regresi Persamaan I 54
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas Regresi Persamaan II 55
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Persamaan II 57
Tabel 4. 19 Hasil Uji t Regresi Persamaan II 59
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Persamaan III 61
Tabel 4. 21 Hasil Uji t Regresi Persamaan III 62

DAFTAR LAMPIRAN

A. Kuesioner 71
B. Uji Regresi Persamaan I 77
C. Uji Regresi Persamaan II 83
D. Uji Regresi Persamaan III 89