

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN KHS DAN KRS ONLINE
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNISBANK SEMARANG**

Tugas Akhir disusun untuk memenuhi syarat
Mencapai gelar Kesarjanaan Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Program Strata- 1



Oleh :

NILA NAVISATUS SHOLEKHAH

17.01.55.0053

22947

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)
SEMARANG**

2021

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya NILA NAVISATUS SHOLEKHAH, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

ANALISA KUALITAS PELAYANAN KHS DAN KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIS BANK SEMARANG

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.



NILA NAVISATUS
SHOLEKHAH
17.01.55.0053

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas
Akhir Semarang, 07 Juli 2021

Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.MSI
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik. Disertai QRCode untuk validasi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI


Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

ANALISA KUALITAS PELAYANAN KHS DAN KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNISBANK SEMARANG

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 14-07-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 14-07-2021
Yang Menyatakan

(NILA NAVISATUS SHOLEKHAH)
NIM. 17.01.55.0053

SAKSI 1
Tim Penguji



(Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.)

SAKSI 2
Tim Penguji



(SULASTRI, DRA, M.KOM)

SAKSI 3
Tim Penguji



(ENDANG LESTARININGSIH, SE., M.KOM)



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**ANALISA KUALITAS PELAYANAN KHS DAN KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA UNISBANK SEMARANG**

Ditulis oleh
NIM : **17.01.55.0053**
Nama : **NILA NAVISATUS SHOLEKHAH**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Universitas Stikubank
(UNISBANK) Semarang.

Semarang, 02-08-2021
Ketua



(Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.)
NIDN. 0620106502

Sekretaris



(SULASTRI, DRA, M.KOM)
NIDN. 0608126601

Anggota



(ENDANG LESTARININGSIH, SE., M.KOM)
NIDN. 0616126901

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Teknologi Informasi
Dekan



(KRISTOPHORUS HADIONO, Ph.D)
NIDN. 0622027601



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>
1/1

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. Jangan pernah puas dengan apa yang telah kita capai, karena kepuasan akan membuat kemunduran dalam suatu pencapaian.
2. Semangatlah dalam meraih cita-cita untuk mendapatkan keinginan yang sudah kita impikan.

PERSEMBAHAN

- a. Untuk Bapak Kliwon Setya dan Ibu Muawaroh tercinta yang setia dengan do'a untuk anaknya
- b. Untuk adik M. Alfathan Haris tersayang
- c. Untuk semua orang yang sering tanya "kapan wisuda?"

ABSTRAK

ANALISA KUALITAS PELAYANAN KHS DAN KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNISBANK SEMARANG

Oleh :

Nila Navisatus Sholekhah

17.01.55.0053

Kepuasan Mahasiswa adalah suatu bentuk perasaan seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja atau hasil yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan Mahasiswa tinggi apabila nilai yang dirasakan melebihi harapan Mahasiswa. Semakin berkualitas jasa yang diberikan oleh instansi penyelenggara pendidikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa semakin tinggi. Dengan mengetahui bagaimana perasaan mahasiswa mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dapat membuat smartcampus bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitasnya. Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan KHS dan KRS online terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini adalah berbentuk survey, populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Unisbank Semarang minimal semester 3, pengambilan sampel menggunakan teknik secara acak sebanyak 120 responden. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Data diolah menggunakan SPSS 25, dengan model uji t, uji F, dan koefisien determinan (R^2). Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa secara parsial Kualitas layanan KHS berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan KHS dan KRS. Secara parsial variabel kualitas layanan KRS berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan KHS dan KRS. Sedangkan hasil simultan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan KHS dan kualitas layanan berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan layanan KHS dan KRS.

Kata kunci : kualitas layanan KHS, kualitas layanan KRS, kepuasan layanan

ABSTRACT

Student Satisfaction is a form of feeling someone who has experience performance or results that have met his expectations. Student satisfaction is high if the perceived value exceeds student expectations. The higher the quality of services provided by educational institutions, the higher the satisfaction felt by students. By knowing how students feel about the quality of services provided, smartcampus can maintain and improve its quality. The purpose of this study was to analyze the effect of online KHS and KRS service levels on student satisfaction. This research is in the form of a survey, the population in this study are students of the Faculty of Information Technology Unisbank Semarang at least semester 3, sampling using random techniques as many as 120 respondents. Data analysis used multiple linear regression. The data were processed using SPSS 25, with a model of the t test, F test, and determinant coefficient (R^2). This study found that partially KHS service quality has a positive effect on satisfaction with KHS and KRS services. Partially, the KRS service quality variable has a positive effect on KHS and KRS service satisfaction. While the simultaneous results can be concluded that the service quality of KHS and service quality have an effect on the satisfaction of KHS and KRS services together.

Keywords: KHS service quality, KRS service quality, service satisfaction

Pembimbing



Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M.Si.
NIDN. 0620106502

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ANALISA KUALITAS PELAYANAN KHS DAN KRS ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNISBANK SEMARANG”. Tugas akhir disusun untuk memenuhi syarat mencapai gelar Kesarjanaan Komputer pada program studi Sistem Informasi jenjang Program Strata-1 (S1), Fakultas Teknologi informasi, Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari kesulitan dan hambatan. Namun penulis berusaha semaksimal mungkin supaya memberikan yang terbaik. Selama penulisan tugas akhir tidak terlepas dari dukungan, dorongan, nasihat dan doa dari orang tua tercinta yang tidak pernah berhenti mendoakan, memberi semangat dan dukungan sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan hidayah-Nya atas segala nikmat dan kemudahan yang telah diberikan dalam penyusunan tugas akhir
2. Kedua orang tua Bapak Kliwon Setya dan Ibu Muwaroh yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan segalanya buat penulis dengan penuh kasih sayang.
3. Kepada adik tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
4. Kepada Bapak Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
5. Kepada Bapak Kristophorus Hadiono, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
6. Kepada Bapak Arief Jananto, S.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi

7. Kepada Bapak Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M.Si selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Segenap dosen dan Civitas Akademika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
9. Sahabat peneliti Aryati Wulandari, Desy Exasanti, Mulkhan Zaki, Rifky Aditya R. P. dan Carnel Erlangga yang telah memberi semangat, membantu dan memberi dukungan selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman – teman seperjuangan Sistem Informasi Angkatan 2017 yang tidak dapat disebut satu persatu terimakasih atas pertemanan selama masa perkuliahan.
11. Teman – teman Fakultas Teknologi Informasi yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Kesehatan, perlindungan, dan karunia-Nya untuk kebaikan mereka semua yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

Peneliti menyadari bahwa penyajian tugas akhir ini masih belum sempurna, masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk bisa dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya. Penulis berharap tugas akhir ini dapat berguna dan memberi manfaat untuk kita semua.

Wassalamualaikum wr. wb.

Semarang, 30 Juni 2021

Penulis,



Nila Navisatus Sholekhah

17.01.55.0053

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR	2
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	5
ABSTRAK	6
ABSTRACT	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I	
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	
1.2 PERUMUSAN MASALAH	
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	
1.4 METODE PENELITIAN	
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	
BAB II	
2.1 KUALITAS PELAYANAN	
2.2 KHS ONLINE	
2.3 KRS ONLINE	
2.4 KEPUASAN MAHASISWA	
2.5 PENELITIAN TERDAHULU	
2.6 KERANGKA PEMIKIRAN	
2.7 HIPOTESIS PENELITIAN	
BAB III	
3.1 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA	
3.3 VARIABEL PENELITIAN	
3.4 DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONAL VARIABEL	
3.5 SKALA PENGUKURAN VARIABEL	
3.6 POPULASI DAN SAMPEL	

3.6.1	Populasi.....
3.6.2	Sampel
3.7	TEKNIK ANALISA DATA
3.7.1	Analisis Deskriptif
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda
3.8	UJI KUALITAS DATA
3.8.1	Uji validitas.....
3.8.2	Uji Reliabilitas
3.9	UJI ASUMSI KLASIK
3.9.1	Uji Normalitas.....
3.9.2	Uji Multikolinieritas
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas
3.10	UJI HIPOTESIS
3.10.1	Uji Simultan (Uji F).....
3.10.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....
3.10.3	Uji Parsial (Uji t).....
BAB IV
4.1	DESKRIPSI DATA RESPONDEN
4.2	ANALISA HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
4.3	UJI ASUMSI KLASIK
4.4	ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....
4.5	UJI KECOCOKAN MODEL
4.6	UJI HIPOTESIS
4.7	PEMBAHASAN
BAB V
5.1	KESIMPULAN
5.2	SARAN
DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.5.1 Penelitian Terdahulu
Tabel 3.4.1 Definisi dan Oprasional Variabel.....
Tabel 3.5.1 Skala Likert
Tabel 3.10.1 Tingkat Korelasi R
Tabel 4.2.1 Hasil Uji Validitas X1
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Validitas X2.....
Tabel 4.2.3 Hasil Uji Validitas Y
Tabel 4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas X1
Tabel 4.2.5 Hasil Uji Reliabilitas X2
Tabel 4.2.6 Hasil Uji Reliabilitas Y
Tabel 4.3.1 Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas
Tabel 4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Tabel 4.4.1 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....
Tabel 4.5.1 Hasil Uji Simultan (Uji F).....
Tabel 4.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....
Tabel 4.6.1 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 2 Lembar Bimbingan.....	
Lampiran 3 Berita Acara Revisi.....	
Lampiran 4 Surat Keterangan Bebas Pustaka	