

Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Internet UIN Suska Riau Menggunakan Metode SERVQUAL dan CSI

Rian Aulia, Eki Saputra, Tengku Khairil Ahsyar

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. H. R. Soebrantas No.155 KM 18, Kel. Tuah Madani, Kec. Tuah Madani,
Pekanbaru - Riau, 28293, 0761-562223
e-mail: 11753101323@students.uin-suska.ac.id

Submitted Date: June 28th, 2024

Reviewed Date: July 02nd, 2024

Revised Date: July 16th, 2024

Accepted Date: July 24th, 2024

Abstract

The human need for communication and information drives the rapid progress of communication and information facilities. The development of information technology in the current era of globalization is accelerating the progress of learning media. The use of information and communication technology as a learning medium has become a necessity. This research was conducted at the Sultan Syarif Kasim State Islamic University (UIN) Suska Riau which is located in Panam, Jl. HR. Soebrantas KM 15, Simpang Baru. The number of respondents in this study was 100 people. Based on the research conducted, it can be concluded that calculations using the service quality method produce five attribute statements with five internet quality dimensions. From the results obtained, these five dimensions have not been able to satisfy students because the quality value of each dimension is smaller than 1 ($Q \leq 1$). Therefore, improvements are needed by the campus as a recommendation to improve internet quality.

Keywords: Satisfaction Level; Internet Quality; Servqual Method; CSI

Abstrak

Kebutuhan manusia akan komunikasi dan informasi mendorong kemajuan sarana komunikasi dan informasi dengan cepat. Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi saat ini mempercepat kemajuan media pembelajaran. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media pembelajaran sudah menjadi suatu keharusan. Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN) Suska Riau, yang berlokasi di Panam, Jl. HR. Soebrantas KM 15, Simpang Baru. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penghitungan menggunakan metode service quality menghasilkan lima atribut pernyataan dengan lima dimensi kualitas internet. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa dari kelima dimensi tersebut belum memuaskan mahasiswa karena nilai dari kualitas masing-masing dimensinya lebih kecil dari 1 ($Q \leq 1$). Oleh karena itu, diperlukan perbaikan oleh pihak kampus sebagai rekomendasi untuk meningkatkan kualitas internet.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan; Kualitas Internet; Metode Servqual; CSI

1 Pendahuluan

Kebutuhan manusia akan komunikasi dan informasi mendorong kemajuan pesat dalam sarana komunikasi dan informasi. Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi saat ini mempercepat kemajuan media pembelajaran. Penggunaan teknologi

informasi dan komunikasi sebagai media pembelajaran sudah menjadi suatu keharusan. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau merupakan Institut Pendidikan perkuliahan hasil pengembangan atau peningkatan status Pendidikan dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sulthan Syarif



Qasim Pekanbaru (Alifah, Rusgiyono, & Prahutama, 2020). Hadirnya teknologi informasi sangat membantu memudahkan proses dalam memenuhi kebutuhan informasi secara cepat. Jaringan internet sangat penting untuk menjamin pengalaman pengguna yang memuaskan dan produktivitas yang tinggi. Di lingkungan kampus, kualitas jaringan internet juga merupakan faktor krusial bagi mahasiswa dan staf dalam melaksanakan kegiatan akademik, penelitian, dan komunikasi (Anindya & Mindhayani, 2021). Evaluasi terhadap suatu sistem informasi dilakukan untuk meninjau efektivitas kerjanya guna menghindari implementasi yang kurang optimal (Chandra & Novia, 2019). Kepuasan Mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Hanafi, Mansur & Hufron, 2020). Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa, di mana nilai CSI akan memberikan fakultas gambaran tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja kualitas layanan (Rizki et al., 2021). Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menghitung indeks kepuasan mahasiswa. Nilai CSI akan memberikan fakultas gambaran tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan yang diberikan.

2 Tinjauan Literatur

2.1 Evaluasi

Evaluasi terhadap suatu sistem informasi dilakukan untuk meninjau efektivitas kerjanya guna menghindari implementasi yang kurang optimal (Chandra & Novia, 2019).

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna, di mana mahasiswa sebagai pelanggan, adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap layanan dan realitas yang diterima (Hanafi, Mansur & Hufron, 2020).

2.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan

mahasiswa, di mana nilai CSI memberikan fakultas gambaran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan (Rizki et al., 2021). Karena CSI menyediakan data kepuasan pengguna yang jelas, maka indeks kepuasan konsumen sangat berguna untuk keperluan internal suatu lembaga, organisasi, atau perusahaan. Dengan data ini, evaluasi berkala dapat dilakukan untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan pelayanan yang dinilai sebagai nilai tambah oleh pelanggan. Kelebihan metode Customer Satisfaction Index (CSI) terletak pada efisiensinya (Abdirrahman, & Sumiati, 2021), karena selain mengukur kepuasan, metode ini juga memberikan informasi tentang dimensi atau atribut yang memerlukan perbaikan. Metode ini mudah digunakan, sederhana, dan menggunakan skala dengan sensitivitas serta reliabilitas yang cukup tinggi. Langkah-langkah untuk menghitung nilai CSI adalah sebagai berikut:

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). MIS adalah rata-rata skor kepentingan suatu atribut, sedangkan MSS adalah rata-rata skor kepuasan berdasarkan kinerja layanan yang dirasakan oleh pengguna. MIS dan MSS dihitung menggunakan rumus berikut:

$$MIS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \right]$$

Keterangan:

Y_i = Nilai kepentingan atribut y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right]$$

Keterangan:

X_i = Nilai kepentingan atribut x ke i

n = Jumlah responden

2. Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang adalah menghitung persentase nilai MIS untuk setiap indikator terhadap total MIS dari semua indikator.

$$WF = \left[\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right]$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-*i*

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari *i* ke *p*

- Perhitungan Weight Score (WS) atau skor tertimbang dilakukan dengan mengalikan WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$Wsi = WFi \times MSS$$

Keterangan:

WF_i = Faktor tertimbang ke-*z*

- Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\% \right]$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p WSI$ = Total rata-rata kepentingan dari *i* ke *p*

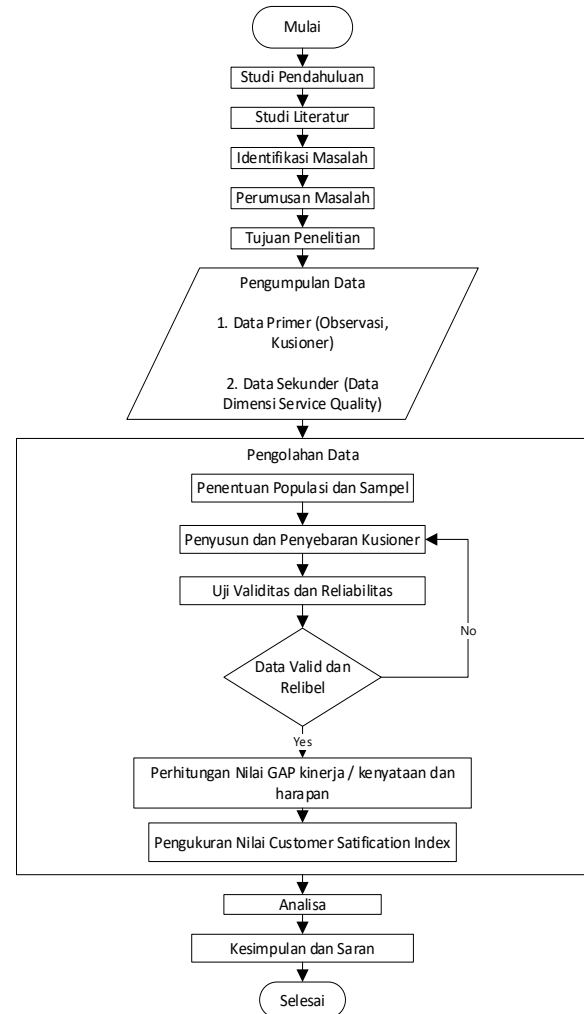
HS = Skala maksimum yang digunakan atau Higest Scale

2.4 Service Quality

Service Quality adalah usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta menyampaikan informasi dengan tepat guna sesuai dengan persepsi konsumen (Tjiptono & Candra, 2017). Menurut Pernyataan dari Parasuraman, Zeithaml, dan lainnya (Sinollah & Masruroh, 2019), Model SERVQUAL yang dikembangkan mencakup lima dimensi, termasuk Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Tangibles (bukti langsung), dan Empathy (empati) (Purba & Sailan, 2020).

3 Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di kampus UIN Suska Riau yang terletak di Panam, JL. HR. Soebrantas KM 15, Simpang baru. Adapun tahapan dan proses disajikan dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 1 Tahapan Penelitian

3.1 Bahan Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner, termasuk kuesioner layanan yang diisi oleh mahasiswa. Data sekunder terdiri dari informasi tambahan yang relevan dengan topik penelitian, yang diperoleh dari berbagai sumber seperti Universitas UIN Suska Riau, buku, jurnal ilmiah, laporan, dan internet.

3.2 Alat Penelitian

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa seperangkat alat komputer, Google Form dan Microsoft Office (Word, Excel).

3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan percakapan terstruktur dan dialog langsung antara peneliti dan narasumber. Dalam pendekatan ini, peneliti menghimpun informasi mengenai layanan internet dari mahasiswa dan karyawan PTIPD dengan tujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang terkait dengan kualitas internet di UIN Suska.
2. Penyebaran kuesioner merupakan cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan untuk dijawab oleh responden yang telah ditentukan. Dalam metode ini, penulis mengajukan pertanyaan kepada mahasiswa UIN Suska Riau tentang masalah yang dihadapi dan langkah-langkah yang telah diambil untuk memahami harapan mereka terhadap layanan perbaikan jaringan internet.
3. Studi pustaka adalah metode pengumpulan data melalui membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian dari sumber pustaka. Dalam pendekatan ini, penulis menghimpun data, teori dasar, serta penelitian sebelumnya dari beberapa sumber seperti buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian ini.

3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menggunakan Skala Likert, di mana data yang digunakan adalah data berjenis ordinal. Data ordinal merupakan jenis data yang mengatur objek dalam tingkatan atau urutan, selain hanya memiliki atribut tertentu. Data ini digunakan untuk menyusun objek dari yang paling rendah hingga yang paling tinggi, atau sebaliknya.

Kala Likert berhubungan dengan pernyataan mengenai sikap seseorang terhadap suatu hal, seperti setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik. Skala ini tidak hanya terbatas pada "setuju" atau "tidak setuju," tetapi juga mencakup berbagai pilihan lainnya.

Dalam penelitian ini, Skala Likert terbagi menjadi empat kategori: Tidak Puas, Cukup Puas, Puas, dan Sangat Puas. Keempat penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut (Rizki et al., 2021):

- A. Bobot dengan nilai 4 artinya Sangat Puas.
- B. Bobot dengan nilai 3 artinya Puas.
- C. Bobot dengan nilai 2 artinya Cukup Puas.
- D. Bobot dengan nilai 1 artinya Tidak Puas.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisa Sistem

Analisis sistem adalah proses memecah sistem informasi lengkap menjadi komponen-komponennya untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi masalah yang ada serta kebutuhan yang diharapkan, sehingga solusi perbaikan dapat diajukan.

1. Tingkat kepentingan atau harapan (importance)

Menilai tingkat kepentingan kualitas internet terhadap tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan skala likert dengan nilai 1 - 4. Dengan skor 1 (Tidak Puas), 2 (Cukup Puas), 3 (Puas) dan 4 (Sangat Puas). Adapun hasil penelitian adalah :

Tabel 1 Tingkat Importance Penilaian Kualitas Internet

Nilai	Keterangan	Total
1	Tidak Puas	43
2	Cukup Puas	34
3	Puas	19
4	Sangat Puas	4

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa tingkat harapan kualitas internet terhadap kepuasan mahasiswa adalah 43 responden tidak puas, 34 responden cukup puas, 19 responden puas dan 4 responden sangat puas. Dengan demikian mayoritas mahasiswa merasa tidak puas dengan kualitas internet UIN Suska Riau.

2. Indikator Service Quality

Indikator untuk menilai kepuasan mahasiswa dan masyarakat umum terhadap layanan akademik di Universitas UIN Suska. Adapun hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2 Indikator Kualitas Internet oleh Mahasiswa

DIMENSI	TP	CP	P	SP	Jumlah
RELIABILITY	9	61	21	9	100
RESPONSIVENESS	29	44	19	8	100
EMPATY	58	24	16	2	100
TANGIBELS	57	24	19	0	100
ASSURANCE	62	18	19	1	100

Berdasarkan Tabel 2 pada dimensi Reability hasil penilaian responden adalah 9 responden tidak puas, 61 responden cukup puas, 21 responden puas dan 9 responden sangat puas. Pada dimensi respondiveness mendapatkan hasil 29 responden tidak puas, 44 responden cukup puas, 19 responden puas dan 8 responden sangat puas. Pada dimensi empaty 58 responden tidak puas, 24 responden cukup puas, 16 responden puas dan 2 responden sangat puas. Pada dimendi tangibels terdapat 5 responden tidak puas, 24 responden cukup puas, 19 responden puas. Sedangkan pada dimesi assurance terdapat 62 responden tidak puas, 18 responden cukup puas, 19 responden puas dan 1 responden sangat puas. untuk menganalisis kualitas internet terhadap kepuasan mahasiswa maka digunakan rumus $Q = P/E$, dimana kualitas internet dikatakan baik apabila nilai $Q > 1$. Pada Tabel 3 merupakan kualitas internet UIN SUSKA RIAU adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Kualitas Tiap Dimensi

DIMENSI	Layanan (P)	Harapan (E)	GAP	Q P/E
RELIABILITY	4,621	7,703	-3,082	0,600
RESPONSIVENESS	6	6,776	-0,776	0,885
EMPATY	8,414	12,082	-3,668	0,696
TANGIBELS	7,601	11,061	-3,460	0,687
ASSURANCE	6,58	7,384	-0,804	0,891

Pada tabel 3 di atas, diperoleh nilai dimensi yang lebih kecil dari 1 ($Q < 1$), yang menunjukkan bahwa tingkat kualitas internet terhadap kepuasan mahasiswa tidak memadai. Pihak kampus perlu meningkatkan kualitas internet, terutama pada aspek ASSURANCE, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas internet di UIN SUSKA RIAU.

3. Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction Index)

Pada penelitian ini, untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa secara komprehensif dengan membuat Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index). Metode ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa dengan memeriksa realitas dari setiap variabel pernyataan kualitas internet. Langkah-langkah untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna

Nilai CSI	Keterangan
0 – 25 %	Kurang
26% - 50%	Cukup
51% - 75%	Baik
76 % - 100%	Sangat Baik
Total	

Hasil perhitungan nilai MIS dan MSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5 rekapitulasi Nilai MIS dan MSS

DIMENSI	Total Nilai Harapan	Nilai MIS	Total Nilai Kepuasan	Nilai MSS
RELIABILITY	314	3,311	145	1,837
RESPONSIVENESS	313	3,281	260	2,713
EMPATY	261	2,724	265	2,765
TANGIBELS	282	3,141	260	2,713
ASSURANCE	420	3,332	178	1,837

Menentukan Nilai Weight Factor Hasil perhitungan nilai WF ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 6. Rekapitulasi Nilai WF

Atribut Pelayanan	WF	MSS	WS
RELIABILITY	0,870%	1,837	0,0047
RESPONSIVENESS	0,075%	2,713	0,0003
EMPATY	0,080%	2,765	0,0003
TANGIBELS	0,085%	2,713	0,0003
ASSURANCE	0,081%	1,837	0,0004
Total			0,0061

Nilai CSI sebesar 0,151% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas internet adalah Puas. Namun, kepuasan tersebut hanya berlaku untuk beberapa atribut, karena masih banyak aspek kualitas internet yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Oleh karena itu, perbaiki dari pihak kampus

diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

4. Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 7. Uji Validitas Kualitas Layanan

No Soal	R hitung	R tabel	Status
RELIABILITY	.681	.178	Valid
RESPONSIVENESS	.793	.178	Valid
EMPATY	.603	.178	Valid
TANGIBELS	.789	.178	Valid
ASSURANCE	.855	.178	Valid

Berdasarkan Tabel 7 di atas, jika nilai r hitung $\geq r$ tabel, kuesioner dianggap valid. Dengan jumlah responden 100 orang, nilai r tabel untuk $df (n-2) = 100 - 2 = 98$ adalah 0,178. Ini berarti bahwa atribut pernyataan valid berdasarkan nilai r hitung yang memenuhi atau melebihi nilai r tabel, sehingga kuesioner dianggap valid.

Tabel 8. Uji Reabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

Dari Tabel 8 di atas, ditemukan bahwa nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,704, yang menunjukkan bahwa indikator pernyataan dalam kuesioner dapat diandalkan (reliable).

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa penggunaan metode kualitas layanan menghasilkan lima atribut pernyataan yang terkait dengan lima dimensi kualitas internet. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas setiap dimensi masih belum memenuhi harapan mahasiswa karena nilainya kurang dari 1 ($Q \leq 1$). Oleh karena itu, diperlukan tindakan perbaikan dari pihak kampus untuk meningkatkan kualitas layanan internet sesuai dengan rekomendasi yang disampaikan.

Referensi

- Abdirrahman, A. W., & Sumiati, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis Swot Di Kafe XZY. *Juminten*, 2(3), 143–154.
- Alifah, U. N., Rusgiyono, A., & Prahutama, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Statistika*, 8(2), 144-151
- Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129-136
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125-139
- Hanafi, R., Mansur, M., & Hufron, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Dan Fasilitas Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(06)..
- Purba, R. P. K., & Sailan, M. Z. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes RI Pangkalpinang*, 8(1), 9-20
- Rizki, M., Almi, A. T., Kusumanto, I., Anwardi, A., & Silvia, S. (2021). Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 18(2), 180-187.
- Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2019). Measurement of Service Quality (Servqual-Parasuraman) in Forming Customer Satisfaction So as to Create Customer Loyalty: Case Study at the Mayang Collection Store, Kepanjen Branch. *Dialektika : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Tjiptono, F. & Candra, G. (2017). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

