

## Abstrak

### PENGUJIAN KEPUASAAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UNIVERSITAS KHAIRUN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*)

Susan<sup>1</sup>, Rosihan, S.T., M.Cs<sup>2</sup>, Achmad Fuad, S.T., M.T.<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik, Universitas Khairun

Jl. Jati Metro, Kota Ternate Selatan

Email: [pti07351411022@gmail.com](mailto:pti07351411022@gmail.com)<sup>1</sup>, [icanunkhair@gmail.com](mailto:icanunkhair@gmail.com)<sup>2</sup>, [ad\\_4ss@yahoo.com](mailto:ad_4ss@yahoo.com).<sup>3</sup>

Sistem informasi akademik merupakan suatu sistem informasi yang dirancang dan dibangun sesuai kebutuhan akan penggunaannya, yang biasa digunakan pada mahasiswa dan dosen, kebutuhan akan informasi sangat membantu para penggunaannya untuk pengurusan akademik seperti KHS, KRS, KKN, hingga pendaftaran WISUDA. dalam menggunakan sistem informasi yang tersedia. penelitian ini adalah membuat pengujian kepuasan pengguna sistem informasi akademik di universitas khairun dengan metode *service quality (servqual)* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MYSQL*, perhitungan metode *servqual*, nilai ekspektasi dan persepsi setiap dimensi menunjukkan besar harapan dari responden terhadap pelayanan simak (sistem informasi akademik) yang diharapkan oleh unit pelayanan di universitas khairun kota ternate. kepuasan tercapai bila pelayanan yang di berikan atau melebihi ekspektasi dalam menggunakan simak, mahasiswa mengisi survey. Berikut pengujian .pada pengguna sistem informasi akademik atau mahasiswa di berikan skor yang terbagi dari 5 dimensi dalam setiap atribut dengan nilai point tiap atribut dengan skor dari hasil survey dari nilai 0-20% sangat tidak memuaskan, 21-40% tidak memuaskan, 41-60% netral, 61-80% memuaskan, 81-100% sangat memuaskan, pada tahap pertama yaitu menentukan nilai bobot tingkat persepsi dan tingkat harapan yang ada untuk pengujian kepuasan pengguna simak sistem informasi akademik dalam menentukan kepuasan mahasiswa mengisi survei sistem informasi akaemik di universitas khairun kota ternate. Dilihat dari nilai tertinggi dan yang paling terendah. dan apa bila hasilnya tertinggi mendapatkan hasil sangat memuaskan, dan dari semua hasil dimensi yang mendapatkan hasil memuaskan adalah dimensi *emphaty* dengan nilai skor tertinggi 61,32%.

**Kata kunci:** Simak, pengujian kepuasan pengguna simak (sistem informasi akademik), *servqual*.

Abstract

TESTING OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM USER SATISFACTION AT KHAIRUN

## UNIVERSITY USING THE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) METHOD

Susan<sup>1</sup>, Rosihan, S.T., M.Cs<sup>2</sup>, Achmad Fuad, S.T., M.T.<sup>3</sup>  
Informatics Engineering Study Program, Faculty of Engineering, Khairun . University  
Jl. Jati Metro, South Ternate City  
Email: pti07351411022@gmail.com<sup>1</sup>, icanunkhair@gmail.com<sup>2</sup>, ad\_4ss@yahoo.com. <sup>3</sup>

The academic information system is an information system that is designed and built according to the needs of its users, which is commonly used by students and lecturers, the need for information is very helpful for its users for academic management such as KHS, KRS, KKN, to WISUDA registration. in using the available information systems. This research is to test the satisfaction of users of academic information systems at Khairun University with the service quality (servqual) method using the PHP and MYSQL programming languages, the calculation of the servqual method, the value of expectations and perceptions of each dimension shows the high expectations of respondents towards Observation service (academic information system) expected by the service unit at Khairun University, Ternate City. Satisfaction is achieved when the service provided or exceeds expectations in using listen, students fill out a survey. The following is a test for users of academic information systems or students who are given a score that is divided into 5 dimensions in each attribute with a point value for each attribute with a score from the survey results from a value of 0-20% very unsatisfactory, 21-40% unsatisfactory, 41- 60% neutral, 61-80% satisfactory, 81-100% very satisfactory, in the first stage, namely determining the value of the perceived level of weight and the level of expectations that exist for testing user satisfaction, refer to the academic information system in determining student satisfaction filling out a survey of academic information systems at universities khairun city of ternate. Judging from the highest and lowest values. and if the result is the highest, the result is very satisfying, and from all the dimensions that get satisfactory results, it is the empathy dimension with the highest score of 61.32%.

Keywords: Listen, user satisfaction test see (academic information system), servqual.