

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin merupakan nama baru dari Institut Agama Islam Negeri Antasari. Awal berdiri IAIN Antasari pada tanggal 20 November 1964. Berdiri IAIN karena adanya kesadaran mengenai pentingnya pendidikan islam yang merupakan kebutuhan masyarakat di Kalimantan Selatan dan harus di atasi secara bersama. (“Sejarah singkat – Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin”).

Rektor pertama dari IAIN Antasari Banjarmasin ialah K.H. Zafri Zamzam, beliau merupakan seorang tokoh daerah di Kalimantan Selatan. Sebelum menjabat sebagai Rektor beliau memimpin Fakultas Publisistik UNISAN (Universitas Islam Antasari).

Saat kepemimpinan K.H. Zafri Zam-zam terdapat 4 Fakultas di IAIN Antasari Banjarmasin yaitu Fakultas Syariah yang berada di Banjarmasin, Fakultas Tarbiyah di Keguruan, Fakultas Tarbiyah di Barabai, dan Fakultas Ulshulluddin di Amuntai.

Berikutnya berdiri fakultas Tarbiyah di Banjarmasin dan cabangnya yang berada di Martapura dan Rantau. Tahun 1970 baru didirikan Fakultas

Dakwah di Banjarmasin. Akhirnya IAIN memiliki 9 Fakultas pada masa kepemimpinan K.H. Zafri Zamzam.

Rektor kedua yaitu H. Mastur Jahri, MA., saat itu semua fakultas tarbiyah disatukan di Banjarmasin. Beliau juga menyatukan fakultas lainnya menjadi satu seperti fakultas syariah dan ushulluddin. Rektor kelima yakni Prof. Drs. K.H. M. Asywadie Syukur, Lc., pada masa beliau tahun 1999 didirikanlah Pascasarjana yang resmi di buka pada 2 Oktober 2000.

Beralihnya IAIN Antasari Banjarmasin menjadi UIN Antasari Banjarmasin berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 2001 pada tanggal 3 April 2017. Rektor pertama UIN Antasari Banjarmasin adalah Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. Sebelumnya juga didirikan Fakultas Ekonomi namun pada saat itu masih menjadi satu dengan Fakultas Syariah atau yang biasa dikenai dengan Fakultas Syariah dan Ekonomi dan Bisnis Islam.

Peralihan status ini menjadikan UIN Antasari Banjarmasin memiliki 5 Fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ushulluddin dan Humaniora, Fakultas Syariah, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta Program Pascasarjana. (“Sejarah UIN Antasari Banjarmasin,”).

2. Visi dan Misi UIN Antasari Banjarmasin

a. Visi

Menjadi Universitas yang unggul dan berakhlak

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang unggul dalam berbagai disiplin ilmu yang terintegrasi dengan kebangsaan, berbasis karakter dan kearifan lokal, serta berwawasan global;
- 2) Mengembangkan riset berbagai disiplin ilmu integratif yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan berdampak terhadap kelestarian alam;
- 3) Mengembangkan pola pengabdian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat;
- 4) Membangun kepercayaan dan kerja sama yang saling menguntungkan dengan lembaga regional, nasional, dan internasional;
- 5) Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen modern dalam rangka mencapai kepuasan Sivitas Akademika dan *Stakeholders*.
Visi, Misi dan Tujuan UIN Antasari, ”).

3. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 388 orang, 388 responden tersebut merupakan hasil dari screening kuesioner yang peneliti sebar ke semua fakultas yang ada di ruang lingkup UIN

Antasari Banjarmasin dan didapatkan hasil 388 responden yang menggunakan Siakad online. Semua responden tersebut adalah mahasiswa Aktif UIN Antasari Banjarmasin. Data dari karakteristik responden dari penelitian ini antara lain fakultas, tahun angkatan dan jenis kelamin. Dari hasil data yang diperoleh dari 388 mahasiswa tersebut dijabarkan pada tabel berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

Tabel 4. 1

Fakultas Responden

Fakultas	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Tarbiyah dan Keguruan	367	94.6%
Ushuluddin dan Humaniora	2	0.5%
Ekonomi dan Bisnis Islam	6	1.5%
Dakwah dan Ilmu Komunikasi	7	1.8%
Syariah	6	1.5%
Total	388	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden pada fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 367 orang dengan persentase 94,6%, fakultas Ushuluddin dan Humaniora sebanyak 2 orang dengan persentase 0,5%, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 6 orang dengan persentase 1,5%, fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebanyak 7 orang dengan persentase 1,8%, dan fakultas Syariah sebanyak 6 orang dengan persentase 1,5%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Tabel 4. 2

Tahun Angkatan Responden

Tahun Angkatan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
2017	3	0.8%
2018	1	0.3%
2019	2	0.5%
2020	123	31.7%
2021	78	20.1%
2022	93	24%
2023	88	22.7%
Total	388	100%

Sumber Data Kuesioner, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa data responden angkatan 2017 berjumlah 3 orang mahasiswa dengan persentase 0,8%, responden angkatan 2018 berjumlah 1 mahasiswa dengan persentase 0,8%, responden angkatan 2019 berjumlah 2 mahasiswa dengan persentase 0,5%, responden angkatan 2020 berjumlah 123 mahasiswa dengan persentase 31,7%, responden angkatan 2021 berjumlah 78 mahasiswa dengan persentase 20,1%, responden, responden angkatan 2022 berjumlah 93 mahasiswa dengan presentase 24%, angkatan 2023 berjumlah 88 mahasiswa dengan presentase 22,7% dari total responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Tabel 4. 3
Gender Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Laki-laki	149	38.4%
perempuan	239	61.6%
Total	388	100%

Sumber Data Kuesioner, 2024

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden pada laki-laki sebanyak 149 orang dengan persentase 38,4% dan jenis kelamin pada responden perempuan sebanyak 239 dengan presentase 61,6% dari total responden.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pada setiap variabel yang diteliti. Berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang telah responden isi selanjutnya dirangkum distribusi frekuensi jawaban responden dari setiap pernyataan masing-masing variabel dalam penelitian ini.

Adapun Distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui pada tabel berikut:

a. Variabel Kualitas Layanan (X)

Frekuensi jawaban responden mengenai variabel kualitas layanan (X) dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4. 4**Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan**

Item	STS		TS		S		SS		TOTAL F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1	15	3.9	14	3.6	166	42.8	193	49.7	388	100
X1.2	12	3.1	17	4.4	184	47.4	175	45.1	388	100
X1.3	18	4.6	11	2.8	171	44.1	188	48.5	388	100
X2.1	15	3.9	14	3.6	181	46.6	178	45.9	388	100
X2.2	17	4.4	12	3.1	173	44.6	186	47.9	388	100
X2.3	14	3.6	15	3.9	181	46.6	178	45.9	388	100
X3.1	19	4.9	10	2.6	188	48.5	171	44.1	388	100
X3.2	13	3.4	16	4.1	194	50.0	165	42.5	388	100
X3.3	19	4.9	10	2.6	151	38.9	208	53.6	388	100
X4.1	18	4.6	11	2.8	185	47.7	174	44.8	388	100
X4.2	18	4.6	11	2.8	170	43.8	189	48.7	388	100
X4.3	14	3.6	15	3.9	173	44.6	186	47.9	388	100

Sumber Data Kuesioner, 2024

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa beberapa pernyataan sebagai berikut:

- 1) Pada item X1.1, sebanyak 15 responden (3,9%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 14 responden (3,6%) memilih jawaban tidak setuju, 166 responden (42,8%) memilih jawaban setuju, 193 responden (49,7%) memilih jawaban sangat setuju.
- 2) Pada item X1.2, sebanyak 12 responden (3,1%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 17 responden (4,4%) memilih jawaban tidak setuju, 184 responden (47,4%) memilih jawaban setuju, 175 responden (45,1%) memilih jawaban sangat setuju.

- 3) Pada item X1.3, sebanyak 18 responden (4,6%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 11 responden (2,8%) memilih jawaban tidak setuju, 171 responden (44,1%) memilih jawaban setuju, 188 responden (48,5%) memilih jawaban sangat setuju.
- 4) Pada item X2.1, sebanyak 15 responden (3,9%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 14 responden (3,6%) memilih jawaban tidak setuju, 181 responden (46,6%) memilih jawaban setuju, 178 responden (45,9%) memilih jawaban sangat setuju.
- 5) Pada item X2.2, sebanyak 17 responden (4,4%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 12 responden (3,1%) memilih jawaban tidak setuju, 173 responden (44,6%) memilih jawaban setuju, 186 responden (47,9%) memilih jawaban sangat setuju.
- 6) Pada item X2.3, sebanyak 14 responden (3,6%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 15 responden (3,9%) memilih jawaban tidak setuju, 181 responden (46,6%) memilih jawaban setuju, 178 responden (45,9%) memilih jawaban sangat setuju.
- 7) Pada item X3.1, sebanyak 19 responden (4,9%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 10 responden (2,6%) memilih jawaban tidak setuju, 188 responden (48,5%) memilih jawaban setuju, 171 responden (44,1%) memilih jawaban sangat setuju.
- 8) Pada item X3.2, sebanyak 13 responden (3,4%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 16 responden (4,1%) memilih jawaban tidak

setuju, 195 responden (50,0%) memilih jawaban setuju, 165 responden (42,5%) memilih jawaban sangat setuju.

9) Pada item X3.3, sebanyak 19 responden (4,9%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 10 responden (2,6%) memilih jawaban tidak setuju, 151 responden (38,9%) memilih jawaban setuju, 208 responden (53,6%) memilih jawaban sangat setuju.

10) Pada item X4.1, sebanyak 18 responden (4,6%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 11 responden (2,8%) memilih jawaban tidak setuju, 185 responden (47,7%) memilih jawaban setuju, 174 responden (44,8%) memilih jawaban sangat setuju.

11) Pada item X4.2, sebanyak 18 responden (4,6%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 11 responden (2,8%) memilih jawaban tidak setuju, 170 responden (43,8%) memilih jawaban setuju, 189 responden (48,7%) memilih jawaban sangat setuju.

12) Pada item X4.3, sebanyak 14 responden (3,6%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 15 responden (3,9%) memilih jawaban tidak setuju, 173 responden (44,6%) memilih jawaban setuju, 186 responden (47,9%) memilih jawaban sangat setuju.

b. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai variabel Kepuasan Pengguna (Y) dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4. 5**Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna**

Item	STS		TS		S		SS		TOTAL F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	17	4.4	12	3.1	173	44.6	186	47.9	388	100
Y2	17	4.4	12	3.1	179	46.1	180	46.4	388	100
Y3	9	2.3	20	5.2	185	47.7	174	44.8	388	100

Sumber Data Kuesioner, 2024

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa beberapa pernyataan sebagai berikut:

- 1) Pada item Y1, sebanyak 17 responden (4,4%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 12 responden (3,1%) memilih jawaban tidak setuju, 173 responden (44,6%) memilih jawaban setuju, 186 responden (47,9%) memilih jawaban sangat setuju.
- 2) Pada item Y2, sebanyak 17 responden (4,4%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 12 responden (3,1%) memilih jawaban tidak setuju, 179 responden (46,1%) memilih jawaban setuju, 180 responden (46,4%) memilih jawaban sangat setuju.
- 3) Pada item Y3, sebanyak 9 responden (2,3%) memilih jawaban sangat tidak setuju, 20 responden (5,2%) memilih jawaban tidak setuju, 185 responden (47,7%) memilih jawaban setuju, 174 responden (44,8%) memilih jawaban sangat setuju.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu instrumen dapat digunakan untuk menguji tingkat kevalidan dari setiap pernyataan pada indikator variabel penelitian. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada 30 responden, pengujian validitas menggunakan tingkat signifikan (α) sebesar 5% atau 0,05. Untuk memperoleh nilai r tabel terlebih dahulu mencari $df = n-2$ dengan signifikansi 0,05.

Dengan menggunakan hasil *screening* mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin sebagai pengguna SIAKAD dengan 30 orang responden sebagai pengguna. Maka nilai r tabel $df = N-2 = 30 - 2 = 28$ sehingga diperoleh r tabel = 0.361. Data dinilai valid apabila nilai r hitung $>$ r table dan nilai signifikan $<$ 0,05.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X1.1	0.776	0.361	Valid
	X1.2	0.733	0.361	Valid
	X1.3	0.768	0.361	Valid
	X2.1	0.769	0.361	Valid
	X2.2	0.776	0.361	Valid
	X2.3	0.731	0.361	Valid
	X3.1	0.771	0.361	Valid
	X3.2	0.723	0.361	Valid
	X3.3	0.790	0.361	Valid
	X4.1	0.765	0.361	Valid
	X4.2	0.775	0.361	Valid
	X4.3	0.751	0.361	Valid
Kepuasan (Y)	Y.1	0.863	0.361	Valid
	Y.2	0.892	0.361	Valid
	Y.3	0.822	0.361	Valid

Sumber Data Kuesioner, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variabel memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel. Hal ini berarti setiap item pernyataan pada kuesioner penelitian ini dapat digunakan sebagai alat ukur kepuasan mahasiswa dalam kualitas layanan Siakad online yang digunakan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi pernyataan yang bisa dikatakan reliabel atau tidak. Untuk mengukur reliabel tidaknya suatu pernyataan ini berpatokan pada *cronbach alpha* > 0,60 maka variabel pada penelitian ini dikatakan reliabel. Berdasarkan hasil perhitungan rumus *cronbach alpha* dengan menggunakan SPSS versi

25, maka diperoleh keputusan koefisien reabilitas dari penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. 7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0.934	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.817	Reliabel

Sumber Data Kuesioner, 2024

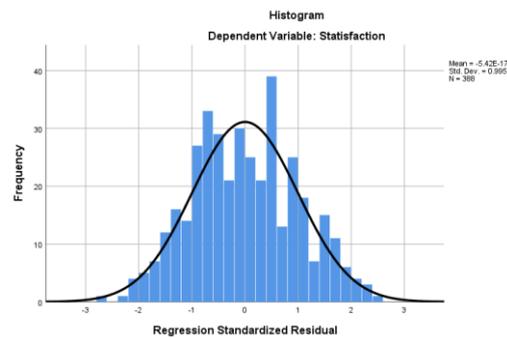
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel pernyataan mempunyai nilai yang bisa dikategorikan reliabilitas adalah dapat diterima karena lebih besar dari nilai *cronbach alpha* 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari analisis data atau bagian dari uji asulmsi klasik. Uji normalitas ini untuk mengetahui apakah data pada penelitian ini terdistribusi normal atau tidak. Dalam pelnelitian ini menggunakan 2 metode diantaranya histogram dan *kolmogorov-smirnov*. Berikut hasil uji normalitas pada pelnelitian ini:

1) Histogram Normalitas



Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas

Dari gambar diatas terlihat dimana histogram tersebut menunjukkan kurva normal berbentuk lonceng sempurna yang artinya data terdistribusi normal.

2) *Kolmogorov-Smirnov*

Untuk memastikan bahwa *Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk memenuhi asumsi normalitas. Dasar pengambilan dikatakan apabila nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* $> 0,05$, maka terdistribusi normal. Dan sebaliknya jika *Asymp. Sig (2-tailed)* $< 0,05$, maka tidak terdistribusi normal.

Tabel 4. 8***Kolmogorov-Smirnov Test***

		Unstandardized Residual
N		388
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98051659
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.027
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076 ^c

Sumber: Data Kuesioner, 2024

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.076 lebih besar dari 0.05. membuktikan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier. Metode pengambilan keputusan untuk uji linieritas yaitu jika signifikansi *Linearity* > 0,05 maka hubungan antara dua variabel tidak linier dan jika signifikansi < 0,05 maka hubungan antara dua variabel dinyatakan linier.

Tabel 4. 9
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	973.951	17	57.291	72.894	.000
		Linearity	891.617	1	891.617	1134.443	.000
		Deviation from Linearity	82.334	16	5.146	6.547	.000
	Within Groups		290.802	370	.786		
	Total		1264.753	387			

Sumber: Data Kuesioner, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai *Linearity* pada variabel (Y) 0.000 lebih kecil dari 0.05. Maka hubungan antara variabel dinyatakan linier.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam variasi (dispersi) antara kelompok-kelompok atau sub-sampel dalam suatu dataset. Heterokedastisitas terjadi ketika varians (dispersi) data tidak konstan di seluruh rentang nilainya.

Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0.05, maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0.05,

maka kesimpulannya terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

	Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		4.687	.000
	Kualitas Layanan	.004	.080	.936

Sumber Data Kuesioner, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk semua variabel diatas dari > 0.05 maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Uji Statistik

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dua atau lebih pada variabel independen terhadap variabel dependent. Berikut hasil uji regresi linear sederhana:

Tabel 4. 11
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.985	.303		3.252	.001
	Kualitas Layanan	.225	.007	.840	30.370	.000

Sumber: Data Kuesioner, 2024

Untuk menentukan persamaan regresi Sederhana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dilakukan analisis koefisien regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0.985 + 0.225 X$$

Dimana:

X = Kualitas Layanan

Y = Kepuasan

Dari persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) a = 0.985 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Kualitas Layanan (X) tidak mengalami perubahan maka nilai konstanta variabel Kepuasan (Y) sebesar 0.985.

- 2) $b_1 = 0.225$ menyatakan nilai variabel Kualitas Layanan (X) bertambah, maka variabel Kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.225.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (T)

Uji parsial atau uji T ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh parsial pada yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y. Pada pengujian ini tingkat signifikansi nya sebesar $\alpha = (5\%)$ dengan $df = n - k - 1$ maka diperoleh nilai T tabel sebesar 1.966. Dengan kriteria pengujian: H_0 ditolak dan H_a ditelrima jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($Sig < 0,05$) H_0 diterima dan H_a ditolak jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ ($Sig > 0,05$).

Tabel 4. 12

Hasil Uji Parsial (T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.985	.303		3.252	.001
	Kualitas Layanan	.225	.007	.840	30.370	.000

Sumber: Data Kuesioner, 2024

Diperoleh nilai Kualitas Layanan (X1) thitung sebesar 30,370. Selanjutnya menentukan tTabel. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha/2 = 0,05 = 0,025$ dengan derajat bebas $N-k-1$ yaitu $388 - 1 - 1 = 386$, maka diperoleh tTabel 1,966. Karena thitung lebih besar daripada ttabel

yaitu $30,370 > 1,966$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0,000 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan.

b. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4. 13

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 ^a	.705	.704	.983

Sumber: Data Kuesioner, 2024

Dari tabel diatas Uji Koefisien Determinasi diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,705 atau $0,705 \times 100 = 70,5\%$ yang memiliki pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 70,5% dan selebihnya 29,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak peneliti teliti seperti variabel kualitas interaksi, kualitas informasi dll.

Tabel 4.14

Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi

Pernyataan	Keterangan
> 4%	Pengaruh Rendah Sekali
5% - 16%	Pengaruh Rendah Tapi Pasti
17% - 49%	Pengaruh Cukup
50% - 81%	Pengaruh Tinggi atau Kuat
> 80%	Pengaruh Tinggi Sekali

C. Pembahasan

Pembahasan berdasarkan hasil penelitian ini menjelaskan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) *Online* terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Pembahasan dari variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian ini berasal dari peristiwa yang berfokus pada kualitas layanan siakad terhadap kepuasan pengguna terhadap mahasiswa. Peneliti memberikan penyelesaian sesuai teori-teori yang dijelaskan oleh para ahli. Penjelasan bahwa kualitas layanan siakad online mempengaruhi kepuasan mahasiswa sepertinya sulit untuk dihindari, selain itu kepuasan mahasiswa sebagai pengguna menjadi bagian penting dalam mempengaruhi kualitas layanan siakad. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba berfokus pada ranah internal sistem informasi akademik dalam aspek yaitu kualitas layanan. Penelitian ini menjadi urgensi kualitas layanan dalam proses layanan akademik online, karena proses terbentuknya tidak terjadi begitu saja, melainkan berasal dari aspek-aspek tertentu seperti keandalan, ketersediaan, empati dan jaminan/keamanan.

Peneliti menjadi tertarik untuk mengetahui apakah berpengaruh kualitas layanan siakad online dengan kepuasan mahasiswa. Setelah melalui berbagai macam tahap, peneliti mendapatkan hasil berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan variabel kualitas layanan siakad online (X) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil regresi bahwa variabel kualitas layanan

dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu ($30,370 > 1,966$) dengan $sig (0,000 < 0,05)$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang berarti kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.13 Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, dengan nilai *R Square* dengan nilai 0,705 atau 70,5% artinya bahwa variabel kualitas layanan *SIKAD Online* memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa sebesar 70,5% sedangkan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Ahmad Ade Irwanda dkk, 2022) dalam penelitiannya diperoleh hasil yaitu kualitas layanan memiliki arah hubungan yang positif, kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik sebagai variabel intervening. kedua variabel yang ia teliti berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Nabila Tsabita dkk, 2023) diperoleh hasil bahwa kualitas layanan *siakad* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Diantara kedua penelitian ini ada kesenjangan hasil pada variabel kualitas layanan. Penelitian yang dilakukan peneliti pun menghasilkan bahwa kualitas layanan *siakad online* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan *Siakad Online*.

Hasil penelitian ini diperkuat kembali dengan teori kotler (2000), Tjiptono menurut kotler Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan. Semakin tingginya kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa dan kualitas playanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat. Sehingga penelitian ini sejalan dengan teori yang ada, dimana kualitas layanan siakad ini memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Sistem informasi akademik dapat dikatakan bahwa pada sistem informasi akademik yang efisien dapat mempermudah mahasiswa dalam memperoleh informasi tentang kebutuhan akademik, jadwal pekuliahan, nilai maupun administrasi yang harus dipenuhinya sebagai mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. SIAKAD Uin Antasari dapat menciptakan sistem informasi akademik yang efektif melalui penyebaran informasi yang cepat diterima oleh mahasiswa. Kemudahan mahasiswa dalam memperoleh informasi akan meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa. Terciptanya kualitas layanan yang prima secara langsung akan berdampak pada kepuasan mahasiswa yang sesuai dengan tujuan UIN Antasari Banjarmasin sebagai institusi pendidikan.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan siakad online dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan kualitas layanan yang disediakan oleh akademik, kualitas layanan yang dimaksud adalah berbagai bentuk layanan yang diperlukan mahasiswa untuk mengikuti studi di UIN Antasari Banjarmasin secara maksimal. Adanya pelayanan yang baik, menjadikan mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan studinya, sehingga dengan pelayanan yang ada kegiatan studi menjadi lancar. Karena inilah maka muncul kepuasan pada mahasiswa atas pelayanan yang tersedia di akademik.