

## ABSTRAK

### **Rifqi Murodi. 21900600, 2021. Hubungan Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan**

Teknologi informasi saat ini semakin dibutuhkan dimasa modern terutama saat pandemi covid-19 sekarang ini yang segalanya serba online. Sistem informasi akademik sukses membuat segala bentuk pembelajaran di jenjang kuliah menjadi lebih mudah, tetapi belum tentu untuk jenjang sekolah. Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bekasi memiliki salah satu madrasah dengan sistem informasi akademik yang baik di jenjang sekolah se-provinsi Jawa Barat. Dengan sistem informasi akademik yang baik tersebut penelitian ini ada untuk mengukur hubungan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi yang ada pada MAN Se-Kota Bekasi ini terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode kuantitatif *causal effect*. Sumber data yang digunakan adalah seluruh siswa yang ada pada MAN Se-Kota Bekasi dengan jumlah 264 orang. Teknik pengumpulan data dengan angket, wawancara, dan observasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu statistik deskriptif, analisis linier regresi berganda dan uji komparasi dengan nilai signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05). Dalam pengolahan data penelitian ini menggunakan SPSS.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Sistem informasi akademik yang baik tidak berarti memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan, karena dengan sistem informasi yang cukup mumpuni yang dimiliki MAN Se-Kota Bekasi berdasarkan kuesioner yang didapat tetap tidak memberikan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan. Dan Kualitas Pelayanan yang semakin baik maka semakin tinggi pula kepuasan para pelanggan. Secara parsial sistem informasi akademik tidak memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan pendidikan karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $0,234 < 1,96$ . Dan kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan dengan hasil  $2,809 > 1,96$ . Secara simultan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel 4,780 (Dk n-3-1 3,03) untuk koefisien determinasi sebesar 28%. Hal ini berarti 72% lainnya berhubungan dengan variabel lain yang diteliti.

Kata kunci: *Sistem Informasi, Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan*

## ABSTRACT

### **Rifqi Murodi. 21900600, 2021. The relations of Academic Information Systems and the Quality of Administrative Services on Educational Customer Satisfaction Information**

*Technology is currently increasingly needed in modern times, especially during the current covid-19 pandemic, where everything is online. A successful academic information system makes all forms of learning at the college level easier, but not necessarily for the school level. The State Aliyah Madrasa in Bekasi City has one of the madrasas with a good academic information system at the school level throughout the province of West Java. With a good academic information system, this research exists to measure the relationship between academic information systems and the quality of administrative services at Madrasah Aliyah Negeri in Bekasi City on education customer satisfaction.*

*This study uses quantitative research that uses quantitative methods of causal effects. The data sources used were all students in the State Madrasah Aliyah in Bekasi City with a total of 264 people. Data collection techniques with questionnaires, interviews, and observations. Data analysis in this study was carried out in three ways, namely descriptive statistics, multiple regression linear analysis and comparative test with a significant value of  $\alpha = 5\%$  (0.05). In processing this research data using SPSS.*

*The results of the study state that a good academic information system does not mean that it is related to the education customer satisfaction factor, because the information system that is quite capable of the Madrasah Aliyah Negeri in Bekasi City based on the questionnaire obtained still does not provide a positive and significant relationship to education customer satisfaction. And the better the quality of service, the higher the satisfaction of the customers. Partially, the academic information system is not positively related to education customer satisfaction because  $t_{count} > t_{table}$ , which is  $0.234 < 1.96$ . And the quality of administrative services has a positive and significant relationship to customer satisfaction education with the results of  $2.809 > 1.96$ . Simultaneously academic information systems and administrative service quality have a positive and significant relationship to customer satisfaction with education with a calculated  $F$  value greater than  $F$  table 4.780 ( $Dk\ n-3-1\ 3.03$ ) for a coefficient of determination of 28%. This means that the other 72% are related to other variables studied.*

*Keywords: Information System, Service, and Customer Satisfaction*

## نبذة مختصرة

للعلاقة بين نظم المعلومات الأكاديمية وجودة الخدمات الإدارية . Rifqi Murodi, 2190060026, 2021. بشأن إرضاء العملاء لتكنولوجيا المعلومات

هناك حاجة متزايدة يجعل نظام المعلومات الأكاديمية الناجح جميع أشكال التعلم على مستوى الكلية أسهل ، ولكن ليس بالضرورة على مستوى المدرسة. تمتلك مدرسة عالية الولاية في مدينة بيكاسي واحدة من المدارس التي لديها نظام معلومات أكاديمي جيد على مستوى المدرسة في جميع أنحاء مقاطعة جاوة الغربية. مع وجود نظام معلومات أكاديمي جيد ، يوجد هذا البحث لقياس العلاقة بين أنظمة المعلومات الأكاديمية وجودة الخدمات الإدارية في مدرسة عالية نيجري في مدينة بيكاسي على رضا العملاء من التعليم

كانت مصادر البيانات *للتأثيرات السببية* تستخدم هذه الدراسة البحث الكمي الذي يستخدم الأساليب الكمية المستخدمة جميع الطلاب في المدرسة الحكومية العليا في مدينة بيكاسي بإجمالي 264 شخصًا. تقنيات جمع البيانات مع الاستبيانات والمقابلات والملاحظات. تم تحليل البيانات في هذه الدراسة بثلاث طرق وهي الإحصاء الوصفي والتحليل الخطي للانحدار المتعدد والاختبار المقارن بقيمة معنوية = 5% (0.05). في معالجة بيانات هذا SPSS البحث باستخدام

تشير نتائج الدراسة إلى أن نظام المعلومات الأكاديمية الجيد لا يعني أنه مرتبط بعامل رضا العملاء التعليمي ، لأن نظام المعلومات القادر تمامًا على المدرسة العليا النيجري في مدينة بيكاسي بناءً على الاستبيان الذي تم الحصول عليه لا يزال غير صحيح. توفير علاقة إيجابية وهامة لرضا العملاء عن التعليم. وكلما كانت جودة الخدمة أفضل ، زاد رضا العملاء. جزئيًا ، لا يرتبط نظام المعلومات الأكاديمية ارتباطًا إيجابيًا برضا العملاء  $t > 1.96$  عن جودة الخدمات الإدارية علاقة إيجابية وهامة بتعليم إرضاء العملاء بنتائج 2.809. التعليم أنظمة المعلومات الأكاديمية وجودة الخدمة الإدارية في نفس الوقت بعلاقة إيجابية وهامة برضا العملاء عن لمعامل تحديد 28%. وهذا يعني أن الـ (3.03) (Dk n-3-1) 4.780 F محسوبة أكبر من جدول F التعليم بقيمة 72%. الأخرى مرتبطة بمتغيرات أخرى تمت دراستها

نظام المعلومات ، الخدمة ، ورضا العميل :الكلمات الرئيسية



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG