

ABSTRAK

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara *Online* Pada Universitas Negeri Padang Tahun 2009.

Oleh : Hefri Angelia Amri

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang tahun 2009 dilihat dari dimensi kualitas sistem dan dimensi kualitas informasi, serta menganalisis perbedaan kepuasan antara mahasiswa baru dengan mahasiswa lama (melakukan pendaftaran berulang) terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif yang menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang tahun 2009. Populasi penelitian ini sebanyak 30.902 dan diambil menjadi sampel sebanyak 395 mahasiswa melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified proportionate random sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket model skala likert. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis *importance-performance matriks* dan diposisikan dalam diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* dilihat dari dimensi kualitas sistem sebesar 79,42% dan dimensi kualitas informasi sebesar 81,62%. Pada diagram kartesius diketahui indikator yang telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa yaitu indikator kemudahan untuk digunakan, keamanan sistem, keakuratan informasi, ketepatan waktu, kelengkapan informasi, dan penyajian informasi. Sedangkan, indikator yang belum memberikan kepuasan yaitu indikator kemudahan akses dan kecepatan akses. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan antara mahasiswa baru dengan mahasiswa lama setelah dilakukan uji *t-test*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada umumnya puas terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* baik dari dimensi kualitas sistem maupun dimensi kualitas informasi dan terdapat perbedaan kepuasan antara mahasiswa baru dan mahasiswa lama terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online*. Dengan demikian, disarankan kepada Universitas Negeri Padang supaya meningkatkan pelayanan pendaftaran akademik *online* yang belum memberikan kepuasan dengan menambah *bandwidth* untuk kecepatan akses, dan pelayanan yang telah memberikan kepuasan supaya tetap dipertahankan pelaksanaannya.