

**PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
BERBASIS SMS GATEWAY TERHADAP KEPUASAN  
WALI MURID  
(di SD Islam Hidayatullah Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
dalam Ilmu Manajemen  
Pendidikan Islam



Oleh :

**MOHAMMAD SASONGKO IRHAM MUBAROK**

NIM: 133311061

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2018**

**PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
BERBASIS SMS GATEWAY TERHADAP KEPUASAN  
WALI MURID  
(di SD Islam Hidayatullah Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
dalam Ilmu Manajemen  
Pendidikan Islam



Oleh :

**MOHAMMAD SASONGKO IRHAM MUBAROK**

NIM: 133311061

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2018**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Mohammad Sasongko Irham Mubarok**  
NIM : 133311061  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

### **PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS SMS *GATEWAY* TERHADAP KEPUASAN WALI MURID (di SD Islam Hidayatullah Semarang)**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 4 Januari 2018

Pembuat pernyataan,



**M. Sasongko Irham M.**

NIM: 133311061



**KEMENTERIAN AGAMA R.I.**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 Kampus II Ngaliyan  
(024)7601295 Fax. 7615387 Semarang 5018550185

### **PENGESAHAN**

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik  
Berbasis SMS Gateway Terhadap Kepuasan Wali  
Murid (di SD Islam Hidayatullah Semarang)  
Penulis : Mohammad Sasongko Irham Mubarak  
NIM : 133311061  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

telah diujikan dalam sidang *munaqosah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 4 Januari 2018

### **DEWAN PENGUJI**

Ketua,

**Dr. H. Saifudin Zuhri, M. Ag**  
NIP: 19580805 198703 1 002

Penguji I,

**Dr. Fatkhuroji, M.Pd**  
NIP: 19770415 200701 1 032

Pembimbing I,

**Dr. H. Saifudin Zuhri, M. Ag**  
NIP: 19580805 198703 1 002

Sekretaris,

**Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag.**  
NIP: 19691114 199403 1 003

Penguji II,

**Dr. Fahrurrozi, M.Ag**  
NIP: 19770816 200501 1 003

Pembimbing II

**Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag.**  
NIP: 19691114 199403 1 003



## NOTA DINAS

Semarang, 25 Agustus 2017

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
di Semarang

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway Terhadap Kepuasan Wali Murid (di SD Islam Hidayatullah Semarang)**  
Penulis : **Mohammad Sasongko Irham Mubarok**  
NIM : 133311061  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqosah.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Pembimbing I,

**Dr. H. Saifudin Zuhri, M. Ag**  
NIP: 19580805 198703 1 002

## NOTA DINAS

Semarang, 25 Agustus 2017

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
di Semarang

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway Terhadap Kepuasan Wali Murid (di SD Islam Hidayatullah Semarang)**  
Penulis : **Mohammad Sasongko Irham Mubarok**  
NIM : 133311061  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqosah.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Pembimbing II,

**Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag.**  
NIP: 19691114 199403 1 003

## ABSTRAK

Judul : Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS *Gateway* Terhadap Kepuasan Wali Murid (di SD Islam Hidayatullah Semarang)  
Penulis : Mohammad Sasongko Irham Mubarak  
NIM : 133311061

Sistem informasi saat ini telah menjelma menjadi sebuah alat pendukung pekerjaan utama dan telah mengubah cara pandang, perilaku manusia dalam kehidupan sehari-hari. Hal yang diprioritaskan oleh sekolah, salah satu kegiatannya dalam bidang pelayanan adalah Wali Murid agar dapat bertahan dan bersaing. SD Islam Hidayatullah Semarang. Studi ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan SIA berbasis SMS *gateway* terhadap kepuasan Wali Murid di SD Islam Hidayatullah Semarang?.

Jenis penelitian ini *expose facto* dengan menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode Kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Hipotesis penelitian adakah pengaruh layanan SIA berbasis SMS *gateway* terhadap kepuasan Wali Murid.

Hasil dari penelitian bahwa nilai dari variabel X sebesar 56,2 dalam kategori cukup baik. Sedangkan nilai variabel Y sebesar 52,175 dalam kategori cukup baik. Dalam persamaan regresinya mendapatkan nilai  $\hat{Y} = 20,08 + 0,571X$ . Untuk signifikansinya terdapat pada taraf signifikansi 5% diperoleh  $t_{hitung} (5,923) > t_{tabel} (2,024)$  maka dinyatakan signifikan. Perolehan nilai korelasi *product moment* diketahui bahwa  $r_{xy} = 0,693$  berarti signifikan artinya hipotesis diterima. Karena  $0,400 \leq R \leq 0,699$  dan kontribusi layanan sistem informasi berbasis SMS *gateway* dalam mempengaruhi Wali Murid sebesar 48,1%. Sedangkan varian regresinya pada taraf 5%  $F_{reg} > F_{tabel} (35,152 > 4,09)$ , begitu juga pada taraf 1%  $F_{reg} > F_{tabel} (35,152 > 7,33)$ , dapat dinyatakan bahwa pengaruh layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* signifikan terhadap kepuasan Wali Murid.

Rekomendasi kualitas pelayanan dapat di implementasikan oleh seluruh sekolah yang menerapkan JIBAS. Selain itu mengembangkan aplikasi dengan pelatihan yang dilakukan.

**Kata Kunci : Layanan, Kepuasan**

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT yang telah mengangkat derajat umat manusia dengan ilmu dan amal, atas seluruh alam. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpah atas Nabi Muhammad SAW, pemimpin seluruh umat manusia, dan semoga pula tercurah atas keluarga dan para sahabatnya yang menjadi sumber ilmu dan hikmah.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway Terhadap Kepuasan Wali Murid (di SD Islam Hidayatullah Semarang)”** ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis. Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang dalam penulis haturkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Dr. H. Raharjo, M.Ed, St.
2. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fahrurrozi M.Ag., Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fatkhuroji, M.Pd., yang telah mengizinkan pembahasan skripsi ini.
3. Pembimbing I dan Pembimbing II, Dr. H. Safudin Zuhri M.Ag., dan Drs. H. Abdul Wahid M.Ag., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk selalu memberikan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kepala SD Islam Hidayatullah Semarang, ibu Ratna Arumsari, S.S., Waka Kurikulum dan waka kesiswaan SD Islam Hidayatullah Semarang (Bapak Susriyanto), kepala Tata usaha beserta staff SD Islam Hidayatullah Semarang (Bu Nurul) yang telah bersedia menerima dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
5. Kepala UPT Pusat Perpustakaan UIN Walisongo dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang beserta seluruh seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan pelayanan yang baik.
6. Segenap dosen, pegawai dan seluruh civitas akademika di lingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai pengetahuan dan pengalaman selama di bangku perkuliahan.
7. Orang tua, keluarga dan saudara-saudaraku tercinta terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang serta untaian do'a yang tiada hentinya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.



8. Pengasuh Pondok Pesantren Daarun Najaah Jerakah Semarang, KH, Sirodj Chudlori, yang telah memberikan ilmu, pangestu, do'a, dan bimbingan keagamaan di dalam pesantren.
9. Santri Pondok Pesantren Daarun Najaah Jerakah Semarang, Khoiri (Pak coy), Edi Sudi, Edi Puji, Kang Zuran, Kang Faricin, Kang Dur, dan seluruh santri yang tidak bisa di sebut satu persatu yang selalu memberikan motivasi dan selalu menghibur dalam menegrjakan skripsi
10. Sensei dojo UIN Walisongo Semarang, Sinpe Abu Sari, yang selalu memberi motivasi, ilmu, semangat, dan pengalaman organissi maupun pengalaman hidupnya selama di dunia Kempo.
11. Kenshi dojo Miftahul Jannah UIN Walisongo Semarang, Pe Reza, Pe Ardi, Pe Neli, Pe Nafi, Pe Icol, Preti, Amal, Nuri, Bryan, Ulik dan lainnya yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman hidup.
12. Sahabat-sahabat MPI 2013, Posko 29 KKN UIN Walisongo 2017 Desa Tegaron Dusun Trowangi Tigorejo, Adha, Afi, Laela, Risqiyah, Amalia, Mbak kun, Ipeh, Nafis, Zakiya dan lain-lain yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat serta tempat bertukar pikiran maupun informasi dalam penulisan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tiada dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberi apa-apa yang berarti, hanya doa semoga amal baik mereka dibalas oleh Allah dengan sebaik-baik balasan. Penulis menyadari tentulah masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karenanya kritik dan saran konstruktif amat penulis nantikan. Semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini bermanfaat. Amin.

Semarang, 8 Agustus 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kajian Teori .....	4
1. Konsep Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS <i>Gateway</i> .....	4
a. Pengertian Layanan .....	4
b. Dimensi Layanan .....	6
c. Sistem Informasi Akademik .....	7
d. SMS <i>Gateway</i> .....	9
2. Kosep Wali Murid .....	10
a. Pengertian Wali Murid .....	10
b. Dimensi Kepuasan .....	12
c. Komponen Kepuasan .....	13
d. Jenis-jenis Pelanggan .....	14
3. Hubungan Layanan Terhadap Kepuasan .....	15
B. Kajian Pustaka .....	18
C. Rumusan Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
C. Populasi / Sempel Penelitian.....	21
D. Variabel dan Indikator Penelitian .....	23
E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	25
F. Teknik Analisis Data .....	26

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum objek Penelitian.....	32
1. Sejarah Singkat SD Islam Hidayatullah Semarang .....	32
2. Visi, Misi, dan Tujuan SD Islam Hidayatullah Semarang .....	32
3. Struktur Organisasi SD Islam Hidaatullah Semarang .....	32
4. Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway SD Islam Hidayatullah Semarang yang Menggunakan JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah).....	33
B. Deskripsi Data.....	34
1. Deskripsi Data Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway .....	35
2. Deskripsi Data Kepuasan Orang tua/Wali Murid .....	39
C. Analisis Uji Hipotesis .....	44
1. Mencari Korelasi Kedua Variabel .....	44
2. Analisis Regresi Sederhana .....	48
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
E. Keterbatasan Penelitian.....	53

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	54

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

#### **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Pelayanan.....	16
Gambar 2.2 Konsep Wali Murid .....	17
Gambar 2.3 Kerangka Hubungan Layanan Dengan Kepuasan .....	18

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Angket Penelitian Tampilan JIBAS .....	23
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	28
Tabel 4.1 Kebutuhan Aplikasi Penerapan JIBAS .....	34
Tabel 4.2 Data Hasil Pertanyaan Angket.....	34
Tabel 4.3 Data Hasil Angket Variabel X.....	35
Tabel 4.4 Penolong Menghitung Standar Deviasi Variabel X.....	37
Tabel 4.5 Interval Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway .....	38
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Relatif Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway .....	39
Tabel 4.7 Data Hasil Angket Variabel Y.....	40
Tabel 4.8 Penolong Menghitung Standar Deviasi Variabel Y.....	41
Tabel 4.9 Interval Kepuasan Wali Murid .....	42
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Relatif Kepuasan Wali Murid .....	43
Tabel 4.11 Descriptive Statistics .....	44
Tabel 4.12 Koefisien Korelasi antara Variabel X dengan Variabel Y.....	44
Tabel 4.13 Correlation .....	46
Tabel 4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	46
Tabel 4.15 Model Summary .....	47
Tabel 4.16 Coefficients.....	48
Tabel 4.17 Analisis Varian Regresi .....	50
Tabel 4.18 ANOVA.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Daftar Nama Responden Uji Coba..... 55
Lampiran 2	Angket Uji Coba ..... 56
Lampiran 3	Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Layanan (X)..... 61
Lampiran 4	Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Wali Murid (Y) ..... 62
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba Variabel Layanan (X) ..... 63
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba Variabel Wali Murid (Y) ..... 64
Lampiran 7	Hasil Reliabilitas Angket Uji Coba ..... 65
Lampiran 8	Daftar Nama Responden Penelitian ..... 66
Lampiran 9	Angket Penelitian ..... 68
Lampiran 10	Daftar Hasil Jawaban Angket Penelitian Variabel Layanan (X) ..... 72
Lampiran 11	Daftar Hasil Jawaban Angket Penelitian Variabel Wali Murid (Y) ..... 74
Lampiran 12	Hasil Uji Regresi Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS <i>Gateway</i> terhadap Kepuasan Wali Murid ..... 76
Lampiran 13	Surat Penunjukan Pembimbing ..... 78
Lampiran 14	Surat Riset..... 79
Lampiran 15	Surat uji Laboratorium Matematika..... 80
Lampiran 16	Riwayat Hidup ..... 83

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang Masalah

Dalam dunia pendidikan sekarang ini banyak sekali persaingan dari berbagai aspek yang ada dalam sekolah. Banyak dari sekolah yang berlomba untuk mendapatkan pelanggan pendidikan tersendiri, sehingga selalu memicu sekolah untuk selalu berusaha memajukan kualitas pelayanan terhadap pelanggan pendidikan. Diterangkan oleh Fandi Tjiptono bahwa “Sebuah layanan merupakan pencerminan sebuah hasil ataupun produk yang tidak berwujud (*Intangible*) dalam beberapa bidang.”<sup>1</sup>

Seperti dalam SBM (*School Based Management*) memiliki manfaat seperti yang telah dituliskan dalam bukunya Abdul Wahid, bahwa terbangunnya peran serta masyarakat (*stakeholder*), dapat meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan kepala sekolah, guru, maupun tenaga administrasi sekolah.<sup>2</sup>

Maka dari segi persaingan tersebut bermacam-macam, antara lain persaingan dalam dunia informasi sekolah. Pelayanan informasi sekolah sendiri sangat berpengaruh terhadap wali murid. Untuk memenangkan persaingan, sekolah harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Sistem informasi saat ini telah menjelma menjadi sebuah alat pendukung pekerjaan utama dan telah mengubah cara pandang, perilaku manusia dalam kehidupan sehari-hari. Sistem informasi menjadi sangat berperan dalam mendukung dan meningkatkan efisiensi, serta memungkinkan pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Selain itu juga “sistem informasi merupakan sebuah rangkaian yang bagian maupun komponennya secara bersamaan berfungsi maupun bergerak menghasilkan sebuah informasi untuk digunakan oleh lembaga pendidikan.”<sup>3</sup>

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh sekolah salah satu kegiatannya dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan dan bersaing. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan

---

<sup>1</sup> Fandi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : Andi, 2012), ed.II, hlm. 3.

<sup>2</sup> Abdul Wahid, *Isu-Isu Kontemporer Pendidikan Islam*, (Semarang: Walisongo Pers, 2011), Cet.1, hlm. 64

<sup>3</sup> Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2013), hlm. 20

sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, yaitu kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap sekolah sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam lembaga jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan pendidikan.

Tujuan dari pelayanan yang baik adalah mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *Customer Loyalty*. Salah satu layanan sistem informasi yang dapat diberikan terhadap pelanggan pendidikan adalah sebuah sistem akademik berbasis *Short Message Service (SMS) Gateway*. Teknologi SMS memungkinkan orang saling berkiriman atau bertukar informasi (berupa teks) melalui *mobile device* misalnya *handphone*.

Di dunia akademik, *SMS Gateway* sangat dibutuhkan. *SMS Gateway* dapat menyajikan berbagai informasi yang berkaitan dengan proses belajar-mengajar dan perkembangan siswa.

Dalam pengaplikasiannya *SMS Gateway* selalu berhubungan langsung kepada pelanggan pendidikan. Pemberitahuan yang dapat diterima oleh pelanggan pendidikan berupa surat pemberitahuan untuk orang tua siswa.

SD Islam Hidayatullah merupakan salah satu sekolah favorit berbasis Islam yang ada di kota Semarang. Sekolah ini mengalami perkembangan yang sangat maju dari tahun ke tahun. Kemajuan ini dialami SD Islam Hidayatullah karena mereka selalu berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan para pelanggannya yang salah satunya yaitu dengan pemberian informasi akademik.

Pada awalnya SD Islam Hidayatullah dalam memberikan pelayanan informasi akademik kepada para siswa, guru, orang tua dan masyarakat kurang berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan sekolah dalam mengelola data akademik seperti data guru atau staf, data siswa dan data nilai siswa masih menggunakan cara manual yaitu dengan menggunakan kertas. Seiring dengan berjalannya waktu dalam pelaksanaannya cara ini dirasa kurang berjalan dengan optimal karena dalam prosesnya membutuhkan tenaga serta waktu yang banyak dan juga dalam pencarian data masih lambat dan terlalu lama.

Oleh karena itu untuk mengatasi masalah tersebut, SD Islam Hidayatullah mulai memanfaatkan dan menerapkan sistem informasi akademik yang berupa *SMS Gateway*. Sistem tersebut diterapkan oleh SD Islam Hidayatullah untuk memberikan pelayanan



yang maksimal. Dengan adanya sistem informasi akademik *SMS Gateway* diharapkan hubungan antara orang tua murid dengan sekolah dapat terjalin dengan optimal sehingga nantinya akan dihasilkan informasi yang baik, cepat, tepat.

Sistem informasi akademik *SMS Gateway* yang diterapkan oleh SD Islam Hidayatullah adalah sistem informasi akademik berbasis JIBAS (Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah). Penerapan sistem ini dilakukan oleh SD Islam Hidayatullah karena sistem informasi akademik berbasis JIBAS bersifat gratis atau tanpa mengeluarkan biaya apapun dalam memperolehnya, mudah dalam mengoperasionalkannya dan juga dalam penggunaannya dilakukan secara *offline* atau tanpa internet.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti paparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Adakah pengaruh layanan sistem informasi akademik berbasis *SMS Gateway* terhadap kepuasan pelanggan pendidikan wali murid kelas 4B di SD Islam Hidayatullah”?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan sistem informasi akademik berbasis *SMS Gateway* di SD Islam Hidayatullah.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1. Secara teoretis:

Untuk mengembangkan kajian mengenai sistem informasi akademik berbasis *SMS Gateway* yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SD Islam Hidayatullah

### 2. Secara praktis:

- a. Bagi sekolah, penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan kontribusi untuk pengembangan layanan sistem informasi akademik berbasis *SMS Gateway* terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di SD Islam Hidayatullah
- b. Bagi orang tua dan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada orang tua siswa dan masyarakat akan pentingnya layanan sistem informasi akademik berbasis *SMS Gateway* untuk pemberian layanan akademik yang baik, cepat, tepat dan akurat.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Teori

##### 1. Konsep Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway

###### a. Pengertian Layanan

Secara bahasa kata layanan dalam bahasa Inggris dikenal dengan *service*. Menurut Philip Kotler, “Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.”<sup>1</sup>

Secara etimologis, dalam kamus besar bahasa Indonesia menyatakan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang.<sup>2</sup> Namun, secara umum Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.<sup>3</sup>

Audrey Gilmore mengungkapkan dalam bukunya “*Service as an organization, that is the entire business or not-for-profit structure that resides within the service sector. For example, a restaurant, an insurance company, a charity.*”<sup>4</sup>

Dari pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa layanan pada hakikatnya bersifat tidak dapat terlihat oleh pandangan mata akan tetapi dapat dirasakan dalam pencapaian organisasi pemerintahan ataupun swasta. Maka layanan adalah sebuah kegiatan yang tersistem dalam bidang penyediaan jasa maupun barang yang disediakan oleh lembaga baik pemerintah maupun swasta.

---

<sup>1</sup><http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html> diakses pada 18 Oktober 2016

<sup>2</sup> Dahlan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), hlm. 646

<sup>3</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), Edisi 13, Jilid 2, Hlm. 65.

<sup>4</sup> Audrey Gilmore, *Services, Marketing and Management*, (Thousand Oaks, California 2003), hlm. 5

*The inherent characteristics of services relating to heterogeneity, intangibility, perishability and inseparability equate to greater inconsistency in managing customers' experience.*<sup>5</sup>

Dalam literatur dan riset yang telah ada terdapat empat karakteristik layanan. pertama; *intangibility* dimana aspek ini jasa dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba. Dalam produknya lebih sulit dievaluasi karena dapat menimbulkan ketidakpastian dan persepsi resiko yang besar. Penyimpulan kualitas jasa ini sendiri dari aspek tempat, orang, peralatan, bahan dan materi, simbol, dan harga.

Kedua; *heterogeneity / variability / inconsistency* dimana layanan ini melihat dari standar keluarannya dari bentuk, kualitas, dan juga jenisnya. Untuk variabilitas dan kualitas layanan dikarenakan tiga hal yaitu: partisipasi pelanggan selama penyampaian layanan, motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, beban kerja perusahaan.

Ketiga; *inseparability* yaitu barang biasanya barang diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Jasa sendiri, umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikomunikasikan pada waktu dan tempat yang sama.

Keempat; *perishability* adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu mendatang, dijual kembali, atau dikembalikan.<sup>6</sup>

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>7</sup>

Pada pernyataan di atas dapat dilihat bahwa dalam kualitas memiliki empat karakteristik dan dalam setiap karakteristik memiliki keterkaitan satu sama lain.

---

<sup>5</sup> Kum Fai Yuen Vinh Van Thai, "Service Quality and Customer Satisfaction in Liner Shipping", *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, (Vol. 9, Iss 2, pp. 168-182, Desember/2015), hlm. 171

<sup>6</sup> Fandi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, ..., hlm. 28-46.

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono dan anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi. 2003), ed. V, hlm. 4

## **b. Dimensi Layanan**

Dalam menilai kualitas layanan, menurut Zeithmal dan Berry ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas layanan untuk membentuk fokus pengguna. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut sebagai berikut:

### 1) Penampilan (*tangible*).

Penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), personel dan media komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan. Tingkat kelengkapan peralatan/teknologi yang digunakan dapat berpengaruh pada pandangan pelanggan atau kesiapan perusahaan dalam memberikan pelayanan.

### 2) Keandalan (*reliability*).

Kemampuan dalam memenuhi janji, tepat waktu, konsisten dan kecepatan pelayanan merupakan hal yang penting dalam pelayanan.

### 3) Daya tanggap (*responsiveness*).

Kepedulian dan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan. Tingkat kepedulian dan ketanggapan ini dilihat dari sejauh mana pihak perusahaan bersedia membantu pelanggan. Kesiediaan menerima kritik, saran dan komentar yang bersifat pertanyaan maupun keluhan, adanya sarana komunikasi yang tersedia dan memudahkan pelanggan mengetahui informasi tentang layanan yang disediakan perusahaan, misalnya: internet (*website/on-line service*), dan papan informasi.

### 4) Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan dan sikap (sopan, ramah, tanggap, bersahabat) dari pegawai serta kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan.

### 5) Kepedulian (*empathy*).

Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individu. Empati pada pelanggan misalnya: tanggap terhadap permasalahan pelanggan berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan,

menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhan, memperlakukan pelanggan yang komplain atas layanan dengan baik.<sup>8</sup>

Di dalam pengukuran sebuah kualitas juga memiliki poin-poin tertentu sebagai landasannya. Dimensi tersebut juga dapat membentuk fokus pada sebuah pelayanan.

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu lembaga sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk.<sup>9</sup> Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan lembaga .

Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

### c. Sistem Informasi Akademik

Sedangkan sebelum menjelaskan sistem informasi akademik, terlebih dahulu akan membahas sistem, informasi, akademik. Menurut para ahli antara lain:

#### 1) Sistem

Kata sistem berasal dari bahasa Yunani yaitu *Systema* yang memiliki arti suatu keseluruhan yang tersusun dari sekian banyak bagian dan saling berhubungan maupun berlangsung diantara satuan-satuan atau komponen-komponen secara teratur.<sup>10</sup>

Dalam bidang sistem informasi, sistem diartikan sebagai kelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima *input* serta menghasilkan *input* dalam proses transformasi yang teratur.<sup>11</sup> Secara garis besar, sebuah sistem informasi terdiri

---

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, ..., hlm. 46-48

<sup>9</sup> Dwi Ariyani dan Febrina Rosinta, "Pengaruh layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", (Vol. 17, No. 2, Mei-Agustus/2010), hlm. 115.

<sup>10</sup> Lantip Diat Prasojo & Riyanto, *Teknologi Informasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 152

<sup>11</sup> Agus Mulyanto, *Sistem Informasi : Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), hlm.

atas tiga komponen utama. Ketiga komponen tersebut mencakup *software*, *hardware* dan *brainware*. Ketiga komponen ini saling berkaitan satu sama lain.<sup>12</sup>

Secara umum, sistem dapat dimaknai sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi agar dapat mencapai suatu tujuan tertentu sebagai satu kesatuan.

## 2) Informasi

Informasi berasal dari kata Perancis kuno, *information* yang diambil dari bahasa latin *informationem* yang bergaris besar, konsep, ide. Informasi merupakan kata benda dari *informare* yang berarti aktivitas dalam pengetahuan dan komunikasi.

Adapun pengertian informasi menurut Gordon B.Davis dikutip oleh Yakub dan Vico Hisbanarto dalam buku sistem informasi manajemen pendidikan, informasi yaitu data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima dan memiliki nilai nyata yang dibutuhkan untuk proses pengambilan keputusan saat ini maupun saat mendatang.<sup>13</sup>

Sedangkan menurut Budi Sutedjo dikutip oleh Ety Rocheaty dkk dalam buku sistem informasi manajemen pendidikan, informasi merupakan hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan dan dibutuhkan dalam pemahaman fakta-fakta yang ada.<sup>14</sup>

Informasi merupakan kumpulan data yang telah diolah, baik itu bersifat kualitatif maupun kuantitatif dan memiliki arti luas.

## 3) Akademik

Kata akademik berasal dari bahasa Yunani yakni *academos* yang berarti sebuah taman umum (*plasa*) di sebelah barat laut kota Athena. Nama Academos adalah nama seorang pahlawan yang terbunuh pada saat perang legendaris Troya. Pada tempat tersebut filosof Socrates berpidato dan membuka arena perdebatan tentang berbagai hal. Tempat ini juga menjadi tempat plato melakukan dialog dan mengajarkan pikiran-pikiran filosofisnya kepada orang-orang yang datang. Sesudah itu, kata *academos* berubah menjadi akademik,

---

<sup>12</sup> I Putu Agus Eka Pratama, *Sistem Informasi dan implementasinya*, (Bandung: Informatika, 2014), hlm. 7

<sup>13</sup> Yakub & Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 17

<sup>14</sup> Ety Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 4

yaitu semacam tempat perguruan. Para pengikut perguruan disebut *academist*, sedangkan perguruan semacam itu disebut *academia*.<sup>15</sup>

Berdasarkan hal ini, inti dari pengertian akademik adalah tempat atau keadaan dimana orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran ilmu pengetahuan dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur dan terbuka

Menurut Laudon, K.C., and Laudon, J.P dikutip oleh Yakub & Vico Hisbanarto pada buku sistem informasi manajemen pendidikan, sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan atau mendapatkan, mengolah dan menyimpan serta mendistribusikan informasi guna menunjang pengambilan keputusan dalam organisasi.<sup>16</sup>

Maka secara umum, dapat ditarik kesimpulan sistem informasi merupakan beberapa komponen yang berkaitan satu sama lain dan dapat mentransfer berbagai ataupun banyak informasi.

#### d. *SMS Gateway*

*Short Mesagge Service* (SMS) adalah kemampuan untuk mengirim dan menerima pesan dalam bentuk text dari dan kepada ponsel. Text tersebut bisa terdiri dari kata-kata dan nomor kombinasi *alphanumeric*. *SMS* diciptakan sebagai standart pesan (*mesagge*) oleh ETSI (*Europesan Telecommunication Standards Institute*), yang juga membuat standar GSM (*Global System for Mobile Communication*) yang diimplementasikan oleh semua oprator GSM.<sup>17</sup>

Sebuah SMS merupakan salah satu alat untuk menyampaikan informasi yang berupa teks yang nantinya teks tersebut juga dapat berkombinasi satu sama lain.

*SMS Gateway* merupakan perangkat penghubung antara pengirim SMS dengan basis data. Perangkat ini terdiri satu set *Personal Computer* (PC), telepon dan program aplikasi. Program aplikasi ini yang akan meneruskan setiap *request*

---

<sup>15</sup> Julian Chandra W, "Implementasi Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus : SMPN 20 Bandung)", Skripsi (Bandung: Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia, 2011), hlm. 4.

<sup>16</sup> Yakub & Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, ....., hlm. 34

<sup>17</sup> Yahya Suhendra, "Aplikasi Sms Gateway Berbasis Web Untuk Pemesanan Urea dan Amonia di PT. PUPUK SRIWIJAYA Palembang", *baginda.unsri.ac.id/userfiles/Jurnal%20Penelitian%20PDF.pdf* diakses pada 17 November 2016

dari setiap SMS yang masuk dengan melakukan *query* ke dalam basis data, kemudian diberi respon dari hasil *query* kepada si pengirim.<sup>18</sup>

Secara umum, SMS tersebut harus bisa melakukan transaksi dengan basis data. Untuk itu perlu dibangun sebuah sistem yang disebut sebagai *SMS Gateway*. Dan pada prinsipnya, sebuah *SMS Gateway* adalah perangkat lunak yang menggunakan bantuan komputer dan memanfaatkan teknologi seluler yang diintegrasikan untuk mendistribusikan pesan-pesan yang di *generate* lewat sistem informasi melalui media SMS yang ditangani oleh jaringan seluler.

## 2. Konsep kepuasan pelanggan

### a. Pengertian kepuasan pelanggan

Beberapa ahli mengungkapkan tentang kepuasan pelanggan, maka penjabaran dalam beberapa kata. *Customer satisfaction is a cognitive and affective reaction to a service incident.*<sup>19</sup> Menurut Kotler sendiri, “kepuasan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”<sup>20</sup> *Satisfaction* adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Ada perkiraan terhadap *features* barang dan jasa, yang telah memberikan tingkat kesenangan tertentu dan konsumen betul-betul puas.<sup>21</sup>

Jadi, secara umum bahwa kepuasan adalah ungkapan yang secara lisan dari seorang penerima jasa terhadap jasa yang telah diterimanya.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan,

---

<sup>18</sup> Arif Setiawan, “Analisis Pengaruh Ketertarikan Pemanfaatan Sms Gateway Terhadap Pengaksesan Informasi Akademik Pada LBPP LIA Semarang Candi” *eprints.dinus.ac.id/13510/1/jurnal\_14191.pdf* diakses pada 6 November 2016.

<sup>19</sup> Kum Fai Yuen Vinh Van Thai, “*Service Quality and Customer Satisfaction in Liner Shipping*”, ..., hlm. 173

<sup>20</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), Edisi 13, Jilid 1, Hlm. 163

<sup>21</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 32.



pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia.<sup>22</sup>

Maka dapat di ambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah tingkat kesenangan dari konsumen setelah melihat kinerja dari suatu penyedia jasa, sesuai dengan kebutuhan dan bahkan keinginan pelanggan.

Sedangkan Vincent Gaspersz mengungkapkan bahwa “pelanggan adalah komponen orang yang menuntut sebuah lembaga untuk dapat memenuhi standar kualitas tertentu, dan maka dari itu akan memberikan pengaruh pada performansi lembaga.”<sup>23</sup>

Maka pelanggan adalah individu yang memiliki keinginan yang perlu dipenuhi oleh sebuah lembaga yang diketahuinya. Individu tersebut juga sebuah pemberian yang dapat berdampak baik bagi individu tersebut.

Menurut Hill, Briley & Macdougall, “kepuasan pelanggan adalah ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*).”<sup>24</sup> Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relative atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Menurut Oliver dalam bukunya Husain Umar, mendefinisikan “kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih untuk memenuhi harapan sebelum pembelian.”<sup>25</sup>

*Customer satisfaction is an overall psychological state that reflects the evaluation of a relationship between the customer/consumer and a company environment product service. Satisfaction involves of the following three psychological elements: cognitive (thinking/evaluation), affective (emotional/feeling), and behavioral.*<sup>26</sup>

Artinya, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Menurut Crosby, “*Dissatisfaction with the final product or service of an organization is called trouble with quality.*”<sup>27</sup> Maka

---

<sup>22</sup>Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 38.

<sup>23</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), cet.1, hlm. 33

<sup>24</sup> Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), ed. 1, hlm. 169.

<sup>25</sup> Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm 14.

<sup>26</sup> Georgiana Gloria Palapa, *The Influences Of Customer Relationship Management To Customer Satisfaction In Gaudi Clothing Store Manado*, (Manado: Vol.3 No.4, Desember 2015), hlm. 709

<sup>27</sup> Philip B. Crosby, *Quality Without Tears*, (Singapore : MCGraw Hill, 1986), hlm.1.

dari itu ketidakpuasan terhadap sebuah produk ataupun layanan organisasi dapat menimbulkan masalah terhadap kualitas sebuah produk atau layanan tersebut.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka.

## **b. Dimensi Kepuasan**

Kepuasan yang dapat diperoleh dari pengalaman pelanggan langsung akan memberikan efek keyakinan yang sangat besar. Maka arti dari itu adalah mempunyai keyakinan yang sangat besar bila berdasarkan pada pemakain produk dibandingkan dari informasi atau janji dari iklan. Maka hal tersebut secara teoritis dapat dikonfigurasi ke dalam lima dimensi seperti yang telah disebutkan Ririn Tri Ratnasari di dalam bukunya, yaitu:

### 1) *Loyalty* (kesetiaan)

Loyalitas yang merupakan sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pemakaian produk/jasa dari suatu lembaga yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khususnya yang menggunakan secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya pemakaian yang berulang - ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap lembaga yang menawarkan produk/ jasa tersebut. Konsep pembahasannya mencakup kualitas, perekomendasi, mengajak ataupun merangkul untuk menggunakan, pemakaian layanan aplikasi SIA dalam jangka waktu kedepan.

### 2) *Switch* (keinginan berganti produk lain)

*Switch* merupakan rasa atau keinginan yang timbul untuk berpindah ke penyedia layanan yang lain yang tidak akan dialami jika konsumen tetap setia dengan penyediaan layanan saat ini. Konsep pembahasannya pemakaian wali murid pada layana dalam jangka waktu tertentu dan dapat mengalihkan dari persaingan dengan lembaga lain.

### 3) *Willingnes to pay more* (pemberian upah yang lebih)

*Willingnes to pay* adalah penunjukan besaran pemberian seseorang terhadap suatu barang ataupun jasa. Konsumen yang merasa puas terhadap produk ataupun jasa dan mempunyai persepsi yang baik, sehingga dapat mempengaruhi orang lain dari aspek apapun. Pembahasan dimensi ini tentang hubungan dan keinginan wali muurid untuk menuntut layanan yang lebih baik.

4) *External response to problem* (respon eksternal bila menghadapi masalah)

Dimensi ini merupakan sikap dari konsumen untuk berpindah ketika ada masalah pada lembaga. Keluhan seorang konsumen kepada yang lain dan juga terhadap lembaga itu sendiri. Pembahasan dimensi ini yaitu keluhan yang timbul dari wali murid baik kepada dalam lembaga maupun luar lembaga.

5) *Internal response to problem* (respon internal bila menghadapi masalah)

Dalam dimensi ini keluhan yang disampaikan hanya kepada lembaga saja. Pembahasannya yaitu keluhan yang muncul dari wali murid terhadap lembaga saja.<sup>28</sup>

Oleh karena itu, puas atau tidaknya pelanggan bergantung terhadap respon dari pelanggan itu sendiri atas pemenuhan layanan dari perusahaan dan stafnya yang secara konsisten.

**c. Komponen kepuasan**

Seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa ada banyak pengertian kepuasan konsumen. Menurut Giese dan Cote, sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

1) Respon : Tipe dan intensitas

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

2) Fokus

Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

3) Waktu respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Ririn Tri Ratnasari, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), Cet.1, hlm. 119-120

<sup>29</sup> Ahmad Dahlan, "Analisis Pengaruh Peternak Plasma Ayam Broiler Terhadap Penyediaan Sapronek Sistem Kemitraan di Desa Pasippo Kecamatan Palakka Kabupaten Bone" Skripsi (Makassar: Jurusan Sosial Ekonomi Peternakan, Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin Makassar, 2013), hlm. 14-15

#### d. Jenis-jenis pelanggan

Pelanggan yang perlu dipuaskan dalam suatu sistem kualitas modern, dapat didefinisikan jenis-jenis pelanggan tersebut, terdapat tiga macam pelanggan, yaitu:

##### 1) Pelanggan internal

“Pelanggan internal merupakan orang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan.”<sup>30</sup> Pelanggan tipe ini membeli barang ataupun jasa untuk dijual kembali oleh orang lain. Dapat pula berupa produsen suatu barang ataupun agen penjualan yang bekerja sama dengan perusahaan penyedia barang ataupun jasa. Pelanggan akan didapatkan oleh perusahaan dengan jalan memberikan berbagai keuntungan untuknya. Dengan memberikan keuntungan yang lebih untuk pelanggan ini, maka pelanggan ini akan tetap setia menjadi pelanggan perusahaan kita.

##### 2) Pelanggan antara

“Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak ataupun berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai produk.”<sup>31</sup> Jenis ini merupakan kelompok ataupun orang yang bertindak sebagai perantara produk, akan tapi bukan sebagai pemakai akhir dari produk perusahaan. Ada pula distributor yang mendistribusikan produk-produk dari perusahaan

##### 3) Pelanggan eksternal

“Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut dengan pelanggan nyata. Selain itu pula pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.”<sup>32</sup> Pelanggan biasanya berhasil didapatkan oleh sebuah perusahaan dikarenakan mutu dan kualitas dari barang ataupun jasa yang dirasakan oleh pelanggan ini. Dengan memberikan kualitas terbaik dari barang ataupun jasa yang kita jual, kita akan mendapatkan komitmen yang besar dari pelanggan eksternal ini.

Dari pengelompokan pelanggan yang telah ada maka sebuah lembaga yang berkecimpung dalam bidang jasa dapat memahami keinginan pelanggan yang sesuai dengan tipe yang ada.

---

<sup>30</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, ..., hlm. 34

<sup>31</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, ..., hlm. 34

<sup>32</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, ..., hlm. 34

Ada pula beberapa unsur kualitas yang memang sudah ditetapkan oleh pelanggan, yaitu:

- 1) Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama sebuah organisasi. Kelangsungan hidup organisasi tergantung pada pelanggan.
- 2) Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting. Pelanggan yang memang dapat diandalkan adalah pelanggan yang membeli berulang-ulang dari organisasi yang sama.
- 3) Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan sendiri berimplikasi pada perbaikan secara terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat.<sup>33</sup>

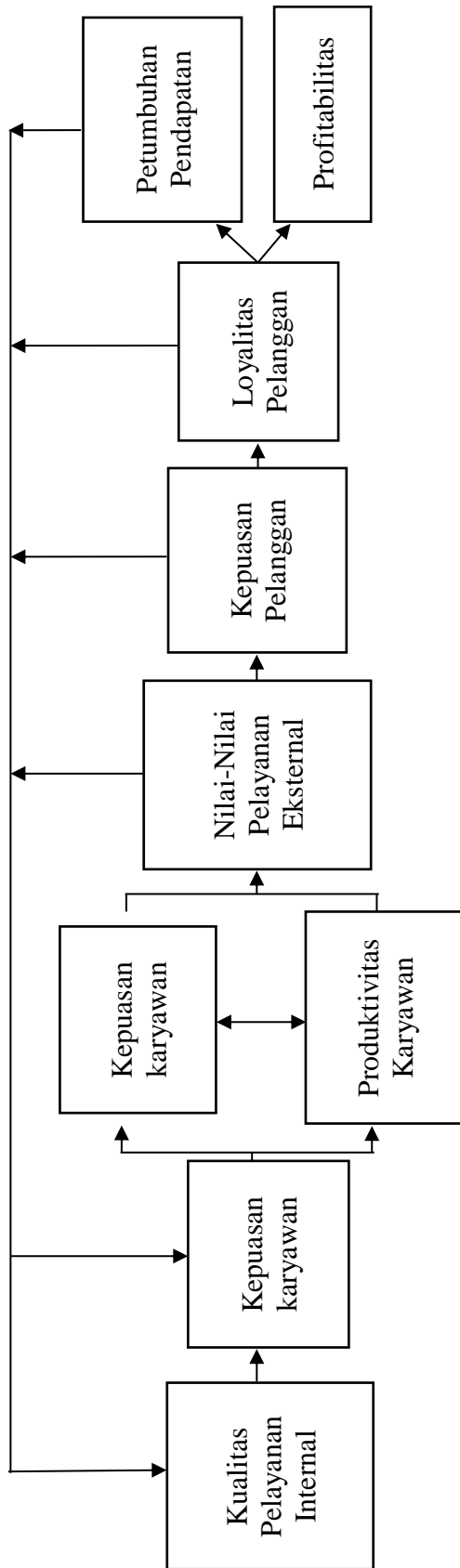
Dari penjabaran tentang kualitas sebuah layanan yang sudah menjadi titik poin keinginan pelanggan, maka sebuah lembaga yang menyediakan layanan harus mengetahui standar kualitas yang diinginkan.

### **3. Hubungan layanan terhadap kepuasan**

Di dalam persaingan dunia jasa sangat ketat, salah satu cara untuk mendapatkan konsumen yang loyal adalah dengan memuaskan kebutuhan konsumen secara konsisten dari waktu ke waktu. Selain itu pula dalam sistem pelayanan sebuah lembaga harus mengetahui layanan yang berkualitas. Dalam konsepnya di paparkan seperti di bawah ini:

---

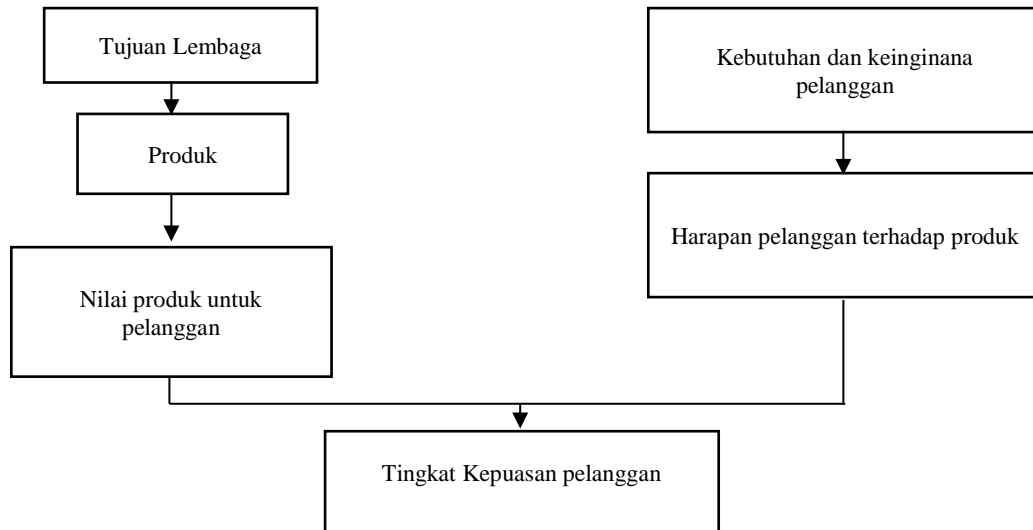
<sup>33</sup> Fandy Tjiptono dan anastasia Diana, *Total Quality Management*, ..., hlm. 103



Gambar 2.1  
Konsep Pelayana<sup>34</sup>

<sup>34</sup> Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2005), Ed. V, hlm. 22

Sedangkan pelanggan yang nantinya akan memberikan manfaat yang cukup besar untuk lembaga, disamping itu juga dapat menambah profit, akan tetapi juga dapat membentuk citra yang baik untuk lembaga itu sendiri. I jelaskan konsep kepuasan seperti di bawah ini:



Gambar 2.2

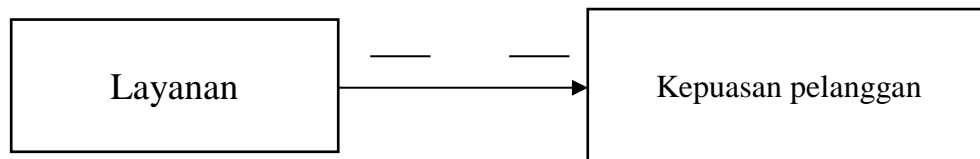
Konsep Kepuasan Pelanggan<sup>35</sup>

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan mempengaruhi sikap dari pelanggan yang dilayaninya. Sikap tersebut terwujud dalam bentuk puas atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, maka pelanggan akan merasa sangat puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan sangat buruk, maka pelanggan akan merasa tidak puas atau kecewa.

Kualitas pelayanan dapat diketahui melalui seberapa jauh perbedaan antara persepsi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang senyatanya diterima dengan ekspektasi. Dalam hal ini apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Apabila pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan pelanggan akan merasa puas, dan apabila kinerja lebih baik dari harapan, maka kualitas pelayanan dikatakan sangat baik dan pelanggan akan merasa sangat puas. Tingkat kualitas pelayanan akan sangat

<sup>35</sup> Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, ..., hlm. 130

menentukan tingkat kepuasan nasabah (pelanggan) terhadap jasa yang ditawarkan.



Gambar 2.3

### Kerangka Hubungan Layanan Dengan Kepuasan

## B. Kajian Pustaka

Berdasarkan kajian peneliti terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa uraian literatur yang akan peneliti gunakan sebagai referensi penelitian yaitu:

*Pertama*, skripsi yang berjudul “Pelayanan Pelanggan Berbasis SMS Gateway” ditulis oleh Thoyib Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Dalam pengujian pelayanan SMS Gateway terdapat beberapa pengujian. Pengujian pada server, pengujian pada klien dan pengujian pada sistem. Pengujian pada sistem sendiri adalah *autoreplay*, *send sms*, *send e-mail*.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan model pengembangan yang digunakan adalah model *waterfall*. Dalam model ini menguraikan aktifitas pada setiap tahapan pengembangan dan dilakukan perancangan aplikasi perancangan kelas.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa aplikasi layanan pelanggan berbasis SMS Gateway dapat memenuhi kebutuhan fungsional, dari rancangan sistem, proses identifikasi SMS, pencatatan data ke *database*, sampai perintah pengiriman SMS balasan secara otomatis dikelola pada *layer database*. Selain itu ketahanan dalam layanan pelanggan dapat didukung oleh seluruh elemen yang ada dan kemungkinan adanya kendala pada buffer kaena ketergantungan terhadap akses dari operator.<sup>36</sup>

*Kedua*, skripsi yang berjudul “Implementasi SMS Gateway Untuk Layanan Informasi Absensi Siswa (Studi Kasus Siswa Kelas 3 Tahun Ajaran 2015/2016 Pada SDN 7 Pule)” di tulis oleh Dias Hendri Prasetya (10.1.03.03.0065) jurusan Sistem Informasi

---

<sup>36</sup> Thoyib, Pelayanan Pelanggan Berbasis Sms Gateway, *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Mercu Buana, 2010), hlm. 1.



Fakultas Sistem Informasi Universitas Nusantara Persatuan Guru Republik Indonesia Kediri.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif lapangan dan Metode-metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini, antara lain; *pertama*, Studi Literatur, dimana mempelajari referensi atau sumber-sumber yang berkaitan dengan SMS, SMS Gateway, GAMMU. *Kedua*, Perancangan Sistem, tahap ini dilakukan perancangan *Flowchart*. Kamus data dan *interface* (Perancangan antar muka). *Ketiga*, Implementasi, mengimplementasikan rancangan yang telah dibuat pada tahap perancangan sistem ke dalam perangkat lunak komputer dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Personal Home Page*) dan Database MySQL (*My Structured Query Language*). *Keempat*, Pengujian, pengujian kinerja program.

Hasil dari penelitian menghasilkan halaman web utama, pemasukan data base siswa, pengiriman presensi secara manual dan penerimaan data kepada orang tua. Untuk keseluruhan aplikasi dapat melakukan rancangan dan program sistem informasi layanan absensi siswa dengan dilengkapi SMS Gateway.<sup>37</sup>

Kedua penelitian di atas, belum secara khusus membahas mengenai Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SD Islsm Hidayatullah Semarang (Studi Kasus Wali Murid Kelas 4 SD Islam Hidayatullah Semarang) sehingga penelitian ini layak untuk dilaksanakan.

### C. Rumusan Hipotesis

“Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang keberadaannya masih diuji secara empiris.”<sup>38</sup> Disebut jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis ini dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Dias Hendri Prasetya, Implementasi Sms Gateway Untuk Layanan Informasi Absensi Siswa (Studi Kasus Siswa Kelas 3 Tahun Ajaran 2015/2016 Pada SDN 7 Pule), *Skripsi*, (Kediri: Universitas Nusantara Persatuan Guru Indonesia, 2015), hlm. 6

<sup>38</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2015), hlm. 21.

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2010), hlm. 64.

Penggunaan hipotesis dalam penelitian karena dengan hipotesis penelitian menjadi jelas arah pengujiannya. Dengan kata lain hipotesis membimbing peneliti dalam melaksanakan penelitian dilapangan baik sebagai objek pengujian maupun dalam pengumpulan data. Selain sebagai guide proses penelitian, sesungguhnya eksistensi penelitian kuantitatif itu sendiri yang terpenting adalah hipotesis. Ini karena dalam penelitian kuantitatif, sejak awal peneliti harus sudah mengetahui untuk apa hipotesis dirancang.<sup>40</sup>

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.

---

<sup>40</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2010), hlm75.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian tentang “pengaruh layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* terhadap kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang” menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang tidak mementingkan kedalaman data, penelitian kuantitatif tidak menitikberatkan pada kedalaman data yang penting dapat merekam data sebanyak-banyaknya dari populasi yang luas. Walaupun populasi penelitian besar, tetapi dengan mudah dapat dianalisis, baik melalui rumus-rumus statistik maupun komputer.<sup>1</sup>

Sedangkan jenis penelitian menggunakan *expose facto*. “Penelitian *expose facto* merupakan penelitian dimana variabel-variabel bebas telah terjadi ketika peneliti mulai dengan pengamatan variabel terikat dalam suatu penelitian.”<sup>2</sup>

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan korelasional, yaitu menggunakan analisis yang berupa angka atau bilangan. Pada penelitian ini peneliti mencari ada tidaknya pengaruh antara layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* terhadap kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang.

#### B. Tempat dan Waktu

Penelitian berlokasi di SD Islam Hidayatullah, Semarang Tahun Ajaran 2016/2017. SD Islam Hidayatullah di Jl. Durian Selatan I 6 , Srandol Wetan, Banyumanik Semarang Jawa Tengah.

Penelitian dilakukan di SD Islam Hidayatullah Semarang karena layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* disana sudah diterapkan dan dikelola dengan baik. Objek penelitian ini dirasa peneliti memungkinkan untuk memberikan informasi yang akan menunjang tercapainya penelitian, dilihat dari letak lokasi yang cukup strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada Januari 2017 sampai dengan Maret 2017.

#### C. Populasi / Sempel penelitian

##### 1. Populasi

---

<sup>1</sup>Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 174.

<sup>2</sup> Deni Dermawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 40.

Dalam penelitian sosial, populasi didefinisikan sebagai sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Populasi merupakan keseluruhan dari objek ataupun subjek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>3</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wali murid kelas IVB SD Islam Hidayatullah Semarang. Pada awalnya peneliti ingin meneliti seluruh wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang, akan tetapi dari sekolah tidak berkenan mengizinkan mengambil seluruhnya. Jadi sekolah hanya mengizinkan mengambil populasi 1 kelas saja. Peneliti mengambil responden dalam penelitian kelas IVB. Dengan jumlah murid 40, maka wali murid kelas IVB yang mewakili setiap anak satu juga perhitungannya 40 orang.

## 2. Sampel

“Sampel adalah suatu contoh yang diambil dari populasi. Dalam penelitian ini sampel ditentukan menggunakan teknik random sampling, artinya cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil pada setiap elemen populasi.”<sup>4</sup> Teknik ini memiliki kemungkinan tertinggi dalam menetapkan sampel yang representatif. Dalam teknik ini semua individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dan dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel karena jumlah populasi relative kecil.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wali murid kelas IVB di SD Islam Hidayatullah Semarang tahun ajaran 2016/2017 yang berjumlah 40 orang. Teknik yang digunakan adalah teknik sampel acak (Random Sampling) yaitu cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan atau peluang yang sama untuk diambil setiap elemen populasi.

---

<sup>3</sup> Masyhuri& Zainuddin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktik& Aplikasi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hlm. 151.

<sup>4</sup> S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 125.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2007), cet.III, hlm. 124.

## D. Variabel dan Indikator Penelitian

“Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ada, baik berupa gejala, karakteristik, atau keadaan yang kemunculannya diasumsikan berbeda-beda satu sama lain, baik dalam nilai ataupun jumlahnya.”<sup>6</sup>

Variabel penelitian yang akan diteliti dalam kepuasan pelanggan pendidikan meliputi; Bukti Fisik, Daya tangkap, Jaminan, dan Empati. Adapun variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu:

Variabel bebas (*Independent variable*) adalah variabel yang memengaruhi (variabel X) atau menjadi penyebab variabel dependen (variabel Y). Variabel X dalam penelitian ini adalah layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* dengan indikator:

- a) *Tangible* (Penampilan)
- b) *Empathy* (Kepedulian)
- c) *Reliability* (Kehandalan)
- d) *Responsiviness* (Daya tanggap)
- e) *Assurance* (Jaminan)

Variabel terikat (*Dependent variable*). sedangkan variabel terikat atau variabel Y adalah kepuasan wali murid SD Islam Hidayatullah Semarang, dengan indikator:

- a) *Loyalti* (kesetiaan)
- b) *Switch* (keinginan berganti produk lain)
- c) *Willingnes to pay More* (pemberian upah yang lebih)
- d) *External response to problem* (respon eksternal bila menghadapi masalah)
- e) *Internal response to problem* (respon internal bila menghadapi masalah)

Tabel 3.1  
Kisi-kisi Angket Penelitian

No	Variabel	Aspek	Indikator	No item
1	Layanan sistem informasi akademik berbasis <i>Gateway</i> (Fandy	<i>1. Tangible</i> (Tema, Redaksi, <i>Fornt</i> , Warna, Konten)	1.1 Inovasi tampilan SIA berbasis SMS <i>Gateway</i>	1, 3, 4
			1.2 Keunggulan SIA berbasis SMS <i>Gateway</i>	

<sup>6</sup> H. Mohammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1993), Cet.10, hlm. 21

	dan Anastasia, 2003, ed. V.)	2. <i>Empathy</i> (Bahasa, Kemudahan, Kebutuhan, Keinginan)	2.1 Mudah diakses	6		
			2.2 Memperhatikan kebutuhan	7		
			2.3 Memperhatikan pelanggan dengan sungguh-sungguh	5, 8		
		3. <i>Reliability</i> (Fungsi, Manfaat, Kesesuaian, Kebenaran)	3.1 SIA berbasis SMS <i>Gateway</i> menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir	9, 12, 13		
			3.2 Pelayanan SIA berbasis SMS <i>Gateway</i> sesuai dengan yang dijanjikan	10, 11, 14		
		4. <i>Responsiveness</i> (Bantuan, Pertanyaan, Permintaan)	4.1 Kesiapan sekolah dalam memberikan layanan informasi yang cepat	15, 16, 17, 18, 19		
		5. <i>Assurance</i> (Jaminan, Kompetensi)	5.1 Reputasi sekolah yang terjamin	20, 21, 22		
			5.2 Kompetensi (kemampuan) pengelola SIA berbasis SMS <i>Gateway</i> dalam bidang pelayanan informasi sekolah yang diberikan	23, 24		
		2	Kepuasan wali murid (Ririn dan	1. <i>Loyalti</i>	1. Berdasarkan pengalaman, pelanggan lebih setia	25, 26, 27, 28, 29

Mastuti, 2011, Cet. 1)	2. <i>Switch</i>	2. Pelanggan tidak berkeinginan untuk berganti produk	30, 31, 32, 33, 34, 35
	3. <i>Willingnes to pay more</i>	3. Pelanggan berani mengeluarkan biaya lebih	36, 37, 38, 39, 40, 41, 42
	4. <i>External response to problem</i>	4. Tanggapan pelanggan dengan adanya masalah dari luar	43, 44, 45, 46, 47, 48
	5. <i>Internal response to problem</i>	5. Tanggapan pelanggan dengan adanya masalah dari dalam	49, 50, 51, 52, 53, 54

## E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Penelitian ini di samping perlu menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Penggunaan teknik dan alat pengumpulan data yang tepat memungkinkan diperoleh data yang objektif. Untuk data-data yang mendukung keberhasilan penelitian ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, antara lain:

### 1. Kuesioner (Angket)

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban dari responden berkenaan dengan data yang diperlukan.”<sup>7</sup>

Penggunaan angket dalam penelitian ini sendiri bertujuan untuk mendapatkan data dari wali murid yang berupa pengaruh sebuah layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* terhadap kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang yang nanti diolah menggunakan rumus statistik untuk mendapatkan hasil.

### 2. Wawancara

Menurut Esterberg dikutip oleh Sugiyono dalam buku metode penelitian pendidikan, “wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, hlm. 199.

informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.”<sup>8</sup>

Penggunaan wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan, proses, dan layanan sistem informasi SMS *Gateway* yang terdapat di SD Islam Hidayatullah Semarang.

### 3. Dokumentasi

“Dokumentasi yaitu mencari data yang diperlukan mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.”<sup>9</sup> Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data berupa daftar nama wali murid, jumlah wali murid, dan dokumentasi tentang informasi SD Islam Hidayatullah.

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi yang berfungsi untuk mengetahui hubungan antar dua variabel. Korelasi yang digunakan adalah korelasi sederhana.

### 1. Analisis pendahuluan

Analisis pendahuluan merupakan analisis penelitian pertama kali yang dilakukan dengan cara memasukkan hasil pengolahan data angket responden ke dalam tabel data frekuensi. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teknik statistik yang menghitung nilai kualitas dan kuantitas dengan cara memberikan penilaian berdasarkan atas jawaban angket yang telah disebarkan kepada responden, dimana masing-masing item diberikan alternatif jawaban. Untuk mempermudah penggolongan data statistiknya, angka setiap item soal positif diberi skor sebagai berikut:<sup>10</sup>

#### a) Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS *Gateway*

- 1) untuk alternatif jawaban sangat setuju dengan bobot skor 4
- 2) untuk alternatif jawaban setuju dengan bobot skor 3
- 3) untuk alternatif jawaban tidak setuju dengan bobot skor 2
- 4) untuk alternatif jawaban sangat tidak setuju dengan bobot skor 1.

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, hlm. 317

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), cet.14, hlm. 274.

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hlm. 242.



b) Kepuasan wali murid

- 1) untuk alternatif jawaban sangat setuju dengan bobot skor 4
- 2) untuk alternatif jawaban setuju dengan bobot skor 3
- 3) untuk alternatif jawaban tidak setuju dengan bobot skor 2
- 4) untuk alternatif jawaban sangat tidak setuju dengan bobot skor 1.

c) Uji coba instrumen

Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.<sup>11</sup> Oleh karena itu instrumen alat evaluasi harus diuji coba terlebih dahulu untuk melihat kelayakan instrumen. Rumus yang digunakan untuk menguji kelayakan instrumen adalah:

1) Uji Validitas

Untuk menentukan validitas masing-masing butir soal digunakan teknik korelasi *product moment* dengan angka kasar, menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>12</sup>

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara item (X) dengan skor total (Y)

X = skor setiap item

Y = skor total

N = jumlah responden

Kemudian menguji apakah korelasi itu signifikan atau tidak dengan mengkonsultasikan hasil  $r_{xy}$  pada tabel  $r_{tabel}$ . Bila koefisien korelasi sama atau lebih besar  $r_{tabel}$  maka butir instrumen dinyatakan valid.

Dari uji validitas masing-masing variabel dapat diketahui jumlah instrumen yang valid dan tidak valid dengan perincian pada tabel berikut:

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), cet. 24, hlm. 348

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, hlm. 187.

Tabel 3.2  
Hasil Uji Validitas Variabel X

No.	Kriteria	No. Item Soal	Jumlah	Prosentase
1.	Valid	1, 4, 2, 6, 7, 5, 8, 9, 10, 11, 14,15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	19	79%
2.	Tidak Valid	3, 12, 13, 16, 17	5	21%
	<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>

Tabel 3.3  
Hasil Uji Validitas Variabel Y

No.	Kriteria	No. Item Soal	Jumlah	Prosentase
1.	Valid	25, 26, 27, 31, 33, 34, 36, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 54	18	60%
2.	Tidak Valid	28, 29, 30, 32, 35, 37, 39, 48, 49,51, 52, 53	12	40%
	<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Dari uji validitas instrumen yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa pada variabel X terdapat 19 soal yang valid dan 5 soal yang tidak valid, dari total 24 soal. Untuk hasil perhitungan kevalidannya terdapat pada lampiran 5. Sedangkan pada variabel Y terdapat 18 soal yang valid dan 12 soal yang tidak valid, dari total 30 soal. Untuk hasil perhitungan kevalidannya terdapat pada lampiran 6. Selanjutnya item soal yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian, sehingga instrumen angket penelitian yang digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* terhadap kepuasan wali murid adalah item soal yang valid dengan total 37 soal keseluruhan.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan suatu tes apabila ditekan kepada subjek yang sama. Untuk mengetahui ketetapan ini pada dasarnya dilihat dari kesejajaran hasil. Seperti halnya beberapa teknik juga menggunakan rumus

korelasi *product moment* untuk mengetahui validitas, kesejajaran hasil dalam reabilitas tes.<sup>13</sup>

Dalam menentukan apakah instrumen memiliki daya keajegan mengukur atau reliabilitas yang tinggi atukah belum, peneliti menggunakan rumus *alpha*. Adapun rumus *alpha* dimaksud adalah sebagai berikut:<sup>14</sup>

$$r_{11} = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan:

- $r_{11}$  = koefisien reabilitas tes
- $n$  = banyaknya butir item yang dikeluarkan dalam tes
- 1 = bilangan konstan
- $\sum S_i^2$  = jumlah varian butir
- $S_t^2$  = varian total

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan alat bantu program SPSS versi 16.0. Dalam rumus *alpha* suatu intrumen dikatakan reliabel apabila  $r_{11} > 0,6$ .

Pengujian reliabilitas pada instrumen variabel X (layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway*) diperoleh  $r_{11} = 0,907$ , sedangkan pengujian pada instrumen variabel Y (kepuasan wali murid) diperoleh harga  $r_{11} = 0,876$ . Dari keterangan di atas variabel X dan variabel Y dinyatakan **reliabel**. Karena  $r_{11} > 0,6$ .

## 2. Analisis akhir

### a. Analisis Korelasi *Product Moment*

Korelasi antara variabel X dengan variabel Y dapat dicari dengan rumus:<sup>15</sup>

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Untuk menyelesaikan perhitungan dengan rumus tersebut maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\sum xy = \sum XY - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}$$

$$\sum x^2 = \sum X^2 - \frac{(X)^2}{N}$$

---

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), cet. 11, hlm. 90.

<sup>14</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 207-208.

<sup>15</sup> Sutrisna Hadi, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001, Ed. 1, cet.8), hlm. 4.

$$\Sigma y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(Y)^2}{N}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = angka indeks korelasi “r” *Product Moment*

N = jumlah responden

$\Sigma XY$  = jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

$\Sigma X$  = jumlah seluruh skor X

$\Sigma Y$  = jumlah seluruh skor Y

Setelah diadakan uji korelasi dengan korelasi *product moment*, maka hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% dengan asumsi sebagai berikut:

- 1) jika  $r_{xy} > r_{tabel}$  (5%) berarti signifikan artinya hipotesis diterima,
- 2) jika  $r_{xy} < r_{tabel}$  (5%) berarti tidak signifikan artinya hipotesis ditolak.<sup>16</sup>

Untuk menguji signifikansi korelasi antara variabel X dan variabel Y dengan menggunakan rumus uji t sebagai berikut:<sup>17</sup>

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

#### b. Analisis Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* sebagai variabel bebas (X) sedangkan kepuasan wali murid sebagai variabel terikat (Y). Persamaan regresi sederhana dapat dicari dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana, yaitu:<sup>18</sup>

$$\hat{Y} = a + b(X)$$

Keterangan:

Y=Variabel Response atau Variabel Akibat (Dependent)

X=Variabel Predictor atau Variabel Faktor Penyebab (Independent)

a = konstanta

b = koefisien regresi (kemiringan); besaran Response yang ditimbulkan oleh Predictor.

---

<sup>16</sup>Sutrisno Hadi, *Statistik*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 72.

<sup>17</sup>Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung: Tarsito, 1995), hlm. 380.

<sup>18</sup>S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, ..., hlm. 221-222

Dengan pencarian  $a + b(X)$  menggunakan rumus, yaitu:

$$a = \frac{(\sum Y) (\sum X^2) - (\sum X) (\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

dan

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

c. Analisis Uji Signifikansi

Analisis ini digunakan untuk membuat interpretasi lebih lanjut dengan mengecek signifikansi dari  $F_{reg}$  yaitu dengan cara membandingkan  $F_{reg}$  dalam  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%. Jika  $F_{reg}$  lebih besar dari pada  $F_{tabel}$  5%, maka signifikan (hipotesis diterima). Berarti ada pengaruh yang positif. Jika  $F_{reg}$  lebih kecil dari pada  $F_{tabel}$  5% maka hipotesis tidak signifikan (hipotesis ditolak). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

$$F_{reg} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan:

$F_{reg}$  = harga bilangan F untuk garis regresi

$RK_{reg}$  = rerata kuadrat garis regresi

$RK_{res}$  = rerata kuadrat residu

---

<sup>19</sup>Sutrisna Hadi, *Analisis Regresi*, ..., hlm. 13.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran umum objek penelitian

##### 1. Sejarah singkat SD Islam Hidayatullah Semarang

Yayasan Abul Yatama berdiri pada tanggal 23 Juni 1984. LPI Hidayatullah adalah salah satu bidang di bawah Departemen Pendidikan yayasan Abul Yatama yang dipimpin oleh kepala bidang pendidikan dasar dan menengah (Kabiddikdasmen) yang saat ini kepemimpinan diamanahkan kepada Drs. H. Abdul Ghofur, M.Pd.

Kemudian pada tahun berikutnya yayasan ini mendirikan sebuah LPI (Lembaga Pendidikan Islam) Hidayatullah yang berdiri pada tanggal 15 Mei 1988 yang berkedudukan di jalan Durian Selatan I nomor 6 Banyumanik Semarang. Hingga saat ini LPI Hidayatullah telah memiliki satuan pendidikan/institusi pendidikan yang cukup lengkap, yaitu mulai dari KB (Kelompok Bermain), TK (Taman Kanak-Kanak), SD, SMP dan SMA yang berbasis Islami.

SD Islam Hidayatullah secara geografis terletak di Jl. Durian Selatan 1/6 Srandol Wetan Kec. Banyumanik Semarang 50263 Telp / Fax: (024) 7474171, email: sd@lpi-hidayatullah.com. Sebagai kepala sekolahnya saat ini adalah Ibu Ratna Arumsari, SS

##### 2. Visi, Misi, dan Tujuan SD Islam Hidayatullah Semarang

- a. Visi SD Islam Hidayatullah Semarang  
Memadukan dzikir, fikir, dan ikhtiar serta menyamai benih insan Khoiru Ummah.
- b. Misi SD Islam Hidayatullah Semarang
  - 1) Menjadi Sekolah Dasar Islam unggul berbasis dakwah
  - 2) Menjadi Sekolah Dasar Islam rujukan di Jawa Tengah
- c. Tujuan SD Islam Hidayatullah Semarang
  - 1) Membentuk tunas-tunas muda Islam yang beriman, bertaqwa, berilmu serta bertanggung jawab.
  - 2) Berusaha menghasilkan kader-kader Islam berkepribadian Muslim yang Mukmin.
  - 3) Menanamkan disiplin dalam segala aspek kehidupan pada setiap siswa.<sup>1</sup>

##### 3. Struktur Organisasi SD Islam Hidayatullah Semarang

Struktur Organisasi SD Islam Hidayatullah Semarang

- a. Ketua Yayasan Abul Yatama : Umar Thoha, M.BA. MSi
- b. Kabiddikdasmen : Drs. H. Abdul Ghofur, M.Pd.
- c. Kepala Sekolah : Ratna Arumsari, SS
- d. Waka Kurikulum 123 : R. Peni Raharjanti, S.Si
- e. Waka Kurikulum 456 : M. Kambali, S.Si

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Waka Kurikulum 123, Susriyatno, S.Pd, di Ruang Waka pada tanggal 17 Desember 2016.

- f. Waka Kesiswaan : Suharno, S.Pd.I
- g. KA TU : Nurul Khayati, A.Md
- h. Semua dewan guru.<sup>2</sup>

#### **4. Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway SD Islam Hidayatullah Semarang yang Menggunakan JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah)**

Sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway yang telah di pakai oleh SD Islam Hidayatullah Semarang adalah JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah). JIBAS SMS Gateway adalah aplikasi yang dibangun untuk menyediakan informasi sekolah via SMS. Informasi yang di tuju JIBAS, yaitu:

- a) Orang tua siswa/wali murid.
- b) Siswa.
- c) Masyarakat umum

Orang tua dapat mengetahui dengan segera data presensi, pembayaran keuangan anaknya di sekolah. Siswa dapat mengetahui data presensi dan pustaka yang telah dipinjam. Sekolah dapat menyebarkan informas akademik siswa secara otomatis kepada orang tua siswa.

Penerapan JIBAS di SD Islam Hidayatullah Semarang sudah sejak tahun 2014, selain itu juga sudah dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Dalam pengelolaannya yang bertanggung jawab adalah tim IT baik dari yayasan maupun dari sekolah.

Pengelolaan informasi terhadap wali murid menggunakan web, papan informasi, dan juga dari JIBAS yang berupa SMS Gateway tersebut. Dalam penerapannya terhadap wali murid sendiri di adakan sosialisasi secara langsung terlebih dahulu, agar informasi yang disampaikan melalui web dan SMS Gateway lebih maksimal.

Adapun informasi yang di berikan kepada wali murid , yaitu:

- a) Visi dan Misi
- b) Fasilitas
- c) Kegiatan siswa
- d) Keuangan

Aplikasi JIBAS SMS Gateway digunakan untuk mengirim dan membalas pesan secara otomatis. Selain menggunakan aplikasi JIBAS SMS Gateway, pengiriman dan balas pesan dapat dilakukan dengan menggunakan servise Gammu. Database yang digunakan aplikasi JIBAS SMS Gateway, juga dapat digunakan oleh Gammu untuk menyimpan data-data SMS Gateway. Gammu merupakan *service open source* yang disediakan untuk membangun aplikasi yang berbasis SMS Gateway.

Dalam penerapan sistem aplikasi JIBAS SMS Gateway adalah sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Waka Kurikulum 123, Susriyatno, S.Pd, di Ruang Waka pada tanggal 17 Desember 2016.

Tabel 4.1  
Kebutuhan Aplikasi Penerapan JIBAS

	Server	Client
<i>Hardware</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pentium 4 3.0 GHz</li> <li>– <i>Harddisk</i> 40 Gb</li> <li>– Memory 1 Gb</li> <li>– Kabel Serial dan port com</li> <li>– GSM Modem atau <i>GSM Mobile Phone</i></li> <li>– GSM SIM <i>Card</i></li> </ul>	<i>GSM Mobile Phone</i>
<i>Software</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistem Operasi Windows XP atau yang lebih baru, Linux</li> <li>– XAMPP (versi &gt; 1.6)</li> <li>– Microsoft.Net <i>Framework</i> 2.0</li> <li>– Aplikasi JIBAS SMS <i>Gateway</i></li> </ul>	

## B. Deskripsi data

Sebelum proses analisis data, penelitian ini terlebih dahulu akan mendeskripsikan data layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* dan data kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang. Data tersebut diperoleh dari pengisian angket yang telah diberikan kepada orang tua siswa yang telah menjadi sampel di SD Islam Hidayatullah Semarang sebagai responden yang berjumlah 40. Dalam analisis persoaal dan jumlah responden yang memilih

Tabel 4.2  
Data Hasil Pertanyaan Angket

Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Q1	7	25	5	3
Q2	5	26	9	0
Q3	6	26	7	1
Q4	9	25	2	4
Q5	10	23	7	0
Q6	9	26	5	0
Q7	6	24	10	0
Q8	6	26	6	2
Q9	10	23	7	0
Q10	9	21	10	0
Q11	11	19	9	1
Q12	8	22	8	2
Q13	7	22	10	1
Q14	11	18	9	2
Q15	9	23	6	2
Q16	6	29	5	0



Q17	6	22	11	1
Q18	9	24	7	0
Q19	7	23	8	2
Q20	4	23	11	2
Q21	7	24	8	1
Q22	9	23	6	2
Q23	5	19	12	4
Q24	4	25	9	2
Q25	6	27	5	2
Q26	7	21	12	0
Q27	4	33	3	0
Q28	5	20	12	3
Q29	4	32	3	1
Q30	6	25	8	1
Q31	6	26	6	2
Q32	6	28	6	0
Q33	5	28	5	2
Q34	8	28	4	0
Q35	7	29	4	0
Q36	7	25	8	0
Q37	5	23	12	0

Selain itu untuk deskripsi per variabel hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada sebagai berikut:

### 1. Deskripsi Data Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway

Data tentang persepsi budaya islami diperoleh melalui angket yang berjumlah 19 item pertanyaan yang diberikan kepada 40 responden. Masing-masing pertanyaan disertai 4 alternatif jawaban. Untuk setiap pertanyaan di berikan skor 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangat setuju). Untuk mengetahui data tentang layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3  
Data Hasil Angket Variabel X

Resp.	Jawaban				Pesekoran				Total
	SS	S	TS	STS	4	3	2	1	
1	2	17	0	0	8	51	0	0	59
2	9	10	0	0	36	30	0	0	66
3	3	9	5	2	12	27	10	2	51
4	3	12	4	0	12	36	8	0	56
5	1	12	6	0	4	36	12	0	52
6	10	6	2	1	40	18	4	1	63
7	5	5	4	5	20	15	8	5	48

8	1	8	7	3	4	24	14	3	45
9	3	12	4	0	12	36	8	0	56
10	0	7	12	0	0	21	24	0	45
11	0	6	13	0	0	18	26	0	44
12	16	3	0	0	64	9	0	0	73
13	8	5	3	3	32	15	6	3	56
14	1	14	4	0	4	42	8	0	54
15	4	13	2	0	16	39	4	0	59
16	0	17	2	0	0	51	4	0	55
17	9	10	0	0	36	30	0	0	66
18	3	10	6	0	12	30	12	0	54
19	0	1	18	0	0	3	36	0	39
20	0	16	3	0	0	48	6	0	54
21	0	19	0	0	0	57	0	0	57
22	6	13	0	0	24	39	0	0	63
23	0	19	0	0	0	57	0	0	57
24	1	17	1	0	4	51	2	0	57
25	0	19	0	0	0	57	0	0	57
26	0	19	0	0	0	57	0	0	57
27	9	10	0	0	36	30	0	0	66
28	3	5	5	6	12	15	10	6	43
29	0	15	4	0	0	45	8	0	53
30	3	14	2	0	12	42	4	0	58
31	18	1	0	0	72	3	0	0	75
32	7	12	0	0	28	36	0	0	64
33	0	19	0	0	0	57	0	0	57
34	6	13	0	0	24	39	0	0	63
35	0	19	0	0	0	57	0	0	57
36	9	9	1	0	36	27	2	0	65
37	4	11	4	0	16	33	8	0	57
38	0	0	18	1	0	0	36	1	37
39	2	10	7	0	8	30	14	0	52
40	5	10	4	0	20	30	8	0	58

Berdasarkan data yang diperoleh, langkah selanjutnya adalah mencari mean dan standar deviasi kemudian menentukan kualitas variabel X.

a. Menentukan Mean

$$\begin{aligned}
 \bar{x} &= \frac{\sum x_i}{n} \\
 &= \frac{2248}{40} \\
 &= 56,2
 \end{aligned}$$

b. Menentukan Standar Deviasi Variabel X

Tabel 4.4  
Penolong Menghitung Standar Deviasi Variabel X

<b>Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Simpangan (<math>x_i - \bar{x}</math>)</b>	<b>Simpangan Kuadrat (<math>x_i - \bar{x}</math>)<sup>2</sup></b>
R1	59	-2,8	7,84
R2	66	-9,8	96,04
R3	51	5,2	27,04
R4	56	0,2	0,04
R5	52	4,2	17,64
R6	63	-6,8	46,24
R7	48	8,2	67,24
R8	45	11,2	125,44
R9	56	0,2	0,04
R10	45	11,2	125,44
R11	44	12,2	148,84
R12	73	-16,8	282,24
R13	56	0,2	0,04
R14	54	2,2	4,84
R15	59	-2,8	7,84
R16	55	1,2	1,44
R17	66	-9,8	96,04
R18	54	2,2	4,84
R19	39	17,2	295,84
R20	54	2,2	4,84
R21	57	-0,8	0,64
R22	63	-6,8	46,24
R23	57	-0,8	0,64
R24	57	-0,8	0,64
R25	57	-0,8	0,64
R26	57	-0,8	0,64
R27	66	-9,8	96,04
R28	43	13,2	174,24
R29	53	3,2	10,24
R30	58	-1,8	3,24
R31	75	-18,8	353,44
R32	64	-7,8	60,84
R33	57	-0,8	0,64

R34	63	-6,8	46,24
R35	57	-0,8	0,64
R36	65	-8,8	77,44
R37	57	-0,8	0,64
R38	37	19,2	368,64
R39	52	4,2	17,64
R40	58	-1,8	3,24
<b>JUMLAH</b>	2248	1,13	2622,4

$$S = \sqrt{\frac{\sum(x-x_i)^2}{n-1}}$$

$$S = \sqrt{\frac{2622,4}{(40-1)}}$$

$$= \sqrt{\frac{2622,4}{39}}$$

$$= \sqrt{67,24}$$

$$= 8,2$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar lima:<sup>3</sup>

$$M + 1,5 SD = 56,2 + 1,5 (8,2) = 68,5 \approx 69$$

$$M + 0,5 SD = 56,2 + 0,5 (8,2) = 60,3 \approx 60$$

$$M - 0,5 SD = 56,2 - 0,5 (8,2) = 52,1 \approx 52$$

$$M - 1,5 SD = 56,2 - 1,5 (8,2) = 43,9 \approx 44$$

Tabel 4.5  
Interval Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS *Gateway*

No.	Interval	Kategori
1.	69 ke atas	Sangat baik
2.	60 – 68	Baik
3.	52 – 59	Cukup baik
4.	45 – 51	Buruk
5.	44 ke bawah	Sangat buruk

Dari perhitungan data tersebut diketahui bahwa nilai *mean* dari layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* sebesar 56,2 atau berada pada interval 52 – 59 yang berarti bahwa layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* di SD Islam Hidayatullah Semarang dalam kategori **cukup baik**.

Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

<sup>3</sup>Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan...*, hlm. 454.

a. Mencari Jumlah Interval (Banyaknya Kelas)

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \text{ Log } n \\&= 1 + 3,3 \text{ Log } 40 \\&= 1 + 3,3 (1,602) \\&= 1 + 5,2866 \\&= 6,2866 \text{ dibulatkan menjadi } 6\end{aligned}$$

b. Mencari Range

$$R = H - L + 1$$

Keterangan:

R = Range

H = Nilai Tertinggi

L = Nilai Terendah

Dengan demikian:

$$\begin{aligned}R &= 75 - 37 + 1 \\&= 39\end{aligned}$$

c. Menentukan Interval Kelas

$$\begin{aligned}i &= \frac{\text{Range}}{\text{Jumlahinterval}} \\&= 39/6 \\&= 6,5 \text{ dibulatkan menjadi } 7\end{aligned}$$

Sehingga dapat diperoleh interval kelas 7 dan jumlah interval 6, seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Relatif Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS *Gateway*

<b>Interval Kelas</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Relatif (%)</b>
37 – 43	3	7,5%
44 – 50	4	10%
51 – 57	20	50%
58 – 64	7	7,5%
65 – 70	4	10%
71 – 77	2	5%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

## 2. Deskripsi Data Kepuasan Wali Murid

Data tentang kepuasan wali murid diperoleh melalui angket yang berjumlah 18 item pernyataan yang diberikan kepada 40 responden. Masing-masing pernyataan disertai 4 alternatif jawaban. Untuk setiap pertanyaan di berikan skor 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangat setuju). Untuk mengetahui data kepuasan wali murid dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7  
Data Hasil Angket Variabel Y

Resp.	Jawaban				Pesekoran				Total
	SS	S	TS	STS	4	3	2	1	
1	0	14	4	0	0	42	8	0	50
2	9	9	0	0	36	27	0	0	63
3	5	11	2	0	20	33	4	0	57
4	3	14	1	0	12	42	2	0	56
5	2	16	0	0	8	48	0	0	56
6	12	5	1	0	48	15	2	0	65
7	0	6	10	2	0	18	20	2	40
8	1	9	6	2	4	27	12	2	45
9	0	8	8	2	0	24	16	2	42
10	0	9	7	2	0	27	14	2	43
11	0	13	5	0	0	39	10	0	49
12	6	7	4	1	24	21	8	1	54
13	4	7	3	4	16	21	6	4	47
14	0	15	3	0	0	45	6	0	51
15	2	16	0	0	8	48	0	0	56
16	1	17	0	0	4	51	0	0	55
17	10	8	0	0	40	24	0	0	64
18	2	5	10	1	8	15	20	1	44
19	0	12	6	0	0	36	12	0	48
20	0	12	6	0	0	36	12	0	48
21	0	13	5	0	0	39	10	0	49
22	4	14	0	0	16	42	0	0	58
23	0	18	0	0	0	54	0	0	54
24	0	15	3	0	0	45	6	0	51
25	0	18	0	0	0	54	0	0	54
26	0	18	0	0	0	54	0	0	54
27	4	11	2	1	16	33	4	1	54
28	5	4	6	3	20	12	12	3	47
29	0	10	8	0	0	30	16	0	46
30	3	15	0	0	12	45	0	0	57
31	5	13	0	0	20	39	0	0	59
32	0	18	0	0	0	54	0	0	54
33	0	18	0	0	0	54	0	0	54
34	6	12	0	0	24	36	0	0	60
35	0	14	4	0	0	42	8	0	50
36	9	9	0	0	36	27	0	0	63
37	4	5	5	4	16	15	10	4	45
38	0	0	18	0	0	0	36	0	36

39	0	14	4	0	0	42	8	0	50
40	8	7	3	0	32	21	6	0	59

Berdasarkan nilai kepuasan wali murid di atas, kemudian dianalisis dengan mencari nilai mean dan standar deviasi. Kemudian menentukan kualitas variabel Y.

a. Menentukan *Mean* dan Standar Deviasi Variabel Y

$$\begin{aligned} \bar{x} &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{2087}{40} \\ &= 52,175 \end{aligned}$$

b. Menentukan Standar Deviasi Variabel Y

Tabel 4.8  
Penolong Menghitung Standar Deviasi Variabel Y

Responden	Skor	Simpangan ( $x_i - \bar{x}$ )	Simpangan Kuadrat ( $x_i - \bar{x}$ ) <sup>2</sup>
R1	50	2,18	4,7524
R2	63	-10,82	117,0724
R3	57	-4,82	23,2324
R4	56	-3,82	14,5924
R5	56	-3,82	14,5924
R6	65	-12,82	164,3524
R7	40	12,18	148,3524
R8	45	7,18	51,5524
R9	42	10,18	103,6324
R10	43	9,18	84,2724
R11	49	3,18	10,1124
R12	54	-1,82	3,3124
R13	47	5,18	26,8324
R14	51	1,18	1,3924
R15	56	-3,82	14,5924
R16	55	-2,82	7,9524
R17	64	-11,82	139,7124
R18	44	8,18	66,9124
R19	48	4,18	17,4724
R20	48	4,18	17,4724
R21	49	3,18	10,1124
R22	58	-5,82	33,8724
R23	54	-1,82	3,3124

R24	51	1,18	1,3924
R25	54	-1,82	3,3124
R26	54	-1,82	3,3124
R27	54	-1,82	3,3124
R28	47	5,18	26,8324
R29	46	6,18	38,1924
R30	57	-4,82	23,2324
R31	59	-6,82	46,5124
R32	54	-1,82	3,3124
R33	54	-1,82	3,3124
R34	60	-7,82	61,1524
R35	50	2,18	4,7524
R36	63	-10,82	117,0724
R37	45	7,18	51,5524
R38	36	16,18	261,7924
R39	50	2,18	4,7524
R40	59	-6,82	46,5124
<b>JUMLAH</b>	2087	0,2	1779,776

$$S = \sqrt{\frac{\sum(x-x_i)^2}{n-1}}$$

$$S = \sqrt{\frac{1779,78}{(40 - 1)}}$$

$$= \sqrt{\frac{1779,78}{39}}$$

$$= \sqrt{45,635}$$

$$= 6,76$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar lima:

$$M + 1,5 \text{ SD} = 52,175 + 1,5 (6,76) = 62,315 \approx 62$$

$$M + 0,5 \text{ SD} = 52,175 + 0,5 (6,76) = 55,55 \approx 56$$

$$M - 0,5 \text{ SD} = 52,175 - 0,5 (6,76) = 48,795 \approx 49$$

$$M - 1,5 \text{ SD} = 52,175 - 1,5 (6,76) = 42,035 \approx 42$$

Tabel 4.9  
Interval Kepuasan Wali Murid

No.	Interval	Kategori
1.	62 ke atas	Sangat baik
2.	56 – 61	Baik



3.	49 – 55	Cukup baik
4.	42 – 48	Buruk
5.	41 ke bawah	Sangat buruk

Dari perhitungan data tersebut diketahui bahwa nilai *mean* dari kepuasan wali murid sebesar 52,175 atau berada pada interval 49 - 55 yang berarti bahwa kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang dalam kategori **cukup baik**.

Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Mencari Jumlah Interval (Banyaknya Kelas)

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \text{ Log } n \\
 &= 1 + 3,3 \text{ Log } 40 \\
 &= 1 + 3,3 (1,602) \\
 &= 1 + 5,2866 \\
 &= 6,2866 \text{ dibulatkan menjadi } 6
 \end{aligned}$$

- b. Mencari Range

$$R = H - L + 1$$

Keterangan:

R = Range

H = Nilai Tertinggi

L = Nilai Terendah

Dengan demikian:

$$\begin{aligned}
 R &= 65 - 36 + 1 \\
 &= 30
 \end{aligned}$$

- c. Menentukan Interval Kelas

$$\begin{aligned}
 i &= \frac{\text{Range}}{\text{Jumlahinterval}} \\
 &= 30/6 \\
 &= 5
 \end{aligned}$$

Sehingga dapat diperoleh interval kelas 5 dan jumlah interval 6, seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.10  
Distribusi Frekuensi Relatif Kepuasan Wali Murid

Interval Kelas	Frekuensi	Relatif (%)
36 – 40	2	5%
41 – 45	5	12,5%
46 – 50	10	25%
51 – 55	10	25%
56 – 60	9	22,5%
61 – 65	4	10%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Tabel Descriptive Statistics dari hasil pengolahan data dengan SPSS menampilkan:

Tabel 4.11  
Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan pelanggan	52.1750	6.75539	40
layanan informasi SMS gateway	56.2000	8.20006	40

### C. Analisis Uji Hipotesis

Untuk melakukan uji hipotesis ada beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu :

#### 1. Mencari Korelasi Kedua Variabel

Korelasi antara variabel X dengan variabel Y dapat dicari melalui teknik korelasi *product moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}}$$

Untuk menyelesaikan perhitungan dengan rumus tersebut maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\Sigma xy = \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N}$$

$$\Sigma x^2 = \Sigma X^2 - \frac{(X)^2}{N}$$

$$\Sigma y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(Y)^2}{N}$$

Untuk memudahkan dalam perhitungan maka perlu dibuat tabel kerja koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 4.12  
Koefisien Korelasi antara Variabel X dengan Variabel Y

Responden	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
R1	59	50	3481	2500	2950
R2	66	63	4356	3969	4158
R3	51	57	2601	3249	2907
R4	56	56	3136	3136	3136
R5	52	56	2704	3136	2912
R6	63	65	3969	4225	4095
R7	48	40	2304	1600	1920
R8	45	45	2025	2025	2025
R9	56	42	3136	1764	2352
R10	45	43	2025	1849	1935
R11	44	49	1936	2401	2156
R12	73	54	5329	2916	3942
R13	56	47	3136	2209	2632
R14	54	51	2916	2601	2754
R15	59	56	3481	3136	3304
R16	55	55	3025	3025	3025
R17	66	64	4356	4096	4224
R18	54	44	2916	1936	2376

R19	39	48	1521	2304	1872
R20	54	48	2916	2304	2592
R21	57	49	3249	2401	2793
R22	63	58	3969	3364	3654
R23	57	54	3249	2916	3078
R24	57	51	3249	2601	2907
R25	57	54	3249	2916	3078
R26	57	54	3249	2916	3078
R27	66	54	4356	2916	3564
R28	43	47	1849	2209	2021
R29	53	46	2809	2116	2438
R30	58	57	3364	3249	3306
R31	75	59	5625	3481	4425
R32	64	54	4096	2916	3456
R33	57	54	3249	2916	3078
R34	63	60	3969	3600	3780
R35	57	50	3249	2500	2850
R36	65	63	4225	3969	4095
R37	57	45	3249	2025	2565
R38	37	36	1369	1296	1332
R39	52	50	2704	2500	2600
R40	58	59	3364	3481	3422
$\Sigma$	<b>2248</b>	<b>2087</b>	<b>128960</b>	<b>110669</b>	<b>118787</b>

Hasil dari masing-masing nilai tersebut, kemudian digunakan untuk mencari nilai  $\Sigma xy$ ,  $\Sigma x^2$ ,  $\Sigma y^2$  sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\Sigma xy &= \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N} \\ &= 118787 - \frac{(2248)(2087)}{40} \\ &= 118787 - 117289,4 \\ &= 1497,6\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\Sigma x^2 &= \Sigma X^2 - \frac{(X)^2}{N} \\ &= 128960 - \frac{2248^2}{40} \\ &= 128960 - 126337,6 \\ &= 2622,4\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\Sigma y^2 &= \Sigma Y^2 - \frac{(Y)^2}{N} \\ &= 110669 - \frac{2087^2}{40} \\ &= 110669 - 108889,2 \\ &= 1779,8\end{aligned}$$

Sehingga koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}r_{xy} &= \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}} \\ &= \frac{1497,6}{\sqrt{(2622,4)(1779,8)}}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{1497,6}{\sqrt{4667347,5}} \\
&= \frac{1497,6}{2160,404} \\
&= 0,693
\end{aligned}$$

Tabel Correlations dari hasil pengolahan data dengan SPSS menampilkan:

Tabel 4.13  
Correlations

		kepuasan pelanggan	layanan informasi SMS gateway
Pearson Correlation	kepuasan pelanggan	1.000	.693
	layanan informasi SMS gateway	.693	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan pelanggan	.	.000
	layanan informasi SMS gateway	.000	.
N	kepuasan pelanggan	40	40
	layanan informasi SMS gateway	40	40

Dari hasil uji korelasi *product moment* diketahui bahwa  $r_{xy} = 0,693$  berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena  $r_{xy} (0,693) > r_{tabel} (0,312)$  pada taraf signifikansi 5% dan  $r_{xy} (0,693) > r_{tabel} (0,403)$  pada taraf signifikansi 1%.

Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul “*Statistika untuk Penelitian*” mengemukakan bahwa untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan, maka dapat menggunakan pedoman dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.14  
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1000	Sangat Kuat <sup>4</sup>

Berdasarkan tabel di atas, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,693 termasuk dalam kategori **kuat** karena berada pada rentang 0,60-0,799. Jadi terdapat hubungan yang kuat antara layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway dengan kepuasan wali murid. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin baik

<sup>4</sup>Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 231.

sistem akademik berbasis SMS *Gateway* di SD Islam Hidayatullah Semarang maka semakin baik pula tingkat tingkat kepuasan pelanggan pendidikan.

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan (variabel penentu) variabel X terhadap variabel Y, maka dilakukan proses perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KP &= (r)^2 \times 100\% \\ &= (0,693)^2 \times 100\% \\ &= 0,480 \times 100\% \\ &= 48\% \end{aligned}$$

Jadi diketahui variabel penentu antara variabel X dan variabel Y sebesar 48% sedangkan sisanya 52% merupakan variabel lain yang belum diteliti penulis.

Nilai R= 0,693 bahwa hubungan antara layanan sistem informasi berbasis SMS *gateway* terhadap kepuasan wali murid itu cukup. Karena  $0,400 \leq R \leq 0,699$  dan kontribusi layanan sistem informasi berbasis SMS *gateway* dalam mempengaruhi kepuasan wali murid sebesar 48,1%.

Tabel model Summary ari hasil pengolahan data dengan SPSS menampilkan:

Tabel 4.15  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 <sup>a</sup>	.481	.467	4.93251

a. Predictors: (Constant), layanan informasi SMS gateway

Untuk membuktikan signifikansi hubungan variabel X dan variabel Y selanjutnya dilakukan uji signifikansi melalui uji t, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka signifikan. Dengan rumus:

$$\begin{aligned} t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,693\sqrt{40-2}}{\sqrt{1-0,693^2}} \\ &= \frac{4,271}{0,721} \\ &= 5,923 \end{aligned}$$

Tabel Coefficients dari hasil pengolahan data dengan SPSS menampilkan:

Tabel 4.16  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	20.080	5.469		3.672	.001
layanan informasi SMS gateway	.571	.096	.693	5.929	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Hasil  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$  pada uji dua pihak dan  $dk = n-2 = 38$  pada taraf signifikansi 5% dapat juga terlihat pada output SPSS di atas, maka diperoleh  $t_{tabel} 2,024$ . Karena  $t_{hitung} (5,923) > t_{tabel} (2,024)$  maka signifikan.

## 2. Analisis Regresi Sederhana

a. Mencari persamaan garis regresi

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\begin{aligned} b &= r \cdot \frac{s_y}{s_x} \\ &= 0,693 \cdot \frac{6,76}{8,2} \\ &= 0,693 \cdot 0,824 \\ &= 0,571 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} a &= Y - bX \\ &= 52,175 - 0,571 (56,2) \\ &= 52,175 - 32,0902 \\ &= 20,08 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas dapat diketahui harga  $a = 20,08$  dan harga  $b = 0,571$  dengan demikian persamaan garis regresinya adalah :

$$\hat{Y} = 20,08 + 0,571X.$$

Dari rumus tersebut menunjukkan bahwa pengaruh layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway (X) terhadap kepuasan wali murid (Y) mempunyai persamaan regresi  $\hat{Y} = 20,08 + 0,571X$ , menunjukkan bahwa jika  $X = 0$  maka di peroleh nilai kepuasan wali murid 20,08. Ini berarti apabila sekolah tidak memiliki layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway, maka diperkirakan orang tua siswa mendapatkan nilai 20,08. Namun apabila layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway = 15 maka nilai rata-rata kepuasan wali murid  $\hat{Y} = 20,08 + 0,571(15) = 20,08 + 8,565 = 28,645$

Jadi dari persamaan regresi di atas dapat diperkirakan bahwa, apabila nilai layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway 1, maka nilai rata-rata kepuasan wali murid bertambah 0,571. Kesimpulannya bahwa semakin tinggi atau semakin baik layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway maka semakin tinggi pula kepuasan wali murid di sekolah tersebut.

b. Mencari analisis varian regresi

Untuk mencari varian garis regresi menggunakan rumus:

$$F_{reg} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan:

$F_{reg}$  : harga bilangan F untuk garis regresi

$RK_{reg}$  : rerata kuadrat garis regresi

$RK_{res}$  : rerata kuadrat residu garis regresi

$$\Sigma xy = 1497,6$$

$$\Sigma x^2 = 2622,4$$

$$\Sigma y^2 = 1779,8$$

Selanjutnya dimasukkan ke dalam rumus:

$$JK_{reg} = \frac{(\Sigma xy)^2}{\Sigma x^2}$$

$$\begin{aligned} JK_{reg} &= \frac{(1497,6)^2}{2622,4} \\ &= \frac{2242805,8}{2622,4} \\ &= 855,2492 \end{aligned}$$

$$JK_{res} = \Sigma y^2 - \frac{(\Sigma xy)^2}{\Sigma x^2}$$

$$JK_{res} = 1779,8 - \frac{(1497,6)^2}{2622,4}$$

$$\begin{aligned} JK_{res} &= 1779,8 - 855,2492 \\ &= 924,5508 \end{aligned}$$

$$db_{reg} = 1$$

$$\begin{aligned} db_{res} &= N-2 \\ &= 40-2 \\ &= 38 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} RK_{reg} &= \frac{JK_{reg}}{db_{reg}} \\ &= \frac{855,2492}{1} \\ &= 855,2492 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 RK_{res} &= \frac{JK_{res}}{db_{res}} \\
 &= \frac{924,5508}{38} \\
 &= 24,3302
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 F_{reg} &= \frac{RK_{reg}}{RK_{res}} \\
 &= \frac{855,2492}{24,3302} \\
 &= 35,152
 \end{aligned}$$

Tabel 4.17  
Analisis Varian Regresi

Sumber Varian	JK	Db	RK	$F_{hitung}$			Kesimpulan
					5%	1%	
Regresi	855,2492	1	855,2492	35,152	4,09	7,33	<b>Signifikan</b>
Residu	924,5508	38	24,3302				
Total	179,8	39	897.5794				

Tabel ANOVA dari hasil pengolahan data dengan SPSS menampilkan:

Tabel 4.18  
ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	855.249	1	855.249	35.153	.000 <sup>a</sup>
Residual	924.526	38	24.330		
Total	1779.775	39			

- a. Predictors: (Constant), layanan informasi SMS gateway
- b. b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa  $F_{tabel}$  pada taraf 5% sebesar 4,09 dan pada taraf 1% sebesar 7,33. Hal tersebut dapat diketahui pada tabel distribusi F dimana angka 1 untuk pembilang dan angka 39 untuk penyebut. Setelah diketahui  $F_{tabel}$  langkah selanjutnya dimasukkan ke dalam kaidah pengujian signifikansi dengan ketentuan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat diartikan signifikan. Akan tetapi jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka artinya tidak signifikan. Berdasarkan perhitungan yang telah dipaparkan dalam tabel maka dapat dilihat bahwa pada taraf 5%  $F_{reg} > F_{tabel}$  ( $35,152 > 4,09$ ), begitu juga pada taraf 1%  $F_{reg} > F_{tabel}$  ( $35,152 > 7,33$ ). Hal tersebut berarti pengaruh layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway **signifikan** terhadap kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang.



#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa layanan sistem informasis akademik berbasis SMS Gateway berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wali murid yang dialami oleh wali murid kelas IVB SD Islam Hidayatullah Semarang. Seperti yang telah diungkapkan oleh Sofjan Assauari dalam bukunya yang berjudul “*Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*” bahwa kepuasan yang merupakan indikator yang cukup penting untuk mengukur kinerja pengoprasian bisnis yang dilakukan oleh sebuah perusahaan. Apabila perusahaan mampu memuaskan wali murid melalui berbagai aktivitas, akan menjadi penentu untuk keberhasilan wali murid untuk bisnis yang dilakukan oleh perusahaan. Maka perusahaan akan selalu berupaya untuk menjaga hal yang terbaik untuk pemberian pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan.<sup>5</sup>

Dengan menyimpulkan teori yang ada bahwa sekolah yang sudah membuat sebuah program berupa sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway yang juga bertujuan untuk memberikan layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wali murid yang di tuju dalam penelitian ini adalah wali murid kelas IVB SD Islam Hidayatullah Semarang.

Hasil pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan *mean* dari layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway sebesar 56,2 atau berada pada interval 52 – 59 yang berarti bahwa layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway di SD Islam Hidayatullah Semarang dalam kategori cukup baik. Dalam hal ini sekolah dapat menjalankan fungsi Aplikasi sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway dengan cukup baik, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti yang diberikan sekolah cukup dalam memberikan pelayanan kepada wali murid . Untuk nilai *mean* dari kepuasan wali murid pendidikan sebesar 52,175 atau berada pada interval 49 - 55 yang berarti bahwa kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang dalam kategori cukup baik, yang ditunjukkan dengan *loyalti, switc, Willingnes to pay more, external response to problem, internal response to problem* yang cukup baik diberikan oleh sekolah kepada wali murid .

Dalam analisis korelasi *product moment* menghasilkan  $r_{xy}= 0,693$  berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena  $r_{xy}(0,693) > r_{tabel}(0,312)$  pada taraf signifikansi 5% dan  $r_{xy}(0,693) > r_{tabel}(0,403)$  pada taraf signifikansi 1%. Berdasarkan interpretasi maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,693 termasuk dalam kategori kuat karena berada pada rentang 0,60-0,799. Jadi terdapat hubungan yang kuat antara sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway sebesar terhadap kepuasan wali murid . Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi atau semakin baik layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway maka semakin meningkat kepuasan wali murid . Kemudian hasil perhitungan  $r_{xy}$

---

<sup>5</sup> Sofjan Assauari, *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), cet. 1, hlm.12

diformulasikan kedalam hitungan persen (%) yang disebut R Square maka hasilnya adalah 48,1%. Berarti dalam hal ini kontribusi dari layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway terhadap kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang sebesar 48,1% dan sisanya 51,9 % di pengaruhi oleh variabel lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

Pada analisis regresi sederhana didapatkan jawaban persamaan regresi sederhananya  $\hat{Y} = 20,08 + 0,571X$ , menunjukkan bahwa jika  $X = 0$  maka di peroleh nilai kepuasan wali murid 20,08. Ini berarti apabila sekolah tidak memiliki layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway, maka diperkirakan orang tua siswa mendapatkan nilai 20,08. Namun apabila layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway = 15 maka nilai rata-rata kepuasan wali murid  $\hat{Y} = 20,08 + 0,571(15) = 20,08 + 8,565 = 28,645$ . Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway maka semakin tinggi pula kepuasan wali murid.

Sementara pada perhitungan secara keseluruhan (simultan) layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wali murid karena nilai dari hasil uji F sebesar  $F_{reg} > F_{tabel}$  ( $35,152 > 4,09$ ) pada taraf signifikansi 5% dan  $F_{reg} > F_{tabel}$  ( $35,152 > 7,33$ ) pada taraf signifikansi 1%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa ada pengaruh layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway terhadap tingkat kepuasan wali murid sebesar 35,152.

Berdasarkan hasil temuan ini, sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa pelayanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan wali murid dengan cara memberikan jasanya kepada wali murid atau penggunanya.<sup>6</sup>

Hasil analisis yang telah dilakukan diatas menunjukkan bahwa pengaruh aspek yang berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan yang aspeknya berupa kesetiaan, ketetapan pemakaian, pemberian biaya lebih, tanggapan dari luar dan tanggapan dari dalam. Kondisi juga mencerminkan bahwa naik turunnya tingkat kepuasan wali murid yang telah menggunakan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway ditentukan seberapa baik layanan yang diberikan oleh program tersebut. semakin baik layanan yang diberikan akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan wali murid pada SD Islam Hidayatullah Semarang.

---

<sup>6</sup>Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 18

Data di atas menunjukkan kontribusi layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* terhadap kepuasan wali murid sebesar 48,1%. Jadi, semakin meningkat kualitas layanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan orang tua siswa.

Dengan pelayanan yang semakin baik akan membuat wali murid semakin senang. Kualitas pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan pelayanan program yang cepat dan tepat tentunya akan sangat membantu bagi wali murid yang tidak selalu dapat mengawasi sekolah secara langsung di sekolah. Mayoritas wali murid yang memutuskan untuk tetap loyal dalam menggunakan layanan sistem informasi berbasis SMS *Gateway* yang di pakai oleh SD Islam Hidayatullah Semarang dan juga mereka merasa puas atas pelayanan yang diterima.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dapat dikatakan sangat jauh dari sempurna, karena dalam penelitian yang peneliti lakukan mempunyai banyak keterbatasan. Keterbatasan itu antara lain :

1. Teori yang menyatakan tentang sebuah kepuasan wali murid dapat dipengaruhi oleh layanan sistem informasi akademik berbasis SMS *Gateway* masih sulit untuk ditemukan, maka dari itu penelitian masih sedikit untuk penukung terornya.
2. Angket dalam penelitian masih sulit untuk dipahami oleh wali murid, dalam anketnya juga hanya membahas layanan sistem informasi akademis berbasis SMS *Gateway* dan kepuasan wali murid saja.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap responden dengan penyebaran kuesioner dan mengumpulkan data-data tertulis dari berbagai aspek sumber dapat disimpulkan hasil perhitungan bahwa nilai dari variabel layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway sebesar **56,2** dalam kategori cukup baik. Sedangkan nilai variabel kepuasan wali murid sebesar **52,175** dalam kategori cukup baik. Dalam persamaan regresinya mendapatkan nilai  $\hat{Y} = 20,08 + 0,571X$ . Untuk signifikansinya terdapat pada taraf signifikansi 5% diperoleh  $t_{hitung} (5,923) > t_{tabel} (2,024)$  maka dinyatakan signifikan. Sedangkan nilai  $r_{xy}$  sebesar **0,693** yang berarti signifikan, dan berarti hipotesis diterima. Sedangkan dari uji t statistik antara variabel layanan terhadap kepuasan pelanggan, diperoleh nilai t hitung sebesar **5,923** dan nilai t tabel **2,024** Ini berarti t hitung > t tabel ( $5,923 > 2,024$ ), artinya bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan varian regresinya pada taraf 5%  $F_{reg} > F_{tabel} (35,152 > 4,09)$ , begitu juga pada taraf 1%  $F_{reg} > F_{tabel} (35,152 > 7,33)$ . Jadi, dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari layanan sistem informasi akademik berbasis SMS Gateway terhadap kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis mencoba memberikan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perkembangan sekolah antara lain sebagai berikut :

1. SD Islam Hidayatullah Semarang dapat mempertahankan program layanan sistem informasi akademik yang diberikan kepada wali murid, agar wali murid selalu mendapatkan informasi yang akurat dari sekolah.
2. Sebaiknya SD Islam Hidayatullah Semarang mengembangkan potensi pengelola program SIA aplikasi SMS Gateway, agar dapat menyesuaikan perubahan jaman.
3. Untuk lebih meningkatkan kepuasan wali murid di SD Islam Hidayatullah Semarang selalu meng-update program SIA aplikasi SMS Gateway.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Ali, H. Mohammad, *Strategi Penelitian Pendidikan*, Bandung: Angkasa, 1993, Cet.10.
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Alwi, Dahlan, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Arikunto, Suharsimi, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010, cet. 11.
- , *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, cet.14.
- Ariyani, Dwi dan Febrina Rosinta, “Pengaruh layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, Vol. 17, No. 2, Mei-Agustus/2010.
- Assauari, Sofjan, *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, cet. 1.
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Group, 2010.
- Chandra, Julian W, “Implementasi Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus : SMPN 20 Bandung)”, Skripsi, Bandung: Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia, 2011.
- Crosby, Philip B. , *Quality Without Tears*, Singapore : MCGraw Hill, 1986.
- Dahlan, Ahmad, “Analisis Pengaruh Peternak Plasma Ayam Broler Terhadap Penyediaan Sapronak Sistem Kemitraan di Desa Pasippo Kecamatan Palakka Kabupaten Bone” Skripsi Makassar: Jurusan Sosial Ekonomi Peternakan, Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin Makassar, 2013.
- Dermawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001, cet.1.
- Gilmore, Audrey, *Services, Marketing and Managment*, Thousand Oaks, California 2003.
- Hadi, Sutrisna, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001, Ed. 1, cet.8.
- , *Statistik*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Hartono, Bambang, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Jakarta : Rineka Cipta, 2013.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008, Edisi 13, Jilid 2.
- , *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008, Edisi 13, Jilid 1.
- Margono, S., *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

- Masyhuri & Zainuddin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktik & Aplikasi*, Bandung: PT Refika Aditama, 2009.
- Mulyanto, Agus, *Sistem Informasi : Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009.
- Palapa, Georgiana Gloria, *The Influences Of Customer Relationship Management To Customer Satisfaction In Gaudi Clothing Store Manado*, Manado: Vol.3 No.4, Desember 2015.
- Prasetya, Dias Hendri, Implementasi Sms Gateway Untuk Layanan Informasi Absensi Siswa (Studi Kasus Siswa Kelas 3 Tahun Ajaran 2015/2016 Pada SDN 7 Pule), *Skripsi*, Kediri: Universitas Nusantara Persatuan Guru Indonesia, 2015.
- Prasojo, Lantip Diat & Riyanto, *Teknologi Informasi Pendidikan*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Pratama, I Putu Agus Eka, *Sistem Informasi dan implementasinya*, Bandung: Informatika, 2014.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Ratnasari, Ririn Tri, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011, Cet.1.
- Rochaety, Ety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Setiawan, Arif, "Analisis Pengaruh Ketertarikan Pemanfaatan Sms Gateway Terhadap Pengaksesan Informasi Akademik Pada LBPP LIA Semarang Candi" [eprints.dinus.ac.id/13510/1/jurnal\\_14191.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/13510/1/jurnal_14191.pdf).
- Sudijono, Anas, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Sudjana, *Metoda Statistika*, Bandung: Tarsito, 1995.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2007, cet.III.
- , *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2014, cet. 24.
- Suhendra, Yahya, "Aplikasi Sms Gateway Berbasis Web Untuk Pemesanan Urea dan Amonia di PT. PUPUK SRIWIJAYA Palembang", [baginda.unsri.ac.id/userfiles/Jurnal%20Penelitian%20PDF.pdf](http://baginda.unsri.ac.id/userfiles/Jurnal%20Penelitian%20PDF.pdf).
- Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Wali Pera, 2015.
- Thai, Kum Fai Yuen Vinh Van, "Service Quality and Customer Satisfaction in Liner Shipping", *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, (Vol. 9, Iss 2, pp. 168-182, Desember/2015).
- Thoyib, *Pelayanan Pelanggan Berbasis Sms Gateway*, *Skripsi*, Jakarta: Universitas Mercu Buana, 2010.
- Tjiptono, Fandi, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2005, Ed. V.

-----, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Andi, 2012, ed.II.

-----, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008, ed. 1.

Tjiptono, Fandy dan anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi. 2003, ed. V.

Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, Jakarta: Kencana, 2010.

Umar, Husain, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia , 2003.

Wahid, Abdul, *Isu-Isu Kontemporer Pendidikan Islam*, Semarang: Walisongo Pers, 2011, Cet.1

Yakub & Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.

<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html>

Lampiran 1

**Daftar Nama Responden Uji Coba**

NO	NAMA	KETERANGAN
1	HURMAYANTI	Wali Peserta Didik
2	ENI PUJI LESTARI	Wali Peserta Didik
3	HAPPY PANGASTUTI	Wali Peserta Didik
4	SRI SUGIHARTI	Wali Peserta Didik
5	VERONICA M. ANGGI RAHAYU	Wali Peserta Didik
6	AGUSNAM FITRIYONO	Wali Peserta Didik
7	ANOM ARDITTA	Wali Peserta Didik
8	JOKO SUSANTO	Wali Peserta Didik
9	RYAN PAMUNGKAS	Wali Peserta Didik
10	FARIDA HASANAH	Wali Peserta Didik
11	ERNAWATI DWI LESTARI	Wali Peserta Didik
12	NUR HUDA ISKANDAR	Wali Peserta Didik
13	GUMILANG FEBRIYANSYAH	Wali Peserta Didik



## Angket Uji Coba

**ANGKET INSTRUMEN VARIABEL PENGARUH LAYANAN SISTEM  
INFORMASI AKADEMIK BERBASIS SMS GATEWAY TERHADAP KEPUASAN  
WALI MURID**

Nama : AGUSNAM FITRIYONO

**Petunjuk Pengisian**

- a. Pengisian instrumen ini tidak mempengaruhi penilaian Bapak/Ibu terhadap sekolah
- b. Pilihlah jawaban pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda centang sesuai dengan apa yang anda persepsikan dan rasakan, yaitu:
  - Sangat Setuju (SS) = 4
  - Setuju (S) = 3
  - Tidak Setuju (TS) = 2
  - Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- c. Jawablah dengan jujur dan jangan terpengaruh dengan jawaban orang lain

**Angket Kualitas Layanan Sistem Informasi Berbasis SMS Gateway**

NO	Pertanyaan	PENILAIAN			
		STS	TS	S	SS
1	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway memiliki macam-macam pilihan tema yang menarik				✓
2	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway memakai redaksi dan penulisan yang baik sekaligus rapi			✓	
3	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway memiliki warna tampilan bervariasi		✓		
4	Di dalam SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway terdapat banyak konten untuk di pilih dan sekaligus unik		✓		
5	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway memakai bahasa yang sopan dan mudah di pahami		✓		
6	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway mudah dan memiliki fitur-fitur yang mudah untuk di kunjungi maupun di akses			✓	
7	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway memberikan dan memperhatikan informasi sesuai kebutuhan wali murid			✓	
8	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway selalu memprioritaskan keinginan seluruh wali murid		✓		
9	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway memiliki penyimpanan data yang terstruktur dan selalu melakukan update informasi			✓	

10	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> untuk media komunikasi antara sekolah dengan wali murid			v	
11	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> memiliki banyak fungsi (pengolahan data akademik, keuangan, nilai, laporan, dan keamanan sistem)			v	
12	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> memberikan informasi sesuai dengan keadaan nyata			v	
13	Pemberian pelayanan pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> sesuai dengan kemampuan yang dimiliki		v		
14	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> selalu menjamin kebenaran informasi		v		
15	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> selalu memberikan bantuan dengan cara mempercepat informasi yang di butuhkan oleh wali murid				v
16	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> menampung dan menjawab semua pertanyaan yang di ajukan oleh wali murid		v		
17	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> selalu memberikan informasi berupa undangan			v	
18	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> menginformasikan perilaku positif maupun negatif siswa			v	
19	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> menginformasikan keuangan sekolah setiap bulan			v	
20	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> menjamin penggunaannya dan kapasitas data penyimpanannya		v		
21	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> menjamin respon terhadap wali murid		v		
22	Setiap ada perkembangan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dilakukan pelatihan untuk pengguna			v	
23	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> memiliki ketelitian, kecermatan, dan ketepatan karena mengikuti pelatihan untuk mengembangkan portal SIA			v	
24	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> memiliki kecakapan dalam merespon segala bentuk keluhan wali murid		v		

**Angket Kepuasan Wali Murid Tentang Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway**

NO	Pertanyaan	PENILAIAN			
		STS	TS	S	SS
25	Bapak/Ibu selalu menggunakan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
26	Bapak/Ibu sering mendapatkan informasi tentang kegiatan siswa dari SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang yang <i>up to date</i>			v	
27	Bapak/Ibu bisa memintakan izin sakit melalui SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
28	Bapak/Ibu selalu mengunjungi fitur-fitur yang ada dalam SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang		v		
29	Bapak/Ibu percaya dengan kemampuan dan laporan keuangan pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
30	Bapak/Ibu tidak tertarik sistem lain selain SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang				v
31	Tema dan Konten yang terdapat pada SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang berbeda dan lebih banyak dengan sistem yang lain			v	
32	Bapak/Ibu percaya dengan informasi yang diberikan oleh SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
33	Bahasa yang di pakai oleh SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang berbed dari pada sistem yang lain			v	
34	Bapak/Ibu yakin menggunakan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang				v
35	Bapak/Ibu menyampaikan citra positif SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang kepada orang lain				v
36	Bapak/Ibu memberikan sumbangan untuk mendukung kinerja SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang		v		
37	Bapak/Ibu meberikan dana pelatihan terhadap pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang dalam pengembangan teknologi terbaru		v		
38	Bapak/Ibu memberikan dukungan untuk pembentukan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	

39	Bapak/Ibu meberikan dana dalam pengadaan pelatihan penggunaan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang		v		
40	Bapak/Ibu tidak segan mengeluarkan biaya lebih untuk dapat mengakses SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang				v
41	Bapak/Ibu merasa alat yang dibutuhkan untuk program SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang masih terjangkau				v
42	Bapak/Ibu mempromosikan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang terhadap orang terdekat			v	
43	Bapak/Ibu masih percaya dengan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang yang menginformasikan keuangan sekolah setiap bulan			v	
44	Bapak/Ibu percaya dengan kemampuan yang berupa ketelitian, kecermatan, dan ketepatan pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang				v
45	Bapak/Ibu masih menggunakan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang				v
46	Bapak/Ibu percaya dengan keabsahan informasi dari SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
47	Bapak/Ibu menghargai bantuan yang di berikan oleh pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang				v
48	Bapak/Ibu terkesan dengan tanggapan respon dari pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang		v		
49	Bapak/Ibu sering mengklarifikasi informasi dari SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
50	Bapak/Ibu sabar menunggu apabila ada masalah pada program SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
51	Bapak/Ibu memahami kendala-kendala yang ada pada program SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
52	Bapak/Ibu menyumbangkan ide-ide konstruktif maupun saran positif untuk memajukan program SIA (Sistem Informasi				v

	Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang				
53	Bapak/Ibu mengkonfirmasi masalah penyimpanan data di SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> yang besar				v
54	Bapak/Ibu selalu memperingatkan kinerja pengelola program SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> di SD Islam Hidayatullah Semarang yang keliru			v	

## Lampiran 3

**Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Layanan (X)**

<b>Soal/ Rspn</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>
<b>1</b>	4	3	3	4	3	2	3	3	1	3	4	2	3
<b>2</b>	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	4	3	2
<b>3</b>	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3
<b>4</b>	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3
<b>5</b>	2	3	4	4	3	3	4	4	1	4	2	3	3
<b>6</b>	3	4	1	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3
<b>7</b>	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3
<b>8</b>	2	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	4
<b>9</b>	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
<b>10</b>	3	2	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3
<b>11</b>	3	3	1	4	1	3	3	4	3	4	2	4	2
<b>12</b>	3	3	4	3	2	3	4	3	1	4	2	3	4
<b>13</b>	2	2	3	4	1	2	4	4	3	2	4	3	2
<b>14</b>	2	3	3	3	2	3	3	4	1	3	4	3	2
<b>15</b>	4	3	1	3	2	1	3	4	1	4	2	3	4
<b>16</b>	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2
<b>17</b>	3	2	1	4	2	3	2	2	1	4	4	1	3
<b>18</b>	3	3	3	4	2	3	4	4	1	2	3	3	3
<b>19</b>	3	2	3	4	3	1	4	3	1	4	2	4	3
<b>20</b>	2	4	2	3	1	3	4	4	1	3	4	3	3
<b>21</b>	2	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3
<b>22</b>	3	4	4	3	1	4	4	4	1	4	4	3	3
<b>23</b>	3	3	4	4	3	2	3	4	1	2	3	3	1
<b>24</b>	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3

## Lampiran 4

## Daftar Hasil Jawaban Angket Uji Coba Variabel Kepuasan Wali Murid (Y)

Soal/ Rspn	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
25	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3
26	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3
27	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
28	2	4	3	4	2	3	3	2	2	4	4	2	2
29	3	3	3	4	2	1	3	4	3	4	3	3	4
30	4	3	1	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
31	3	3	2	2	1	1	2	3	1	4	4	3	3
32	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3
33	3	3	2	3	1	3	2	4	1	3	2	3	3
34	4	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4	4	3
35	4	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3
36	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3
37	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	2	2
38	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	2	4	2
39	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	1	2
40	4	2	1	4	1	4	2	4	2	4	3	4	2
41	4	3	3	4	1	3	3	1	1	4	4	3	1
42	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3
43	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3
44	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3
45	4	3	3	4	2	3	3	2	1	4	3	4	3
46	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3
47	4	3	3	4	3	3	4	3	1	4	4	3	4
48	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3
49	3	3	2	4	3	3	1	3	1	2	3	2	2
50	3	4	1	3	2	2	2	3	1	4	4	1	1
51	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2
52	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
53	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3
54	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3

## Lampiran 5

**Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba Variabel Layanan (X)**

<b>No.Item</b>	<b>R<sub>hitung</sub></b>	<b>R<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
1	0,644	0,553	Valid
2	0,825	0,553	Valid
3	-0,022	0,553	Tidak Valid
4	0,567	0,553	Valid
5	0,593	0,553	Valid
6	0,574	0,553	Valid
7	0,671	0,553	Valid
8	0,651	0,553	Valid
9	0,650	0,553	Valid
10	0,653	0,553	Valid
11	0,572	0,553	Valid
12	0,464	0,553	Tidak Valid
13	0,528	0,553	Tidak Valid
14	0,771	0,553	Valid
15	0,615	0,553	Valid
16	0,174	0,553	Tidak Valid
17	0,544	0,553	Tidak Valid
18	0,727	0,553	Valid
19	0,597	0,553	Valid
20	0,765	0,553	Valid
21	0,691	0,553	Valid
22	0,681	0,553	Valid
23	0,560	0,553	Valid
24	0,666	0,553	Valid



## Lampiran 6

**Hasil Uji Validitas Angket Uji Coba Variabel Kepuasan Wali Murid (Y)**

<b>No.Item</b>	<b>R<sub>hitung</sub></b>	<b>R<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
25	0,858	0,553	Valid
26	0,671	0,553	Valid
27	0,692	0,553	Valid
28	0,543	0,553	Tidak Valid
29	0,551	0,553	Tidak Valid
30	0,235	0,553	Tidak Valid
31	0,665	0,553	Valid
32	0,551	0,553	Tidak Valid
33	0,691	0,553	Valid
34	0,619	0,553	Valid
35	0,238	0,553	Tidak Valid
36	0,696	0,553	Valid
37	0,489	0,553	Tidak Valid
38	0,587	0,553	Valid
39	0,414	0,553	Tidak Valid
40	0,598	0,553	Valid
41	0,577	0,553	Valid
42	0,745	0,553	Valid
43	0,708	0,553	Valid
44	0,764	0,553	Valid
45	0,639	0,553	Valid
46	0,702	0,553	Valid
47	0,697	0,553	Valid
48	0,360	0,553	Tidak Valid
49	0,428	0,553	Tidak Valid
50	0,632	0,553	Valid
51	-0,062	0,553	Tidak Valid
52	-0,073	0,553	Tidak Valid
53	0,248	0,553	Tidak Valid
54	0,631	0,553	Valid

Lampiran 7

**Hasil Reliabilitas Angket Uji Coba**

<b>Layanan</b>		<b>Kepuasan</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.926	24	.916	30

**Daftar Nama Responden Penelitian**

NO	NAMA	KETERANGAN
1	MUHAMMAD TURCHAMUN	Wali Peserta Didik
2	ANDI ZULFIKAR HARRYANJAYA	Wali Peserta Didik
3	SRI HARTANTO	Wali Peserta Didik
4	SUDIRMAN	Wali Peserta Didik
5	NURANTIKA	Wali Peserta Didik
6	FITRIATI	Wali Peserta Didik
7	RIFKY AYU BUDI SUSILO	Wali Peserta Didik
8	ANNA ENDRIANANINGSIH	Wali Peserta Didik
9	KAEKSININGSIH	Wali Peserta Didik
10	ZUNIZAF ANHAR	Wali Peserta Didik
11	YANRI TAAT KRISTIANTORO	Wali Peserta Didik
12	BISRI HANADI	Wali Peserta Didik
13	SUSAPTO	Wali Peserta Didik
14	ARIEF INDRA GUNAWAN	Wali Peserta Didik
15	NANI ROSVIANI	Wali Peserta Didik
16	HENY PURWANINGSIH	Wali Peserta Didik
17	SRIHARTATI	Wali Peserta Didik
18	LELY NURLAELA APRIANI	Wali Peserta Didik
19	PANCA SETYOWATI	Wali Peserta Didik
20	BOWO NURCAHYO	Wali Peserta Didik
21	HERU KUN YULIANTO	Wali Peserta Didik
22	AHMADI RAHMAN	Wali Peserta Didik
23	WIWIN SAPARISWANTO	Wali Peserta Didik
24	BAMBANG KANEKA PUTRA	Wali Peserta Didik
25	SUCI MURTATI	Wali Peserta Didik
26	LIA HERLIANA	Wali Peserta Didik
27	REVIANAN ASTI AKHADIAH	Wali Peserta Didik
28	PRIYO WIJOKONGKO	Wali Peserta Didik
29	SYAMSUL HASAN	Wali Peserta Didik
30	AGUNG SAMODRA	Wali Peserta Didik
31	M. HASBI ASH SHIDDIQI, S.T.	Wali Peserta Didik
32	IRWAN SUPRYADI	Wali Peserta Didik
33	RUSYADI	Wali Peserta Didik
34	YANUS ARFIAN SUYATMO	Wali Peserta Didik
35	SENDY	Wali Peserta Didik
36	HERU EKO WIBOWO	Wali Peserta Didik
37	SITI FATIMAH	Wali Peserta Didik
38	IKKE SURYANINGSIH	Wali Peserta Didik
39	INTI KURNIATI, SE	Wali Peserta Didik

40	ROSANA DEWI	Wali Peserta Didik
----	-------------	--------------------

### Angket Penelitian

#### ANGKET INSTRUMEN VARIABEL PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS SMS GATEWAY TERHADAP KEPUASAN WALI MURID

Nama : NURANTIKA

#### Petunjuk Pengisian

- a. Pengisian instrumen ini tidak mempengaruhi penilaian Bapak/Ibu terhadap sekolah
- b. Pilihlah jawaban pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda centang sesuai dengan apa yang anda persepsikan dan rasakan, yaitu:
  - Sangat Setuju (SS) = 4
  - Setuju (S) = 3
  - Tidak Setuju (TS) = 2
  - Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- c. Jawablah dengan jujur dan jangan terpengaruh dengan jawaban orang lain

#### Angket Kualitas Layanan Sistem Informasi Berbasis SMS Gateway

NO	Pertanyaan	PENILAIAN			
		STS	TS	S	SS
1	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) memiliki macam-macam pilihan tema yang menarik			✓	
2	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) memakai redaksi dan penulisan yang baik sekaligus rapi				✓
3	Di dalam SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) terdapat banyak konten untuk di pilih dan sekaligus unik-unik				✓
4	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) memakai bahasa yang sopan dan mudah di pahami			✓	
5	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) memiliki fitur-fitur yang mudah untuk di akses			✓	
6	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) memberikan dan memperhatikan informasi sesuai kebutuhan wali murid			✓	
7	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) selalu memprioritaskan keinginan seluruh wali murid			✓	
8	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS gateway dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) memiliki penyimpanan data yang terstruktur dan selalu melakukan update informasi			✓	

9	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) untuk media komunikasi antara sekolah dengan wali murid			v	
10	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) memiliki banyak fungsi (pengolahan keuangan, dan keamanan sistem)			v	
11	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) selalu menjamin kebenaran informasi			v	
12	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) selalu memberikan bantuan dengan cara mempercepat informasi yang di butuhkan oleh wali murid			v	
13	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) menginformasikan perilaku positif maupun negatif siswa			v	
14	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) menginformasikan keuangan sekolah setiap bulan			v	
15	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) menjamin penggunaan dan kapasitas data penyimpanannya			v	
16	SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) menjamin respon terhadap wali murid			v	
17	Setiap ada perkembangan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) dilakukan pelatihan untuk pengguna			v	
18	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) memiliki ketelitian, kecermatan, dan ketepatan karena mengikuti pelatihan untuk pengembangannya			v	
19	Pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) memiliki kecakapan dalam merespon segala bentuk keluhan wali murid			v	

**Angket Kepuasan Wali Murid Tentang Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway**

NO	Pertanyaan	PENILAIAN			
		STS	TS	S	SS
20	Bapak/Ibu selalu menggunakan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) yang di pakai SD Islam Hidayatullah Semarang			v	

21	Bapak/Ibu sering mendapatkan informasi tentang kegiatan siswa dari SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang yang <i>up to date</i>			v	
22	Bapak/Ibu bisa memintakan izin sakit melalui SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
23	Tema dan Konten yang terdapat pada SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang berbeda dan lebih banyak dengan sistem yang lain			v	
24	Bahasa yang di pakai oleh SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang berbeda dari pada sistem yang lain			v	
25	Bapak/Ibu yakin menggunakan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
26	Bapak/Ibu memberikan sumbangan untuk mendukung kinerja SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
27	Bapak/Ibu memberikan dukungan untuk pembentukan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
28	Bapak/Ibu tidak segan mengeluarkan biaya lebih untuk dapat mengakses SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
29	Bapak/Ibu merasa alat yang dibutuhkan untuk program SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang masih terjangkau			v	
30	Bapak/Ibu mempromosikan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang terhadap orang terdekat			v	
31	Bapak/Ibu masih percaya dengan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang yang menginformasikan keuangan sekolah setiap bulan			v	
32	Bapak/Ibu percaya dengan kemampuan yang berupa ketelitian, kecermatan, dan ketepatan pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	

33	Bapak/Ibu masih menggunakan SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
34	Bapak/Ibu percaya dengan keabsahan informasi dari SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
35	Bapak/Ibu menghargai bantuan yang di berikan oleh pengelola SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
36	Bapak/Ibu sabar menunggu apabila ada masalah pada program SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang			v	
37	Bapak/Ibu selalu memperingatkan kinerja pengelola program SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis SMS <i>gateway</i> dalam JIBAS (Jaringan Bersama Antar Sekolah) di SD Islam Hidayatullah Semarang yang keliru			v	



## Lampiran 10

## Daftar Hasil Jawaban Angket Penelitian Variabel Layanan (X)

Soal/Rsp n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
3	1	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3
5	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3
6	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	2
7	1	2	2	1	3	3	3	1	4	3	2	1	4	4	4	4	3	2	1
8	3	2	1	1	2	4	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3
9	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3
10	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
11	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	1	1	4	4	4	4	1
14	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
17	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
18	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
19	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
28	3	2	3	1	2	4	2	1	3	3	1	1	2	4	1	3	1	4	2
29	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
37	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2
38	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

<b>39</b>	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
<b>40</b>	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4

## Lampiran 11

## Daftar Hasil Jawaban Angket Penelitian Variabel Kepuasan Wali Murid (Y)

Soal/Rspn.	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3
4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4
7	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
8	2	3	1	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3
9	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
10	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
11	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
12	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	4	4	4	4	4	2	2
13	2	3	1	1	3	3	4	4	3	3	3	1	3	1	2	4	4	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
18	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2
19	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
20	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
21	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2
28	4	2	3	1	3	3	2	4	1	3	2	1	2	4	2	4	2	4
29	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
36	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4

<b>37</b>	3	3	4	2	1	2	2	3	1	1	1	3	4	2	4	4	3	2
<b>38</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>39</b>	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
<b>40</b>	2	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4

**Hasil Uji Regresi Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik Berbasis SMS Gateway terhadap Kepuasan Wali urid**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Wali murid

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 <sup>a</sup>	.481	.467	4.93251

a. Predictors: (Constant), Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	855.249	1	855.249	35.153	.000 <sup>a</sup>
	Residual	924.526	38	24.330		
	Total	1779.775	39			

a. Predictors: (Constant), Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wali murid

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.080	5.469		3.672	.001
	Layanan	.571	.096	.693	5.929	.000

a. Dependent Variable:  
Kepuasan Wali murid

## Surat Penunjukan Pembimbing



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
Jl.Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan Telp. 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

Nomor : Un.10.3/J3/PP.00.9/3928/2016 Semarang, 3 Oktober 2016  
Lampiran : -  
Perihal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth.

1. **Dr. H. Saifudin Zuhri, M. Ag.**
2. **Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag.**

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul Penelitian di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul Skripsi Mahasiswa :

Nama : M. Sasongko Irham .M  
NIM : 133311061  
Judul : **PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS SMS GATEWAY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENDIDIKAN (STUDI KASUS DI SD ISLAM HIDAYATULLAH SEMARANG)**

Dan menunjuk :

Pembimbing I : Dr. H. Saifudin Zuhri, M. Ag.  
Pembimbing II : Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag.

Demikian penunjukan pembimbing Skripsi ini disampaikan, dan atas kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,  
Ketua Jurusan,  
**Dr. Fahrurrozi, M.Ag**  
NIP. 19770816 200501 1 003

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. **Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Walisongo Semarang**
2. **Mahasiswa yang bersangkutan**

Surat Riset



**SURAT KETERANGAN**

No: 421.2/019/2017

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ratna Arum Sari, S.S.**  
NIC : C-588.0883.118  
Jabatan : Kepala Sekolah  
Alamat : Jl. Durian Selatan 1/6 Srandol Wetan Banyumanik Semarang  
Telepon ( 024 ) 7474 171

Menerangkan bahwa:

Nama : **M. Sasongko Irham M.**  
Mahasiswa : UIN Walisongo Semarang  
NIM : 133311061  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

telah melaksanakan penelitian/observasi di SD Islam Hidayatullah pada tanggal 12 – 18 Juni 2017.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Dikeluarkan di : Semarang  
Pada tanggal : 11 Agustus 2017

Kepala SD Islam Hidayatullah

**Ratna Arum Sari, S. S.**  
NIC.C-588.0883.118



## Surat Uji Laboratorium Matematika



**LABORATORIUM MATEMATIKA**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UIN WALISONGO SEMARANG**

*Jln. Prof. Dr. Hamka Kampus 2 (Gdg. Lab. MIPA Terpadu Lt.3) ☎ 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50182*

**PENELITI** : M. Sasongko Irham Mubarok  
**NIM** : 133311061  
**JURUSAN** : Manajemen Pendidikan Islam  
**JUDUL** : PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
 BERBASIS SMS *GATEWAY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
 PENDIDIKAN  
 (Studi Kasus di SD Islam Hidayatullah Semarang)

**HIPOTESIS :**

- a. Hipotesis Korelasi:  
 $H_0$  : Tidak ada hubungan yang signifikan antara layanan sistem informasi berbasis SMS Gateway terhadap kepuasan pelanggan.  
 $H_1$  : Ada hubungan yang signifikan antara layanan sistem informasi berbasis SMS Gateway terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Hipotesis Model Regresi  
 $H_0$  : Model regresi tidak signifikan  
 $H_1$  : Model regresi signifikan
- c. Hipotesis Koefisien Regresi  
 $H_0$  : Koefisien regresi tidak signifikan  
 $H_1$  : Koefisien regresi signifikan

**HASIL DAN ANALISIS DATA**

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan pelanggan	52.1750	6.75539	40
layanan informasi SMS gateway	56.2000	8.20006	40



Correlations

		kepuasan pelanggan	layanan informasi SMS gateway
Pearson Correlation	kepuasan pelanggan	1.000	.693
	layanan informasi SMS gateway	.693	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan pelanggan		.000
	layanan informasi SMS gateway	.000	
N	kepuasan pelanggan	40	40
	layanan informasi SMS gateway	40	40

Keterangan:

Sig. = 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat hubungan yang signifikan antara layanan sistem informasi berbasis SMS Gateway terhadap kepuasan pelanggan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 <sup>a</sup>	.481	.467	4.93251

a. Predictors: (Constant), layanan informasi SMS gateway

Keterangan:

$R = 0,693$  artinya hubungan antara layanan sistem informasi berbasis SMS Gateway terhadap kepuasan pelanggan **Cukup** karena  $0,400 \leq R \leq 0,699$ , dan kontribusi layanan sistem informasi berbasis SMS Gateway dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 48,1% (R square).



**LABORATORIUM MATEMATIKA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UIN WALISONGO SEMARANG**

Jln. Prof. Dr. Hamka Kampus 2 (Gdg. Lab. MIPA Terpadu Lt.3) ☎ 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50182

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	855.249	1	855.249	35.153	.000 <sup>a</sup>
	Residual	924.526	38	24.330		
	Total	1779.775	39			

a. Predictors: (Constant), layanan informasi SMS gateway

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Keterangan:

Sig. = 0,000 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak,

artinya model regresi  $Y = 20,080 + 0,571X$  **SIGNIFIKAN**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.080	5.469		3.672	.001
	layanan informasi SMS gateway	.571	.096	.693	5.929	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Keterangan:

Persamaan Regresi adalah  $Y = 20,080 + 0,571X$

Uji koefisien variabel (X) (0,571) : Sig. = 0,005 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak, artinya koefisien variabel X **SIGNIFIKAN** (dalam mempengaruhi variabel Y).

Uji konstanta (20,080) : Sig. = 0,001 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak, artinya konstanta **SIGNIFIKAN** (dalam mempengaruhi variabel Y).

Semarang, 8 Agustus 2017

Ketua Jurusan Pend. Matematika,



*[Signature]*  
Romadiastri

## Riwayat Hidup

### A. Identitas Diri

Nama : MOHAMMAD SASONGKO IRHAM MUBAROK  
Tempat,  
Tanggal Lahir : KUDUS, 14 AGUSTUS 1995  
Alamat : Ds. GONDOHARUM Rt 01/Rw 01, JEKULO, KUDUS  
No.HP : 085740827628  
Email : [sasongkoirham@yahoo.co.id](mailto:sasongkoirham@yahoo.co.id)

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK Pertiwi lulus tahun 2001
2. SD N 2 GONDOHARUM lulus tahun 2007
3. SMP N 3 JEKULO KUDUS lulus tahun 2010
4. SMA N 1 JEKULO KUDUS lulus tahun 2013