



YAYASAN PEMBINA LEMBAGA PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI PGRI KEDIRI  
**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Program Studi: Akuntansi dan Manajemen  
Status "Terakreditasi"  
S.K. Mendiknas R.I. No. 241/D/O/2006 Tanggal 12-10-2006  
Kampus: Jalan K.H. Achmad Dahlan 76 Telepon (0354) 771576 Kediri  
Web Site: [www.unpkediri.web.id](http://www.unpkediri.web.id) email: [unpkediri@unpkediri.web.id](mailto:unpkediri@unpkediri.web.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor : 0083/ST/FE-UN PGRI/kd/IX/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri, memberi tugas kepada:

1. N a m a : Sigit Ratnanto, S.T., M.M..  
NIDN : 0706067004  
Dosen Prodi: Manajemen
2. N a m a : Hery Purnomo., M.M..  
NIDN : 0713076803  
Dosen Prodi: Manajemen

Sebagai **pemakalah** dalam kegiatan "**Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi dengan Tema "Revolusi Industri 4.0 vs Society 5.0"** yang diselenggarakan pada tanggal 28 September 2019 oleh Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri di Bukit Daun Hotel & Resort Kediri dengan judul "**Analisis Perceived Value Dan Expectation Value (Studi :Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Nusantara PGRI Kediri)"**

Demikian surat tugas ini diberikan agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Kediri

Pada Tanggal : 24 September 2019

Dekan Fakultas Ekonomi,

**Dr. Subagyo, M.M.**





# SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN, EKONOMI, AKUNTANSI DAN CALL FOR PAPER

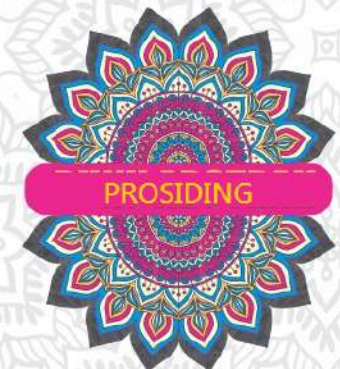
Fakultas Ekonomi  
Universitas Nusantara PGRI Kediri

## REVOLUSI INDUSTRI 4.0 VS SOCIETY 5.0

QUO VADIS MASA DEPAN  
EKONOMI INDONESIA BERDAULAT

Sabtu, 28 September 2019

Bukit Daun Hotel dan Resort  
Jalan Argowilis No. 777 Semen Kediri



Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi, Akuntansi & Call For Paper 2019



<http://senmea.fe.unpkediri.ac.id>

ISBN 978-602-51598-1-2



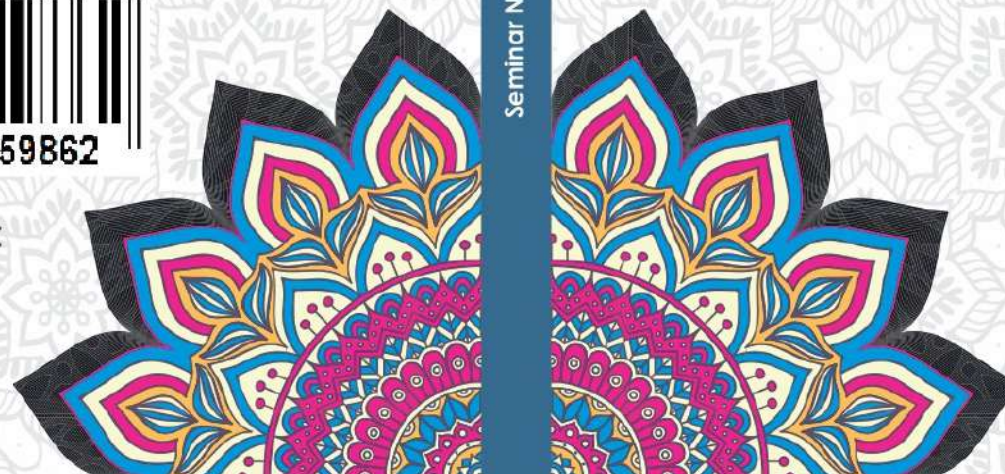
Co-Host



Sponsorship :



BANK INDONESIA  
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA



# **PROSIDING**

**SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN,  
EKONOMI&AKUNTANSI**

**SENMEA 2019**

**“Revolusi Industri 4.0 VS Society 5.0: Quo  
Vadis Masa Depan Ekonomi Indonesia  
Berdaulat”**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**Kediri, 28 September 2019**

Diterbitkan oleh :

Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

# Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi & Akuntansi 2019

## “Revolusi Industri 4.0 VS Society 5.0: Quo Vadis Masa Depan Ekonomi Indonesia Berdaulat

Pelindung	:	Dekan Fakultas Ekonomi Dr. Subagyo, M.M.
Pengarah	:	Wakil Dekan FE Suhardi, S.E., M.Pd. Kaprosdi Akuntansi Badrus Zaman, S.E., M.Ak. Kaprosdi Manajemen Ema Nurzainul Hakimah, S.E., M.M. Sek. Prodi Akuntansi Drs. Ec. Sugeng, M.M., M.Ak., CA., ACPA. Sek. Prodi Manajemen Sigit Ratnanto, S.T., M.M.
Ketua Pelaksana	:	Diah Ayu Septi Fauji, M.M.
Wakil Ketua	:	Sigit Puji Winarko, M.M.
Sekretaris	:	Erna Puspita, M.Ak.
Bendahara	:	Ismayantika Dyah P., S.E., MBA. Linawati, S.Pd., M.Si.
Tim Reviewer	:	Prof. Dr. Sugityono, M.M. Dr. Emmy Indrayani, M.Msi Dr. Subagyo, M.M. Dr. H. Samari, M.M. Dr. Roro Foryjati, M.M. Dr. M. Muchson, M.M. Dr. Lilia Pasca Riani, M.Sc Dr. M. Anas, M.M., M.Ak
Tim Call Paper	:	<b>Amin Tohari, S.Si., M.Si.</b> Faisol, M.M. Rino Sardanto, M.Pd Bambang Agus Sumantri, M.M. Hery Purnomo, M.M.
Editor	:	<b>Hery Purnomo, M.M.</b>
Setter/Lay-Outer	:	<b>Faisol, M.M.</b>
Desain Cover	:	<b>David</b>
Tema Cover	:	<b>Harmony of the beauty of batik</b>

Cetakan 1, September 2019

ISBN : 978-602-51598-6-2

Penerbit :



Fakultas Ekonomi Universitas Nisantara PGRI Kediri

Jl. KH. Ahmad Dahlan no.76 Kediri

Telp : 0354-771576





## **VISI DAN MISI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

### Visi

Pada tahun 2026 menjadi fakultas teladan dalam menyelenggarakan tri dharma perguruan tinggi bidang ekonomi dan bisnis untuk menghasilkan SDM yang unggul, berjiwa entrepreneur, dan berwawasan kebangsaan.

### Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan akademik bidang ekonomi dan bisnis untuk menghasilkan lulusan yang unggul, berjiwa entrepreneur, dan berwawasan kebangsaan.
2. Menyelenggarakan kegiatan penelitian inovatif dan publikasi ilmiah dalam bidang ekonomi dan bisnis, agar terciptanya suasana akademik yang kondusif.
3. Menyelenggarakan kegiatan pengabdian masyarakat dalam bidang ekonomi dan bisnis yang berorientasi potensi lokal untuk mendukung terwujudnya kemandirian dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.
4. Menyelenggarakan tatakelola fakultas dengan menganut prinsip-prinsip tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*) yang mampu mendukung kemandirian pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.
5. Menjalin kerjasama dan kemitraan dengan institusi lain baik dalam maupun luar negeri dengan prinsip kesetaraan dalam rangka pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.

## SAMBUTAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI

Puji syukur marilah senantiasa kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan berkah dan rahmat-Nya, sehingga Seminar Nasional Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan *Call for Paper* (SENMEA 4) dengan tema “**Revolusi Industri 4.0 vs Society 5.0**” dapat terlaksana.

Saat ini kita sudah hidup di era revolusi industri 4.0, era yang diwarnai oleh kecerdasan buatan, era super komputer, rekayasa genetika, teknologi nano, mobil otomatis, inovasi, dan perubahan yang terjadi dalam kecepatan eksponensial yang akan mengakibatkan dampak terhadap ekonomi, industri, pemerintahan, politik, bahkan membuka perdebatan atas definisi manusia itu sendiri. Era yang menegaskan dunia sebagai kampung global.

Konsep industri 4.0 menjanjikan keuntungan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur. Seperti adanya fleksibilitas proses produksi, peningkatan kualitas produk, kecepatan dalam proses produksi maupun pengiriman produk, pengambilan keputusan berdasarkan data, dan kedekatan dengan pelanggan lebih baik. Revolusi industri 4.0 memberikan banyak peluang bagi industri terutama manufaktur untuk merubah gaya produksinya. Hal ini karena semakin mudahnya dalam mengakses teknologi informasi secara mendetail sehingga mempermudah dalam pengambilan keputusan dan proses produksi.

Sebagai dua sisi mata pedang, disamping berdampak positif, revolusi industri 4.0 tidak menutup kemungkinan adanya dampak negative, terutama bagi negara dengan SDM yang masih rendah. Revolusi industri 4.0 dapat mematikan usaha industri tradisional. Pergeseran tenaga kerja manusia ke arah digitalisasi merupakan tantangan yang perlu direspon oleh semua pihak, baik oleh para mahasiswa, perguruan tinggi, dunia usaha maupun pemerintah. Tantangan seperti ini harus ditanggapi dengan meningkatkan keterampilan berkomunikasi, penguasaan teknologi, kemampuan untuk terus belajar dan adaptif terhadap perubahan lingkungan, serta mampu bekerjasama secara kolaboratif. Dengan tergantikannya peran manusia tentu saja akan menambah beban masalah lokal maupun nasional.

Pada saat dunia fokus pada era industri 4.0, Jepang telah menerapkan *Society 5.0*. *Society 5.0* bukan hanya tentang teknologi, tetapi juga kebijakan dan regulasi. Konsep *Society 5.0* tidak lagi berpusat pada industri, tetapi lebih berpusat pada orang-orangnya atau dalam hal ini adalah masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi sebagai penggerak, pemerintah Jepang menginisiasi gerakan ini untuk menciptakan masyarakat yang superpintar. *Internet of Things* (IoT), *Artificial Intelligence* (AI), *Big Data*, dan *robotic* merupakan empat teknologi utama yang dimanfaatkan Jepang untuk menyukseskan *Society 5.0*. Sebagai contoh, Jepang memanfaatkan *drone* untuk membantu para lansia/orang-orang dalam memenuhi kebutuhannya di saat mereka tidak bisa pergi jauh. Para lansia juga tidak harus pergi jauh untuk menemui dokter secara langsung, karena mereka dapat dengan mudah

memeriksa kesehatannya secara rutin melalui mesin dengan teknologi AI yang disediakan di titik-titik terdekat atau bahkan di rumah masing-masing lansia yang membutuhkan.

Apa yang menjadi fokus Jepang di dalam *Society 5.0* menjadi peluang besar bagi Indonesia untuk mempercepat transformasi masyarakatnya. Tidak masalah bagi Indonesia langsung berpijak pada dua kaki, Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0*. Justru kedua momentum ini harus digabungkan menjadi sebuah *blue print* nasional, apalagi pada tahun 2020-2045 Indonesia akan mendapatkan “bonus demografi”, di mana pada saat itu angkatan usia produktif (15-64 tahun) diprediksi mencapai 68% dari total populasi dan angkatan tua (65+) sekitar 9%. Apa yang Indonesia akan dapatkan tidak dimiliki oleh banyak negara.

Mengungguli negara Jepang adalah sebuah optimisme, tetapi selagi belum bisa menjadi terdepan, menjadi pengikut terbaik pun menjadi pilihan tepat bagi Indonesia. Begitu banyak pekerjaan rumah yang harus diselesaikan oleh bangsa Indonesia. Walaupun demikian, pastinya kita bisa menjadi bangsa yang sangat optimis dan mampu menikmati bonus demografi serta menjadi negara terhebat di dunia ini. Mari kita tanamkan harapan itu, dimulai dari diri sendiri.

Demikian sambutan yang bisa saya sampaikan, atas nama Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri saya mengucapkan terimakasih kepada para nara sumber, pemakalah dan peserta seminar yang telah hadir dalam SENMEA ke empat ini, semoga sumbang pemikiran bpk/ibu/sdr memberi kontribusi yang positif bagi kemajuan bangsa dan negara yang kita cintai, yaitu NKRI.

**Dekan FE,**

**Dr. Subagyo, M.M.**

## SAMBUTAN KETUA PANITIA

Assalamualaikum Wr. Wb  
Salam Sejahtera bagi kita semua

Syukur alhamdulillah atas karunia dan berkahNya akhirnya Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi dan Call for Paper ke IV ini dapat terlaksana dengan baik dan melebihi ekspektasi seluruh panitia. Kami sampaikan selamat datang kepada seluruh pemakalah dari berbagai Universitas, diantaranya Universitas Papua, Universitas Trunojoyo Madura, Universitas Gunadarma, Universitas Jenderal Sudirman, Universitas Tanri Abeng, Universitas Islam Balitar, Universitas Islam Kadiri, Universitas Kahuripan Kediri, STIE Ekuitas, STIE AR-RISALAH CIAMIS, Universitas Setia Budi, STIE Yapan Surabaya, IAIN Kediri, STIE INDOCAKTI MALANG, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Universitas Setia Budi Surakarta dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Tema SENMEA 2019 “Revolusi Industri 4.0 VS Society 5.0 :Quo Vadis Masa Depan Ekonomi Indonesia Berdaulat” ini sengaja diangkat mengingat Indonesia saat ini belum selesai dengan revolusi industri 4.0 yang dipelopori oleh Barat namun kemudian Jepang meluncurkan Society 5.0 yang merupakan konsep teknologi masyarakat yang pusatnya adalah manusia berkolaborasi dengan teknologi (AI dan IoT). Lalu, mau dibawa kemana ekonomi nasional kita jika kondisi global sudah demikian cepatnya terdisrupsi?

Hal ini akan sangat menarik didiskusikan oleh para hadirin sekalian dalam seminar ini, karena kita semua bertanggungjawab untuk menjaga kedaulatan ekonomi negara kita sendiri. Jika bukan kita siapa lagi? Tantangan kedepan lebih berat dan membutuhkan strategi tepat untuk menghadapinya. Sehingga sebagai sesama anak bangsa yang mencintai negeri ini butuh saling berkonsolidasi untuk mewujudkan Ekonomi Indonesia yang Berdaulat.

Dalam seminar kali ini saya melaporkan bahwa artikel yang masuk dan telah dinyatakan lolos seleksi dari tim call for paper pada SENMEA IV ini sejumlah 61 artikel yang nantinya akan ada yang diterbitkan pada jurnal – jurnal nasional terindeks SINTA yang telah berafiliasi dengan SENMEA IV dan terbit pada prosiding online SENMEA. Akhirnya, saya sampaikan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada narasumber bapak Dr. Hari Wahyono dan bapak Krishna Chandra, Co- Host dari STIE PGRI Nganjuk, Politeknik Cahaya Surya Kediri, Universitas Kadiri, STKIP PGRI Nganjuk serta Bank Indonesia Kanwil Kediri yang telah bersedia menjadi sponsor dan tak lupa seluruh pemakalah yang telah berkontribusi dalam SENMEA ke IV ini . Kemudian saya sampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh panitia yang telah bekerja keras dalam waktu yang singkat untuk mempersiapkan acara ini. Semoga ini menjadi wujud dedikasi kita bersama



untuk negeri dan ilmu yang kita dapatkan melalui forum ini bermanfaat didunia dan akhirat.  
Amiin.

Sebagai penutup saya sampaikan “Selamat Berdialektika” kepada para hadirin sekalian.  
Saya mohon maaf atas segala kekurangan. Terimakasih. Fakultas Ekonomi Universitas  
Nusantara PGRI Kediri We did it.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Ketua Panitia

Diah Ayu Septi Fauji,M.M.

## SUSUNAN ACARA

WAKTU		KEGIATAN
Mulai	Selesai	
07.30	08.30	Registrasi Peserta
08.30	09.00	Hiburan Musik
09.00	09.15	Hiburan Tari
09.15	09.45	Pembukaan
		Menyanyikan Lagu Indonesia Raya
		Sambutan-Sambutan
		1. Ketua Pelaksana
		2. Dekan FE
		3. Rektor UN PGRI Kediri
		Do'a
09.45	10.00	Penandatanganan MOU
10.00	12.00	Seminar
		Materi 1 (Dr.Hari Wahyono,M.M.)
		Materi 2 (Krishna Chandra)
12.00	13.00	ISHOMA
13.00	15.00	Pararel Session (4 kelompok)
15.00	15.30	Coffee Break
15.30	16.00	Penutupan

## DAFTAR ISI

Cover .....	i
Visi Dan Misi Fakultas Ekonomi .....	ii
Sambutan Dekan Fakultas Ekonomi .....	iii
Sambutan Ketua Panitia .....	v
Susunan Panitia .....	vii
Tim Reviewer .....	viii
Susunan Acara .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Pemakalah .....	xi

## DAFTAR ISI PROSIDING

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Analisis Capital Adequacy Ratio (CAR), Dana Pihak Ketiga (DPK), Non Performing Financing (NPF) Dan Biaya Operasional Terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Produk Pembiayaan Perbankan Syariah Sugeng, Eko Prasetyo	1
Fraud Pentagon Dalam Financial Statement Fraud Melalui Perspektif F-Score Model. (Studi Empiris Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di JII Tahun 2014-2017) Faiz Rahman Siddiq, Agus Endrianto Suseno	2
Akuntabilitas Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Blitar Endah Masrunik, Nurani Suci	3
Analisis Implementasi Akad Pembiayaan Mudharabah Dan Musyarakah Pada Bank Jabar Banten Syariah Rukanda Ahmad Sulanana	4
Menakar Urgensi Komersialisasi Aset Wakaf Dalam Upaya Meningkatkan Nilai Manfaat Aset Dan Kontribusinya Terhadap Perekonomian ( Sebuah Kajian Pustaka ) Tasnim Nikmatullah Realita, Yudhi Anggoro	5
Analisis Profitabilitas Terhadap Perusahaan Pelaku Green Accounting (Studi Kasus Pada Perusahaan Peraih Industri Hijau yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia) Eko Prasetyo, Choirul Hana, Devi Agus Nastia	6
Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Audit Delay Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2018 Puji Astuti	7
Pengaruh Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Pada Perbankan Yang Terdaftar Di BEI Tahun 2015-2017) Diah Nurdiwaty, Badrus Zaman, Puput Anita	8
Potret Ketimpangan Distribusi Pendapatan Di Indonesia Tahun 2018 Dengan Indikator Rasio Gini, Kurva Lorentz, Dan Ukuran Bank Dunia M.Anas, Lilia Pasca Riani, Dian Lianawati	9

The Influence Of Micro Financial Of Micro Financial Institution To Develop Cooperatives And Micro, Small And Medium Enterprises (MSME's) In Kediri City Mochamad Muchson Dan Suci Monica	10
Analisis Flypaper Effect Dana Transfer & PAD Terhadap Belanja Daerah Kabupaten/Kota Di Jawa Timur Rony Kurniawan, Sigit Ratnanto, Danang Wahyu Widodo & Thomas David Santosa	11
Dampak Ekonomi Digital Bagi Perekonomian Indonesia Efa Wahyu Prastyaningtyas	12
Penilaian Potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Ciamis Mulia Amirullah, Eris Munandar	13
Penilaian Pemahaman Keuangan Pemilik Usaha Kedai Kopi Di Area Perkotaan Manokwari Papua Barat Dedi Albertus Ada, Sarah Usman, Makarius Badjari	14
Analisis Non Performing Financing (NPF) Dan Operational Efficiency Ratio (BOPO) Terhadap Return On Asset (ROA) Dodi Supriyanto	15
Analisis Perhitungan Pengupahan Tenaga Kerja Lepas Dengan Metode Kerja Borongan (Studi pada PT Perkebunan dan Dagang Gambar) Arif Wahyudi dan Devina Dwi Lestari	16
Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan Dan Pendapatan Terhadap Perencanaan Keuangan Keluarga Di Distrik Manokwari Barat Clara Shinta Tiara Putri, Sarah Usman, Nurwidiyanto	17
Potret Images Syariah, Tingkat Bagi Hasil Dan Jenis Tabungan Syariah Terhadap Besarnya Tabungan Pada Bank Syariah Di Kota Kediri Hestin Sri Widiawati	18
Analisa Implementasi Pendanaan Syariah Dengan Akad Musyarakah Melalui Fintech Syariah ( Studi Kasus Pendanaan Usaha Pertanian Horenzo Di PT Ammana Fintech Syariah ) Iwan Mulyana	19
Pengaruh Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Penjualan dan Return On Assets (ROA) terhadap Dividend Payout Ratio (DPR) Studi pada Pada Perusahaan Consumer Goods Periode 2014-2017 Zaenul Muttaqien	20
Efisiensi Dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Kabupaten Blitar Diana Elvianita Martanti, Eva Sofiatul Imanah	21



Kajian Filsafat Ilmu Manajemen Berkaitan Pengembangan Klaster Bumdesa Di Indonesia Berdasarkan Permendes No: 19 Tahun 2017 Bambang Agus Sumantri, Poniran Yudho Leksono, Dian Rosilawati	22
Kewirausahaan Dan Urgensinya Dalam Revolusi Industri 4.0 Didip Diandra	23
Public-Private Partnership Dalam Pengelolaan Museum Radya Pustaka Surakarta Kota Surakarta Siswanta dan Aries Tri Haryanto	24
Analisis Ketidakpastian Lingkungan Bisnis Pada Usaha Kecil Menengah Di Malang Nur Laily Hawa E	25
Siapa Yang Diperkerjakan ? : Memandang Ke Depan Kebutuhan Teknologi Dan Tenaga Kerja Anita Kristina, Muhamad Abdul Jumali	26
Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Marketing Pada PT. Apikomindo Jombang Diah Dinaloni	27
Analisis Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Java Footwear Sportindo Bandung Rr. Rachmawati	28
Efektivitas Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi : PT Rukun Bersama Sentosa Kediri) Anggie Fransiska Febriana, Hery Purnomo	29
Implikasi Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pada Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri Dodi Kusuma Hadi Soedjoko, Restin Meilina	30
Pengaruh Revolusi Industri 4.0 Terhadap Kompetensi Dosen (Studi Pada Dosen STIE Yapan Surabaya) Mutaroh, Ira Ningrum Resmawa	31
Analisis Activity Based Costing Sebagai Dasar Penentuan Harga Pokok Produksi (Studi Pada Usaha Ollyn Bag N Craft, Jln Veteran, Blitar) Arif Wahyudi, Rosmauli Sianturi	32
Determination of Disbursement of Banking Credit with Decision Tree and Analytical Hierarchy Process Heri Abijono, M.Kom., Sanusi Amir, M.Kom., Dr. Kusrini, M.Kom.	33
Signifikansi Biaya Kualitas Terhadap Penjualan (Studi: Mandala Aluminium Kediri) Hery Purnomo	34
Pengendalian Persediaan Bahan Baku Dengan Metode Economic Order Quantity (EOQ) Pada Dwi Jaya Bakery	35

Moh. Yazid Ilham, Dirarini Sudarwadi, Louis S. Bopeng	
Analisis Kinerja Kemandirian Keuangan Dan Aktivitas Produksi UKM Ratnaning Tyasasih, Triska Dewi Pramitasari	36
Evaluasi Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Perizinan Di Kota Kediri Mar'atus Solikah	37
Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kediri Dyah Ayu Paramitha, Riska Mitra Risanti	38
Pengaruh Suku Bunga, Pelayanan, Dan Brand Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Di PT. BPR Armindo Kencana Kantor Kas Berbek Nganjuk Dyan Arintowati, Mustafidah Mahardhika	39
Realitas Dramaturgi Communication Skill Pemandu Lagu Untuk Memuaskan Pelanggannya Di Tulungagung Basthoumi Muslih, Rino Sardanto	40
Identifikasi Faktor Keputusan Pembelian Generasi Millenials Pada Produk Foodtruck Di Kota Kediri Darwin Irawan, Ema Nurzainul Hakimah	41
Pengaruh Dino Pasaran Kliwon Dan Dino Pasaran Pahing Terhadap Peningkatan Penjualan (Studi Kasus Pada Pedagang Di Pasar Tradisional Lorejo) Endah Masrunik, Fitri Ayu Andraini	42
Perceived Dan Expectation Value Dengan Metode SERVQUAL Studi: <a href="http://siakad.unpkediri.ac.id">siakad.unpkediri.ac.id</a> Sigit Ratnanto, Hery Purnomo	43
Peran Akuntansi Pertanggungjawaban Sebagai Alat Pengendalian Biaya Produksi Pada CV. Semi Nganjuk Andy Kurniawan	44
Prospek Pengembangan Agribisnis Kakao Di Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta Budi Setyono, Heni Purwaningsihdan Heri Basuki	45
Strategi "Bahagia" Pada Koperasi Atas Maraknya Financial Technology Diah Ayu Septi Fauji, Sigit Puji Winarko, Ismayantika Dyah Puspasari	46
Analisis Strategi Penyerapan Anggaran Dana Desa Mojosari Kecamatan Kras Kabupaten Kediri Tahun 2018 Moch. Wahyu Widodo	47

Strategi Pengembangan Usaha Dengan Model Bisnis Kanvas Pada Usaha Ayam Geprek Mbok Moro Kota Kediri RR.FORIJATI	48
Social Innovation Sebagai Strategi Meningkatkan Penjualan Di Era Revolusi Industri 4.0 Oktaria Ardika Putri	49
Efektivitas Keuangan Pendapatan Asli Daerah Kota Kediri Zulistiani	50
Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Berbasis Kasus Berpusat Kepada Mahasiswa Pada Mata Kuliah Auditing 1 M. Anas	51
Penerapan Program Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia dalam Menunjang Kemandirian Mahasiswa Prasetya Tri Mahendra dan Ika Novaliana	52
Analisis Penerapan Akuntansi Lingkungan Pada UPTD Puskesmas Mrican Kota Kediri Retno Dwi Febrianti, Jenny Sulistyowati, dan Dwi Budiadi	53

## **Perceived Dan Expectation Value Dengan Metode SERVQUAL Studi: [siakad.unpkediri.ac.id](http://siakad.unpkediri.ac.id)**

Sigit Ratnanto<sup>1)</sup> Hery Purnomo<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Nusantara PGRI Kediri

Email : <sup>1</sup>[sigitratnanto@unpkediri.ac.id](mailto:sigitratnanto@unpkediri.ac.id)<sup>2</sup>[herypurnomo@unpkediri.ac.id](mailto:herypurnomo@unpkediri.ac.id)

### **Abstrak**

Sistem informasi akademik adalah sebuah sistem khusus untuk keperluan pengelolaan data-data Akademik dengan penerapan teknologi berbasis komputer. Tujuan dari penggunaan dimensi *servqual* dalam pengukuran kesenjangan (*gap*) adalah untuk melakukan program perbaikan dalam peningkatan layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan perbaikan kualitas pelayanan yang berorientasi terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi yang digunakan dalam *servqual* yaitu, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *assurance* dan *tangible*. Dengan metode dan analisis ini kita dapat diketahui kesenjangan yang terjadi antara persepsi penyedia layanan dalam hal ini adalah Biro Sistem Informasi (BSI) dengan harapan/keinginan mahasiswa khususnya Mahasiswa Program Studi Manajemen pada Universitas Nusantara PGRI Kediri. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh dengan kombinasi *purposive sampling*. Hasil perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa dengan dimensi *ServQual* dan analisis kesenjangan dihasilkan suatu Gap yang bernilai negatif yang berarti bahwa kenyataan yang diterima oleh konsumen (mahasiswa) masih belum sesuai dengan harapan, perusahaan (kampus) masih memiliki ruang untuk meningkatkan performa. Pelayanan yang paling besar gap-nya adalah pada dimensi *emphaty*. Hal ini menunjukkan dimensi *emphaty* merupakan dimensi yang paling memberikan efek langsung terhadap kepuasan mahasiswa dalam hal perbaikan tampilan, petunjuk dan fitur yang lengkap, disusul dengan dimensi *responsiveness* yang menuntut fitur *onlinechat* selama 24 jam.

Kata Kunci : *Expectation Value*, *Perceived Value*, *Servqual*, Analisis GAP

### **PENDAHULUAN**

Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Bermunculannya perguruan tinggi baik negeri maupun swasta menimbulkan kondisi persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi yang menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan agar eksis serta unggul dalam persaingan. Oleh karena itu, perguruan tinggi membutuhkan sarana dan prasarana informasi yang handal dan mutakhir.

Permasalahan yang diidentifikasi adalah (a) Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dengan sistem informasi akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri ? (b) Dimensi kualitas pelayanan apa yang paling mempengaruhi kepuasan Mahasiswa Universitas PGRI Kediri?

Tujuan penelitian ini adalah mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri mengenai pelayanan *website* sistem informasi akademik dan dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Tingkat kepuasan dilihat dari nilai harapan dan kepuasan Mahasiswa yang berasal dari hasil kuesioner yang diberikan kepada Mahasiswa program studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi akademik dalam setiap dimensi *servqual*.

## **TELAAH LITERATUR**

**Model ServQual** yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) merupakan salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan yang populer. SERVQUAL dibangun dengan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang diterima (*Perceived Service*) dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan (*Expected Service*). Jika pelayanan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika pelayanan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan kurang bermutu. Apabila pelayanan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Konsep dasar kepuasan konsumen adalah tingkat harapan dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Konsep dasar *ServQual* (Parasuraman, dkk, 1988) adalah:

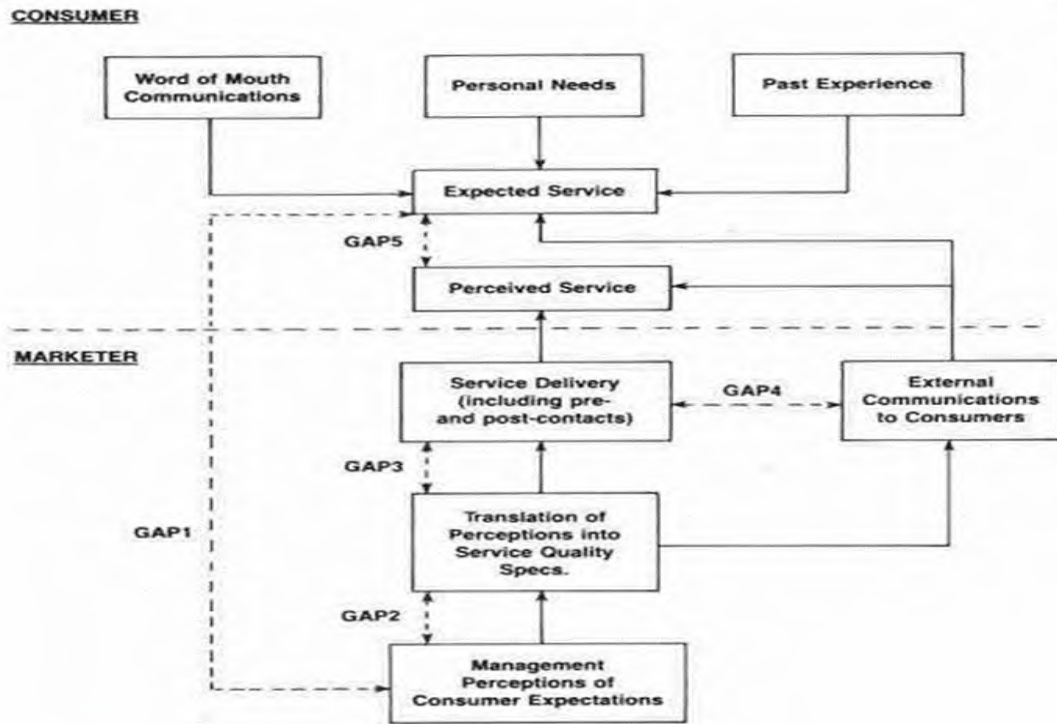
- *Perceived quality versus objective quality*. Konsumen dan peneliti memiliki pemahaman berbeda tentang kualitas. Peneliti mendefinisikan kualitas secara konseptual. Konseptual artinya adalah membedakan antara kualitas mekanis dan kualitas sumber daya manusia. Kualitas mekanis meliputi aspek objektif suatu proses, sedangkan kualitas sumber daya manusia meliputi bagaimana respon subjektif terhadap suatu proses.
- *Quality as attitude*. Kualitas dilihat sebagai bentuk evaluasi keseluruhan suatu produk.
- *Quality versus satisfaction*. Kepuasan adalah suatu titik simpulan psikologis mengenai perasaan konsumen terhadap pengalaman yang diterimanya dan harapan mereka.
- *Expectation compared to perceptions*. Kualitas pelayanan berakar dari perbandingan antara pelayanan yang seharusnya diberikan kepada konsumen dan persepsi konsumen terhadap performa pelayanan.

Lima **dimensi SERVQUAL** sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik) merupakan kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang baik (jelas).
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) merupakan pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini, dapat terlihat *Communication, Credibility, Security, Competence, dan Courtesy*.
5. *Empathy*, merupakan usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual, dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan memiliki suatu pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (Parasuraman, dkk: 1990)

**Analisis GAP**. Suatu selisih (*gap*) ada karena hubungan antara persepsi eksekutif perusahaan mengenai kualitas pelayanan dan tugas yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen (A Parasuraman, Valerie A Zeithaml, and Leonard L Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication," *Journal of Marketing*, vol. 49, 1985).





Gambar 1. Model GAP

Tabel 1. Analisis GAP

Gap	Keterangan
Gap 1	Jarak harapan konsumen dan persepsi pihak manajemen. Pemahaman persepsi dari pihak manajemen kadang tidak sejalan dengan persepsi konsumen. Hal ini terjadi karena hasil riset yang didapat kurang maksimal dalam penggunaan aplikasi untuk perbaikan ataupun peningkatan layanan yang sudah ada. Gap 1 akan menimbulkan dampak mengenai evaluasi kualitas pelayanan kepada konsumen
Gap 2	Jarak persepsi pihak manajemen dengan spesifikasi kualitas layanan. Jarak ini muncul karena akibat adanya komitmen akan kualitas jasa dan tugas yang kurang dimengerti oleh karyawannya atau tidak ada takaran yang jelas pada peraturan yang berlaku. Gap 2 akan menimbulkan dampak tentang pandangan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.
Gap 3	Jarak spesifikasi kualitas dengan pelaksanaan layanan. Jarak ini terjadi diakibatkan karena adanya sumber daya yang kurang terlatih ditambah dengan beban kerja yang semakin bertambah, sehingga tidak memungkinkan pelaksanaan yang sesuai spesifikasi layanan yang telah ditetapkan. Gap 3 akan menimbulkan dampak tentang pendapat konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.
Gap 4	Jarak pelaksanaan layanan dengan komunikasi eksternal dengan konsumen. Jarak ini terjadi karena adanya komunikasi yang kurang baik dalam komunikasi eksternal dengan divisi operasional, sehingga muncul target yang berlebihan, sehingga kurang dapat dipenuhi pelaksanaannya. Gap 4 akan menimbulkan dampak tentang pendapat konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.
Gap 5	Jarak harapan konsumen dengan kenyataan yang diterima (dirasakan) konsumen. Jarak ini terjadi karena adanya perbedaan harapan konsumen terhadap kepuasan konsumen yang dialaminya.

Sumber : A Parasuraman, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication," *Journal of Marketing*, vol. 49, 1985.

## METODOLOGI

**Variabel Penelitian.** Variabel penelitian ini adalah layanan yang diberikan oleh *website* sistem informasi akademik (siakad) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

**Definisi Operasional Variabel.** Definisi operasional variabel diperlukan untuk memberikan spesifikasi kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan, dalam mengukur variabel pelayanan. Variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 2. Pernyataan Pelayanan

Dimensi	Simbol	Pernyataan Pelayanan
Responsiveness	X1.1	Masukan dari Mahasiswa dilihat untuk mengukur kepuasan Mahasiswa
	X1.2	Permintaan direspon dalam waktu 2 x 24 jam
	X1.3	Pertanyaan dan komplain diselesaikan dalam waktu 2 x 24 jam
Assurance	X2.1	Tersedia <i>customerservice</i> yang siap melayani Mahasiswa
	X2.2	Keamanan informasi pada <i>website</i> terjamin
	X2.3	Tersedia penggunaan teknologi baru yang menjamin keamanan menggunakan <i>website</i>
Emphaty	X3.1	Tampilan <i>website</i> menarik dan berisi informasi yang lengkap
	X3.2	<i>Website</i> ini menyediakan informasi yang jelas dan akurat
	X3.3	Mudah untuk mencetak langsung dari website
	X3.4	Ada petunjuk pengoperasian yang dapat dimengerti
	X3.5	<i>Website</i> memiliki fitur yang memudahkan komunikasi
Tangible	X4.1	<i>Website</i> terorganisasi dengan baik
	X4.2	Navigasi <i>website</i> terstandar secara konsisten
	X4.3	Hasil cetak dokumen berkualitas baik
Reliability 2	X5.1	<i>Website</i> mudah dibuka
	X5.2	<i>Website</i> dapat dibuka dengan cepat
	X5.3	Terdapat detil lengkap tentang informasi yang disediakan
	X5.4	Terdapat detail penelusuran status informasi hingga verifikasi

**Pendekatan Penelitian.** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik.

**Teknik Penelitian.** Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Data diolah menggunakan analisis *Servqual*. *Servqual* membagi kepuasan konsumen menjadi lima dimensi, yaitu *responsiveness*, *tangibles*, *emphaty*, *assurance*, dan *reliability*. Pada penelitian ini digunakan analisis Gap 5, yaitu selisih antara harapan konsumen dan kenyataan yang diterima.

**Tempat dan Waktu Penelitian.** Tempat dilaksanakannya penelitian ini adalah bersifat lingkup Mahasiswa program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI Kediri. Waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan atau keadaan berada atau berlangsung. Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini mulai dari bulan September 2017 sampai dengan bulan November 2018.

**Populasi dan Sampel.** Populasi dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Nusantara PGRI Kediri. Dalam teknik pengambilan sampel digunakan teknik sampling sensus (sampel jenuh) dengan kombinasi *purposive sampling*, didapatkan 470 responden, dengan memiliki ketentuan, responden adalah Mahasiswa berstatus aktif pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI Kediri, yang telah mampu menggunakan sistem informasi akademik secara mandiri. Kuesioner yang didapatkan, diolah dengan kriteria tertentu.

Tabel 3. Pengambilan Sampel

Populasi : Mahasiswa Aktif tahun akademik 2016-2017	708
(-) Responden tidak mengisi angket secara lengkap	96
(-) Responden diduga tidak paham/ tidak mandiri dalam menggunakan sistem Informasi Akademik	142
(=) Sampel	470

**Pengumpulan data** dilakukan dengan kuesioner (terstruktur), yaitu pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, diberikan kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

**Instrumen Penelitian.** Dalam penelitian ini instrumen penelitian menggunakan angket atau kuesioner dalam bentuk skala likert. Responden memberi tanda checklist (√) pada kolom pilihan jawaban yang telah disediakan dalam kuesioner. Skor penilaian pada setiap butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner atau angket yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4 : Keterangan Skala

Skala	<i>ExpectationValue</i>	<i>PerceivedValue</i>
1	Sangat tidak dibutuhkan	Sangat tidak memuaskan
2	Tidak terlalu dibutuhkan	Tidak memuaskan
3	Biasa saja	Biasa saja
4	Dibutuhkan	Memuaskan
5	Sangat dibutuhkan	Sangat memuaskan

Mengingat bahwa skala adalah data ordinal, sedangkan pada perbandingan *ExpectationValue* dan *PerceivedValue* adalah nilai rata-rata masing-masing dimensi, maka perlu diadakan transformasi dari data ordinal ke data interval. Dengan bantuan Microsoft Excel 2016, diperoleh nilai data interval untuk masing-masing skor tampak pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Transformasi Data Ordinal ke Interval

Skor A	Frekuensi B	Proporsi C=B/Total B	Proporsi Kumulatif D=B0+B1	Nilai Z E=NORMSINV(D)	Densitas F(Z) F=NORMDIST(E;0;1;0)	Scale G=(F0-F1)/(D1-D0)	Interval H=G0+ABS(MIN(G1;G5)))+1
1	2.942	0.17	0.17	-0.94	0.26	-1.48	1.00
2	3.471	0.21	0.38	-0.31	0.38	-0.60	1.87
3	4.015	0.24	0.62	0.30	0.38	-0.01	2.47
4	4.487	0.27	0.88	1.18	0.20	0.69	3.17
5	2.005	0.12	1.00			1.67	4.15
	16.920						

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.** **Uji Validitas** bertujuan mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor *konstruk*, yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, di mana n adalah jumlah sampel penelitian. Jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Hasil pengujian validitas atas kuesioner penelitian ini, memberikan gambaran bahwa data yang diolah dapat dinyatakan sah atau valid pada kuesioner yang telah di buat pada setiap variabel. Pada penelitian ini data didapat dari 18 atribut pertanyaan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan *Servqual* berdasarkan *survey* kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Kediri.

**Uji Reliabilitas** merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau *konstruk*. Instrumen dikatakan *reliable* jika instrumen tersebut cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah baik. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS, yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach Alpha* > 0.60 (Ghozali:2006). Hasil Uji reliabilitas pada penelitian ini dapat diartikan bahwa jawaban seseorang terhadap pernyataan atau instrumen konsisten atau stabil dari waktu ke waktu pada setiap variabel. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi antara setiap pertanyaan dalam kuesioner. Untuk menentukan reliabilitas data yang dikumpulkan, digunakan *cronbachalpha* melalui program IBM SPSS 23. Atribut pertanyaan disebut *reliable* apabila nilai *cronbachalphadiatas* 0,6 (Malhotra, 2007).

Uji reliabilitas dan validitas data harapan kenyataan yang diterima Mahasiswa ditampilkan pada Tabel 6. Uji reliabilitas ini merupakan hasil perhitungan menggunakan IBM SPSS 23. Dari tabel uji reliabilitas yang dihasilkan oleh SPSS, dapat dilihat bahwa *cronbachalpha* dimensi *responsiveness* didapat nilai *expectation* 0,799 dan *perceived* 0,745, yang berarti data harapan konsumen pada dimensi *responsiveness* dapat diandalkan karena *cronbach alpha* melebihi 0,6.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Expectation dan PerceivedValue

Dimensi	Cronbach'sAlpha		Jumlah Pernyataan
	ExpectationValue	PerceivedValue	
<i>Responsiveness</i>	0,821	0,786	3
<i>Assurance</i>	0,795	0,740	4
<i>Emphaty</i>	0,898	0,660	5
<i>Tangibles</i>	0,795	0,773	3
<i>Reliability</i>	0,776	0,780	4

**Teknik Analisis Data.** Data yang ada diolah menggunakan analisis *Servqual*. *Servqual* membagi kepuasan mahasiswa menjadi lima dimensi yang berbeda, yaitu *responsiveness*, *tangibles*, *emphaty*, *assurance*, dan *reliability*. Pada penelitian ini digunakan analisis Gap 5, yaitu selisih antara harapan konsumen dan kenyataan yang diterimanya.

## PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini digunakan analisa GAP 5, yaitu kesenjangan nilai kenyataan yang diterima mahasiswa – nilai harapan mahasiswa pada pelayanan web siakap kampus. Rata-rata nilai harapan dan kepuasan mahasiswa dapat dihitung dengan membagi cara total nilai dengan jumlah responden pada tiap dimensi. Tabel 7 menampilkan nilai harapan dan kenyataan yang diterima mahasiswa dalam tiap dimensi. Nilai yang ditampilkan adalah hasil dari rata-rata nilai atribut pelayanan dalam tiap dimensi. Tampak *perceived value* pada tiap dimensi di bawah *expectation value*. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa kenyataan yang diberikan tidak sama dengan harapan mereka.

Tabel 7. Rata-RataExpectationValuedanPerceivedValue

Dimensi	ExpectationValue(EV)	PerceivedValue(PV)	PV - EV
<i>Responsiveness</i>	3,03	2,11	-0,92
<i>Assurance</i>	2,48	2,14	-0,34
<i>Emphaty</i>	3,17	2,13	-1,04
<i>Tangibles</i>	2,76	2,16	-0,60
<i>Reliability</i>	1,99	1,99	-0,68

Pada dimensi *emphaty* paling dibutuhkan dalam pelayanan siakad.unpkediri.ac.id, dalam hal tampilan, petunjuk dan fitur yang lebih menarik, berisi informasi yang lengkap (jelas dan akurat), agar dapat mengimbangi harapan mahasiswa. Hal yang kedua adalah *Responsiveness*, dalam hal kecepatan respon pelayanan atas pertanyaan dan komplain mahasiswa.

## **SIMPULAN**

Gap yang bernilai negatif berarti bahwa pelayanan yang diterima oleh konsumen masih belum memenuhi keinginan/harapan konsumen, maka pengelola layanan (perusahaan) harus berusaha dan bekerja keras untuk meningkatkan kinerjanya.

Pelayanan yang paling besar gap-nya adalah pada dimensi *emphaty*. Hal ini menunjukkan dimensi *emphaty* merupakan dimensi yang paling memberikan efek langsung terhadap kepuasan mahasiswa dalam hal perbaikan tampilan, petunjuk dan fitur yang lengkap, disusul dengan dimensi *Responsiveness* yang menuntut fitur *online chat* selama 24 jam.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Edosomwan.S, S K Prakasan, D Kouame, J Watson, and T Seymour, "The History of Social Media and its Impact on Business," *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 2011.
- Hall. JR, *Business Owner Speak Out on Impact of Social media*, 2011, Air Conditioning, Heating & Refrigeration News BNP Media.
- Parasuraman. P, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry, "SERVQUAL: a Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, 1988.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication," *Journal of Marketing*, vol. 49, 1985.
- Maylor. Hand K Blackmoon, *Researching Business and Management.*: Palgrave Macmillan, 2005.
- Sekaran. U, *Research method for business: A skill building approach*: John Wiley & Sons, 2003.
- Malhotra, N, *Marketing Research: an applied orientation*. New Jersey, USA: Pearson Education Inc, 2007.
- [http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/file/download\\_file/1372](http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/file/download_file/1372)
- <https://mujigunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-muji-gunarto>
- <https://chan9.files.wordpress.com/2008/02/pemasaran-jasa-bab-11.pdf>
- <https://www.scribd.com/document/359867798/OAJIS-21-1372-pdf>
- [http://www.academia.edu/5380709/ANALISIS\\_PENGARUH\\_KUALITAS PELAYANAN SERVICE\\_QUALITY\\_SISTEM\\_INFORMASI\\_AKADEMIK\\_TERHADAP\\_KEPUASAN\\_MAHASISWA\\_Studi\\_Kasus\\_STMIK\\_AMIKOM\\_Yogyakarta\\_Dan\\_AMIKOM\\_Cipta\\_Darma\\_Surakarta](http://www.academia.edu/5380709/ANALISIS_PENGARUH_KUALITAS PELAYANAN SERVICE_QUALITY_SISTEM_INFORMASI_AKADEMIK_TERHADAP_KEPUASAN_MAHASISWA_Studi_Kasus_STMIK_AMIKOM_Yogyakarta_Dan_AMIKOM_Cipta_Darma_Surakarta)
- <https://ayokuliah.id/universitas/universitas-nusantara-pgri-kediri>
- <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/manajemen/article/download/719/418>
- <https://www.scribd.com/doc/308560476/Evaluasi-Kualitas-Website-Online-Shopping-Di-Indonesia-Menggunakan-Metode-Servqual>
- <https://www.scribd.com/document/101502545/ANALISIS-PENGARUH-KUALITAS-PELAYANAN-HARGA-DAN-FASILITAS-TERHADAP-KEPUASAN-PASIEN-STUDI-PADA-PASIEN-KLINIK-AS-SYIFA-DI-KAB-BEKASI>
- <https://hmjmanajemenunpkediri.wordpress.com>
- <https://mujigunarto.wordpress.com/tag/dimensi-pelayanan>
- <https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan>