

Latar Belakang

Sistem akademik yang dimiliki oleh perguruan tinggi swasta di Bandung adalah salah satu layanan TI yang akan dianalisis pada penelitian ini. Sistem akademik yang dimiliki perguruan tinggi swasta di Bandung memiliki versi terbaru yang menggantikan versi lamanya. Dikarenakan sistem akademik yang masih baru, sistem akademik ini akan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan dari layanan TI yang diberikan.

Teori yang akan digunakan pada penelitian ini adalah Service Intelligence dan SERVQUAL. Dengan menggunakan kedua teori tersebut, kedua teori tersebut dapat saling melengkapi untuk menganalisis layanan TI pada sistem akademik yang akan dilakukan.

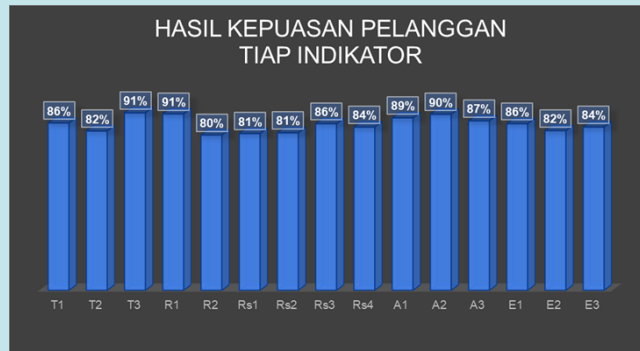
Tujuan

1. Caranya adalah dengan menggunakan teori *Service Intelligence* dan SERVQUAL dalam menganalisis layanan TI.
2. Caranya adalah dengan membuat pernyataan menggunakan dua teori, yaitu teori *Service Intelligence* dan SERVQUAL yang akan digunakan dalam kuesioner yang menilai kepuasan pengguna layanan TI.

Hasil Penggunaan SERVQUAL dan Service Intelligence

Dimensi	Pernyataan
Tangible	Aplikasi Sistem Akademik dapat berfungsi dengan baik
	Tampilan Sistem Akademik menarik dan mudah dipahami
	Sistem Akademik dapat diakses dari berbagai platform seperti web dan mobile
Reliability	Sistem Akademik dapat digunakan kapanpun dan dimanapun
	Masalah dari Sistem Akademik ditangani dan diselesaikan dengan cepat
Responsive ness	Customer service memberikan respon yang cepat dalam menanggapi permintaan atau pertanyaan yang diberikan oleh pengguna
	Customer Service cepat tanggap dalam menangani masalah atau memberikan bantuan yang diperlukan pengguna
	Sistem Akademik diperbaiki sesuai dengan bug ataupun masalah yang ada
	Keluhan dalam penggunaan Sistem Akademik dilayani dengan baik
Assurance	Sistem Akademik dapat menjaga keamanan data dari pengguna lainnya
	Sistem Akademik menyediakan fitur sesuai dengan kebutuhan pengguna seperti mengakses nilai dan jadwal.
	Customer Service dari Sistem Akademik bersedia menangani masalah yang dikeluhkan oleh pengguna
Empathy	Sistem Akademik memberikan fitur - fitur baru yang berguna bagi mahasiswa
	Pihak pengelola sistem akademik ingin mengetahui kebutuhan serta mendapatkan feedback dari setiap pengguna melalui Survey
	Customer service dapat berkomunikasi dengan baik dalam menanggapi permasalahan yang dialami mahasiswa dalam Sistem Akademik

Nilai Kepuasan Tiap Indikator



Hasil Persentase Responden Tiap Indikator

