

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL
(E-REGISTRATION, E-PAYMENT, DAN PENGISIAN KRS)
DI UNIVERSITAS ANDALAS**

TUGAS AKHIR

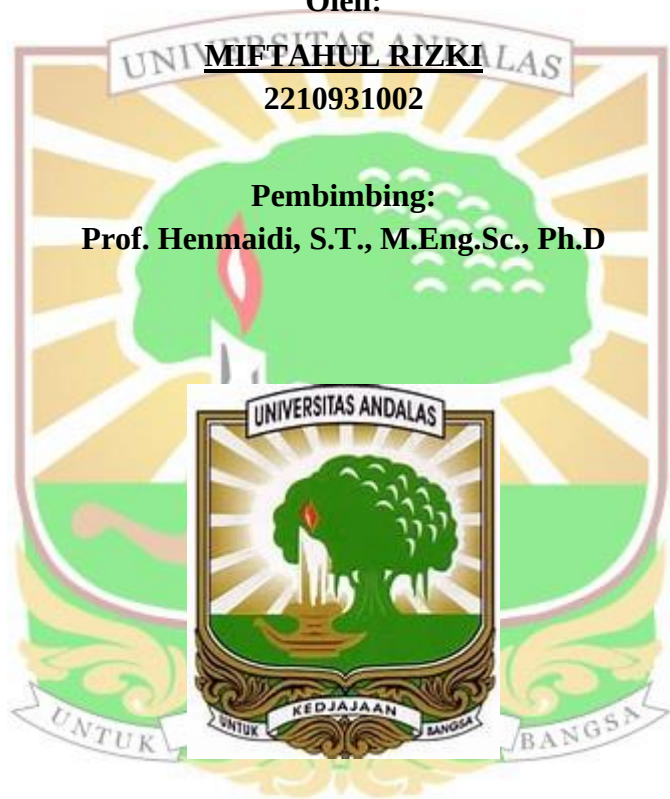
Oleh:

MIFTAHUL RIZKI

2210931002

Pembimbing:

Prof. Henmaidi, S.T., M.Eng.Sc., Ph.D



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL
(E-REGISTRATION, E-PAYMENT, DAN PENGISIAN KRS)
DI UNIVERSITAS ANDALAS**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana di
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



Oleh:

MIFTAHUL RIZKI

2210931002

Pembimbing:

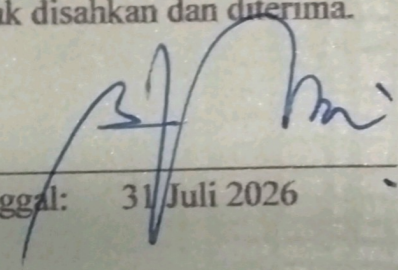
Prof. Henmaidi, S.T., M.Eng.Sc., Ph.D

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini berjudul **Analisis Kualitas Layanan Digital (E-Registration, E-Payment, dan Pengisian KRS) Di Universitas Andalas** ditulis dan diserahkan oleh **Miftahul Rizki** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar **Sarjana Teknik** (Bidang Teknik Industri), telah diperiksa dan oleh karena itu direkomendasikan untuk disahkan dan diterima.

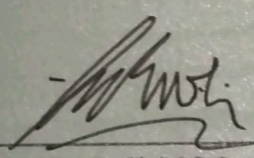

Tanggal: 31 Juli 2026

Prof. Henmaidi, S.T., M.Eng., Sc., Ph. D.
NIP. 197005201996031001
Pembimbing Utama

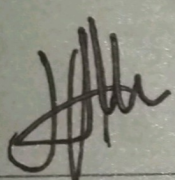
PANEL PENGUJI

Disahkan oleh Panel Penguji pada Ujian Tugas Akhir
31/07/2026

Tanggal Ujian Tugas Akhir


Tanggal: 31 Juli 2026

Eri Wirdianto, S.T., M.Sc.
NIP. 196307071991031003
Ketua

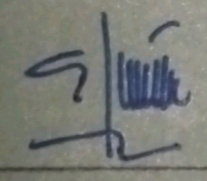

Tanggal: 31 Juli 2026

Hary Fandeli, S.T., M.T.
NIP. 199306242024061001
Anggota

Diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik (Bidang Teknik Industri)


Tanggal: 31 Juli 2026

Dr. Eng. Desto Jannenc, M.T.
NIP. 197612182001121003
Ketua Program Sarjana Teknik Industri


Tanggal: 31 Juli 2026

Ir. Elita Amrina, M.Eng., Ph.D.
NIP. 197701262005012001
Ketua Departemen Teknik Industri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas nikmat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Digital (E-Registration, E-Payment, dan Pengisian KRS) Di Universitas Andalas”**. Laporan Tugas Akhir Ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana di departemen teknik industri, fakultas teknik, universitas andalas. Pembuatan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik bantuan secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih Kepada:

1. Bapak Prof. Henmaidi, S.T., M.Eng.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Eri Wirdianto, M.Sc., dan Bapak Hary Fandeli, S.T., M.T selaku dosen penguji Tugas Akhir di Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Andalas.
3. Bapak Dr. Alexie Herryandie Bronto Adi. S. TP., MT selaku dosen validasi kuesioner dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ketua Departemen, Ketua Program Studi, Tim Dosen, Tenaga Pendidik, Staf Departemen dan seluruh Sivitas Akademika Teknik Industri, Universitas Andalas yang membantu proses administrasi demi kelancaran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan motivasi serta dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tidak ada kata yang mampu membalas setiap pengorbanan, setiap doa yang dipanjatkan diam-diam, setiap kerja keras yang dilakukan demi pendidikan penulis. Karya ini adalah persembahan kecil dari perjuangan besar yang telah kalian berikan tanpa pernah meminta balasan.

6. Kakak penulis, Rijalul Fikri, S. Pd., yang telah memberikan motivasi dan dukungan secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Sahabat penulis, Nurfitriana, Ola Qourizah, S.T., Mitha Mardhatillah, S.T., Muhammad Arifuttajjali, S.T., Athiya Aufa, S.T., Yulfa Hendri, Agung Yudha Praselia, Muhammad Furqan Himra dan Ahmad Agung Vidiyanto atas kebersamaan, dukungan, dan bantuan yang diberikan selama menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah sekaligus tempat tertawa lepas di tengah tekanan, dan telah mengingatkan penulis bahwa perjuangan ini tidak pernah dijalani sendirian.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Terima kasih kepada diri sendiri, yang telah bertahan hingga sejauh ini. Terima kasih telah kuat di saat rasa ingin menyerah datang berkali-kali, telah terus melangkah meski lelah dan ragu sering menghampiri, dan telah percaya bahwa setiap air mata yang jatuh di tengah proses ini bukanlah tanda kelemahan, melainkan bagian dari perjuangan yang layak dibanggakan. Terima kasih telah memilih untuk tidak berhenti, meski jalannya panjang dan berliku.

Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan pembaca.

Padang, 30 Juli 2026

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan Digital (E-Registration, E-Payment, dan Pengisian KRS) di Universitas Andalas.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan digital serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap layanan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Service Quality (ServQual) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa, Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan, serta Fishbone Diagram untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan. Data diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi terhadap 400 mahasiswa aktif Universitas Andalas angkatan 2022–2025.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga layanan digital, yaitu E-Registration, E-Payment, dan Pengisian KRS, masih belum memenuhi harapan mahasiswa karena seluruh dimensi kualitas layanan memiliki nilai gap negatif. Pada layanan E-Registration, dimensi Reliability memiliki nilai gap terbesar sebesar -0,95 dengan atribut R3 sebagai atribut yang memiliki gap tertinggi sebesar -1,08. Pada layanan E-Payment, dimensi Responsiveness memiliki nilai gap terbesar sebesar -0,74 dengan atribut E1 sebagai atribut dengan gap tertinggi sebesar -0,83. Sementara itu, pada layanan Pengisian KRS, dimensi Reliability memiliki nilai gap terbesar sebesar -1,04 dengan atribut R3 sebagai atribut dengan gap tertinggi sebesar -1,88. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek keandalan dan ketanggapan sistem masih menjadi permasalahan utama dalam kualitas layanan digital di Universitas Andalas.

Berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA), prioritas utama perbaikan pada layanan E-Registration difokuskan pada penyederhanaan alur pendaftaran ulang, penyediaan panduan penggunaan yang lebih jelas, serta peningkatan efisiensi proses registrasi agar waktu penyelesaian menjadi lebih singkat. Pada layanan E-Payment, perbaikan difokuskan pada peningkatan integrasi sistem pembayaran dengan bank atau payment gateway, percepatan proses verifikasi pembayaran, serta pembaruan status pembayaran secara otomatis dan tepat waktu. Adapun pada layanan Pengisian KRS, rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan kapasitas server, optimalisasi performa sistem, penyederhanaan antarmuka, serta peningkatan pengalaman pengguna agar proses pengisian KRS berjalan lebih lancar dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada mahasiswa.

Kata Kunci: *Layanan Digital, Kepuasan Mahasiswa, ServQual.*

ABSTRACT

This study is entitled “Analysis of Digital Service Quality (E-Registration, E-Payment, and Course Registration System/KRS) at Andalas University.” The purpose of this study is to analyze the quality of digital services and provide recommendations for their improvement. A quantitative approach was employed using the Service Quality (ServQual) method to measure the gap between students’ expectations and perceptions, Importance Performance Analysis (IPA) to determine service improvement priorities, and the Fishbone Diagram to identify the root causes of service quality issues. Data were collected through questionnaires, interviews, and observations involving 400 active students of Andalas University from the 2022–2025 cohorts.

The results indicate that the three digital services—E-Registration, E-Payment, and the Course Registration System (KRS)—have not yet met students’ expectations, as all service quality dimensions show negative gap values. For the E-Registration service, the Reliability dimension had the largest gap (-0.95), with attribute R3 recording the highest gap (-1.08). For the E-Payment service, the Responsiveness dimension had the largest gap (-0.74), while attribute E1 showed the highest gap (-0.83). Meanwhile, for the Course Registration System (KRS), the Reliability dimension had the largest gap (-1.04), with attribute R3 recording the highest gap (-1.88). These findings indicate that system reliability and responsiveness remain the primary issues affecting the quality of digital services at Andalas University.

Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA), the main improvement priorities for the E-Registration service include simplifying the re-registration process, providing clearer user guidelines, and improving registration process efficiency to reduce completion time. For the E-Payment service, the recommended improvements focus on enhancing system integration with banks or payment gateways, accelerating the payment verification process, and ensuring automatic and timely payment status updates. For the Course Registration System (KRS), the recommended improvements include increasing server capacity, optimizing system performance, simplifying the user interface, and enhancing the overall user experience to ensure a smoother registration process and higher student satisfaction.

Keywords: Digital Services, Student Satisfaction, ServQual.