

Pengaruh Pelayanan Kualitas Pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Terhadap Kepuasan Peserta Tahun 2025

Muhammad Adhi Nugroho¹, Muhammad Rafi Sakhi Rahman², Muhammad Chandra Hisyam³, Siti Alya⁴, Astrid Annisa Fauziah⁵, Rudianto⁶

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2,3,4,5,6}

Jl. Margonda No.8, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat Email:
adzkiyadzikrullah@gmail.com¹, rafisakhi57@gmail.com², chandrahisyam366c@gmail.com³,
sitiialyaa@gmail.com⁴, astrid.annisa01@gmail.com⁵, rudianto.rdt@bsi.ac.id⁶

Submit :
31-12-2025

Revisi :
19-01-2026

Terima :
21-01-2026

Terbit Online :
01-03-2026

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Pelayanan Kualitas Pelaksanaan SPMB yang diukur melalui aspek Kemudahan Sistem, Kecepatan Sistem, Dukungan Teknis, Dukungan *Customer Service*, dan Sosialisasi terhadap Kepuasan Peserta SPMB Tahun 2025. Penelitian kuantitatif ini menggunakan data survei evaluasi dari 528 responden yang tersebar di berbagai Kabupaten/Kota/Provinsi di Indonesia. Data diolah menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil uji F menunjukkan bahwa Pelayanan Kualitas Pelaksanaan SPMB secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.652 menunjukkan 65.2% variasi Kepuasan Peserta dijelaskan oleh model. Secara parsial, empat variabel (Kemudahan Sistem, Kecepatan Sistem, Dukungan Teknis, dan Sosialisasi) berpengaruh signifikan (Sig. 0.000), sementara variabel Dukungan *Customer Service* tidak berpengaruh signifikan (Sig. > 0.110). Dapat disimpulkan bahwa perbaikan berkelanjutan pada aspek performa sistem dan dukungan teknis adalah kunci strategis untuk meningkatkan Kepuasan Peserta SPMB.

Kata Kunci : Mutu Layanan, Tingkat Kepuasan, Analisis Statistik, Kinerja Sistem, Faktor Non-Signifikan.

ABSTRACT

Abstracts - This study aims to analyze the influence of Service Quality in the Implementation of SPMB, measured through the aspects of System Ease, System Speed, Technical Support, Customer Service Support, and Socialization, on Participant Satisfaction in 2025. This quantitative research utilized evaluation survey data from 528 respondents distributed across various Regencies/Cities/Provinces in Indonesia. The data was processed using Multiple Linear Regression Analysis. The F-test results indicate that SPMB Service Quality simultaneously has a significant influence on Participant Satisfaction. The coefficient of determination (*Adjusted R Square*) of 0.652 shows that 65.2% of the variation in Participant Satisfaction is explained by the model. Partially, four variables (System Ease, System Speed, Technical Support, and Socialization) have a significant influence (Sig. 0.000), while the Customer Service Support variable does not have a significant influence (Sig. > 0.110). It is concluded that continuous improvements in system performance and technical support are strategic keys to increasing SPMB Participant Satisfaction.

Keywords : Service Quality, Satisfaction Level, Statistical Analysis, System Performance, Non-Significant Factor.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam cara organisasi mengelola informasi dan proses pengambilan. (Nuryana et al., 2024). Ketergantungan manusia terhadap teknologi telah menjadi semakin mendalam di era ini. Teknologi tidak lagi hanya menjadi alat bantu, melainkan menjadi kebutuhan dasar bagi setiap individu. Mulai dari anak-anak hingga orang dewasa, dari para ahli hingga orang awam, semua menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan (Made et al., 2024). Seiring dengan

perkembangan zaman teknologi pun semakin berkembang pesat. Teknologi ini memberikan banyak manfaat dalam berbagai bidang, salah satunya dalam bidang pendidikan (Permana, 2024). Penggunaan teknologi dalam pendidikan tidak hanya meningkatkan kualitas pembelajaran, tetapi juga mempersiapkan generasi muda untuk menghadapi tantangan masa depan yang berbasis teknologi (Firmansyah et al., 2024).

Digitalisasi pendidikan dapat didefinisikan sebagai penataan kembali model pendidikan yang

memanfaatkan teknologi digital untuk melibatkan peserta didik, guru, orang tua, dan pemimpin secara lebih efektif di setiap titik dalam perjalanan sekolah peserta didik dengan sistem informasi, pengalaman yang disesuaikan dengan keadaan di sekolah. Peran teknologi pada digitalisasi pendidikan memberikan kemudahan dalam administrasi manajerial pendidikan, penerimaan peserta didik baru, maupun kegiatan belajar mengajar (Firmansyah Syaputra et al., 2023). Dalam era digitalisasi yang terus berkembang, dunia pendidikan dituntut untuk bertransformasi secara sistematis guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap aspek tata kelola, termasuk proses penerimaan murid baru.

Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) yang sebelumnya berlangsung secara manual kini mengalami pergeseran signifikan menuju sistem berbasis digital, yang tidak hanya mempermudah calon peserta didik dan orang tua, tetapi juga membantu institusi pendidikan dalam pengelolaan data secara *real-time* dan terstruktur. Transformasi ini merupakan wujud konkret dari penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam konteks pendidikan, yang bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam proses administratif guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat (Jabar, 2025). Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan melalui sistem daring juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna, di mana banyak orang tua dan siswa mengharapkan pengalaman pendaftaran yang tidak hanya cepat dan mudah, tetapi juga aman dan transparan (Badrudin & Rohayani, 2025).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Di mana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis (Ramadhan & Solihin, 2024). Menurut Sueni & Loebis (2019) kualitas pelayanan adalah suatu keunggulan yang diharapkan agar memenuhi kebutuhan yang diharapkan seseorang sedangkan, menurut Indrasari (2019) indikator yang mengukur kepuasan pelanggan adalah Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi di simpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya. Kualitas pelayanan selalu menjadi kunci kepuasan, dalam pelaksanaan SPMB sering kali menghadapi tantangan teknis maupun operasional yang beragam. Penelitian ini berfokus pada evaluasi Pelayanan Kualitas Pelaksanaan SPMB Tahun 2025 yang diukur melalui lima variabel utama, yaitu Kemudahan Sistem, Kecepatan Sistem, Dukungan Teknis, Dukungan *Customer Service*, dan Sosialisasi. Data penelitian ini bersumber dari survei evaluasi terhadap 528 responden yang tersebar secara luas, mencakup wilayah Jawa Tengah hingga luar Pulau Jawa. Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah menguji sejauh mana kelima variabel kualitas pelaksanaan tersebut, baik

secara simultan maupun parsial, mampu memengaruhi Kepuasan Peserta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Pelayanan Kualitas Pelaksanaan terhadap Kepuasan Peserta SPMB Tahun 2025. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁:Kemudahan Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta SPMB Tahun 2025.

H₂: Kecepatan Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta SPMB Tahun 2025.

H₃:Dukungan Teknis berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta SPMB Tahun 2025.

H₄:Dukungan *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta SPMB Tahun 2025.

H₅:Sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta SPMB Tahun 2025.

H₆:Kemudahan Sistem, Kecepatan Sistem, Dukungan Teknis, Dukungan *Customer Service*, dan Sosialisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta SPMB Tahun 2025.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dalam pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Tahun 2025. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif statistik, pendekatan ini sangat berguna dalam studi kuantitatif, peneliti bisa merancang suatu model yang menjelaskan atau memprediksi variasi pada variabel dependen berdasarkan perubahan yang terjadi pada beberapa variabel independen dan memiliki peranan yang signifikan baik dalam bidang akademik maupun praktik lapangan. Oleh sebab itu, penguasaan yang mendalam terhadap konsep dasar, rumus perhitungan, asumsi-asumsi yang mendasari, serta cara menafsirkan hasil analisis regresi linear berganda merupakan hal yang esensial bagi setiap peneliti, terutama mereka yang terlibat dalam studi kuantitatif (Aflah & Hamdani, 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel kualitas pelaksanaan, yang meliputi Kemudahan Sistem, Kecepatan Sistem, Dukungan Teknis, Dukungan *Customer Service*, dan Sosialisasi, terhadap tingkat Kepuasan Peserta. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pendaftar atau calon peserta didik yang mengikuti proses SPMB Tahun 2025. Pengambilan sampel dilakukan secara tersebar untuk memberikan informasi yang relevan terkait pengalaman mereka menggunakan sistem informasi manajemen tersebut. Penelitian ini melibatkan 528 responden yang tersebar secara luas dari wilayah Jawa Tengah hingga luar Pulau Jawa.

Dalam penelitian kuantitatif ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan menggunakan skala *likert* untuk mengukur persepsi responden. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid

tidaknya suatu kuesioner (Rahmayanti et al., 2024), untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel penelitian secara akurat.

Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut layak digunakan untuk pengumpulan data. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas untuk menilai sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan berulang kali.

Dalam penelitian ini, pada suatu instrumen penelitian uji reliabilitas merupakan sebuah uji yang digunakan dalam mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam proses pengambilan data dalam penelitian sudah dikatakan reliabel atau tidak (Forester et al., 2024). Reliabilitas diukur menggunakan nilai statistik *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang tinggi apabila nilai *Cronbach's Alpha* melebihi ambang batas 0,70.

Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik untuk memastikan model penelitian bebas dari bias. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi data residual mengikuti sebaran normal, yang dilakukan melalui grafik Normal P-Plot dan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan batas signifikansi 0,05, Uji normalitas menjadi langkah awal yang penting sebelum menerapkan analisis statistik parametrik, seperti analisis varians (ANOVA) dan regresi. Ketika data berdistribusi normal, hasil dari analisis ini dapat dipercaya dan lebih mudah diinterpretasikan. Sebaliknya, jika data tidak berdistribusi normal, peneliti perlu mempertimbangkan untuk menggunakan metode statistik non-parametrik atau melakukan transformasi data (Zulkifli et al., 2025).

Kemudian, uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat hubungan yang sangat kuat atau korelasi antar variabel bebas (Kemudahan, Kecepatan, Dukungan Teknis, *Customer Service*, dan Sosialisasi). Uji multikolinieritas dilakukan untuk mendeteksi adanya korelasi antar variabel independen dengan parameter toleransi dan VIF (Sugiarto, 2025). Model dinyatakan tidak memiliki gejala multikolinearitas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) berada di bawah 10 dan nilai *Tolerance* melebihi 0,1

Selain itu, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan cara untuk mencari nya yaitu dengan cara menggunakan uji *glejser*. Jika probabilitas *sig* dari masing-masing variabel bebas nilainya lebih dari 0,05 maka dapat dikategorikan regresi bebas dari heteroskedastisitas (Muttaqin & Kusumawati, 2024).

Analisis data inti menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Menurut Khasanah (2022), model ini memberikan wawasan lebih mendalam tentang interaksi antar variabel dan memungkinkan analisis yang lebih kompleks, sehingga peneliti dapat mengevaluasi pengaruh simultan dari beberapa faktor

terhadap variabel terikat (Egistin et al., 2025). Pengujian hipotesis dilakukan melalui Uji T dan Uji F.

Uji T (Parsial) dimanfaatkan untuk Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut, jika signifikansi $< 0,05$ H_0 ditolak dan H_1 diterima, jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sementara itu, Uji F (Simultan), Uji Simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Kriteria yang ditentukan, H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Pramudibyo et al., 2024), akan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta SPMB 2025.

Terakhir, dilakukan Koefisien Determinasi untuk mengukur persentase kontribusi seluruh variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar cakupan penelitian ini. *R-Square* dan koefisien determinasi ditulis dalam tabel Ringkasan Model. Untuk regresi linier berganda, *RSquare* yang sudah disesuaikan disarankan karena dengan jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai *RSquare* atau disesuaikan *RSquare* dianggap baik jika di atas 0,5 karena nilai *RSquare* berkisar antara 0 dan 1 (Sitorus et al., 2024).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian membahas mengenai apa yang kita temukan dalam riset yang dilakukan. Temuan tersebut dijabarkan secara ringkas namun jelas dan spesifik.

3.1. Uji Kualitas Data

3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan butir pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada *output* SPSS, kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 528 orang, sehingga dengan taraf signifikansi 5 persen diperoleh nilai r tabel sebesar 0,088. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung pada kisaran 0,682 sampai 0,807. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,088. Selain itu, seluruh butir pernyataan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada instrumen variabel kualitas pelayanan SPMB dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam tahap analisis berikutnya.

Tabel 1. Uji validitas variabel X dan Y

No	Indikator	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
1	X1_Kemudahan	0.682	0.088	0.000	Valid
2	X2_Kecepatan	0.712	0.088	0.000	Valid
3	X3_Teknis	0.797	0.088	0.000	Valid
4	X4_Customer Service	0.807	0.088	0.000	Valid
5	X5_Sosialisasi	0.710	0.088	0.000	Valid
6	Y_Kepuasan	1.000	0.088	0.000	Valid

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2025)

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi dari instrumen penelitian yang digunakan. Suatu penelitian dinyatakan reliabel apabila mampu memberikan hasil yang stabil meskipun dilakukan pengukuran berulang pada subjek yang sama. Kriteria pengujian yang digunakan adalah nilai *Cronbach's Alpha* (α), di mana sebuah instrumen dikatakan reliabel jika nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,70.

Tabel 2. Uji reliabilitas variabel X dan Y

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N Item	Kriteria	Keterangan
X1_Kemudahan	0.916	6	>0.70	Reliabel
X2_Kecepatan				Reliabel
X3_Teknis				Reliabel
X4_Customer Service				Reliabel
X5_Sosialisasi				Reliabel
Y_Kepuasan				Reliabel

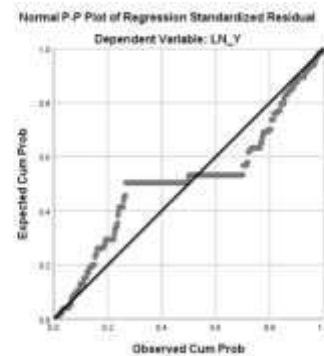
Sumber: (Data Olahan SPSS, 2025)

Berdasarkan Tabel 3.2, hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,916 mengingat masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan satu butir pernyataan, maka uji reliabilitas dilakukan secara komposit terhadap seluruh variabel penelitian. Nilai tersebut secara signifikan lebih besar dari batas minimal 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi dan sangat layak digunakan sebagai alat pengumpul data primer.

3.2 Asumsi Klasik

3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan analisis grafik *Normal Probability Plot* (P-Plot) dan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Mengingat hasil pengujian awal menunjukkan data tidak terdistribusi normal, peneliti telah melakukan transformasi data menggunakan metode Logaritma Natural (LN) untuk memperbaiki sebaran data.



Sumber: (Data Olahan SPSS, 2025)

Gambar 1 Grafik *Normal P-Plot* setelah transformasi

Berdasarkan grafik *Normal P-Plot* setelah transformasi, terlihat bahwa titik-titik *residual* mulai merapat dan mengikuti arah garis diagonal. Meskipun terdapat beberapa titik yang tidak menempel sempurna, pola sebaran secara visual sudah menunjukkan kecenderungan distribusi normal yang lebih baik dibandingkan sebelum transformasi.

Tabel 3. Uji *Kolmogorov-Smirnov* setelah transformasi LN (*Logaritma Natural*)

Statistik	Nilai
N	528
Mean	0.000
Std. Deviation	0.106
Most Extreme Differences (Absolute)	0.239
Most Extreme Differences (Positive)	0.167
Most Extreme Differences (Negative)	-0.239
Test Statistic	0.239
Asymp. Sig (2-tailed)	0.000

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 3.3, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,000. Walaupun nilai signifikansi masih di bawah 0,05, namun menurut *Teorema Limit Pusat* (*Central Limit Theorem*), asumsi normalitas pada sampel besar ($n = 528$) dapat diabaikan karena distribusi sampling cenderung mendekati normal seiring bertambahnya jumlah sampel ($n > 30$). Dengan demikian, model regresi ini tetap dinyatakan layak dan memenuhi syarat untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

3.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak menunjukkan adanya multikolinearitas. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 4. Uji multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF
X1_Kemudahan	0.517	1.935
X2_Kecepatan	0.477	2.097
X3_Teknis	0.295	3.391
X4_Customer Service	0.283	3.539
X5_Sosialisasi	0.487	2.055

Sumber: Data Olahan SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi, sehingga model layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians *residual* antar pengamatan. Model regresi yang baik ditandai dengan varians *residual* yang bersifat konstan.

Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan uji *Glejser*, yaitu dengan meregresikan nilai absolut *residual* terhadap masing-masing variabel independen. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 5. Uji heteroskedastisitas dengan *glejser*

Variabel Independen	Sig.
X1_Kemudahan	1.000
X2_Kecepatan	1.000
X3_Teknis	1.000
X4_Customer Service	1.000
X5_Sosialisasi	1.000

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi di atas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat

perbedaan varians *residual* yang signifikan pada model regresi, sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel independen yang terdiri dari Kemudahan (X1), Kecepatan (X2), Teknis (X3), *Customer Service* (X4), dan Sosialisasi (X5) terhadap variabel dependen Kepuasan (Y). Analisis ini bertujuan untuk membentuk model persamaan regresi yang dapat menggambarkan hubungan antar variabel penelitian.

Tabel 6. Uji analisis regresi linear berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)
Konstanta	0.078
X1_Kemudahan	0.271
X2_Kecepatan	0.190
X3_Teknis	0.167
X4_Customer Service	0.079
X5_Sosialisasi	0.272

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,078 + 0,271X1 + 0,190X2 + 0,167X3 + 0,079X4 + 0,272X5Y$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa seluruh koefisien regresi variabel independen bernilai positif. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada masing-masing variabel Kemudahan, Kecepatan, Teknis, *Customer Service*, dan Sosialisasi cenderung diikuti oleh peningkatan Kepuasan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

3.4 Uji Hipotesis

3.4.1 Uji T Parsial

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan (Y). Apabila nilai Sig. < 0,05, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Uji T Parsial

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
X1_Kemudahan	7.331	0.000	Berpengaruh Signifikan
X2_Kecepatan	5.192	0.000	Berpengaruh Signifikan
X3_Teknis	3.423	0.001	Berpengaruh Signifikan

X4_Customer Service	1.603	0.110	Tidak Berpengaruh Signifikan
X5_Sosialisasi	7.477	0.000	Berpengaruh Signifikan

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil pengujian parsial tersebut, variabel Kemudahan (X1), Kecepatan (X2), Teknis (X3), dan Sosialisasi (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y), yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sementara itu, variabel *Customer Service* (X4) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan, karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

3.4.2 Uji F Simultan

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen Kepuasan (Y). Pengujian ini didasarkan pada nilai signifikansi hasil analisis ANOVA dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

Tabel 8. Uji F Simultan

Model	f hitung	Sig.	Keterangan
Regresi	198.553	0.000	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS, 2025

Berdasarkan hasil pengujian simultan tersebut, diperoleh nilai F hitung sebesar 198,553 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel Kemudahan, Kecepatan, Teknis, *Customer Service*, dan Sosialisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Y).

3.5 Koefisien Determinasi R²

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan variabel dependen Kepuasan (Y). Nilai koefisien determinasi diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda yang ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 9. Uji koefisien determinasi

R	R Square (R ²)	Adjusted R Square
0.810	0.655	0.652

Sumber: Data Olahan SPSS, 2025

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diperoleh nilai *R Square* (R²) sebesar 0,655. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 65,5% variasi Kepuasan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kemudahan, Kecepatan, Teknis, *Customer Service*, dan Sosialisasi. Sementara itu, sisanya sebesar 34,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

3.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pelaksanaan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB) memiliki peran penting dalam membentuk Kepuasan Peserta.

Kepuasan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek tertentu, melainkan merupakan hasil dari pengalaman peserta dalam berinteraksi dengan sistem, memperoleh informasi, serta mendapatkan dukungan selama proses pendaftaran berlangsung. Pembahasan berikut menguraikan makna dari temuan penelitian ini berdasarkan masing-masing aspek kualitas pelayanan.

1. Kemudahan Sistem

Kemudahan sistem menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan peserta SPMB. Sistem yang mudah dipahami, memiliki alur yang jelas, serta tidak menyulitkan pengguna dalam setiap tahap pendaftaran memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi peserta. Kondisi ini membantu peserta menyelesaikan proses pendaftaran dengan lebih percaya diri dan minim hambatan, sehingga berdampak positif terhadap tingkat kepuasan mereka.

2. Kecepatan Sistem

Kecepatan sistem berperan penting dalam menciptakan persepsi positif terhadap pelaksanaan SPMB. Sistem yang mampu merespons dengan cepat, baik saat pengisian data maupun saat mengakses informasi, membuat peserta merasa proses pendaftaran berjalan efisien. Dalam situasi pendaftaran yang sering kali dibatasi oleh waktu dan diikuti oleh banyak peserta, kecepatan sistem menjadi kebutuhan yang sangat dirasakan manfaatnya.

3. Dukungan Teknis

Dukungan teknis memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan peserta. Ketersediaan panduan teknis, kejelasan instruksi, serta kemampuan sistem dalam menangani kendala teknis memberikan rasa aman bagi peserta selama proses pendaftaran. Ketika kendala dapat diatasi dengan baik, peserta cenderung memiliki persepsi positif terhadap keseluruhan pelaksanaan SPMB.

4. Dukungan *Customer Service*

Berbeda dengan aspek lainnya, dukungan *customer service* tidak menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan peserta. Hal ini dapat mencerminkan bahwa pelaksanaan SPMB lebih menitikberatkan pada sistem yang bersifat mandiri, sehingga interaksi langsung dengan petugas layanan relatif jarang terjadi. Peserta cenderung mengandalkan sistem dan informasi yang tersedia dibandingkan menghubungi layanan secara langsung.

5. Sosialisasi

Sosialisasi yang baik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Informasi yang disampaikan secara jelas, konsisten, dan mudah dipahami membantu peserta memahami prosedur serta tahapan SPMB sejak awal. Dengan pemahaman yang memadai, peserta dapat mempersiapkan diri dengan

lebih baik dan menjalani proses pendaftaran tanpa kebingungan yang berlebihan.

6. Implikasi terhadap Pelaksanaan SPMB

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta SPMB sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan dukungan yang menyertainya. Dalam pelaksanaannya, peserta lebih merasakan manfaat dari sistem yang mudah digunakan, cepat, stabil, serta didukung oleh informasi dan bantuan teknis yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelaksanaan SPMB yang akan datang perlu difokuskan pada penguatan performa sistem, kejelasan sosialisasi, dan kesiapan dukungan teknis sebagai bagian dari upaya peningkatan kepuasan peserta secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel pelayanan, yaitu Kemudahan Sistem, Kecepatan Sistem, Dukungan Teknis, Dukungan *Customer Service*, dan Sosialisasi, terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta SPMB tahun 2025. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para peserta juga akan semakin meningkat.
2. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,652, dapat diketahui bahwa variabel-variabel pelayanan dalam penelitian ini memberikan kontribusi sebesar 65,2% terhadap kepuasan peserta. Sementara itu, sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam model penelitian ini.
3. Di antara semua aspek yang diteliti, variabel Sosialisasi dan Kemudahan Sistem menjadi faktor yang paling dirasakan manfaatnya oleh para peserta. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang jelas dan penggunaan sistem aplikasi yang tidak rumit menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman pendaftaran yang memuaskan bagi peserta.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pihak penyelenggara disarankan untuk terus menjaga kestabilan *server* dan kecepatan akses sistem, terutama pada masa puncak pendaftaran agar tidak terjadi kendala teknis bagi peserta. Selain itu, koordinasi tim bantuan teknis dan *customer service* perlu dipertahankan untuk memberikan tanggapan cepat terhadap setiap keluhan yang dialami pengguna.
2. Mengingat pentingnya aspek sosialisasi, disarankan agar konten panduan seperti video

tutorial yang sudah ada di aplikasi dapat lebih sering dipromosikan melalui media sosial resmi. Hal ini bertujuan untuk mengingatkan peserta agar benar-benar memahami alur penggunaan sistem, sehingga dapat meminimalkan kesalahan teknis saat proses pendaftaran berlangsung.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan peserta, seperti variabel tampilan visual aplikasi dan tampilan antarmuka interaktif bagi pengguna atau tidak. Selain itu, penelitian mendatang dapat mencoba menggunakan metode kualitatif agar bisa mendapatkan masukan yang lebih mendalam dari sudut pandang peserta.

REFERENSI

- Aflah, F. R., & Hamdani, M. F. (2025). *Penerapan Regresi Linier Berganda dalam Menilai Hubungan Antar Variabel dalam Penelitian Kuantitatif*. 5, 4195–4211.
- Badrudin, M. B., & Rohayani, A. (2025). *EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA DAN EFEKTIVITAS WEBSITE PENDAFTARAN DALAM TRANSFORMASI PROSES PENERIMAAN SISWA BARU*. 4(2), 273–287.
- Egistin, D. P., Rauza, M. Y., Ramadhan, R. H., Ramadani, S., & Kunci, K. (2025). *Analisis regresi linier sederhana dan penerapannya*. 1(2), 69–78.
- Firmansyah, D., Gyanendra, A., Zafitri, P., Nadid, T., Auliya, A. S., & Lutfianti, L. (2024). *Rengganis Jurnal Pengabdian Masyarakat Seminar Introduction AI: Membangun Kesiapan Guru Menghadapi Pembaharuan Teknologi Pendidikan di SDN 15 Cakranegara*. 4(November), 266–274.
- Firmansyah Syaputra, A., Hidayati, D., & Maya, N. (2023). *DIGITALISASI PENDIDIKAN PADA IMPLEMENTASI KURIKULUM MERDEKA*. 4(11), 2207–2217.
- Forester, B. J., Idris, A., Khater, A., Afgani, M. W., Isnaini, M., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2024). *Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas Quantitative Research: Data Reliability Test*. 4(3), 1812–1820.
- Jabar, P. A. (2025). *Digitalisasi Penerimaan Siswa Baru: Integrasi Sistem Informasi Manajemen dalam SPMB MI Terpadu Ar Rifqi Tahun Ajaran 2026/2027*. 1(2), 1739–1751.
- Made, N., Dianis, F., & Arlinayanti, K. D. (2024). *Perubahan Paradigma Pendidikan Melalui Pemanfaatan Teknologi di Era Global*. 4, 50–63.
- Muttaqin, I., & Kusumawati, F. (2024). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MAHASISWA AKUNTANSI MENGIKUTI UJI SERTIFIKASI TEKNISI AKUNTANSI*. 9(1), 1–27.
- Nuryana, M. L., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2024). *IMPLEMENTASI DAN TRANSFORMASI SISTEM INFORMASI*. 5(9), 1325–1337.

- Permana, B. S. (2024). *Teknologi Pendidikan : Efektivitas Penggunaan Media Pembelajaran Berbasis Teknologi Di Era Digitalisasi*. 4(1).
- Pramudibyo, N. R., Muttaqin, M. R., & Sunandar, M. A. (2024). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI REDBUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*. 12(2), 1099–1107.
- Rahmayanti, N. P., Karsudjono, A. J., & Hidayatullah, I. (2024). *SPSS TRAINING VALIDITY TESTS AND RELIABILITY TESTS FOR PRIMARY DATA*. 5(2), 21–26.
- Ramadhan, A., & Solihin, D. (2024). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . Sumber Alfaria Trijaya Tbk*. 1(1), 19–26.
- Sitorus, H. F., Yuliana, Y., & Safina, W. D. (2024). *Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah*. 6(1), 152–158.
- Sugiaro, A. (2025). *Uji Signifikansi Model Moderasi pada Pengaruh Struktur Modal dan Ukuran Perusahaan terhadap Nilai Perusahaan*. 3, 413–429.
- Zulkifli, A., Gusniati, J., Zulefni, M. S., & Afendi, R. A. (2025). *dengan Tutorial uji normalitas dan menggunakan aplikasi SPSS uji homogenitas*. 1(2), 55–68.