

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS MAHASISWA PERGURUAN TINGGI**

***THE EFFECT OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM QUALITY ON COLLEGE
STUDENT SATISFACTION AND LOYALTY***

Astri Ayu Purwati¹, Muhammad Luthfi Hamzah², Hamzah³, Sarli Rahman⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia^{1,4}

Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Pelita Indonesia², Universitas Islam Riau³

astriayu90@gmail.com¹, hamzah@fisuir.co.id², muhammadluthfihamzah@gmail.com³,

sarlihrahman@gmail.com⁴

ABSTRACT

With the increasing speed of information flow due to globalization, the role of information technology is vital and very decisive for an educational institution in increasing its ability to face competition and be able to provide satisfactory services for students. The object of this research is the users of the university's academic information system, namely all active students of TA Geap 2017-2018 with a sample of 450 people. The data analysis technique used in this study is using Structural Equation Modeling (SEM) Amos. The results of the study show that improving the quality of academic information systems will be able to increase student satisfaction but not necessarily be able to increase student loyalty directly. However, indirectly through satisfaction, the quality of the system can increase user / student loyalty. Improvement and improvement of academic information also through this research directly and indirectly can have an impact on increasing student satisfaction and loyalty. Good service quality in a college is a very important assessment in increasing student satisfaction and loyalty.

Keywords: *Information Technology, Satisfaction, Loyalty*

ABSTRAK

Dengan semakin meningkatnya kecepatan arus informasi akibat globalisasi, peranan teknologi informasi menjadi vital dan sangat menentukan bagi sebuah lembaga pendidikan dalam meningkatkan kemampuannya menghadapi persaingan dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi akademik perguruan tinggi yaitu seluruh mahasiswa aktif TA Geap 2017-2018 dengan jumlah sampel 450 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) Amos. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kualitas sistem informasi akademik akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa namun belum tentu dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa secara langsung. Namun, secara tidak langsung melalui kepuasan, kualitas sistem dapat meningkatkan loyalitas pengguna/mahasiswa. Peningkatan dan perbaikan informasi akademik juga melalui penelitian ini secara langsung dan tidak langsung dapat berdampak kepada peningkatan kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik dalam sebuah perguruan tinggi menjadi penilaian yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Kata Kunci : *Teknologi Informasi, Kepuasan, Loyalitas*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di dunia pada umumnya dari

tahun ke tahun sangat signifikan. Pengguna teknologi informasi seakan memperoleh banyak kemudahan dengan

adanya teknologi informasi. Dengan semakin meningkatnya kecepatan arus informasi akibat globalisasi, peranan teknologi informasi menjadi vital dan sangat menentukan bagi sebuah lembaga pendidikan dalam meningkatkan kemampuannya menghadapi persaingan dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa. Lembaga pendidikan tingkat perguruan tinggi yang baik tentunya harus memiliki sistem informasi akademik yang cukup, bahkan baik, untuk mahasiswa, tenaga pengajar, dan Bagian Administrasi Akademik Perguruan Tinggi itu sendiri.

Meskipun dalam beberapa hal sistem informasi akademik bagi perguruan tinggi memiliki banyak manfaat, berdasarkan survey pendahuluan (2017) diperoleh beberapa kelemahan dalam mengaplikasikan sistem informasi akademik pada perguruan tinggi di kota Pekanbaru diantaranya sebagai berikut: (1) masih adanya beberapa perguruan tinggi swasta yang belum mengimplementasikan sistem informasi akademik secara menyeluruh, masih terdapat beberapa pelayanan akademik dilakukan secara manual dan lambat, (2) ditemukan hambatan server time out ketika akses secara serentak oleh banyak user, (3) menggunakannya harus tersambung jaringan internet yang cepat, (4) memiliki beberapa tempat yang memiliki jaringan internet / hotspot area agar para mahasiswa atau dosen dapat melihat dan mengetahui informasi-informasi seputar perkuliahan secara cepat dan real time, (5) kurangnya panduan dalam mengakses sistem informasi akademik, (6) keterbatasan jumlah dan tingkat kemampuan SDM yang menguasai teknologi informasi

Selain itu, hasil penelitian Purwati & Sitompul (2016) ditemukan hasil bahwa

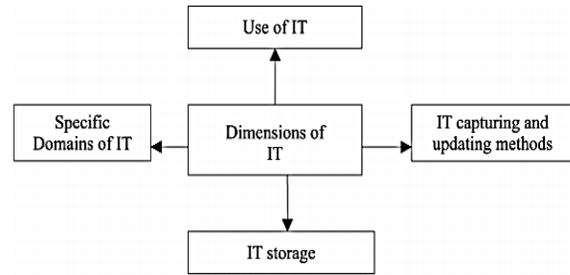
sistem informasi akademik seperti pelayanan pendaftaran secara online, pengisian KRS online, pemanfaatan website akademik dan e-learning dosen menjadi salah satu unsur kualitas perguruan tinggi yang berada di kategori one dimensional yang artinya atribut-atribut sistem informasi akademik tersebut wajib diperhatikan karena apabila tidak dipenuhi maka akan menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Begitupula penelitian Hamzah et al (2018) mendapati bahwa sistem informasi akademik berperan penting dalam mendukung kualitas akademik salah satu contohnya melalui informasi akademik sarana prasarana (Hamzah, 2017)

Pengukuran sistem informasi juga perlu dilakukan untuk melihat kualitas dari penggunaan sistem tersebut. Beberapa penelitian juga menunjukkan untuk mengukur sistem informasi dilihat dari kepuasan pengguna informasi (user information satisfaction), penggunaan sistem (system usage) dan nilai informasi (information value). Beberapa peneliti menurut Jogiyanto (2007) mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur penggunaan sistem informasi. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka dilakukan penelitian dengan judul Information System Success Model dalam Peningkatan Kinerja Manajemen Akademik Perguruan Tinggi di Kota Pekanbaru.

Sistem merupakan suatu kesatuan yang tersusun dari sejumlah elemen. Berdasarkan pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan himpunan dari elemen-elemen yang fungsinya saling berhubungan dan terorganisasi, menjadi suatu kesatuan yang memiliki fungsi dalam menciptakan keseimbangan dan efisiensi ke atas suatu kerja.

Dalam pengertian mengenai sebuah sistem para ahli umumnya sepakat bahwa model atau gambar umum dari sebuah sistem mencakup gambar tentang masukannya, prosesnya dan keluarannya. Model semacam ini dinamai sebagai model “black box” (Gambar 2.1). Keluaran akan mempengaruhi lingkungan, sehingga terjadi perubahan-perubahan dalam lingkungan. Informasi tentang perubahan-perubahan lingkungan akan merupakan umpan balik (feedback), yang kemudian ditangkap lagi oleh sistem sebagai masukan baru. Demikian seterusnya. Oleh sebab itu dapat kita definisikan bahwa sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan.

Penelitian telah menunjukkan bahwa alat teknologi saja tidak dapat digunakan sebagai suatu penyampai informasi organisasi karena dapat bersifat sumbang (Telem, 1996). Hambatan institusional termasuk faktor-faktor seperti akses data, integritas data dan teknologi ketidakcocokan menjadi pemicunya (Petrides, 2004). Ada beberapa pengamatan umum sehubungan dengan akademik ataupun institut. Mereka digambarkan sebagai berikut: (1) setiap lembaga akademis akan melihat ke depan untuk menjaga posisi strategis mereka agar dapat bersaing memperoleh keuntungan, (2) setiap lembaga menginginkan manajemen dokumentasi internal dan informasi, (3) ada peningkatan permintaan untuk strategi baru yang membantu institusi akademis memenuhi tuntutan eksternal dan internal mereka.



Gambar 1. Dimensi IT pada Bidang Akademik

Penerapan TI yang berhasil dalam pendidikan adalah dalam bentuk berbagi semua bentuk informasi, baik secara eksplisit maupun diam-diam. Informasi eksplisit datang dalam berbagai media seperti file komputer, e-mail, videotape, compact disk, perpustakaan digital dan buku teks. Hasil kerja individu atau kelompok proyek, direkam dan disimpan dalam semua jenis media sehingga dapat diakses dan digunakan bila diperlukan. Jenis informasi ini sangat umum tetapi masih penting dalam pembelajaran. (Scheepers dan Rose, 2001) mendiskusikan peran intranet dan peran orang yang berbagi informasi melalui intranet. Namun, informasi tacit sama-sama berharga. Informasi tacit leboh bersifat pribadi dan mendalam berakar pada pengalaman, nilai, dan budaya seseorang membuatnya sulit untuk menangkap, mengkodifikasikan, menyimpan, dan membagikan kepada orang lain. Walaupun jenis informasi ini tidak berwujud, tidak boleh diabaikan karena dianggap sebagai pusat inovasi dalam pembelajaran.

METODE PENELITIAN

Objek dan Sampel Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi akademik perguruan tinggi

yaitu mahasiswa aktif, karyawan dan manajemen pada Perguruan Tinggi kota Pekanbaru. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Jumlah Ukuran Sampel ditentukan secara proporsional berdasarkan populasi mahasiswa di perguruan tinggi Kota Pekanbaru tersebut pada tahun 2017.

Tabel 1 Daftar objek penelitian

Jenis Perguruan Tinggi	Nama	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Responden
Universitas	Universitas Lancang Kuning	7733	104
	Universitas Islam Riau	22231	298
Sekolah Tinggi	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia	1196	16
	Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Hangtuah	308	4
Akademi	AMIK Tri Dharma Pekanbaru	155	2
	Akademi Pariwisata Engku Putri Hamidah	120	24
Politeknik	Politeknik Caltex Riau	1810	2
	Total	33553	450

Sumber : Data Olahan (2018)

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data Primer yaitu data yang berasal dari objek penelitian, yaitu berupa kuisisioner dan wawancara yang diberikan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi tentang kepuasan nasabah.

Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan cara sebagai berikut:

1. Wawancara. Yakni melakukan tanya jawab secara langsung kepada mahasiswa dan karyawan pada Perguruan Tinggi di Kota Pekanbaru
2. Kuisisioner. Yakni dengan membuat daftar pertanyaan yang diberikan langsung kepada mahasiswa dan

karyawan pada Perguruan Tinggi di Kota Pekanbaru

Definisi Operasional Variabel

Tabel 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Atribut / Indikator
<i>System Quality</i>	Tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.	Fungsionalitas Kehandalan Kegunaan Aksesibilitas
<i>Information Quality</i>	Ukuran kualitas isi sebuah aplikasi sistem informasi, tetapi kualitas data sering digunakan sebagai sinonim.	Akurasi Ketepatan waktu Relevansi Ketelitian Keinformatifan
<i>Service Quality</i>	Upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut	Kehandalan Layanan Respon Jaminan Empati
<i>User Satisfaction</i>	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.	Kemantapan produk Kebiasaan penggunaan produk Memberikan rekomendasi Kemudahan penggunaan produk Sesuai dengan harapan
<i>User Loyalty</i>	Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang.	Trust. Emotion commitment Switching cost Word of mouth Cooperation

Sumber : Gorla, Somers & Wong (2010), Suryanto, Setyohadi & Faroqi(2016), Altany (2013), Awan dan Khan (2014)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2009). Validitas item-item pertanyaan kuesioner dapat diukur dengan melakukan korelasi antara skor item pertanyaan dengan total skor variabel atau konstruk. Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan r tabel-bila korelasi antara skor item dengan total skor kurang dari 0,30

(didapat dari perhitungan antara perhitungan interpolasi dari tabel nilai *r Product Moment*) maka item pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Item instrumen dianggap valid jika lebih besar dari 0,30 dengan membandingkannya dengan *r* tabel. Jika *r* hitung > *r* tabel maka valid.

Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabel suatu variabel atau konstruk penelitian dapat dilihat dari hasil uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Menurut kriteria Ghazali (2015), variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Semakin nilai *alphanya* mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. untuk masing-masing variabel.

Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur yang di kenal sebagai (*path Analysis*) dikembangkan pertama pada tahun 1920-an oleh ahli genetika yaitu Sewall Wright. Ghazali, (2015) mengatakan bahwa model path analysis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel eksogen. Ghazali menyatakan, terdapat beberapa asumsi dasar untuk melakukan penelitian dengan metode path analysis:

1. Hubungan antar variabel harus bersifat linier.
2. Model penelitian memiliki hubungan kausalitas dengan panah satu arah

(*one-way casual flow*), tidak ada hubungan kausalitas terbalik.

3. Variabel endogen minimal dalam skala interval Instrument penelitian harus valid dan reliable
4. Menggunakan sampel probability sampling yaitu tehnik pengambilan sampel untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.
5. Model penelitian yang dilakukan dibangun berdasarkan kerangka teoritis tertentu yang mampu menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel yang di teliti.

Setelah asumsi dasar tersebut di atas dapat dipenuhi sebagai dasar penelitian metode path analysis, maka tahap awal dalam penerapan model path analisis yaitu dengan merumuskan persamaan model structural dan diagram jalur berdasarkan kajian teoritis.

Teknik analisis jalur ini akan digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditujukan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X_1, X_2, X_3 terhadap Y_1 serta dampaknya terhadap Y_2 . analisis korelasi dan regresi menjadi dasar dari perhitungan analisis jalur. Berdasarkan hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini diketahui persamaan struktural, sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon_1$$

$$Y_2 = \alpha_0 + \beta_1 Y_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon_2$$

Dimana :

Y_1 : *User satisfaction*

Y_2 : *User Loyalty*

α_0 : *Intercept*

β_1, \dots, β_3 : *Coefficient Of Variable*

X_1 : *System Quality*

X₂ : *Information Quality*

X₃ : *Service Quality*

ε₁... ε₂ : *Error Term*

Analisis Hipotesis

Persamaan Struktural

1. Struktur Persamaan I

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$\text{User Satisfaction} = 0.103 * \text{System Quality} + 0.942 * \text{Information Quality} + 0.009 * \text{Service Quality}$$

2. Struktur Persamaan II

$$Y_2 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + Y_1$$

$$\text{User Loyalty} = 0.098 * \text{System Quality} + 0.201 * \text{Information Quality} + 0.005 * \text{Service Quality} + 0.005 \text{ User Satisfaction}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3 Analisis frekuensi jenis kelamin

Ket.	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	128	28.4
Perempuan	322	71.6
Jumlah	450	100

Sumber : Data Olahan (2018)

Berdasarkan table di atas diperoleh bahwa responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 71.6% mahasiswa perempuan sedangkan responden mahasiswa laki-laki sebanyak 28.4%.

Analisa Responden berdasarkan tingkat strata pendidikan

Tabel 4 Analisis frekuensi Strata Pendidikan

Ket.	Frekuensi	Persentasi
D3	26	5.8
S1	406	90.2
S2/S3	18	4
Jumlah	450	100

Sumber : Data Olahan (2018)

Berdasarkan table di atas dapat dilihat mayoritas responden adalah mahasiswa strata satu dengan persentasi 90.2% sedangkan sisanya adalah mahasiswa 3 sebanyak 5.8% dan S2/S3 sebanyak 4%.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan spss versi 20. Dimana keseluruhan pernyataan memperoleh hasil corrected item total correlation > 0,3 yang artinya data valid sedangkan cronbach alpha >0.6 yang artinya seluruh variabel layak atau reliable ke uji selanjutnya.

Uji Kelayakan Model

Langkah yang harus dilakukan sebelum menilai kelayakan dari model struktural adalah menilai apakah data yang akan diolah memenuhi asumsi model persamaan struktural. Menilai goodness of-fit menjadi tujuan utama SEM untuk mengetahui sampai seberapa jauh model yang dihipotesiskan “fit” atau cocok dengan sampel data (Ghozali, 2014). Hasil goodness of-fit ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 5 Goodness of Fit Result

Goodness of Fit Index	Cut-off*	Results	Conclusion
Chi-Square		613.094	
Probability	≥ 0.05	0.000	Marginal
G F I	≥ 0.90	0.857	Marginal
A G F I	≥ 0.90	0.821	Marginal
T L I	≥ 0.90	0.911	Fit
C F I	≥ 0.90	0.923	Fit
N F I	≥ 0.90	0.851	Marginal
I F I	≥ 0.90	0.924	Fit
RMSEA	0.05 - 0.08	0.059	Fit

* source:(Hair et al., 1998)

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa model penelitian telah mendekati sebagai model

fit. Hal ini ditunjukkan pada nilai TLI (0.911), CFI (0.923), IFI (0.924) dan RSMEA (0.059) yang modelnya sudah mencapai kriteria fit sedangkan Probability (0.000), GFO (0.857), AGFI (0.821) dan NFI (0.851) yang hampir mendekati atau marginal. Artinya melalui pengujian ini model dapat dikatakan cocok dan dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

Uji Hipotesis Analisis Jalur (Path Analisis) Dengan *Analysis of Moment Structure (AMOS)*

Tabel 6 Uji Hipotesis Analisis Jalur

	Exogenous Variable	Endogenous Variable	Standardized Coefficient	Critical Ratio	p-value
H ₁	System Quality (X ₁)	User Satisfaction (Y ₁)	0.103	0.920	0.000
H ₂	Information Quality (X ₂)	User Satisfaction (Y ₁)	0.942	6.244	0.000
H ₃	Service Quality (X ₃)	User Satisfaction (Y ₁)	0.009	0.082	0.005
H ₄	System Quality (X ₁)	User Loyalty (Y ₂)	0.098	0.827	0.075
H ₅	Information Quality (X ₂)	User Loyalty (Y ₂)	0.139	0.513	0.021
H ₆	Service Quality (X ₃)	User Loyalty (Y ₂)	0.201	1.746	0.033
H ₇	User Satisfaction (Y ₁)	User Loyalty (Y ₂)	0.005	0.021	0.028

Sumber : Data Olahan (2018)

Pengaruh *System Quality* Terhadap *User Satisfaction* dan *User Loyalty*

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dalam hal ini mahasiswa. Artinya semakin bagus kualitas sistem informasi akademik di perguruan tinggi maka kepuasan mahasiswa sebagai pengguna juga akan meningkat. Hal ini bertolak belakang dengan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna. Melalui penelitian ini diperoleh hasil yang tidak

signifikan untuk hubungan antara kualitas sistem dan loyalitas pengguna. Ini berarti kualitas sistem dalam penelitian ini hanya akan mempengaruhi kepuasan pengguna namun belum tentu dapat meningkatkan loyalitasnya.

Kualitas sistem (X₂) terdiri dari adaptability, availability, reliability, respon time dan usability. Adaptability kemampuan beradaptasi sebagai kemampuan sistem (misalnya: sistem komputer) untuk menyesuaikan diri secara efisien dan cepat pada situasi berbeda. Oleh karena itu sistem adaptif adalah sistem terbuka yang mampu menyesuaikan perilaku sesuai dengan perubahan lingkungan atau dari sistem itu sendiri. Kebutuhan untuk mengenali perubahan tanpa faktor-faktor lain yang terlibat. Availability tersedianya sistem yang handal dalam pengujian dan pemeliharaan.

Meningkatkan pemeliharaan dan perawatan umumnya lebih mudah dan lebih akurat. Reliability kemampuan sistem atau komponen untuk fungsi di bawah kondisi yang dinyatakan untuk jangka waktu tertentu. Response time adalah jumlah waktu total yang dibutuhkan untuk menanggapi permintaan untuk layanan tertentu. Layanan yang berupa akses informasi ke sistem akademik. Usability adalah kemudahan pengoperasian dan pembelajaran dari sistem informasi akademik. Belajar untuk secara efektif berinteraksi dan mencapai kinerja maksimal.

Pengaruh *Information Quality* Terhadap *User Satisfaction* dan *User Loyalty*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap masing-masing kepuasan dan loyalitas pengguna. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas

informasi dari suatu sistem akademik Perguruan Tinggi maka mahasiswa sebagai pengguna akan merasa puas dan loyal. Hasil ini menunjukkan perbedaan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Negash et al. (2002) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *User Satisfaction* dan *User Loyalty*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap masing-masing kepuasan pengguna dan loyalitas. Peningkatan kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sangat diperlukan mengingat Karena mahasiswa cenderung memilih university yang memberikan service quality dan student satisfaction yang tinggi (Tahir et al., 2010).

Mahasiswa yang loyal bukan dikarenakan mendapat *service quality* yang baik. Tetapi *service quality* yang baik disertai dengan meningkatnya student satisfaction yang akan membuat mahasiswa menjadi loyal. Peningkatan *service quality* tanpa mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, tidak akan efektif meningkatkan student loyalty. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kim, 2011). Sejalan dengan penelitian (Dib & Mokhles, 2013) yang menyatakan service quality yang baik saja tidak akan meningkatkan *student loyalty* di Syria. Memang pada penelitian yang dilakukan di India (Annamdevula & Bellamkonda, 2016a, 2016b) didapatkan hasil yang menyatakan peran penting *service quality* terhadap peningkatan *student loyalty* baik langsung maupun melewati student satisfaction.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Melalui peningkatan kualitas sistem informasi akademik maka akan dapat

meningkatkan kepuasan mahasiswa namun belum tentu dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa secara langsung. Namun, secara tidak langsung melalui kepuasan, kualitas sistem dapat meningkatkan loyalitas pengguna/mahasiswa.

2. Peningkatan dan perbaikan informasi akademik juga melalui penelitian ini secara langsung dan tidak langsung dapat berdampak kepada peningkatan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.
3. Kualitas pelayanan yang baik dalam sebuah perguruan tinggi menjadi penilaian yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Saran

1. Bagi Perguruan Tinggi yang menjadi objek penelitian, hasil penelitian dapat dijadikan rujukan dalam meningkatkan kinerja sistem informasi akademik dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Perkembangan teknologi menuntut segala aspek dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk itu melalui perbaikan sistem informasi maka suatu organisasi perguruan tinggi akan mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan variable-variabel yang menjadi moderasi atau mediasi lainnya seperti image universitas, promosi universitas, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016a). Effect of Student Perceived Service Quality on Student Satisfaction, Loyalty and Motivation in Indian University. *Journal of Service Management*, 11(2), 488–517.

- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016b). The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction. *Journal of Service Management*, 11(2), 446–462.
- Dib, H., & Mokhles, A. (2013). The Impact of Service Quality on Student Satisfaction and Behavioral Consequences in Higher Education Services. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 2(6), 285–290.
- Ghozali Imam, (2014). *Structural Equation Modeling*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hamzah, M., & Purwati, A. (2017). Sistem Manajemen Inventori Komputer Menggunakan Near Field Communication Berbasis Android Studi Kasus di STIE Pelita Indonesia Pekanbaru. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 1(1), 95-104.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31539/costing.v1i1.46>
- Hamzah, Purwati, A & Kadir, E. (2018). Quality Evaluation on Private Higher Education Institutions in Pekanbaru, Indonesia (Integrating Kano Model and Quality Function Deployment), *REVISTA ESPACIOS* 39(17), 24-34. Retrieved from <http://www.revistaespacios.com/a18v39n17/a18v39n17p24.pdf>
- Jogiyanto, H.M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kim, H. J. (2011). Service Orientation, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: Testing a Structural Model. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20(6), 619–637.
- McLeod, Raymond, Jr., & schell, George P, (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
- Scheepers, R. and Rose, J. (2001), “Organizational intranets: cultivating information technology for the people by the people”, in Dasgupta, S. (Ed.), *Managing Internet and Intranet Technologies in Organizations: Challenges and Opportunities*, Idea Group Publishing, Hershey, PA, 1-20.
- Tahir, I. M., Bakar, N. M. A., & Ismail, W. Z. W. (2010). Importance-Performance Analysis of Service Quality among Business Students: An Exploratory Study. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research of Business*, 2(1), 330–341
- Telem, M. (1996), “MIS implementation in schools: a systems socio-technical framework”, *Computers and Education*, 27 (2), 85-93.
- Petrides, L. (2004), “Costs and benefits of the workaround: inventive solution or costly alternative”, *International Journal of Education Management*, 18 (2), 100-1088.
- Purwati, A. & Sitompul, S. (2017) Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. *Jurnal Cano Ekonomos*, 6(2),93-110.