

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEMS, THE QUALITY OF INFORMATION AND THE QUALITY OF SERVICES ON STUDENT SATISFACTION IN ACCOUNTING STUDY PROGRAM

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Noer Siti Zahara¹, Nunung Aini Rahmah²

Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi^{1,2}

noersz17@gmail.com¹, nunung.aini@lecture.unjani.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Academic Information System Quality, Information Quality and Service Quality on Student Satisfaction in the Accounting study program at the Faculty of Economics and Business, Jenderal Achmad Yani University. This study uses quantitative data with a descriptive-associative approach. The analysis technique used is Probability Sampling and Simple Random Sampling with 305 samples from a population of 1,283 active students of the Accounting study program class of 2017-2022. The research data was obtained directly from the original source from the Google form by distributing questionnaires to respondents online. The results showed that partially the Quality of Academic Information Systems had a negative and significant effect on Student Satisfaction, while Information Quality had a positive and significant effect on Student Satisfaction and Service Quality had a positive and significant effect on Student Satisfaction. While simultaneously the Quality of Academic Information Systems, Information Quality and Service Quality have a significant effect on Student Satisfaction.

Keywords: *Academic Information System Quality, Information Quality, Service Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa program studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-asosiatif. Teknik analisis yang digunakan adalah *Probability Sampling* dan *Simple Random Sampling* dengan 305 sampel dari populasi sebanyak 1,283 mahasiswa aktif program studi Akuntansi angkatan tahun 2017-2022. Data penelitian diperoleh langsung dari sumber asli melalui google form dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara online. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial Kualitas Sistem Informasi Akademik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, sementara Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sedangkan secara simultan Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Pesatnya perkembangan teknologi informasi perlu dimanfaatkan oleh suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemanfaatan teknologi dapat dilakukan secara efektif jika anggota organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Perkembangan sistem informasi tidak lepas dari perkembangan teknologi informasi dimana sistem informasi digunakan sebagai sebuah media yang akurat dalam memberikan informasi kepada berbagai pihak (Priyanto dkk., 2019).

Sebagai tuntutan di dunia pendidikan, kebutuhan akan penggunaan sistem informasi yang terkomputerisasi dalam kegiatan lembaga pendidikan dibutuhkan guna untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan daya saing di era globalisasi (Primita Siswanto dkk., 2021). Sistem informasi berbasis teknologi informasi (TI) yang terkomputerisasi, saat ini dikenal dengan Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Sistem informasi ini memberikan data-data terkait mata kuliah, data dosen dan mahasiswa, penilaian, absensi dosen dan mahasiswa, data keuangan, dan sebagainya. Sistem informasi akademik dapat mencerminkan mutu pengelolaan suatu perguruan tinggi dan merupakan salah satu upaya suatu instansi pendidikan untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada mahasiswa (Aryani Relubun dkk., 2019).

Salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi dan pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi terhadap mahasiswa yaitu kepuasan mahasiswa itu sendiri. Kepuasan pengguna akhir pada sistem informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan teknologi informasi (Sorongan dkk., 2019).

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan

sistem informasi akademik dalam kegiatan perkuliahan dan kegiatan administratif lainnya. Sistem informasi tersebut dikenal dengan nama SITERPADU (Sistem Terintegrasi Pengelolaan Sumber Daya Unjani). Siterpadu dirancang dengan menggunakan bantuan software yang sangat membantu dalam pengelolaan data akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi, nilai mahasiswa, jadwal kuliah, absensi oleh dosen, data staf mengajar dosen serta administrasi fakultas atau jurusan terkait tagihan pembayaran kuliah. Namun pada kenyataannya penerapan Siterpadu masih dijumpai permasalahannya oleh mahasiswa sehingga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan terhadap mahasiswa aktif program studi Akuntansi, terdapat 30 responden yang telah mengisi 4 pertanyaan mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akademik, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Pernyataan pertama, mahasiswa puas dengan informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, atas pernyataan tersebut sebanyak 16,7% mahasiswa tidak setuju, 66,7% mahasiswa setuju dan 16,7% mahasiswa sangat setuju. Pernyataan kedua, mahasiswa kurang puas dengan Siterpadu karena sulit diakses secara bersamaan, atas pernyataan tersebut sebanyak 6,7% mahasiswa tidak setuju, 53,3% mahasiswa setuju dan 40% mahasiswa sangat setuju. Pernyataan ketiga, Siterpadu sudah efektif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, atas pernyataan tersebut sebanyak 43,3% mahasiswa tidak setuju, 53,3% mahasiswa setuju dan 3,4% mahasiswa sangat setuju. Pernyataan keempat, mahasiswa merasa puas dengan Siterpadu dan layanan yang tersedia saat ini, atas pernyataan tersebut sebanyak 56,7% mahasiswa tidak setuju, 40% mahasiswa setuju dan 3,3% mahasiswa sangat setuju. Hasil survei tersebut didukung dengan tanggapan mahasiswa terkait kendala yang dialami

yaitu sistem akademik kurang nyaman diakses melalui handphone atau tidak *mobile friendly*, sulit diakses ketika akan melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), sistem akademik sering kali *error* atau *server down*, Informasi yang dihasilkan tidak *Up To Date*, sering kali terjadi kesalahan dalam total tagihan pembayaran kuliah, keramahmatan petugas yang masih kurang, prosedur pelayanan yang panjang dan lambat, dan terkadang petugas tidak ada ditempat sehingga menghambat proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan adanya perbedaan hasil penelitian dimana menurut Utomo dkk., (2017) bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Merdeka Malang berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan menurut Saniasah dkk., (2020) mengemukakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa FEB Universitas Islam Malang secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara parsial kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas sistem informasi akademik, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa pada mahasiswa program studi Akuntansi. Selain itu untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan kualitas sistem informasi akademik, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani.

Penelitian ini menggunakan teori *D&M Is Success Model* yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003). Model DeLone dan McLean mengidentifikasi enam variabel yang dijadikan sebagai

pengukuran model kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*). Teori DeLone dan McLean dirasa relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Teori tersebut menyatakan bahwa dalam mengukur kepuasan pengguna sistem dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Perbedaan utama dengan penelitian terdahulu terletak pada subjek dan periode penelitian yang digunakan.

Kualitas Sistem Informasi Akademik

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna (Puspa Negara & Pratomo, 2017).

Kualitas dari sebuah sistem informasi dapat menciptakan tingkat efisiensi bagi pengguna dan hal ini terkait dengan masalah kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem informasi akademik yang disediakan perguruan tinggi maka akan semakin meningkatkan kepuasan penggunanya. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Suprono Wahyujatmiko & Belantari (2017) bahwa variabel kualitas sistem informasi akademik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna (Hayati dkk., 2018). Adanya sistem informasi yang telah disediakan pada masing-masing perguruan

tinggi diharapkan mampu memberi pelayanan yang sejalan dengan teori yang ada, yaitu dapat memberikan informasi dengan cepat, tepat waktu, dan akurat. dengan begitu dapat mempersingkat waktu yang diperlukan untuk memberikan informasi kepada semua pihak dan akan memberikan hasil yang efektif tanpa mengurangi kualitas informasi tersebut. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Rahayu (2018) bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu sistem yang digunakan. Semakin baiknya pelayanan yang diberikan staf departemen sistem informasi dalam memenuhi harapan pengguna yang terkait dengan semakin tingginya kepuasan para pengguna tersebut (Asyifa, 2021).

Kualitas layanan adalah suatu kondisi atau persepsi konsumen terhadap pemberian pelayanan antara yang diharapkan dengan kenyataan yang diterimanya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan guna mencapai kepuasan konsumen/pelanggan (Setiawardani, 2018). Hal ini didukung oleh hasil penelitian Efnita dkk., (2021) bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pengguna merupakan respon yang timbul setelah adanya interaksi antara sistem dan pengguna sistem. Ketika ketergunaan dari sistem informasi dibutuhkan, pengukuran yang dilakukan terdahulu akan berkurang kegunaanya dan kesuksesan suatu interaksi dapat diukur menggunakan kepuasan pengguna.

Sehingga kepuasan pengguna merupakan tolak ukur yang sangat penting (Suaryana dkk., 2016).

METODE PENELITIAN

Jenis, Populasi, Sampel dan Data Penelitian

Objek yang akan dilakukan penelitian dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa. Sedangkan subjek penelitian ini adalah mahasiswa program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani. Dalam penelitian ini menggunakan metode data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-asosiatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* dan *Simple Random Sampling* dengan 305 sampel dari populasi sebanyak 1,283 mahasiswa aktif program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani angkatan tahun 2017-2022. Data penelitian diperoleh melalui penelitian survei dimana pengumpulan data dilakukan melalui google form dengan menyebar kuesioner kepada responden secara online. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan *Software Microsoft Excel* dan program *IBM Software Statistical for Social Science (SPSS) Statistics Processor Ver.22*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi lalu akan dilakukan uji hipotesis secara parsial (uji t) maupun simultan (uji f).

Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan penjabaran dari variabel-variabel penelitian, konsep, nilai indikator, dan skala ukur yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut. Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini yaitu Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_1), Kualitas Informasi (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3). Dan variabel dependen (terikat) yaitu

Kepuasan Mahasiswa (Y). Seluruh variabel diukur menggunakan skala likert dengan ketentuan skor 1-5 yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Kurang Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju.

Kualitas Sistem Informasi Akademik

Indikator kualitas sistem dapat diukur menggunakan teori DeLone dan McLean, yaitu *Adaptability* (Kemudahan Penggunaan dan Adaptasi), *Response* (Kecepatan Akses), *Reliability* (Keandalan Sistem), *Availability* (Ketersediaan) dan *Usability* (Kegunaan) (Priyanto dkk., 2019, hlm. 10).

Kualitas Informasi

Indikator kualitas informasi dapat diukur menggunakan teori DeLone dan McLean, yaitu *Accuracy* (Akurat), *Timeliness* (Tepat Waktu), *Relevan* (Relevansi) dan *Complete* (Lengkap) (Primita Siswanto dkk., 2021).

Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan dapat diukur menggunakan teori DeLone dan McLean, yaitu *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Responsiveness* (Responsif) (Trihandayani dkk., 2018, hlm. 7076).

Kepuasan Mahasiswa

Indikator kepuasan mahasiswa dapat diukur menggunakan teori DeLone dan McLean, yaitu *Information Satisfaction* (Kepuasan Informasi), *System Satisfaction* (Kepuasan Sistem), *Overall Satisfaction* (Kepuasan Menyeluruh) dan *Effectiveness* (Efektivitas) (Ernawati dkk., 2021, hlm. 60).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kualitas Sistem Informasi Akademik

Terdapat 305 responden yang telah mengisi 10 pertanyaan mengenai variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Sistem Informasi Akademik

Indikator	Total	Skor	%	Ket
	Skor	Ideal	Skor	
<i>Adaptability</i>	1324	3050	43,41	Cukup
<i>Response Time</i>	1600	3050	52,46	Cukup
<i>Reliability</i>	1995	3050	65,41	Baik
<i>Availability</i>	2524	3050	82,75	Sangat Baik
<i>Usability</i>	2560	3050	83,93	Sangat Baik
Total	10.003	15.250	65,59	Baik

Sumber: Data Hasil Olahan M.S Excel, 2023

Berdasarkan seluruh rekapitulasi jawaban responden mengenai Kualitas Sistem Informasi Akademik, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik dikatakan memiliki kualitas sistem informasi yang baik. Dengan nilai tertinggi adalah indikator *Usability* sebesar 83,93 % dimana kegunaan Siterpadu membantu mahasiswa dalam kegiatan administrasi dan mengolah data akademik mahasiswa secara online dan nilai terendah pada indikator *Respon Time* sebesar 52,46% dikarenakan Siterpadu sulit diakses secara bersamaan ketika melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS).

Hasil Kualitas Informasi

Terdapat 305 responden yang telah mengisi 8 pertanyaan mengenai variabel Kualitas Informasi yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Informasi

Indikator	Total	Skor	%	Ket
	Skor	Ideal	Skor	
<i>Accuracy</i>	1584	3050	51,93	Cukup
<i>Timeliness</i>	1583	3050	51,90	Cukup
<i>Relevan</i>	2192	3050	71,87	Baik

Indikator	Total	Skor	%	Ket
	Skor	Ideal	Skor	
<i>Complete</i>	2495	3050	81,80	Sangat Baik
Total	7.854	12.200	64,38	Baik

Sumber: Data Hasil Olahan M.S Excel, 2023

Berdasarkan seluruh rekapitulasi jawaban responden mengenai Kualitas Informasi, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi dikatakan memiliki kualitas informasi yang baik. Dengan nilai tertinggi adalah indikator *Complete* sebesar 81,80% dimana Siterpadu menyediakan informasi secara bebas dan terbuka serta lengkap dan detail dan nilai terendah pada indikator *Timeliness* sebesar 51,90% yang disebabkan oleh informasi yang dihasilkan Siterpadu tidak *up to date*.

Hasil Kualitas Layanan

Terdapat 305 responden yang telah mengisi 6 pertanyaan mengenai variabel Kualitas Layanan yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan

Indikator	Total	Skor	%	Ket
	Skor	Ideal	Skor	
<i>Assurance</i>	2245	3050	73,61	Baik
<i>Empathy</i>	1790	3050	58,69	Cukup
<i>Responsiveness</i>	1632	3050	53,51	Cukup
Total	5.667	9.150	61,93	Baik

Sumber: Data Hasil Olahan M.S Excel, 2023

Berdasarkan seluruh rekapitulasi jawaban responden mengenai Kualitas Layanan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan dikatakan memiliki kualitas layanan yang baik. Dengan nilai tertinggi adalah indikator *Assurance* sebesar 73,61% dimana mahasiswa merasa petugas akademik maupun keuangan mampu menangani permintaan atau keluhan mahasiswa dengan baik dan informasi yang didapat dapat

dipertanggungjawabkan dan nilai terendah pada indikator *Responsiveness* sebesar 53,51% karena mahasiswa tidak merasa terbantu dengan adanya layanan *call center* pada Siterpadu untuk melaporkan masalah atau kendala yang dialami.

Kepuasan Mahasiswa

Terdapat 305 responden yang telah mengisi 6 pertanyaan mengenai variabel Kepuasan Mahasiswa yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Mahasiswa

Indikator	Total	Skor	%	Ket
	Skor	Ideal	Skor	
<i>Information Satisfaction</i>	1312	1525	86,03	Sangat Baik
<i>System Satisfaction</i>	1951	3050	63,97	Baik
<i>Overall Satisfaction</i>	2554	3050	83,74	Sangat Baik
<i>Effectiveness</i>	917	1525	60,13	Cukup
Total	6.734	9.150	73,60	Baik

Sumber: Data Hasil Olahan M.S Excel, 2023

Berdasarkan seluruh rekapitulasi jawaban responden mengenai Kepuasan Mahasiswa, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Mahasiswa dikatakan memiliki kategori yang baik. Dengan nilai tertinggi adalah indikator *Information Satisfaction* sebesar 86,03% dimana Mahasiswa puas dengan informasi yang disajikan Siterpadu sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. dan nilai terendah pada indikator *Effectiveness* sebesar 60,13% dimana Siterpadu dirasa cukup efektif dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil statistik deskriptif untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel, didapat hasil yang menunjukkan bahwa nilai standar deviasi seluruh variabel lebih kecil dari nilai rata-

rata responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap responden cenderung memberikan persepsi positif terhadap seluruh variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi dan kualitas Layanan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi variabel Kepuasan Mahasiswa.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa yang diukur melalui nilai korelasi *product moment* yang memiliki nilai diatas nilai koefisien valid yakni sebesar 0,112 maka dengan demikian masing-masing pernyataan dinyatakan valid.

Hasil pengujian reliabilitas dari ketiga variabel menunjukkan nilai pada variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik sebesar 0,636 > 0,60, Kualitas Informasi 0,675 > 0,60, Kualitas Layanan 0,714 > 0,60 dan Kepuasan Mahasiswa 0,651 > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh variabel dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 5. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil	Ket
Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	0,249	Normal
Uji Multikolinearitas	$X1$ Tolerance = 0,551 $X2$ Tolerance = 0,526 $X3$ Tolerance = 0,847 VIF = 1,814 VIF = 1,901 VIF = 1,181	Nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10 (Tidak terjadi multikolinearitas)
Uji Heteroskedastisitas	Tidak terjadi heteroskedastisitas	Konstan

Sumber: Data Hasil Olahan M.S Excel, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas *KolmogorovSmirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,249 lebih besar dari

0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik memiliki nilai VIF sebesar 1,814 < 10 dan nilai tolerance sebesar 0,551 > 0,10, Kualitas Informasi memiliki nilai VIF sebesar 1,901 < 10 dan nilai tolerance sebesar 0,526 > 0,10, dan Kualitas Layanan memiliki nilai VIF sebesar 1,181 < 10 dan nilai tolerance sebesar 0,847 > 0,10 sehingga dapat disimpulkan seluruh variabel tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar secara acak serta tersebar dengan baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	12,994	1,926		6,747	0
Kualitas Sistem Informasi Akademik	-0,116	0,053	-0,158	2,197	0,029
Kualitas Informasi	0,347	0,08	0,319	4,325	0
Kualitas Layanan	0,185	0,049	0,221	3,796	0

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 22, 2023

Berdasarkan persamaan regresi linier diatas menunjukkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Pada tabel hasil uji analisis regresi linier berganda menunjukkan

bahwa hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,994 + -0,116X_1 + 0,347X_2 + 0,185X_3$$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan nilai constant adalah 12,994 yang merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Kepuasan Mahasiswa belum dipengaruhi oleh variabel lain, yaitu variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (X3). Jika variabel independen tidak ada maka variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) tidak mengalami perubahan.

Persamaan regresi yang diperoleh variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) sebesar -0,116 menunjukkan arah yang berlawanan atau penurunan terhadap variabel dependen. Yang artinya apabila Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) meningkat justru akan menurunkan Kepuasan Mahasiswa (Y).

Persamaan regresi yang diperoleh variabel Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,347 artinya jika variabel Kualitas Informasi (X2) mengalami peningkatan sebesar 1% maka akan mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,347 dan hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dimana semakin baik Kualitas Informasi (X2) maka semakin baik pula Kepuasan Mahasiswa (Y).

Persamaan regresi yang diperoleh variabel Kualitas Layanan (X3) sebesar 0,185 artinya jika variabel Kualitas Layanan (X3) mengalami peningkatan sebesar 1% maka akan mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,185 dan hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dimana semakin baik Kualitas Layanan (X3) yang diberikan maka semakin baik pula Kepuasan Mahasiswa (Y).

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 7. Analisis Koefisien Korelasi

Correlations					
		Kualitas Sistem Informasi Akademik	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Mahasiswa
Kualitas Sistem Informasi Akademik	<i>Pearson Correlation</i>	1	,150**	,337**	,225**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		0,009	0	0
	<i>N</i>	305	305	305	305
Kualitas Informasi	<i>Pearson Correlation</i>	,150**	1	,381**	,298**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,009		0	0
	<i>N</i>	305	305	305	305
Kualitas Layanan	<i>Pearson Correlation</i>	,337**	,381**	1	,291**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0	0		0
	<i>N</i>	305	305	305	305
Kepuasan Mahasiswa	<i>Pearson Correlation</i>	,225**	,298**	,291**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0	0	0	
	<i>N</i>	305	305	305	305

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 22, 2023

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi menunjukkan bahwa hasil perolehan nilai variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) diperoleh nilai $r = 0,225$ yang artinya tingkat hubungan antara Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) rendah karena berada pada rentang “0,00-0,399”. Nilai variabel Kualitas Informasi (X2) diperoleh nilai $r = 0,298$ yang artinya tingkat hubungan antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) rendah karena berada pada rentang “0,00-0,399”. Nilai variabel Kualitas Layanan (X3) diperoleh nilai $r = 0,291$ yang artinya tingkat hubungan antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) rendah karena berada pada rentang “0,00-0,399”.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 8. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,373 ^a	0,139	0,131	1,90125

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 22, 2023

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan perolehan nilai *Adjusted R square* sebesar 0,131 = 13,1%, artinya Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa sebesar 13,1% sedangkan sisanya 86,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian yang diteliti.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 9. Uji Parsial (Uji t)

<i>Model</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
<i>(Constant)</i>	6,747	0
Kualitas Sistem Informasi Akademik	-2,197	0,029
Kualitas Informasi	4,325	0
Kualitas Layanan	3,796	0

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 22, 2023

Hasil uji t variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) menunjukkan ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), dengan nilai signifikan sebesar $0,029 < 0,05$. Sementara nilai *thitung* -2,197 dan *ttabel* 1,968 artinya $-2,197 > 1,968$ atau nilai *thitung* < *ttabel* dengan nilai signifikan sebesar $0,029 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti, variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil uji t variabel Kualitas Informasi (X2) menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sementara nilai *thitung* sebesar 4,325 lebih besar dari nilai *ttabel* sebesar 1,968 ($4,325 > 1,968$). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti, hipotesis yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial

antara Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) diterima.

Hasil uji t variabel Kualitas Layanan (X3) menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sementara variabel Kualitas Layanan (X3) diperoleh nilai *thitung* sebesar 3,796 lebih besar dari nilai *ttabel* sebesar 1,968 ($3,796 > 1,968$). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti, hipotesis yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) diterima.

Uji Simultan (Uji f)

Tabel 10. Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a		
<i>Model</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	16,231 ,000 ^b
	Residual	
	Total	

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Mahasiswa

b. *Predictors:* (*Constant*), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 22, 2023

Berdasarkan hasil uji simultan (f-Test) bahwa nilai *Fhitung* > *Ftabel* ($16,231 > 2,63$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat bahwa hasil uji t variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) menunjukkan nilai *thitung* -2,197 dan *ttabel* 1,968 artinya $-2,197 >$

1,968 atau nilai *thitung* < *ttabel* dengan nilai signifikan sebesar $0,029 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_1) berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Hasil pengujian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewantoro dkk., (2020) bahwa Kualitas Sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan kata lain ketika Kualitas Sistem meningkat akan menurunkan Kepuasan Mahasiswa, berbanding terbalik dengan pernyataan yang ada yaitu ketika Kualitas Sistem baik maka akan meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. Hal ini dikarenakan sistem yang digunakan oleh mahasiswa merupakan sistem terbaru, sehingga mahasiswa memerlukan waktu untuk beradaptasi. Selain itu karena kurangnya pengetahuan mengenai sistem baru yang telah diterapkan. Hal ini ditunjukkan pada data keluhan responden diantaranya adalah menurut mahasiswa kurangnya intruksi atau petunjuk jelas, bahasa pada fitur aplikasi Siterpadu kurang dimengerti, mahasiswa masih kebingungan dan belum memahami secara detail mengenai teknis dari penggunaan Siterpadu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena sebagian besar responden kurang begitu memahami kualitas sistem yang baru saja dikembangkan.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat bahwa hasil uji t variabel Kualitas Informasi (X_2) menunjukkan nilai *thitung* < *ttabel* yaitu $4,325 > 1,968$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil pengujian ini sejalan dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Utomo dkk., (2017) yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dan disimpulkan bahwa variabel Kualitas Informasi yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pengguna. Semakin baik Kualitas Informasi yang dihasilkan sistem informasi maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna. Informasi yang berkualitas merupakan informasi yang cepat, tepat waktu dan akurat sehingga dapat memberikan hasil yang efektif tanpa mengurangi kualitas informasi tersebut.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat bahwa hasil uji t variabel Kualitas Layanan (X_3) menunjukkan nilai *thitung* < *ttabel* yaitu $3,796 > 1,968$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil pengujian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Priyanto dkk., (2019) yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dalam penelitian tersebut disimpulkan perubahan pada kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa, maknanya semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Baik atau tidaknya pelayanan yang diterima oleh mahasiswa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan mahasiswa secara konsisten.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat bahwa hasil uji simultan (f-Test) menunjukkan nilai

$F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,231 > 2,63$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil pengujian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saniasah dkk., (2020) yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Seseorang yang sudah pernah mengalami kepuasan dari satu sistem informasi maka akan mendapatkan keinginan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Penggunaan sistem informasi dan layanan yang sesuai harapan pengguna pada perguruan tinggi diharapkan dapat memberikan kepuasan dan loyalitas kepada pengguna, yang akhirnya dapat membuat kemajuan dan dapat bermanfaat bagi perguruan tinggi tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik dikategorikan memiliki kualitas sistem yang baik. Hal ini didukung oleh keandalan sistem, ketersediaan sistem dan kegunaan sistem itu sendiri. Sementara itu masih didapatkan kekurangan dalam hal kemudahan pengguna dan adaptasi dan kecepatan akses. Kualitas Informasi dikategorikan memiliki kualitas informasi yang baik. Informasi yang dihasilkan relevan dan lengkap. Tetapi masih kurang akurat dan tidak *up to date* dalam informasi yang disajikan. Kualitas Layanan dikategorikan memiliki kualitas layanan yang baik. Hal ini didukung oleh pemberian jaminan dalam hal keamanan akses informasi dan mampu menangani permintaan dan keluhan dengan baik kepada mahasiswa. Tetapi disatu sisi petugas akademik kurang ramah dan

kurang responsif. Pada Kepuasan Mahasiswa berdasarkan hasil penelitian berada dalam kategori baik. Hal ini didukung oleh kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan sistem, kepuasan informasi dan kepuasan menyeluruh. Dengan adanya sistem informasi yang diterapkan sudah cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Kesimpulan atas hasil uji, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Sedangkan Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Dan secara simultan Kualitas Sistem Informasi Akademik (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Dari hasil kesimpulan penelitian dapat diambil saran bagi petugas akademik program studi Akuntansi UNJANI perlu memperhatikan Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan, karena hal tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. Salah satunya cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyajikan tata cara atau prosedur penggunaan sistem baru yaitu SITERPADU selain itu informasi yang tersedia pada SITERPADU harus selalu di *update* dan bagian layanan akademik diharapkan dapat lebih responsif dalam menanggapi permintaan atau keluhan mahasiswa. Dan bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel lainnya yang berbeda kemungkinan masih ada variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi tingkat Kepuasan Mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Aryani Relubun, D., Kurnia, R., & Ode Umar, S. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik

- (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada IAIN Ambon. *Jurnal Hukum dan Syariah*, 15(2), 265–279. <https://doi.org/10.33477/thk.v15i2.1169>
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7184>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *PROSIDING BIEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1, 278–293.
- Efnita, Y., Syaefulloh, & Widana, S. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau. *Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14(2), 72–79. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/e-bisnispage72>
- Ernawati, M., Heni Hermaliani, E., & Nur Sulistyowati, D. (2021). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(1), 58–67. <https://journals.upiyai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/914>
- Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Manajemen, Bisnis, dan Organisasi*, 2(1), 11–19. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JUMBO>
- Primita Siswanto, Y., Firdaus, M., & Supardi. (2021). Pengaruh Kualitas Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi*, 17(1), 225–243.
- Priyanto, Widiarto, S., & Darmadi, R. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Layanan SIAKAD Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa AKPINDO Jakarta). *Eduturisma*, 3(2), 1–23.
- Puspa Negara, V., & Pratomo, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna. *Accounting and Finance*, 1(1), 1–15.
- Rahayu, Y. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa STTKD Yogyakarta. *Manajemen Dirgantara*, 11(2), 25–34. www.gate.sttkd.ac.id,
- Saniasah, Hufon, M., & Budi Primanto, A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (Sisfo) Unisma Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang Angkatan 2016). *Riset Manajemen*, 09(12), 111–126. www.fe.unisma.ac.id
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri

- Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 4(1), 40–56.
- Sorongan, E., Hilmansyah, & Hadiyanto. (2019). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi*, 3(1), 23–28. <http://jurnal.iaii.or.id/>
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2016). Kualitas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 11(1). <https://doi.org/10.24843/jiab.2016.v11.i02.p03>
- Suprono Wahyujatmiko, R., & Belantari, A. (2017). Pengaruh Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE IEUpaweda Yogyakarta. *Optimal*, 14(1), 59–72.
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(12), 7074–7082. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 3(2), 149–160.