



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SISFO) UNISMA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA**

(Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang Angkatan 2016)

Skripsi

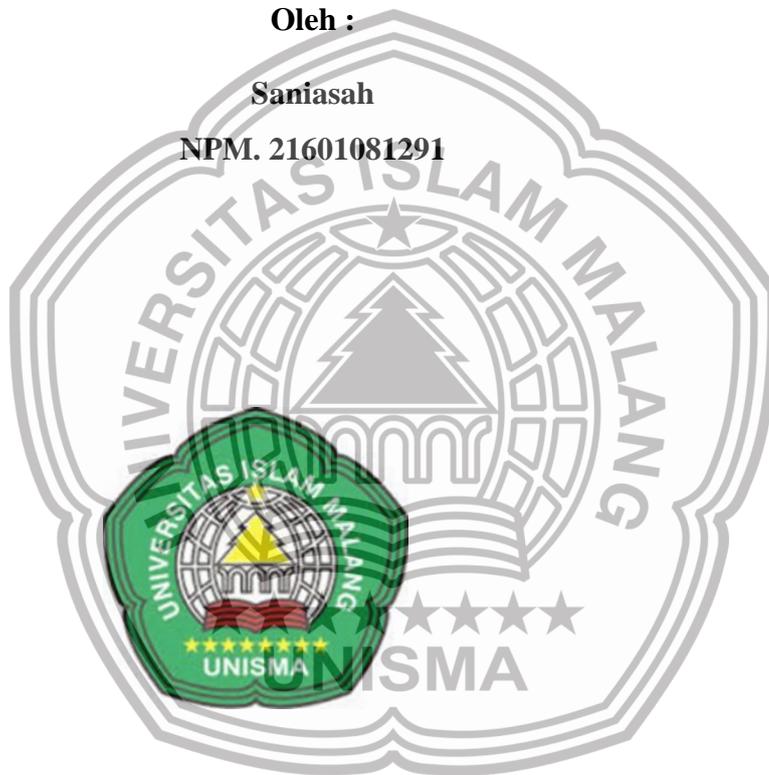
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Saniasah

NPM. 21601081291



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2020

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SISFO) UNISMA terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan maupun secara parsial. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 875 mahasiswa (Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang Angkatan 2016) dan sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin sejumlah 90 responden. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara online dengan menggunakan *google form*. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan secara parsial kualitas sistem dan kualitas informasi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa.

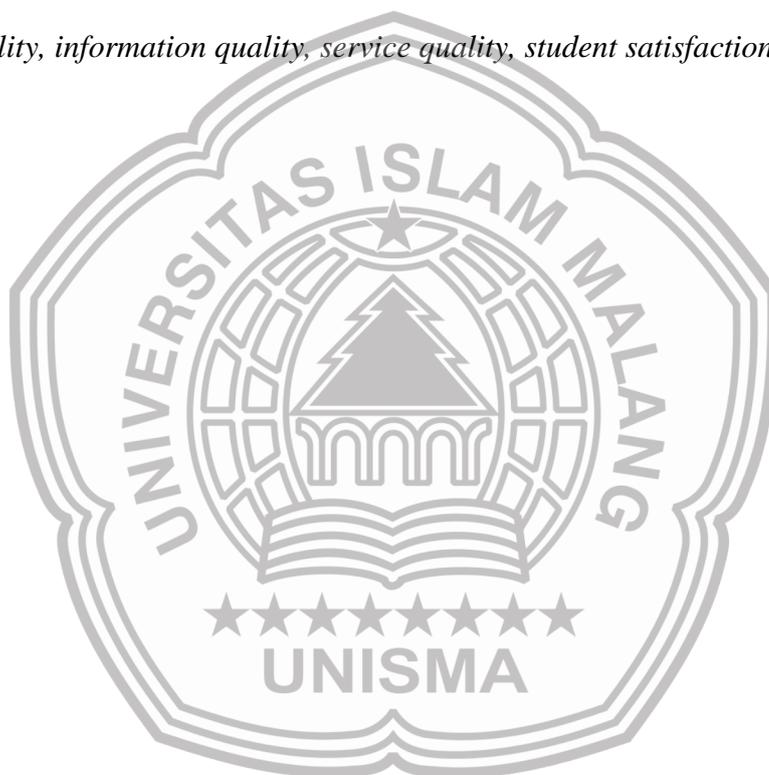


Abstract

This study aims to determine the effect of system quality, information quality, and service quality of UNISMA's academic information system (SISFO) on student satisfaction either simultaneously or partially. The population in this study amounted to 875 students (at FEB Malang Islamic University Students, Class of 2016) and the sample in this study was calculated using the Slovin formula with a total of 90 respondents. Collecting data through distributing questionnaires online using google form. Data analysis using multiple linear regression.

The results of the analysis show that the quality of the system, the quality of information and the quality of service simultaneously have a significant positive effect on student satisfaction while the partial quality of the system and the quality of information are not significant on student satisfaction, while the quality of service has a significant positive effect on student satisfaction.

Keywords: *system quality, information quality, service quality, student satisfaction.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seperti yang kita ketahui bahwa manusia sekarang hidup didunia penuh dengan sistem informasi dan teknologi yang berkembang. Perkembangan teknologi sistem komputer saat ini sudah terjadi peningkatan yang sangatlah pesat. Dengan adanya kemajuan dari perkembangan komputer tersebut diharapkan mampu memberikan banyak manfaat bagi para pemangku kepentingan seperti tepat waktu, dan berkurangnya penanganan dokumen. Perkembangan tersebut menjadikan informasi sebagai hal yang sangatlah penting. Penggunaan dari sistem informasi dalam proses pelaksanaan aktivitas organisasi, usaha yang dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan daya saing organisasi di masa sekarang. Ini berlaku juga untuk dunia perguruan tinggi lembaga pendidikan dan strategi akademik yang berfokus pada pasar sangat dibutuhkan agar sebuah lembaga pendidikan bisa berhasil bersaing di dunia perguruan tinggi lembaga pendidikan. Dengan demikian semua kebutuhan, keinginan dan kepuasan mahasiswa dan mahasiswi dapat terpenuhi, (cravens, 2006). Salah satu faktor terpenting dalam strategi itu ialah pengembangan sistem informasi dalam suatu institusi.

Persaingan didalam dunia perguruan tinggi lembaga pendidikan saat ini semakin dapat dirasa dikarenakan perubahan kondisi lingkungan yang membuat semua perguruan tinggi berusaha memperlihatkan keunggulannya masing-masing, sehingga persaingan yang dilakukan oleh perguruan tinggi semakin terlihat dengan jelas. Perguruan tinggi diIndonesia, baik yang berkedudukan sebagai kampus swasta maupun negeri tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi setempat (daerah tertentu) akan tetapi ada banyak perguruan tinggi yang berasal dari bangsa sendiri maupun antar bangsa. Dengan meningkatnya jumlah perguruan tinggi ini meminta dengan keras dari masing-masing lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan kelembagaan agar mampu untuk menang dalam persaingan. Selain itu perguruan tinggi dituntut untuk memberikan serta meningkatkan segala aspek pelayanan, pelayanan yang prima akan berimplikasi pada peningkatan citra perguruan tinggi, apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka akan menurunkan citra perguruan tinggi tersebut.

Sistem teknologi informasi dalam perguruan tinggi lembaga pendidikan lebih dikenal dengan Sistem Informasi Akademik (SISFO) merupakan sistem yang dikelola oleh P3TIK Universitas Islam Malang. Sistem informasi tersebut memberikan layanan informasi yang berupa data-data yang berhubungan dengan kebutuhan akademik. Beberapa pelayanan yang disediakan oleh Sistem Informasi Akademik (SISFO) yaitu : Data mahasiswa baru, data penentuan jadwal kuliah, (KRS) kartu rencana studi, (KHS) kartu hasil studi, Rincian Biaya Perkuliahan.

Dalam menerapkan suatu sistem informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (Fendini, Kertahadi, & Riyadi, 2014). Seseorang yang sudah pernah mengalami kepuasan dari satu sistem informasi maka akan mendapatkan keinginan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Suatu Sistem dikatakan sukses diimplementasikan sebagai sistem yang mempunyai kinerja yang baik yang berarti bahwa sistem tersebut mempunyai kemampuan hardware dan software dalam mendukung sistem dan kemudahan dalam pemakaiannya yang berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi. (Tumarni, 2015).

Perguruan Tinggi yang merupakan salah satu institusi yang menyediakan Jasa dibidang Pendidikan yang diharapkan bisa memberikan pelayanan sebanyak-banyaknya serta dapat menimbulkan kepuasan serta kesetiaan bagi para pengguna jasanya, pada akhirnya dapat membuat kemajuan pada Perguruan Tinggi tersebut. Tercapainya kepuasan mahasiswa bisa memberi banyak kegunaan, yang pertama hubungan antara perguruan tinggi dengan mahasiswa menjadi cocok, yang kedua akan menjadi dasar baik untuk terciptanya pembelian ulang dan menarik kesetiaan pelanggan, sehingga terbentuknya pemberitahuan dan pengenalan yang dilakukan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) hal ini dapat memberikan keuntungan bagi organisasi, (Tjiptono 1997:24).

Menurut Ardianto, Y.T et all.,(2013). Teknologi sistem informasi masih belum dapat untuk meningkatkan kinerja organisasi. Tujuan dari sistem

teknologi informasi adalah menghasilkan informasi secara akurat dan tepat waktu, informasi tidak dapat disampaikan tepat waktu kepada pengguna dengan baik apabila sistem informasi yang digunakan masih belum mampu bekerja dengan baik serta sering mengalami gangguan (*error 404 not found*) pada sistem informasi tersebut. Dengan adanya fenomena seperti ini bisa mengakibatkan pengguna informasi dari sistem tersebut merasa tidak puas dan kecewa.

Perasaan tidak puas atau puasnya muncul setelah seseorang membandingkan antara kinerja hasil dari produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan merupakan pengertian dari kepuasan pelanggan, (Kotler 2005:70). Kepuasan pelanggan menjadi konsep yang sudah krusial dalam teori dan praktik pemasaran, dan merupakan salah satu tujuan penting dalam aktivitas bisnis. Sesungguhnya kepuasan pelanggan adalah strategi jangka panjang karena dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan yang baik, sehingga sering kali perusahaan mendapatkan permintaan untuk melakukan investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan di masa mendatang. Indikator dari kesuksesan perusahaan dimasa depan merupakan kepuasan pelanggan, mana akan mengukur kecenderungan respon dari pelanggan terhadap perusahaan dimasa depan.

Secara umum untuk mengukur kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pengguna sistem tersebut. Kepuasan dari pengguna

menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata serta sejauh mana pengguna percaya pada sistem informasi yang telah disediakan bisa memenuhi kebutuhan informasi dari pengguna (Guimaraes *et al*: 2003)

Tanggapan dari kualitas jasa, kualitas produk, kualitas harga, dan faktor-faktor bersifat privasi yang bersifat keadaan sementara akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tanggapan dari pelanggan tentang kualitas Jasa akan berpatok pada 5 dimensi kualitas jasa berupa; Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Jaminan serta Empati. (Atmawati dan Wahyuddin 2007; 3).

Pengguna jasa akan memperhatikan kualitas jasa yang akan digunakan dimana pengguna jasa dan kualitas dari jasa sangat berkaitan. Untuk menjadikannya suatu kualitas maka dimulai dengan memenuhi keinginan pemakai jasa yang selanjutnya akan berakhir pada tanggapan dari pengguna jasa. Dengan demikian citra kualitas yang baik harus berdasarkan tanggapan dari pelanggan. Penilaian merata atas keunggulan suatu pelayanan merupakan tanggapan dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah disediakan oleh penyedia jasa. Gambaran dari kualitas pelayanan penyedia jasa adalah pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan dari kinerja. keinginan pelanggan terbentuk berdasarkan dari beberapa Faktor yaitu: Pengalaman Pendapat Teman, Informasi, masa lalu dan Janji yang ditawarkan oleh entitas, (Assegaff; 2009).

Kualitas Jasa terbaik serta selaras bisa menciptakan kepuasan kepada Pelanggan.

Dengan adanya sistem informasi yang telah disediakan pada setiap perguruan tinggi diharapkan mampu memberi pelayanan yang sejalan dengan teori yang ada, yaitu memberikan informasi secara cepat, tepat waktu, serta akurat sehingga bisa memperpendek lamanya dalam memberikan informasi untuk semua pihak serta akan memberikan hasil yang lebih efisien dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi tersebut. Meskipun pada kenyataannya adanya beberapa mahasiswa yang mempunyai permasalahan karena sulitnya mengakses *web* Sistem Informasi Akademik (SISFO) pada saat mengisi (KRS) Kartu Rencana Studi baru dimulai, kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan mengikuti suatu mata kuliah tertentu, jadwal kuliah sering mengalami ketidaksesuaian sebab diganti secara tiba-tiba tanpa ada pemberitahuan sebelumnya. Perubahan mengakibatkan mahasiswa kebingungan karena terdapat jadwal kuliah pada hari dan jam yang sama.

Pemilihan Mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam Malang Angkatan 2016 sebagai studi penelitian dikarenakan jumlah mahasiswa FEB Universitas Islam Malang lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa fakultas-fakultas lainnya. Pada angkatan 2016 mahasiswa sudah mengalami berbagai permasalahan yang ada pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMA.

Berdasarkan pada penjelasan diatas membuat, peneliti tertarik untuk menyusun penelitian berjudul tentang **“Pengaruh Kualitas Sistem, kualitas Informasi, dan kualitas pelayanan Sistem Informasi Akademik (SISFO) UNISMA Terhadap Kepuasan Mahasiswa”**. (Studi Pada Mahasiswa Angkatan 2016, Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dilatar belakang yang ada maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan SISFO UNISMA Berpengaruh Secara simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UNISMA?
2. Apakah Kualitas Sistem SISFO UNISMA Berpengaruh Terhadap Kepuasan mahasiswa FEB UNISMA?
3. Apakah Kualitas Informasi SISFO UNISMA Berpengaruh Terhadap Kepuasan mahasiswa FEB UNISMA?
4. Apakah Kualitas Pelayanan SISFO UNISMA Berpengaruh Terhadap Kepuasan mahasiswa FEB UNISMA?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.

1.3.1 Tujuan Penelitian.

Berdasarkan pada uraian dirumusan masalah diatas maka, dapat disusun Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan SISFO UNISMA Berpengaruh Secara simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UNISMA.
2. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Sistem SISFO UNISMA Berpengaruh Terhadap Kepuasan mahasiswa FEB UNISMA.
3. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Informasi SISFO UNISMA Berpengaruh Terhadap Kepuasan mahasiswa FEB UNISMA.
4. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan SISFO UNISMA Berpengaruh Terhadap Kepuasan mahasiswa FEB UNISMA.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi pengembangan IPTEK

Hasil penelitian ini peneliti berharap mampu menambah, memberikan pandangan edukasi Keintelektualan, dan memberikan manfaat informasi dan teknologi bagi pembaca, sehingga penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk mengkaji secara ilmiah tentang Pengaruh Kualitas Sistem, kualitas Informasi, dan kualitas pelayanan SIAKAD (SISFO) Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2. Bagi pihak yang di teliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan masukan atau bahan masukan untuk lembaga Peneliti, Perguruan Tinggi maupun peneliti-peneliti berikutnya.

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan pengujian, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa angkatan 2016 program strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
2. Variabel kualitas sistem tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa angkatan 2016 program strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
3. Variabel kualitas informasi tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa angkatan 2016 program strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
4. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada mahasiswa angkatan 2016 program strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini mempunyai keterbatasan dalam proses pengerjaannya, oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan lebih baik

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. untuk penelitian selanjutnya bisa menambahkan sampel dari fakultas-fakultas yang ada di Universitas Islam Malang.
2. Tahun yang digunakan dalam penelitian ini hanya satu tahun yaitu 2016, sehingga generalisasinya menjadi sempit.
3. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini hanya dengan menyebarkan kuesioner secara online yaitu dengan bantuan *google form*.

5.3 Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian dapat diambil saran sebagai berikut:

1. UNISMA harus memperhatikan masalah *error not found* pada sistem selama jadwal KRS Fakultas Ekonomi dan Bisnis berlangsung dengan cara meningkatkan kualitas pada sistem tersebut.
2. UNISMA lebih memperhatikan lagi keandalan dari sistem web SISFO UNISMA yang akan digunakan oleh mahasiswa dengan cara meningkatkan kualitas pada sistem informasi akademik yang

sudah ada, sehingga kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk kedepannya semakin meningkat.

3. UNISMA bisa meminimalisir terjadinya permasalahan bagi mahasiswa dengan cara memberikan informasi yang jelas dan akurat pada SISFO UNISMA tentang jadwal kelas yang akan dibuka sehingga tidak menyebabkan mahasiswa kebingungan, memberitahukan mengenai perubahan jadwal dan perubahan dosen pada SISFO dengan cara mengirim pemberitahuan daring terlebih dahulu sehingga mahasiswa mengetahui permasalahannya dan tidak kebingungan lagi guna untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
4. Untuk penelitian selanjutnya bisa menambahkan sampel dari fakultas-fakultas yang ada di Universitas Islam Malang agar hasil penelitian bisa lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Y. T., Surachman, U. S. dan Zain. D. 2013. An Empirical Internal Perceptions Study of the Implementation Supply Chain Management in Indonesian Manufacturing Companies As a Mediating Factor of Information Technology Utilization to Organization Performances. *European Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 16, hlm.
- Atmawati, R. 2010. "Wahyuddin. 2007". Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal*, Vol., No., hlm: 1-12.
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*: Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assegaff., Mohammad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang.
- Brien,. J. A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis Dan Manajerial*. Edisi 12. Penerbit Salemba Empat : Jakarta.
- Cangara, H. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Cravens,.D. 2006.Strategic marketing's global challenges and opportunities. *Handbook of Business Strategy*.
- Chin, W. W., dan Todd, P. O 1995. On the use, usefulness, and ease of use of structural equation modeling in MIS research: a note of caution. *MIS quarterly*, Vol., No., hlm: 237-246.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P dan Warshaw., P. R. 1989. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, Vol. 35, No. 8, hlm: 982-1003.
- DeLone, W. H., dan McLean. E. R. 1992. *Information systems success: The quest for the dependent variable*". *Information systems research*, Vol. 3, No. 1, hlm: 60-95.
- . 2003. The DeLone and McLean Model Of Information Systems Success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, Vol. 19, No. 4, hlm: 9-30

- Fendini,. D. S. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 4, No. 1,
- Fornell, C. Johnson, MD., Anderson, EW., Cha, and Bryant, BE. 1996. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*. Vol. 60.
- Guimaraes,. T. Staples,. D. S. dan Mckeen,. J. D. 2003. Empirically testing some main user-related factors for systems development quality. *Quality Management Journal*, Vol. 10, No. 4, hlm: 39-50.
- Gaol, L, Jimmy. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit PT Grasindo
- Ghozali, I. 2011. *Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. 2017. *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hidayat, Irsyad dan Shalati I, 2007. Pengembangan Sistim Informasi Akademik dengan Menggunakan Fingerpritnt. Laporan Akhir Politeknik Negeri Malang.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama Cetakan Keduabelas. BPFE. Yogyakarta.
- Istianingsih dan Wiwik Utami. 2009. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia). *Simposium Nasional Akuntansi XII Palembang*.
- Jogiyanto,. H. M. 2005. *Analisa Dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jogiyanto,. H. M. 2005. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Jogiyanto,. H. M 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Jogiyanto, H. M.. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset,
- Kadir, A. 2014. *Pengenalan sistem informasi*. edisi revisi: Penerbit Andi.
- Kadir, A. 2005. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Kotler dan Armstrong. 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta : Intermedia.
- Kotler., P. 2005. *Manajemen Pemasaran jilid I dan jilid II*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran*. Jilid kedua. (10th ed). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Krismiaji, D. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN: Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Majid,. S. A dan Warpani, E. P. D. 2009. *Ground Handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*: Rajawali Pers.
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran dan Pendekatan Terapan*. Diterjemahkan oleh : Marya, Soleh Rusyadi, jilid 1, Edisi keempat, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Marshall R. B. dan Steinbart, Paul. J. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Sembilan, Buku Satu, diterjemahkan: Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitriasari. Jakarta : Salemba Empat
- McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J. 2003. Users Developed Application and Information System Success: A Test of Delone and McLean's Model. *Information Resource Management Journal*. 16 (1), 24 – 45.
- Mowen, J. C. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Karangan Sutisna.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Negash., S, Ryan, T dan Igbaria,. M. 2003. Quality and effectiveness in web-based customer support systems. *Information & management*, Vol. 40, No. 8, hlm: 757-768.
- Notoatmodjo. 2010. *Metode penelitian kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

- Ong, C. S. Day, M. Y. dan Hsu. W. L. 2009. The measurement of user satisfaction with question answering systems. *Information & management*, Vol. 46, No. 7, hlm: 397-403.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A dan Berry,. L. L. 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, Vol. 64, No. 1, hlm: 12.
- Relubun, D. A., Kurnia,. R dan Umar,. S. O. 2020. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Iain Ambon. *TAHKIM*, Vol. 15, No. 2, hlm: 265-279.
- Rianti,N,M. 2011. Op. Cit, hlm.213.
- Rudini, A. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, hlm: 195533.
- Romney,. Marshall. B. dan Steinbart. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Tiga, Alih Bahasa: Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari, Jakarta: Salemba Empat .
- Sedarmayanti, M., & Pd, M. 2001. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Seddon, P.B. 1997, A respecification and extension of the delone and mclean's model of IS success. *Information System Research*. No. 8. Vol. September. Hlm. 240-250.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Simamora, B. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Hal, 285.
- Sudirjo, T. S. 2006. *Analisis Sisitem Informasi Dan Rencana Model Sistem*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Sugiarto, T. H. dkk, 2007. *Ekonomi Mikro Sebuah Kajian Komprehensif*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, D. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono, P. D. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta

- Sugiyono,. D. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono,. D. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Susanto A, 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Gramedia
- Sutabri, T. 2012. *Analisis sistem informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tiza, M. F., dan Susanti,. F. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. Vol., No., hlm.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran (2th Eds.)*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2000. *manajemen jasa*. edisi kedua Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction (edisi ketiga)* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tumarni,. 2015. pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan Penggunaan Nyata terhadap Kepuasan Pemakai Laporan keuangan (Studi Pada Satuan kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Utomo, L. T. Ardianto, Y. T dan Sisharini,. N 2017. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, Vol. 3, No. 2, hlm.
- Wahyudi, R., dan Astuti, E.S. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 1, No. 1, hlm: 28-39.