



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIAKAD TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS TEKNIK SIPIL &
PERENCANAAN INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

TESIS

OLEH:

HANING TRI NOVIANTI

NPM: 22302091005



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PADA FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

TESIS
Diajukan kepada
Universitas Islam Malang
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar

Magister Administrasi Publik



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
2025



ABSTRAK

Novianti. Haning Tri. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan Institut

Teknologi Nasional Malang

Pembimbing: Prof. Dr.H. Yaqub Cikusin, M.Si dan Dr.H. Slamet Muchsin, M.Si

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, SIAKAD, Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP) di Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIAKAD secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai Fhitung sebesar 83,095 dan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kelima dimensi pelayanan secara bersama-sama memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,865 menunjukkan bahwa 86,5% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan SIAKAD, sedangkan sisanya 13,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Secara parsial, masing-masing dimensi kualitas pelayanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi tangible memiliki nilai signifikansi 0,012, reliability 0,048, responsiveness 0,001, assurance 0,042, dan empathy 0,002. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi responsiveness (daya tanggap) menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dengan nilai t tertinggi sebesar 3,607. Temuan ini menunjukkan bahwa respons cepat, ketepatan informasi, dan kemudahan akses merupakan hal yang sangat penting bagi mahasiswa dalam menilai layanan SIAKAD.

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi responsiveness (daya tanggap) menjadi variabel yang paling dominan, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas apabila layanan SIAKAD tanggap terhadap kebutuhan mereka, mudah diakses, dan cepat dalam penyampaian informasi. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem informasi akademik di perguruan tinggi, khususnya dalam meningkatkan aspek layanan yang berdampak langsung terhadap kepuasan pengguna, yaitu mahasiswa.

ABSTRACT

Novianti. Haning Tri. 2025. The Influence of SIAKAD Service Quality on Student Satisfaction at the Faculty of Civil Engineering and Planning, National Institute of Technology (ITN) Malang

Supervisors: Prof. Dr.H. Yaqub Cikusin, M.Si and Dr.H. Slamet Muchsin, M.S

Keywords: Service Quality, SIAKAD, Student Satisfaction

This study aims to analyze the influence of Academic Information System (SIAKAD) service quality on student satisfaction at the Faculty of Civil Engineering and Planning (FTSP), National Institute of Technology (ITN) Malang. A quantitative approach was employed using multiple linear regression analysis. The independent variables are based on the five SERVQUAL dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The dependent variable is student satisfaction.

The results show that the overall service quality of SIAKAD has a significant simultaneous effect on student satisfaction ($F\text{-value} = 83.095$; $\text{significance} = 0.000$). The coefficient of determination (R^2) is 0.865, indicating that 86.5% of the variation in student satisfaction can be explained by the five dimensions of service quality. Partially, each dimension also has a significant influence, with significance values as follows: tangible (0.012), reliability (0.048), responsiveness (0.001), assurance (0.042), and empathy (0.002). Among them, responsiveness is the most dominant factor, with the highest $t\text{-value}$ of 3.607.

In conclusion, the five dimensions of SIAKAD service quality significantly influence student satisfaction both simultaneously and partially. The responsiveness dimension stands out as the most influential, emphasizing the importance of prompt response, accurate information, and ease of access in academic services. This research contributes to the development of academic information systems in higher education institutions by highlighting service aspects that directly impact user satisfaction—namely, the students.

BAB II

KAJIAN TEORI

1.1. Penelitian Terdahulu

2.1.1 Mayasari (2017)

penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah sebesar 2.704 mahasiswa dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 mahasiswa. Untuk proses analisis data menggunakan analisis regresi sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan kualitas pelayanan SIAKAD sebagai variabel X (independen) dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel Y (dependen). Kualitas pelayanan SIAKAD mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan hasil bahwa kualitas pelayanan SIAKAD Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah sebesar 22,2%, sedangkan sisanya 77,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Kualitas pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa FEBI jika dilihat dari perspektif Ekonomi Islam dapat dikatakan telah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yaitu; Jujur, Bertanggung Jawab, Tidak Menipu, Menepati Janji, Melayani Dengan Rendah Hati dan Tidak Melupakan Akhirat. Sehingga dengan terdapat prinsip-prinsip ekonomi Islam tersebut maka kualitas pelayanan dapat di lakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip Ekonomi

2.1.2 Yulfiana (2016)

Penelitian ini dilakukan pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar yang mana peneliti ingin mengetahui implementasi sistem akademik SIAKAD terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dan ingin mengetahui faktor pendukung dan penghambat Implementasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang berdasarkan pada pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian adalah mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi UIN Alauddin Makassar. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan rumus regresi linier sederhana melalui program spss. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh signifikan antara implementasi sistem informasi akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi UIN Alauddin Makassar sebesar 26 % (2) Faktor pendukung dan penghambat yang dirasakan oleh mahasiswa dalam implementasi SIAKAD terdapat pada kecepatan, ketepatan waktu dan kemudahan dalam mengakses.

2.1.3 Faramida (2021)

Penelitian ini metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Populasi pada penelitian ini mahasiswa yang aktif pada tahun akademik 2019/2020 di Prodi Manajemen Dakwah Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Ranry Banda Aceh. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling, sampel pada penelitian ini ditetapkan 100 orang mahasiswa, dalam penelitian peneliti menetapkan sampel dari

angkatan 2013 sampai 202. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dakwah sebesar 0,776 . Hasil perhitungan yang dilakukan peneliti di peroleh t hitung $> t$ tabel ($12,178 > 1,984$) , Dengan taraf signifikan 5 % atau 0,05 sehingga disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh organisasi himpunan mahasiswa jurusan independent terhadap prestasi ekstrakurikuler Dependent

2.1.4 Husni (2022)

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS diantaranya uji persyaratan statistik serta validasi angket penelitian. Analisis selanjutnya yaitu uji normalitas data berdasarkan output spss diperoleh nilai Sig > 0.05 , yaitu $0.200 > 0.05$. artinya data residual berdistribusi normal. berdasarkan output SPSS diperoleh nilai Deviation from linearity sebesar $0.661 > 0.05$, artinya ada hubungan yang linear antara variabel independent dengan variable dependent. Koefisien determinasi berdasarkan nilai R square diperoleh nilai 0.070 artinya pengaruh variabel bebas terhadap variable dependent adalah sebesar 7% sisanya 93% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini. Berdasarkan tabel coefficients diperoleh persamaan regresi $Y = 33.604 - 0.243X$. Artinya pelayanan akademik berpengaruh negative terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini juga dapat diperkuat oleh hasil uji hipotesis, dimana nilai $sig = 0.149 > 0.05$ artinya hipotesis yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa iain ambon ditolak, pada taraf signifikan 5%. Dari hasil analisis data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan yaitu: tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan siakad dengan kepuasan mahasiswa yang berarti bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak

2.1.5 Cahyoadi (2019)

Penelitian tentang peningkatan loyalitas mahasiswa relatif diperlukan karena terdapat beberapa mahasiswa yang secara nyata tidak melanjutkan kuliahnya hingga semester akhir. Fenomena ini diduga ada hubungannya dengan pencitraan kampus yang mungkin kurang dan tingkat kepuasan yang relatif belum tinggi. Terkait dengan kepuasan tersebut salah satu aspek yang belum diteliti dalam penelitian lanjutan ini adalah kinerja SIAKAD yang diduga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini didasarkan pada perilaku masing-masing konsumen (mahasiswa), dimana dari angket yang disebar akan diketahui persepsi citra kampus yang dihasilkan melalui kepuasan mahasiswa yang ada di dalamnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modelling dalam menjawab hipotesis yang telah dibuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kepuasan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa; pencitraan kampus mempunyai pengaruh terhadap loyalitas lembaga

Tabel 1. Pemetaan penelitian terdahulu

No.	Judul/ Tahun	Nama/ Tahun	Tujuan penelitian	Metode dan Hasil Penelitian	Relevansi/ Penelitian	Perbedaan
-----	-----------------	----------------	----------------------	-----------------------------	--------------------------	-----------



1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2013-2016) (Rika Mayasari, 2017)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UIN RIL . Dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa tersebut dilihat dari dimensi tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy	Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian Kualitas pelayanan SIAKAD mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan hasil bahwa kualitas pelayanan SIAKAD Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah sebesar 22,2%, sedangkan sisanya 77,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian	Persamaan pada penelitian yang diambil peneliti yaitu bahwa variable Independen (X) <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, empathy</i> dan Variabel dependent (Y) yaitu sama kepuasan mahasiswa, serta pendekatan metode yang digunakan juga sama yaitu metode kuantitatif Perbedaan pada penelitian dengan penelitian peneliti yaitu bawa lokasi/ tempat yang diteliti berbeda dan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah filsafat <i>positivisme</i> bukannya <i>explanatory research</i>
No.	Judul/ Nama/ Tahun	Tujuan penelitian	Metode dan Hasil Penelitian	Relevansi/ Perbedaan Penelitian

2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ambon. (Nur Husni, 2022)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan SIKAD terhadap kepuasan dan besarnya tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ambon.	Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS, meliputi uji validitas, uji normalitas, linearitas, regresi, dan uji hipotesis. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Sig. sebesar 0.200 (> 0.05), yang berarti data berdistribusi normal. Uji linearitas menunjukkan nilai <i>Deviation from Linearity</i> sebesar 0.661 (> 0.05), menandakan hubungan antara variabel bebas dan terikat bersifat linear. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.070 menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa hanya 7%, sisanya dipengaruhi faktor lain. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 33.604 - 0.243X$, menunjukkan pengaruh negatif. Uji hipotesis menunjukkan nilai Sig. sebesar 0.149 (> 0.05), sehingga hipotesis bahwa pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Dengan demikian, tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.	Persamaan pada penelitian yang diambil peneliti yaitu bahwa variabel Independen (X) <i>Tangibles</i>, <i>Reliability</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Assurance</i>, <i>empathy</i> dan Variabel dependent (Y) yaitu sama kepuasan mahasiswa, serta pendekatan metode yang digunakan juga sama yaitu metode kuantitatif. Perbedaan pada penelitian dengan penelitian peneliti yaitu bawa lokasi/ tempat yang diteliti berbeda dan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah (<i>field research</i>), bukannya <i>explanatory research</i>.
----	---	---	---	--

No.	Judul/ Nama/ Tahun	Tujuan penelitian	Metode dan Hasil Penelitian	Relevansi/ Perbedaan Penelitian
3.	Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening. (Bayu Cahyadi, 2019)	Tujuan penelitian ini ingin mengetahui kinerja SIKAD berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap citra kampus, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas serta citra kampus berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa	Jenis penelitian ini termasuk explanatory research dengan pendekatan kausalitas yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-akibat (cause-effect) antar beberapa beberapa variabel yang dikembangkan dalam manajemen. Pada penelitian ini digunakan The Structural Equation Modelling (SEM) dari paket software statistik AMOS untuk pengembangan model dan pengujian hipotesis. Hasil Penelitian ini adalah menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kompetensi dosen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan	Persamaan pada penelitian ini adalah judul yang sama dan variable independen (X) yaitu SIKAD dan metode pendekatan penelitian yaitu sama <i>explanatory research</i> Perbedaan nya yaitu bahwa variable (Y) tidak hanya kepuasan mahasiswa saja melainkan terdapat loyalitas dan citra kampus dan lokasi yang diteliti juga berbeda

No.	Judul/ Nama/ Tahun	Tujuan penelitian	Metode dan Hasil Penelitian	Relevansi/ Perbedaan Penelitian
4.	pengaruh pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri ar-raniry banda aceh (Asma Faramida, 2021)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Independent (Pelayanan Siakad), Terhadap variabel dependent (kepuasan Mahasiswa). Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Populasi pada penelitian ini Mahasiswa yang aktif pada tahun akademik 2019/2020 di Prodi Manajemen Dakwah fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.	Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antar variabel, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Dakwah, dengan nilai korelasi sebesar 0,776 dan nilai thitung 12,178 > ttabel 1,984 pada taraf signifikansi 5%. Ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain itu, terdapat pengaruh organisasi HMJ terhadap prestasi ekstrakurikuler mahasiswa, dengan kontribusi pengaruh sebesar 60,2%, sedangkan sisanya (39,8%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Penelitian juga menyimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas, dan pencitraan kampus turut memengaruhi loyalitas terhadap lembaga.	Persamaan pada penelitian Asma Faramida dan yang diambil peneliti yaitu bahwa variable Independen (X) <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, empathy</i> dan Variabel dependent (Y) yaitu sama kepuasan mahasiswa Perbedaan Penelitian Asma Faramida yaitu pengaruh pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri ar-raniry banda aceh Sedangkan, peneliti akan melakukan penelitian terhadap mahasiswa Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan ITN Malang

No.	Judul/ Nama/ Tahun	Tujuan penelitian	Metode dan Hasil Penelitian	Relevansi/ Perbedaan Penelitian
5.	pengaruh implementasi sistem informasi akademik (siakad) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi uin alaaddin makassar(Yulfiana, 2016)	Bertujuan Penelitian (1) Untuk mengetahui pengaruh implementasi sistem informasi akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Implementasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang berdasarkan pada pendekatan Kuantitatif. Subjek penelitian adalah Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alaaddin Makassar. Selanjutnya, metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan rumus regresi linear sederhana dilakukan melalui program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh signifikan antara implementasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alaaddin Makassar sebesar 26%, dan (2) Faktor pendukung dan penghambat yang dirasakan oleh mahasiswa dalam	Persamaan pada penelitian Yulfiana dan yang diambil peneliti yaitu objek penelitian sama kepuasan mahasiswa dan Siakad. Perbedaan Penelitian Yulfiana yang berjudul pengaruh implementasi sistem informasi akademik (siakad) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi uin alaaddin makassar. Sedangkan, peneliti akan melakukan penelitian terhadap mahasiswa Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan ITN Malang jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Survey

		UIN Alauddin Makassar.	implementasi SIAKAD terdapat pada kecepatan, ketepatan waktu, dan kemudahan dalam mengakses.	
--	--	------------------------	--	--

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, 2024

2.2. Kajian Teori

2.2.1 Kualitas layanan

2.2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu janji pelayanan yang harus dijaga agar semua pihak yang diberikan pelayanan merasa puas atau diuntungkan. Untuk meningkatkan kualitas yaitu merupakan salah satu pekerjaan semua pihak yaitu pelanggan /pengguna ataupun penyedia barang atau jasa. Kualitas menurut Goetsh dan Davis (1994) dikutip oleh Arief (2007:117) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi akan kualitas juga didukung oleh penjelasan Josep M. Juran dikutip oleh Tjiptono (2005:11) yang merupakan salah satu guru kualitas yang mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), pendapat ini menekankan pada orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Penjelasan yang lainnya yaitu menurut Kotler (2002:167) merupakan keseluruhan ciri serta suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui definisi diatas dapat disimpulkan bahwa suatu barang ataupun jasa yang dinilai memiliki kualitas apabila dapat memenuhi harapan serta rasa puas akan nilai suatu produk ataupun jasa yang diberikan oleh penyedia.

Apabila kualitas pelayanan menurut Lovelock (1994:111) sebagaimana dikutip oleh Fatmawati (2013:51) bahwa kualitas layanan sama halnya dengan kepuasan pelanggan, yaitu dari perbandingan antara pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan dalam penyedia jasa merupakan hal yang terpenting yang diutamakan oleh pihak Administrasi Akademik dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada para Mahasiswa untuk mendapatkan tanggapan yang baik dari Mahasiswa. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai alat ukur seberapa bagus atau tidaknya suatu layanan yang diberikan kepada Mahasiswa sehingga dapat memenuhi keinginan dan kepuasan Mahasiswa dengan kata lain suatu pelayanan menjadi faktor terpenting dalam menentukan suatu kepuasan Mahasiswa, karena kualitas layanan dirasa memiliki hubungan yang erat yang dapat mempengaruhi kepuasan, dengan layanan yang baik Mahasiswa akan merasa diperhatikan. Kualitas layanan dapat diketahui melalui layanan yang diberikan oleh Administrasi Akademik apakah sesuai dengan harapan dan persepsi para Mahasiswa.

Sementara menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) sebagaimana dikutip oleh Achmad (2012:88) telah mengemukakan 10 aspek kualitas layanan jasa yaitu :

- a. *Reliability* (kehandalan) yang meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya.
- b. *Responsiveness* (daya Tanggap) yaitu suatu kesediaan dan kesiapan para sumber daya yang didalamnya memberikan jasa secara tepat dan tepat.
- c. *Competence* (kompetensi) kesiapan sumber daya yang di dalamnya dan penguasaan ketrampilan dan pengetahuan pada saat di butuhkan untuk memberikan jasa sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- d. *Access* (kemudahan akses) yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui jadi berhubungan dengan lokasi fasilitas yang mudah dijangkau, waktu

untuk menunggu layanan tidak terlalu lama, serta bersangkutan dengan mudahnya komunikasi.

- e. *Courtesy* (kesopanan) meliputi sikap sopan santun, menghargai perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para petugasnya.
- f. *Communication* (komunikasi) yaitu dalam menyampaikan informasi kepada Mahasiswa dapat dengan mudah dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan para Mahasiswa.
- g. *Credibility* (kredibilitas) yaitu sifat dapat dipercaya dan jujur, hal yang mendukung kredibilitas adalah reputasi Universitas, karakteristik pribadi contact person, para petugas tidak kesulitan berinteraksi dengan Mahasiswa.
- h. *Security* (keamanan), yaitu berkaitan dengan keamanan dari suatu bahaya atau dari keragu ragan.
- i. *Understanding /knowing the customer* (mengerti atau mengetahui pelanggan) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan para Mahasiswa hal ini meliputi mempelajari kebutuhan khusus Mahasiswa memberi perhatian secara pribadi.
- j. *Tangibles (berwujud)* yaitu berupa bukti fisik seperti berupa fasilitas yang disediakan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk memberikan jasa

2.2.1.2 Dimensi Kualitas layanan

Dimensi kualitas terdapat delapan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Garvin dalam Tjiptono dan Chandra (2005:130) yang biasa digunakan variabel kualitas suatu produk yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti misalnya kecepatan, kemudahan dan kenyamanan.
- 2) Fitur atau ciri-ciri tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior.
- 3) Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- 6) *Serviceability* yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan direparasi serta penanganan keluhan secara memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan

Sedangkan dimensi kualitas yang sesuai dengan karakteristik jasa yang telah dijelaskan sebelumnya adalah dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra, (2016:137) berikut:

- a) Reliabilitas, berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat dan menyampaikan jasa sesuai dengan kesepakatan.
- b) Daya tanggap, yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan pelanggan.
- c) Jaminan, yaitu perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
- d) Empati, yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya, mengatasi keluhan dengan baik hubungan emosional dengan pelanggan.
- e) Bukti fisik, fasilitas fisik, perlengkapan dan prasarana perusahaan, serta Komponen utama kualitas pelayanan : *Technical quality*, *functional quality*, *corporate image*

Karena itu para pelanggan menggunakan lima dimensi tersebut untuk membandingkan antara kepuasan dan ketidakpuasan yang merupakan hasil dari evaluasi pengguna jasa atau barang terhadap pelayanan yang diterima dan dibandingkan dengan harapan dan persepsi yang mereka punyai, dan untuk mengukur bahwa pelayanan yang diberikan apakah berkualitas atau sebaliknya dapat menggunakan suatu indikator yaitu melalui dimensi kualitas layanan.

Hal terpenting didalam suatu kualitas khususnya pelayanan yaitu kesesuaian akan kebutuhan maupun harapan pengguna jasa atau barang. Gronroos Dalam Tjiptono (2006:60) terdapat tiga komponen utama kualitas, yaitu:

- (1) *Technical Quality* yaitu, komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan yang dapat diperinci menjadi:
 - (a) *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membelinya harga.
 - (b) *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil .
 - (c) *Credence Quality*, yaitu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.

- (2) *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- (3) *Corporate image*, yaitu meliputi profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa tersebut terlibat secara langsung dalam proses penyampaian jasa sehingga hal itu membuat kualitas jasa menjadi lebih kompleks. Hal ini sama dengan suatu kegiatan penyampaian layanan jasa yang diberikan oleh pihak Administrasi Akademik kepada Mahasiswa. Dengan cara petugas berinteraksi secara langsung untuk memberikan pelayanan kepada Mahasiswa.

2.2.1.3. Prinsip kualitas layanan

Wolkins Dalam Tjiptono (2006:75) terdapat enam prinsip dalam mengelolakualitas pelayanan yaitu:

- 1) **Kepemimpinan**
Strategi Kualitas Perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitas nya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil pada perusahaan.
- 2) **Pendidikan**
Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas, aspek –aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) **Perencanaan**
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) **Review**
Proses review merupakan satu-satunya yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai kajian kualitas.
- 5) **Komunikasi**

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan dan *stakeholder* perusahaan lainnya.

6) Penghargaan dan pengakuan (*total Human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berpartisipasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasi tersebut diakui. Sehingga dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi. Dan dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya prinsip-prinsip diatas yaitu dapat memberikan suatu manfaat untuk melaksanakan penyempurnaan suatu kualitas secara berkaitan hal ini juga didukung oleh para penyedia jasa atau barang, pekerja dan para pelanggan. Apabila didalam Administrasi SIAKAD Pada Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan di ITN Malang yaitu harus didukung pihak institut itu sendiri lalu oleh petugas dan selanjutnya oleh para mahasiswa sehingga dapat terciptanya suatu layanan yang berkualitas.

2.2.2 Sistem Informasi Akademik

2.2.2.1. Pengertian Sistem Informasi Akademik

Menurut Wardana (2010 :10) Sistem Informasi Akademik merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademi yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya. Serta sistem informasi akademik melakukan kegiatan proses administrasi mahasiswa yang melakukan kegiatan administrasi akademik, melakukan proses pada transaksi belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa, melakukan proses administrasi akademik baik yang menyangkut kelengkapan dokumen dan biaya yang muncul pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional harian administrasi akademik.

Menurut Rudini (2015:40) Sistem Informasi Akademik adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengolah data akademik sehingga informasi yang bermanfaat bagi stake holder (Mahasiswa, dosen, pegawai) dalam suatu lembaga pendidikan. Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis pendidikan kedalam sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini. Sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang diperuntukan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), Kartu hasil studi (KHS) dan jadwal kuliah yang sedang diikuti.

Suatu sistem dapat terdiri dari beberapa bagian-bagian sistem atau subsistem. Masing-masing subsistem dapat berisi subsistem-subsistem yang lainnya atau terdiri dari komponen-komponen pendukung sistem itu sendiri. Subsistem- subsistem yang ada saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk suatu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai. Berdasarkan entitas dan propertiesnya, sistem informasi akademik merujuk pada seperangkat sistem dan aktivitas yang digunakan untuk menata, memproses, dan menggunakan informasi sebagai sumber dalam organisasi adapun informasi yang dihasilkan oleh sistem ini akan mensuplai informasi kepada para pimpinan datau pembuat keputusan yang dpaat diklasifikasikan pemanfaatan dan maksud yang berbeda-beda (Levin, Kirkpatrick, Rubin, 1982 dalam Indrayani, 2011) yang mana menjelaskan sebagai berikut.

- a. Sistem informasi akadaemik untuk menghasilkan laporan diberbagai bidang kegiatan seperti : akademik, keuangan, personel, distribusi mahasiswa diberbagai jurusan dan lain-lain

- b. Sistem informasi akademik untuk menjawab pertanyaan “what if”, sistem informasi ini memanfaatkan informasi tersimpan yang perlu untuk mempertimbangkan konsekuensi tindakan.
- c. Sistem Informasi akademik untuk mendukung pengambilan keputusan, evaluasi, dan pengembangan sistem. Sistem ini mensuplay informasi untuk semua jenjang organisasi perguruan tinggi

Dapat dijelaskan dari beberapa pendapat diatas maka sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang diperuntukan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), jadwal kuliah yang sedang diikuti, neraca keuangan per semester, registrasi, biodata diri, serta agenda harian.

2.2.2.2 Kualitas Sistem Informasi

Untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem informasi dalam menjawab kebutuhan pengguna maka diperlukan suatu sistem informasi yang berkualitas, hal ini juga berlaku untuk SIKAD yang merupakan suatu sistem informasi akademik yang digunakan untuk mempermudah mahasiswa dalam menyelesaikan tahapan akademiknya. Berdasarkan the Update D& M Is Success Model, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek (DeLone dan Mclean, (2003: 66) antara lain sebagai berikut.

1. *Kualitas Sistem*

Kualitas Sistem, adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Indikatornya adalah kemudahan untuk digunakan (ease of use), keandalan sistem (reliability), kecepatan akses (response time), fleksibilitas sistem (flexibility) dan keamanan sistem (security). Dari penjabaran diatas,

dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu bagian dari pengukuran dalam menentukan kesuksesan sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang berguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. Kualitas Informasi

Menurut (Delone dan Mclean, 2003), untuk menilai suatu kualitas informasi dapat menggunakan lima dimensi yaitu akurasi (accuracy), ketepatan waktu (timeliness), kelengkapan (completeness), relevansi (relevance), dan konsistensi (consistency). Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi akan semakin mempengaruhi keputusan yang diambil oleh pengguna (Raminda dan Ardini, 2014). Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Budiarta, I Ketut, 2016).

3. Kualitas Layanan

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem adalah kehandalan (service reliability), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti langsung (tangibles). Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat

kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Putro, Samuel, Ritzky, dan Brahmana, SE., 2014)

2.2.3. Konsep Kepuasan Mahasiswa

2.2.3.1 Konsep kepuasan

Kepuasan pengguna (*customer satisfaction*) yang berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” melakukan atau membuat. Berikut beberapa definisi menyangkut dengan kepuasan pelanggan: “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai” Day 1984 sebagaimana kutip oleh Tjiptono (2005:197).

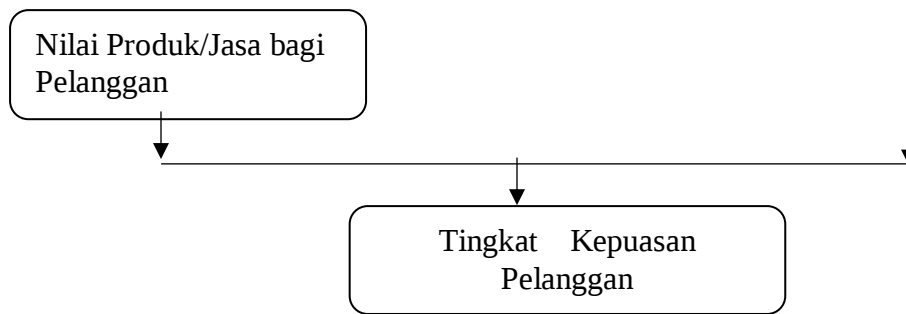
Kepuasan konsumen merupakan taraf perasaan konsumen sehabis membandingkan antara apa yang konsumen dapatkan dan harapannya (Husein Umar, 2013:65) Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2017:177) kepuasan pelanggan merupakan Perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang akan tampak sesudah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang menjadi harapan. Keberhasilan sebuah perusahaan dapat dilihat pada tingkat

kepuasan yang di dapatkan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan, dengan memperhatikan kepuasan terhadap pelanggan perusahaan mampu mengetahui apakah kinerja dari perusahaan sendiri telah baik dan sinkron terhadap harapan ataukah masih perlu ditingkatkan.

Menurut Tjiptono (2015:146), “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Jadi dapat disimpulkan dari pendapat yang diuraikan diatas bahwa kepuasan/ketidakpuasan terhadap produk atau jasa yang di rasakan oleh penggunaanya dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Jadi harapan adalah suatu keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

Kinerja yang dirasakan ialah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah menggunakan produk atau jasa yang dirasakan. Serta dalam dalam mengevaluasi kepuasan terhadap perusahaan atau produk tertentu apabila didalam Pelayanan Administrasi Akademik yaitu para Mahasiswa akan mengevaluasi layanan jasa yang diberikan oleh Pihak Administrasi apakah sudah memenuhi harapan atau tidak. Sehingga akan munculnya rasa kepuasan atau tidak puas. Konsep kepuasan pelanggan /pemakai dapat dilihat pada gambar dibawah ini:





Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan/ Mahasiswa

Sumber : Tjiptono (2006:147)

Diketahui dari konsep kepuasan pelanggan tersebut bahwa pelanggan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dan pengharapan serta kinerja yang telah dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu setiap penyedia jasa seperti Administrasi harus memahami nilai-nilai yang diharapkan Mahasiswa dan kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.

2.2.3.2. *Kepuasan Mahasiswa*

Tujuan Layanan SIAKAD pada Prodi adalah memberikan layanan berupa jasa yaitu dengan melayani dan memenuhi kebutuhan para Mahasiswa didalamnya. Sehingga Sistem informasi akademik sedapat mungkin harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Pada dasarnya kepuasan Mahasiswa Menurut Sulistyo Basuki(1992:204) tergantung pada beberapa faktor yaitu sebagai berikut

- Kecepatan layanan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan)
- Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- Nisbah ketepatan (proporsi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh Mahasiswa).
- Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.

- e. Keluasan (*exhaustivity*), yaitu seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa jauh unit informasi memberikan jasa yang diperlukan.
- f. Usaha Mahasiswa memanfaatkan jasa yang tersedia, kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi, keserdanaan penyajian

2.2.3.3. Model kepuasan

Berikut merupakan model kepuasan menurut Stauss & Neuhauss (1997) sebagaimana dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2005:204) yaitu ;

a. *Demanding Customer Satisfaction*

Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif. Terutama optimisme dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif dimasa lalu, pelanggan adalah tipe kepuasan ini berharap bahwa penyedia jasa bakal mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat di masa mendatang.

b. *Stable Customer Satisfaction*

Pelanggan dalam tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan demand yang rendah. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina saat ini. Mereka menginginkan segala sesuatunya tetap sama. Berdasarkan pengalaman positif yang telah terbentuk hingga saat ini, mereka bersedia melanjutkan relasi dengan penyedia jasa.

c. *Resigned Customer Satisfaction*

Pelanggan dalam tipe ini juga merasa puas, namun kepuasannya bukan disebabkan pemenuhan ekspektasi tapi lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih, perilaku konsumen tipe ini cenderung pasif mereka tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam rangka menuntut perbaikan situasi.

d. *Stable customer Dissatisfaction*

Pelanggan dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerja penyedia jasa, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi mereka dengan penyedia jasa diwarnai emosi negatif dan asumsi bahwa ekspektasi mereka tidak akan terpenuhi di masa mendatang, mereka juga tidak melihat adanya peluang untuk perubahan atau perbaikan.

e. *Demanding Customer Dissatisfaction*

Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku demanding. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi. Hal ini menyiratkan bahwa mereka akan aktif dalam menuntut perbaikan. Pada saat bersamaan mereka juga tidak perlu tetap loyal pada penyedia jasa. Berdasarkan pengalaman negatifnya, mereka tidak akan memilih penyedia jasa yang sama lagi dikemudian hari.

2.2.3.4 Metode pengukuran kepuasan Mahasiswa

Metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atau mahasiswa salah satunya dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2005:210) menyebutkan ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan/ mahasiswa antara lain:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan pada tempat-tempat strategis, atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada petugas. menggunakan layanan telepon bebas atau pesan singkat

b. *Ghost Shopping*

Adalah salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan /pemakai potensial produk perusahaan dan pesaing melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

c. *Lost Customer Analysis*

Penyedia jasa dapat menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

d. Survei kepuasan pengguna

Umumnya banyak penelitian kepuasan pemakai yang dilakukan dengan penelitian survai, baik dengan survei melalui telepon maupun wawancara pribadi melalui survei para penyedia jasa/barang akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pengguna jasa /barang dan juga memberikan signal positif bahwa penyedia jasa/barang memberikan perhatian terhadap para pengguna.

Sementara itu Fornell.et.al (1996) dikutip oleh hidayat (2006) mengemukakan pengukuran pada kepuasan pengguna yang menggunakan item pengukuran antara lain:

- 1) Kepuasan pengguna secara menyeluruh (*overall satisfaction*) yaitu hasil evaluasi dan pengalaman konsumsi atau penggunaan sekarang yang berasal dari kebiasaan, kendala dan standarisasi pelayanan.
- 2) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*) adalah tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna.
- 3) Perbandingan dengan kondisi ideal (*comparison of ideal*) adalah kinerja produk dibandingkan dengan kondisi menurut persepsi pengguna.

2.2.3.5. Manfaat Kepuasan Mahasiswa

Semua Perguruan tinggi tentunya ingin memenuhi segala kebutuhan mahasiswa dalam hal kepuasan. Universitas tidak bias melupakan tujuan lain. Kepuasan mahasiswa memiliki banyak manfaat bagi universitas, dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi menyebabkan loyalitas mahasiswa yang lebih tinggi. Tentu saja ada manfaat ikhlas seperti yang dijaleaskan Tjiptono, Fandy (2011: 129) tentang kepuasan antara lain:

- a. Hubungan universitas mahasiswa harmonis
- b. Dapat membantu membangun loyalitas mahasiswa
- c. Pembentukan rekomendasi dari mulut ke mulut yang berguna untuk universitas
- d. Universitas memiliki reputasi yang baik dimata mahasiswa
- e. Semakin bangan pelanggan

2.2.3.6. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna/ Mahasiswa

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu menurut Indrasari (2019:87-88) sebagai berikut ini :

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut

Dapat disimpulkan Bahwa factor- factor yang mempengaruhi suatu kepuasan pengguna ataupun mahasiswa adalah Kesimpulan dari teks tersebut adalah bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, pelayanan, aspek emosional,

harga, dan biaya. Faktor-faktor ini berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan.

2.2.3.7. Indikator Kepuasan

Kepuasan pengguna, adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah kepuasan sistem, kepuasan informasi dan kepuasan suatu layanan. indikator Kepuasan Pelanggan/ Mahasiswa , menurut Indrasari (2019:92)

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Sedangkan menurut Tjiptono (2015: 148) kepuasan mahasiswa yaitu mengenai apa yang telah dirasakan mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Mahasiswa akan merasa puas bila keinginan Mahasiswa telah terpenuhi oleh Akademik fakultas sesuai dengan yang diharapkan. indikator kepuasan yang diteliti sebagai evaluasi atas kepuasan berkaitan dengan:

- a. Penyediaan layanan yang baik
- b. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
- c. Karyawan tanggap terhadap keluhan konsumen
- d. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.
- f. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

Sehingga dari penjelasan diatas suatu kepuasan pengguna/ mahasiswa dapat diukur melalui kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesiediaan merekomendasikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain. Hal ini

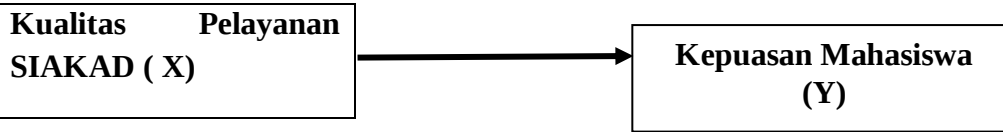
menunjukkan pentingnya memahami dan memenuhi harapan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas dan meningkatkan reputasi perusahaan.

2.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi (SIKAD) dengan Kepuasan Mahasiswa

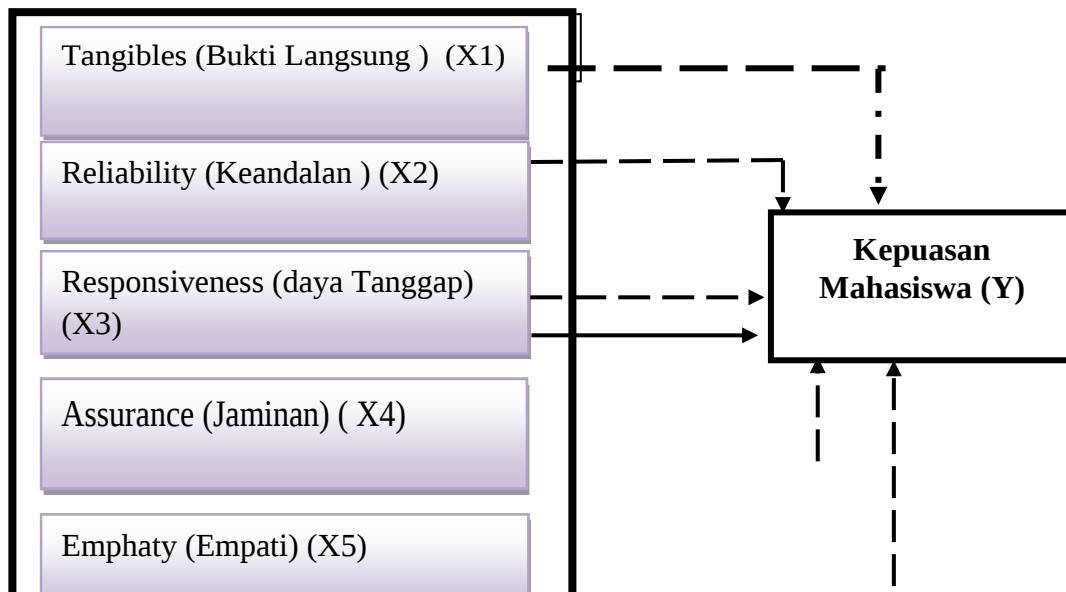
Kualitas sistem informasi pada perguruan tinggi menjadi salah satu hal dapat di evaluasi oleh konsumen, karena jika kualitas sistem informasi yang diberikan suatu perguruan tinggi itu baik, maka akan menarik bagi mahasiswa bahkan bisa menjadi salah satu pilihan yang akan diminati calon mahasiswa menurut Rai dalam Istianingsih dan Wiyanto (2008), kualitas informasi terlihat dari hasil atau output informasi suatu sistem informasi itu sendiri. Dengan hasil informasi yang berkualitas akan mampu memberi kepercayaan terhadap akses informasi dari beberapa pihak, Mcleod dan Schell (2007;46), suatu informasi bisa dikatakan berkualitas apabila memiliki ciri-ciri yaitu : informasi tersebut harus mencerminkan keadaan yang sesungguhnya (akurat), juga (tepat waktu), informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi diberbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut(relevan), Informasi yang diberikan harus disajikan secara lengkap. Selanjutnya menurut Jogyanto (2007:12: menjelaskan bahwa “ kualitas sistem digunakannuntuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri.

2.2.5. Kerangka berpikir

Menurut Nazir (2011:123) konsep yaitu menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap sesuatu khas pada penelitian konsep merupakan sautu variabel yang mempunyai bermacam-macam nilai. Dalam penelitian ini terdapat konsep yang sebagai berikut



Gambar 2. Kerangka Berpikir, 2024





Gambar 3. Model Kerangka Berpikir, 2024

Keterangan :

————→ : Pengaruh Secara bersama-sama

- - - - -> : Pengaruh Secara Parsial

Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan ITN Malang

Berdasarkan model hipotesis yang berdasarkan diatas maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. H_{01} - Kualitas pelayanan SIAKAD tidak berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Administrasi Akademik di Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan di ITN Malang
2. H_{a1} - Kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Administrasi Akademik di Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan di ITN Malang
3. H_{02} - Secara Simultan Kualitas Pelayanan SIAKAD berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan di ITN Malang

4. H_{a2} - Secara Simultan Kualitas Pelayanan SIAKAD tidak berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan di ITN Malang
5. H_{03} - Secara Parsial Kualitas Pelayanan SIAKAD berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan di ITN Malang
6. H_{a3} Secara Parsial Kualitas Pelayanan SIAKAD tidak berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan di ITN Malang



BAB V

KESIMPULAN

1.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP) Institut Teknologi Nasional Malang, dapat disimpulkan bahwa SIKAD telah memberikan layanan yang cukup baik dan mampu memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa antarmuka SIKAD mudah dipahami, fitur-fiturnya fungsional, serta informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan akademik mereka. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa merasa nyaman dan puas dalam menggunakan SIKAD sebagai media pengelolaan akademik.

1. Berdasarkan hasil uji secara bersama-sama dapat ditunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat yang berupa tingkat kepuasan mahasiswa (Y). Ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 83.095 > F_{tabel} = 2,51$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), hasil ini menunjukkan bahwa ITN Malang, dalam hal ini ITN Malang mampu memberikan pelayanan SIKAD yang baik sehingga dinilai baik oleh mahasiswa.
2. Berdasarkan hasil uji secara terpisah atau parsial, dapat ditunjukkan bahwa variabel *tangibles* (bukti langsung) berpengaruh secara positif dan signifikan. Ini dapat

ditunjukkan dengan T hitung yang lebih besar dari T table ($2,572 > 1,666$) untuk variable *realibility* (keandalan) T hitung yang lebih besar dari T table ($2,019 > 1,666$) yang mana yaitu berpengaruh positif dan signifikan dan untuk variable *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa T hitung yaitu $3,607 >$ dan T table $1,666$ yang menunjukkan variable tersebut berpengaruh positif dan signifikan, pada variable *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa T hitung lebih besar dari T table yaitu $2,073 > 1,666$ dan untuk variable kelima yaitu *emphaty* (empati) menunjukkan T hitung $3,230 > T$ table $1,666$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variable Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Mahasiswa pada SIAKAD ITN Malang.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari (*Tangible* (Bukti langsung) , (*reability* (Keandalan) (*responsiveness* (daya tanggap) , *assurance* (jaminan) , dan *Emphaty* (empati) memiliki nilai koefisien korelasi yang sebesar $0,930$ artinya antara keeratan hubungan variabel independen(bebas) terhadap variabel dependen (terikat) memiliki hubungan yang cukup kuat.
4. Dalam aspek kualitas layanan, kelima dimensi yang diteliti, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dari kelima dimensi tersebut, daya tanggap dan empati merupakan dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan. Mahasiswa merasakan adanya perhatian dari petugas pendukung SIAKAD serta kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan

secara cepat dan tepat waktu. Meskipun demikian, terdapat catatan penting terkait infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan perangkat teknologi yang dinilai masih belum sepenuhnya memadai. Hal ini menjadi kendala utama yang dapat menghambat kenyamanan akses terhadap SIAKAD. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan dan sarana prasarana menjadi rekomendasi yang perlu diperhatikan lebih lanjut oleh pihak kampus.

5. Berdasarkan hasil analisis statistik, baik uji validitas, reliabilitas, maupun analisis regresi linear berganda, diketahui bahwa semua instrumen penelitian valid dan reliabel, serta model regresi menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan SIAKAD akan berdampak langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan mahasiswa FTSP ITN Malang.

1.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang, maka dapat diberikan beberapa saran untuk pengembangan ke depan. Pertama, Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang perlu meningkatkan kualitas infrastruktur pendukung, khususnya jaringan internet dan perangkat keras yang digunakan untuk mengakses SIAKAD. Ketersediaan jaringan yang stabil dan perangkat yang memadai akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran akses mahasiswa terhadap sistem, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Kedua, diperlukan

pengembangan dan pemeliharaan SIAKAD secara berkelanjutan. Pengembangan ini mencakup pembaruan antarmuka pengguna agar lebih intuitif, penyempurnaan fitur layanan akademik, serta peningkatan keamanan sistem. Selain itu, penting untuk menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami dan terintegrasi di dalam sistem, guna membantu mahasiswa memahami seluruh fungsi yang tersedia.

Ketiga, perlu dilakukan peningkatan kompetensi petugas pendukung layanan SIAKAD melalui pelatihan rutin, sehingga mampu memberikan pelayanan teknis yang lebih responsif dan profesional kepada mahasiswa. Layanan bantuan teknis, baik secara langsung maupun melalui media daring, harus diperkuat untuk memastikan setiap kendala yang dihadapi mahasiswa dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif. Keempat, disarankan agar ITN Malang secara rutin melakukan evaluasi terhadap layanan SIAKAD dengan mengumpulkan masukan dari mahasiswa melalui survei atau forum diskusi. Hasil evaluasi tersebut harus digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Dengan melaksanakan saran-saran tersebut secara konsisten, diharapkan kualitas layanan SIAKAD di ITN Malang dapat terus berkembang, mampu memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, serta mendukung

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (bagaimana mengelola Kualitas Pelayanan Agar memuaskan Pelanggan). Malang: Banyuwangi Publishing
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan dan Praktek. Cet. 15. Jakarta :Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2013. Metode Penelitian. Cet. 14. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Algifari, 2011. Analisis Regresi: teori, kasus, dan solusi. Ed .2. Yogyakarta: BFEE-Yogyakarta
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Pt Remaja Rosdakarya
- Achmad. Sutedjo dkk. 2012. Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ITN Malang. Jakarta: Sagung Seto
- Aritonang Lerbin R. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. Simposium Nasional Akuntansi XI
- Indrayani, E. (2011). Pengelolaan sistem informasi akademik perguruan tinggi berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Jurnal Penelitian Pendidikan, 12(1), 51-67.
- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Laudon, K.C. dan Laudon, J.P. 2012. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm. Twelfth Edition*. USA: Pearson Education, Inc
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Cet. 7. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Rudini, A. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis. Jakarta
- Sulistyo Basuki, 1994. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Cet. 2. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy, 2005. Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*. Ed. 5. Yogyakarta : Andi offset.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2006. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta:
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2012. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, philip. 2000. Manajemen pemasaran.edisi milinium, jilid 1 & 2. PT.prenhalindo, jakarta
- Kotler, Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga. Jakarta
- McLeod, R. dan Schell, G.P. 2007, *Management Information System* (edisi ke-. 10), Pearson Prentice Hall, New Jersey
- Wardana. (2010). Perancangan Sistem Informasi Akademik (SIM PT) Berbasis Database EPSBED. Bau-Bau: Universitas Muhammadiyah Buton.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Cet.7. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet.18. Bandung : Alfabeta.
- Bayu ,Cahyadi, 2019. Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening. *Indonesian Journal of Strategic Management*. Vol. 2 No. 2
- 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>
- Dewi, P.K., Cikusin, Y. and Sekarsari, R.W., 2023. kualitas pelayanan di pusat kesehatan masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 17(10), pp.64-73.
- Faramida, Asma. 2021. Pengaruh Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Tesis.

- I Ketut Budiarta. (2016). Pengaruh Kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna akhir software akuntansi (studi empiris pada hotel berbintang di provinsi bali. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eeb/article/view/17245>
- Khamidah, I.N., Muchsin, S. and Sekarsari, R.W., 2024. peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rsud kota malang (Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS). *Respon Publik*, 18(3), pp.48-58
- Nur, Husni. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ambon. Tesis
- Mayasari, Rika .2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam uin raden intan lampung angkatan 2013-2016) Skripsi.
- Shandy Widjoyo Putro, Hatane Samuel, Ritzky Karina M.R. Brahmana, 2014, Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.2, No. 1
- Tri Indriana, 2020. “Pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen *fintech*” (Studi kasus pada pengguna aplikasi dana). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* ,Vol. 3 No. 1 Andi Offset
- Yulfiana.2016. Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar. Tesis