

# PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN PELAYANAN SIKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

(Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)

**Riza Wahyudi**

**Endang Siti Astuti**

**Riyadi**

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Malang

Email : [rizawhy25@gmail.com](mailto:rizawhy25@gmail.com), [endangsitiastuti@gmail.com](mailto:endangsitiastuti@gmail.com), [riyadi@ub.ac.id](mailto:riyadi@ub.ac.id)

## ABSTRAK

*Penelitian ini menggunakan model yang mengacu pada The Update D&M IS Success Model. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa. Metode penelitian menggunakan eksplanatory research. Lokasi penelitian di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Dengan objek penelitian pengguna SIKAD yaitu mahasiswa. Sampel 89 mahasiswa dari jumlah populasi 843, pengambilan besaran sampel menggunakan rumus Slovin, dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yaitu regresi linier berganda. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu : yang pertama faktor kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis yang kedua faktor-faktor kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis yang ketiga faktor-faktor kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis yang keempat faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diusulkan diterima.*

**Kata Kunci : The Update D&M IS Success Model, Regresi Linier Berganda, Simultan, Parsial, Kepuasan Mahasiswa**

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.

''Jika anda ingin menggenggam dunia di dalam telapak tangan anda, maka kuasailah

informasi''. Kata-kata tersebut mengingatkan bahwa betapa pentingnya arti informasi dalam kehidupan umat manusia. Pentingnya informasi menyebabkan informasi yang datang tidak boleh terlambat, tidak boleh bias, tidak boleh ada kesalahan dan relevan dalam penggunaannya, sehingga informasi tersebut menjadi informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakainya.

Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Adanya perkembangan teknologi yang ada harus dimanfaatkan oleh organisasi, serta tantangan dunia bisnis yang ada menyebabkan organisasi harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena inilah organisasi membutuhkan suatu sistem. Sistem yang memanfaatkan

teknologi, terutama komputer, dalam mengolah informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang andal untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasinya.

Dengan kemampuan sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan efisien akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi organisasi sistem informasi dengan kriteria kemampuan yang dapat memenuhi harapan penggunaannya akan sangat membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunaannya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Karena biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi tidak sedikit. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personal informasi (kualitas pelayanan).

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi. Berdasar hal tersebut, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya untuk menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian, telah ikut serta dalam program Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang telah dikembangkan oleh Unit Pengkaji dan Penerapan Teknologi Informasi (UPPTI) Universitas Brawijaya. Adanya SIKAD diharapkan dapat memperbaiki

administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih dijalankan secara manual, dengan harapan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal ini akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud. SIKAD ini juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak. Meskipun dalam prakteknya masih ada kekurangan seperti sulitnya mengakses situs SIKAD ketika pengisian kartu rencana studi baru dimulai, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu mata kuliah tertentu, jadwal kuliah dan ujian sering tidak sesuai karena tidak diperbarui jika ada perubahan.

Pemilihan mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi angkatan 2009 sebagai studi penelitian karena lebih sering menggunakan sistem informasi akademik bila dibandingkan dengan angkatan sesudahnya dan jumlah mahasiswanya masih sangat dominan bila dibandingkan angkatan pendahulunya dikarenakan sudah banyak yang lulus.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk menulis judul penelitian "Pengaruh Kualitas Sistem, kualitas Informasi, dan kualitas pelayanan SIKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa". (Studi pada mahasiswa angkatan 2009 program strata satu Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya).

Sesuai dengan latar belakang yang ada maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )?
2. Apakah variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )?
3. Apakah variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )?

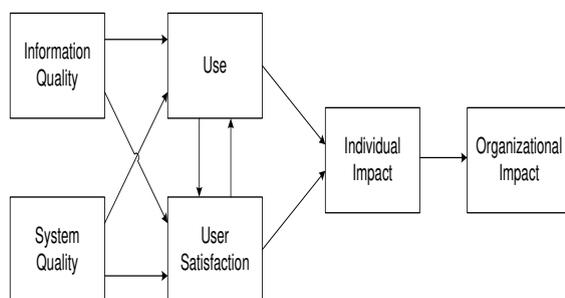
4. Apakah variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)?

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui, menganalisa, dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

Sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang diperuntukkan 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.

Menurut McLeod (2001:101) model adalah penyederhanaan (*abstraction*) dari sesuatu. Model mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas (*entity*). Proses desain/pemodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Kesuksesan sistem informasi ini pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atas sistem informasi yang mereka gunakan. Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, salah satunya adalah DeLone dan McLean (2003) yang terkenal dengan sebutan *DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success)* tahun 1992.



D&M IS Success Model (1992)

Menurut mereka (DeLone & McLean, 2003), kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif

dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

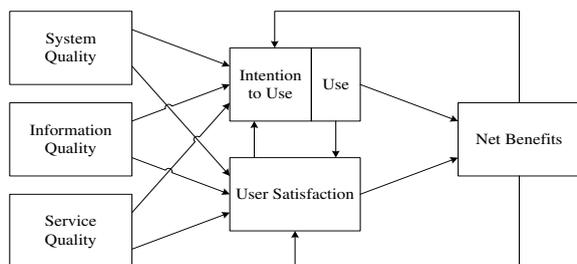
Pada model D&M IS Success ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *individual impact*. Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan.

Sementara, dalam penelitian DeLone and McLean yang terbaru (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*), model tersebut mengalami perubahan. Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memperbarui *D&M IS Success Model* dan mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat.

Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni sebagai *information provider* (memproduksi informasi) dan *service provider* (menyediakan tenaga untuk *end user developer*). Dengan adanya peran sebagai *service provider* inilah maka DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrumen kualitas pelayanan.

Perbedaan model *The Update D&M IS Success* dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam *The Update D&M IS Success Model*, yaitu *service quality* dan *net benefit*. Dalam *The Update D&M IS Success Model*, DeLone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi, selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), khususnya dalam

lingkup *e-commerce* dimana kekuatan pelayanan garis depan (*front liner*) amatlah penting. Hal ini disebabkan karena *The Update D&M IS Success Model* menekankan pada pengembangan komprehensif ukuran keberhasilan *e-commerce*.



Updated D&M IS Success Model (2003)

Pada instrumen kualitas pelayanan dalam *The Update D&M IS Success Model*, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Dimensi-dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada kajian pemasaran yang kemudian diujicobakan dalam konteks sistem informasi.

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) mengacu pada model DeLone dan McLean yang terbaru, yakni *The Update D&M IS Success Model*. Dimensi-dimensi tersebut, antara lain : kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan *The Update D&M IS Success Model*, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek, antara lain :

#### **Kualitas Sistem**

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain

itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*).

#### **Kualitas Informasi**

Kualitas Informasi (*information quality*) pada penelitian Pitt dan Watson dalam DeLone dan McLean (2003) merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi. Sementara, variabel dalam DeLone dan McLean (2003) menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan empat indikator penelitian Bailey dan Pearson yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*).

#### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil IT. Sementara, variabel dalam DeLone dan McLean (2003) menggambarkan kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan lima indikator yang diadaptasi dari bidang pemasaran (SERVQUAL) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Istilah *end user* (pengguna) mulai dikenal pada akhir tahun 1970. *end user* merupakan pengguna yang menggunakan produk akhir suatu sistem informasi berbasis komputer (McLeod, 2001:21). Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi (Xiao dan Dasgupta, 2002:1149). Para peneliti yang menggunakan pendekatan ini berasumsi bahwa pengguna yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pengguna yang merasa tidak puas terhadap sistem informasi, dan sistem informasi dikatakan sukses apabila mampu membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIAKAD dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean (2003) dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna (mahasiswa), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap

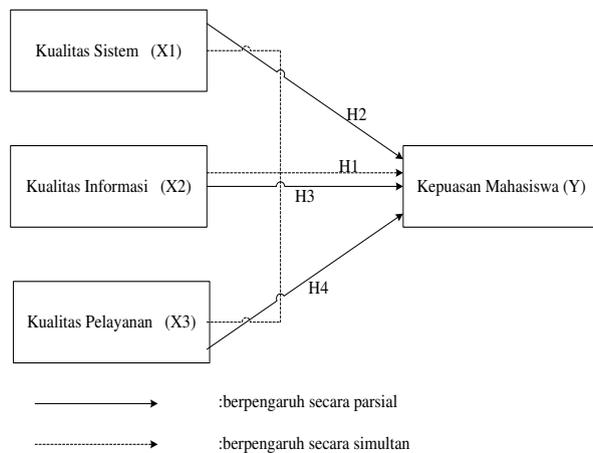
kepuasan pengguna, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, SDM, dan biaya.

Kotler (2000:48) berpendapat bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan, Tjiptono (2004:78) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.

Dari beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna (mahasiswa) sangat penting bagi suatu instansi pendidikan, salah satunya universitas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin baik kualitas SIAKAD yang diberikan universitas kepada mahasiswa juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas.

### 2.1 Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) adalah variabel-variabel yang digunakan sebagai hipotesis. Apakah variabel-variabel tersebut nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.



Hipotesis :

H1: Di duga faktor kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara

simultan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

H2 : Di duga faktor-faktor kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

H3 : Di duga faktor-faktor kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

H4 : Di duga faktor-faktor kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

Populasi penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya angkatan 2009 dengan jumlah sebesar 843 mahasiswa. Mengacu pendapat Sugiyono populasi yang dianggap homogen bisa menggunakan teknik *random sampling*. *Random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Rumus yang digunakan untuk menghitung besaran sampel menggunakan rumus slovin (Umar 2007:78). Sehingga jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sejumlah 89 mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner.

Tahapan ini berhubungan dengan pengembangan hipotesis (berdasarkan teori) sebagai dasar dalam menghubungkan variabel laten dengan variabel laten lainnya dan juga dengan indikator-indikatornya.

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Sistem (System Quality) (X <sub>1</sub> )	Ease of use (X <sub>1.1</sub> )	a. Menghemat waktu b. Mempermudah kegiatan c. Pengoperasian mudah d. Tampilan mudah dipahami e. Pengurusan registrasi mudah f. Proses login mudah g. Pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik mudah
	System flexibility (X <sub>1.2</sub> )	a. Mudah diakses dimanapun b. Dapat diakses dengan perangkat selain komputer
	Respon time (X <sub>1.3</sub> )	a. Akses cepat b. Proses download cepat
	System reliability (X <sub>1.4</sub> )	a. Jaringan tidak mudah down b. Terdapat back up data c. Proses recovery cepat
	Security (X <sub>1.5</sub> )	a. Kerahasiaan data terjamin aman b. Tidak mudah dihack
Kualitas informasi (information quality) (X <sub>2</sub> )	Accuracy (X <sub>2.1</sub> )	a. Data tepat dan akurat b. Data sesuai dengan kegiatan
	Timeliness (X <sub>2.2</sub> )	a. Penyampaian data tepat waktu b. Data yang disampaikan up to date
	Completeness (X <sub>2.3</sub> )	a. Data yang disajikan lengkap b. Data yang disajikan c. sesuai kebutuhan
	Format (X <sub>2.4</sub> )	a. Informasi yang disajikan mudah dibaca b. Terdapat manual book
Kualitas Pelayanan (Service Quality) (X <sub>3</sub> )	Tangibles (X <sub>3.1</sub> )	a. Perlengkapan fisik yang memadai b. Penampilan petugas
	Service reliability (X <sub>3.2</sub> )	a. Prosedur pergusnan jelas b. Petugas menguasai permasalahan c. Keseriusan dan cesbaran petugas
	Responsiveness (X <sub>3.3</sub> )	a. Kecepatan respon petugas b. Kesigapan petugas c. Pelayanan via telepon
	Assurance (X <sub>3.4</sub> )	a. Ispastiar waktu b. petugas menyelesaikan permasalahan tepat waktu c. kredibilitas petugas
	Empathy (X <sub>3.5</sub> )	a. mendengar setiap keluhan dengan baik b. sikap ramah dan sopan petugas c. pemahaman terhadap permasalahan pengguna
	Kepuasan mahasiswa (User Satisfaction) (Y)	Kepuasan terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh SIAKAD (Y <sub>1.1</sub> )
Kepuasan terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi aka demik. (Y <sub>1.2</sub> )		
Kepuasan terhadap pelayanan dari petugas/staf pengajaran (Y <sub>1.3</sub> )		

masing-masing pertanyaan dengan skor total. Valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* (r hitung) dengan nilai kritis/probabilitasnya. Dari rumus tersebut akan didapat nilai korelasi product moment, apabila nilai koefisien korelasi mempunyai taraf signifikansi < 0,05 ( $\alpha=5\%$ ) atau r hitung > r tabel (tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha=0,05$ ), maka item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen penelitian tersebut valid.

### Uji validitas kualitas sistem (X<sub>1</sub>)

Hubungan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r tabel	Sig.	Keterangan
X1.1 - X1	0.803	0.209	0.000	Valid
X1.2 - X1	0.794	0.209	0.000	Valid
X1.3 - X1	0.786	0.209	0.000	Valid
X1.4 - X1	0.716	0.209	0.000	Valid
X1.5 - X1	0.723	0.209	0.000	Valid
X1.6 - X1	0.804	0.209	0.000	Valid
X1.7 - X1	0.855	0.209	0.000	Valid
X1.8 - X1	0.838	0.209	0.000	Valid
X1.9 - X1	0.856	0.209	0.000	Valid
X1.10 - X1	0.780	0.209	0.000	Valid
X1.11 - X1	0.763	0.209	0.000	Valid
X1.12 - X1	0.767	0.209	0.000	Valid
X1.13 - X1	0.748	0.209	0.000	Valid
X1.14 - X1	0.798	0.209	0.000	Valid
X1.15 - X1	0.838	0.209	0.000	Valid
X1.16 - X1	0.833	0.209	0.000	Valid
X1.17 - X1	0.818	0.209	0.000	Valid
X1.17 - X1	0.738	0.209	0.000	Valid

### Uji validitas kualitas informasi (X<sub>2</sub>)

Hubungan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r tabel	Sig.	Keterangan
X2.1 - X2	0.679	0.209	0.000	Valid
X2.2 - X2	0.692	0.209	0.000	Valid
X2.3 - X2	0.735	0.209	0.000	Valid
X2.4 - X2	0.758	0.209	0.000	Valid
X2.5 - X2	0.630	0.209	0.000	Valid
X2.6 - X2	0.709	0.209	0.000	Valid
X2.7 - X2	0.760	0.209	0.000	Valid
X2.8 - X2	0.732	0.209	0.000	Valid
X2.9 - X2	0.601	0.209	0.000	Valid
X2.10 - X2	0.665	0.209	0.000	Valid
X2.11 - X2	0.629	0.209	0.000	Valid
X2.12 - X2	0.615	0.209	0.000	Valid

Data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pengukur hipotesis. Benar tidaknya data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpul data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu *valid* dan *reliable*. Untuk itu diperlukan uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antara data pada

Hubungan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r tabel	Sig.	Keterangan
X3.1 - X3	0.511	0.209	0.000	Valid
X3.2 - X3	0.591	0.209	0.000	Valid
X3.3 - X3	0.508	0.209	0.000	Valid
X3.4 - X3	0.513	0.209	0.000	Valid
X3.5 - X3	0.569	0.209	0.000	Valid
X3.6 - X3	0.606	0.209	0.000	Valid
X3.7 - X3	0.612	0.209	0.000	Valid
X3.8 - X3	0.521	0.209	0.000	Valid
X3.9 - X3	0.561	0.209	0.000	Valid
X3.10 - X3	0.587	0.209	0.000	Valid
X3.11 - X3	0.520	0.209	0.000	Valid
X3.12 - X3	0.650	0.209	0.000	Valid
X3.13 - X3	0.717	0.209	0.000	Valid
X3.14 - X3	0.655	0.209	0.000	Valid
X3.15 - X3	0.602	0.209	0.000	Valid
X3.16 - X3	0.608	0.209	0.000	Valid
X3.17 - X3	0.590	0.209	0.000	Valid
X3.18 - X3	0.620	0.209	0.000	Valid
X3.19 - X3	0.544	0.209	0.000	Valid
X3.20 - X3	0.575	0.209	0.000	Valid

#### Uji validitas kepuasan mahasiswa (Y)

Hubungan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r tabel	Sig.	Keterangan
Y1 - Y	0.742	0.209	0.000	Valid
Y2 - Y	0.781	0.209	0.000	Valid
Y3 - Y	0.729	0.209	0.000	Valid

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan *Alpha Cronbach*. Menurut Arikunto apabila  $\alpha \geq 0,6$  maka dinyatakan reliable.

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas sistem	0.965	Reliable
Kualitas informasi	0.896	Reliable
Kualitas pelayanan	0.898	Reliable
Kepuasan mahasiswa	0.611	Reliable

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif pada penelitian ini berdasarkan distribusi frekuensi masing-masing item pertanyaan yang diperoleh dari jawaban 89 responden melalui kuesioner.

Distribusi frekuensi variabel kualitas sistem (X1)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	X1.1	0	0	4	4.5	15	16.9	49	55.1	21	
X1.2	0	0	5	5.6	13	14.6	51	57.3	20	22.5	3.97
X1.3	0	0	4	4.5	17	19.1	49	55.1	19	21.3	3.93
X1.4	0	0	6	6.7	22	24.7	47	52.8	14	15.7	3.78
X1.5	0	0	5	5.6	22	24.7	43	48.3	19	21.3	3.85
X1.6	0	0	2	2.2	18	20.2	46	51.7	23	25.8	4.01
X1.7	0	0	3	3.4	18	20.2	39	43.8	29	32.6	4.06
X1.8	0	0	3	3.4	18	20.2	37	41.6	31	34.8	4.08
X1.9	0	0	2	2.2	20	22.5	33	37.1	34	38.2	4.11
X1.10	0	0	3	3.4	23	25.8	37	41.6	26	29.2	3.97
X1.11	0	0	3	3.4	21	23.6	42	47.2	23	25.8	3.96
X1.12	0	0	3	3.4	22	24.7	40	44.9	24	27	3.96
X1.13	0	0	4	4.5	19	21.3	47	52.8	19	21.3	3.91
X1.14	0	0	2	2.2	18	20.2	45	50.6	24	27	4.02
X1.15	0	0	1	1.1	21	23.6	44	49.4	23	25.8	4.00
X1.16	0	0	2	2.2	20	22.5	45	50.6	22	24.7	3.98
X1.17	0	0	1	1.1	22	24.7	45	50.6	21	23.6	3.97
X1.18	0	0	0	0	21	23.6	44	49.4	24	27	4.03
Mean X1											3.98

Distribusi frekuensi variabel kualitas informasi (X<sub>2</sub>)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	X2.1	0	0	2	2.2	30	33.7	44	49.4	13	
X2.2	0	0	2	2.2	30	33.7	46	51.7	11	12.4	3.74
X2.3	0	0	2	2.2	30	33.7	45	50.6	12	13.5	3.75
X2.4	0	0	11	12.4	28	31.5	43	48.3	7	7.9	3.52
X2.5	0	0	8	9	34	38.2	41	46.1	6	6.7	3.51
X2.6	0	0	10	11.2	29	32.6	44	49.4	6	6.7	3.52
X2.7	0	0	12	13.5	28	31.5	42	47.2	7	7.9	3.49
X2.8	0	0	1	1.1	32	36	46	51.7	10	11.2	3.73
X2.9	0	0	9	10.1	30	33.7	42	47.2	8	9	3.55
X2.10	0	0	2	2.2	30	33.7	47	52.8	10	11.2	3.73
X2.11	0	0	2	2.2	35	39.3	45	50.6	7	7.9	3.64
X2.12	0	0	2	2.2	35	39.3	47	52.8	5	5.6	3.62
Mean X2											3.63

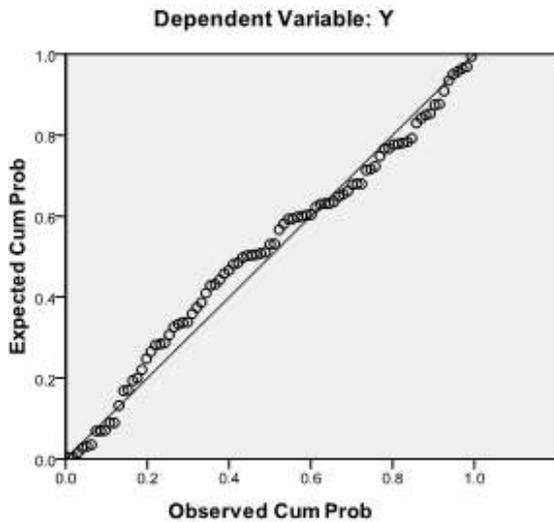
Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	X3.1	0	0	0	0	30	33.7	47	52.8	12	
X3.2	0	0	4	4.5	34	38.2	42	47.2	9	10.1	3.63
X3.3	0	0	0	0	23	25.8	55	61.8	11	12.4	3.87
X3.4	0	0	9	10.1	23	25.8	51	57.3	6	6.7	3.61
X3.5	0	0	4	4.5	24	27	51	57.3	10	11.2	3.75
X3.6	0	0	7	7.9	33	37.1	44	49.4	5	5.6	3.53
X3.7	0	0	7	7.9	30	33.7	48	53.9	4	4.5	3.55
X3.8	0	0	3	3.4	28	31.5	49	55.1	9	10.1	3.72
X3.9	0	0	2	2.2	36	40.4	47	52.8	4	4.5	3.60
X3.10	0	0	3	3.4	36	40.4	46	51.7	4	4.5	3.57
X3.11	0	0	5	5.6	32	36	48	53.9	4	4.5	3.57
X3.12	0	0	8	9	28	31.5	47	52.8	6	6.7	3.57
X3.13	0	0	6	6.7	34	38.2	43	48.3	6	6.7	3.53
X3.14	0	0	8	9	31	34.8	45	50.6	5	5.6	3.53
X3.15	0	0	10	11.2	34	38.2	42	47.2	3	3.4	3.43
X3.16	0	0	8	9	36	40.4	42	47.2	3	3.4	3.45
X3.17	0	0	9	10.1	31	34.8	43	48.3	6	6.7	3.52
X3.18	0	0	9	10.1	31	34.8	41	46.1	8	9	3.54
X3.19	0	0	6	6.7	36	40.4	38	42.7	9	10.1	3.56
X3.20	0	0	5	5.6	36	40.4	41	46.1	7	7.9	3.56
Mean X3											3.59

Distribusi frekuensi variabel kualitas sistem (Y)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	Y1	0	0	2	2.2	11	12.4	60	67.4	16	
Y2	0	0	5	5.6	17	19.1	54	60.7	13	14.6	3.84
Y3	0	0	1	1.1	19	21.3	58	65.2	11	12.4	3.89
Mean Y											3.91

Pengujian asumsi klasik menunjukkan normalitas data menggunakan normal P-P Plot sebagai berikut.



Hasil autokorelasi untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  menggunakan uji Durbin Watson.

Model	Durbin-Watson
1	1,708

Uji multikolinieritas untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Nilai *cutoff* umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $< 0.10$  atau sama dengan nilai *VIF*  $> 10$  (Ghozali, 2007:92). Hasil uji multikolinieritas sebagai berikut.

Variabel Bebas	VIF	Keterangan
$X_1$	1.736	Non-Multikolinieritas
$X_2$	1.562	Non-Multikolinieritas
$X_3$	1.245	Non-Multikolinieritas

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai *VIF* masing-masing variabel bebas lebih kecil dibandingkan 10, sehingga variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas (non-multikolinieritas).

Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dimana masing-masing pengganggu tidak konstan. Untuk menguji adanya heteroskedastisitas. Hasil pengujian

heteroskedastisitas dengan menggunakan koefisien korelasi *Rank Spearman*.

Variabel Bebas	$r_s$ hitung	$r_s$ tabel	Sig.	Keterangan
$X_1$	0.171	0.364	0.109	Homoskedastisitas
$X_2$	0.018	0.364	0.869	Homoskedastisitas
$X_3$	0.109	0.364	0.307	Homoskedastisitas

Berdasarkan hasil uji *Rank Spearman* dapat diketahui bahwa variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas), karena nilai  $r_s$  hitung yang dihasilkan lebih kecil dibandingkan  $r_s$  tabel atau nilai sig. lebih besar dibandingkan  $\alpha$  sebesar 0.05.

Analisis regresi linier dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) secara simultan maupun parsial. Perhitungan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS versi 17.0 for windows*.

Variabel	Koefisien Regresi	Standardized Coefficients Beta	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Konstanta	2.479					
$X_1$	0.063	0.468	4.761	1.99	0.000	Signifikan
$X_2$	0.054	0.219	2.346	1.99	0.021	Signifikan
$X_3$	0.034	0.189	2.268	1.99	0.026	Signifikan
$R$			=	0.726		
$R$ Square			=	0.528		
Adjusted $R$ Square			=	0.511		
F hitung			=	31.641		
F tabel			=	2.72		
Sig.			=	0.000		

Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien korelasi berganda ( $R$ ) yang dihasilkan sebesar 0.726. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara semua variabel bebas, yaitu variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) tergolong kuat.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.511 atau 51.1% menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) yang digunakan dalam persamaan regresi ini secara bersama-sama memberikan kontribusi atau dukungan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) sebesar 0.511 atau 51.1%. Sedangkan sisanya yaitu 48.9% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Pembahasan masing-masing variabel penentu yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

#### 1. Variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ )

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan pada taraf kepercayaan 95 % secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.063. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, semakin baik kualitas sistem maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas sistem buruk maka kepuasan mahasiswa akan menurun.

#### 2. Variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ )

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan pada taraf kepercayaan 95 % secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.054. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, semakin baik kualitas informasi maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas informasi buruk maka kepuasan mahasiswa akan menurun.

#### 3. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan pada taraf kepercayaan 95 % secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.034. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan mahasiswa akan menurun.

### 4.1 Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat diketahui melalui tabel hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan hasil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan melalui uji F maupun secara parsial melalui uji t. Hasil pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut:

#### 1. Hasil Pengujian Hipotesis I

Hipotesis I untuk menduga bahwa kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) diuji melalui uji F. Nilai F hitung yang dihasilkan sebesar 31.641 lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 2.72, atau sig. sebesar 0.000 lebih kecil dibandingkan  $\alpha$  sebesar 0.05 maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

#### 2. Hasil Pengujian Hipotesis II

Hipotesis II untuk menduga bahwa faktor-faktor kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) diuji melalui uji t. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 4.761 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1.99 atau sig. sebesar 0.000 lebih kecil dibandingkan  $\alpha$  sebesar 0.05 sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

#### 3. Hasil Pengujian Hipotesis III

Hipotesis III untuk menduga bahwa faktor-faktor kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) diuji melalui uji t. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 2.346 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1.99 atau sig. sebesar 0.021 lebih kecil dibandingkan  $\alpha$  sebesar 0.05 sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

#### 4. Hasil Pengujian Hipotesis IV

Hipotesis IV untuk menduga bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) diuji melalui uji t. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 2.268 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1.99 atau sig. sebesar 0.026 lebih kecil dibandingkan  $\alpha$  sebesar 0.05 sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

## 4.2 Hasil dan Diskusi

Jumlah responden dalam penelitian sebanyak 89 orang responden, terdapat sebanyak 48 orang responden (53,9%) berasal dari Jurusan Administrasi Bisnis dan 41 orang responden (46,1%) berasal dari Jurusan Administrasi Publik. Dengan demikian kelompok responden dengan Jurusan Administrasi Bisnis merupakan kelompok terbanyak, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 89 orang responden yang menjadi sampel penelitian sebagian besar berasal dari Jurusan Administrasi Bisnis.

Dari 89 orang responden, terdapat sebanyak 37 orang responden (41,57%) berjenis kelamin laki-laki dan 52 orang responden (58,43%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian kelompok responden dengan berjenis kelamin perempuan merupakan kelompok terbanyak, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 89 orang responden yang menjadi sampel penelitian sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dapat diinterpretasikan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) telah terbukti. Dengan didapatkan hasil  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel yaitu sebesar  $31.641 > 2.72$  dengan probabilitas sebesar  $0.000$  yang nilainya lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Dapat diartikan bahwa jika ke 3 variabel tersebut dapat diterapkan dengan baik, maka secara simultan akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis regresi parsial dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) masing-masing terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) telah terbukti. Hal ini dapat dilihat dari  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $2.252 > 1.99$  dengan probabilitas sebesar  $0.000$  yang nilainya lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Dapat diartikan masing-masing variabel ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Melalui uji  $f$  dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Nilai  $f$  hitung yang dihasilkan lebih besar dibandingkan  $f$  tabel yaitu  $3.641 > 2.72$  dengan probabilitas sebesar  $0.000$  yang nilainya lebih kecil dari  $0.05$

Pengaruh variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) memiliki  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $4.761 > 1.99$  dan probabilitas  $0.000 < \alpha 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa pengujian signifikansi atau  $H_0$  ditolak, yang berarti variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ), apabila variabel bebas lainnya konstan.

Pengaruh variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) memiliki  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $2.346 > 1.99$  dan probabilitas  $0,021 < \alpha 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa pengujian signifikansi atau  $H_0$  ditolak, yang berarti variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ), apabila variabel bebas lainnya konstan.

Pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) memiliki  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $2,268 > 1,99$  dan probabilitas  $0,026 < \alpha 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa pengujian signifikansi atau  $H_0$  ditolak, yang berarti variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ), apabila variabel bebas lainnya konstan.

### SARAN

Bagi pihak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya harus dapat meningkatkan kinerja SIAKAD yang sudah beroperasi dengan baik agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Karena dalam penelitian ini didapatkan rata-rata mean yaitu variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) 3.98,

variabel kualitas informasi (X2) 3.63, variabel kualitas pelayanan (X3) 3.59, kepuasan mahasiswa 3.91, seharusnya bisa mendapatkan interval kelas yang sangat baik yaitu diantara 4,20 - 5,00

Bagi pihak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya agar memberikan jadwal KRS menurut angkatan, agar tidak terjadi kekurangan kelas karena melebihi kapasitas akibat mahasiswa angkatan lain yang mengulang suatu mata kuliah tertentu. Serta penambahan durasi hari pengisian KRS sehingga semua mahasiswa dapat mendapatkan kelas sesuai yang diharapkan.

Bagi pihak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya agar memberikan informasi yang *up to date* dalam SIAKAD, seperti jadwal mata kuliah yang berubah jamnya harus segera diperbarui dan ditampilkan dalam SIAKAD

Pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa agar lebih ditingkatkan lagi, agar apa bila mahasiswa mengalami kendala dapat terbantu dengan maksimal. Menurut hasil penelitian ini dari ketiga variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tingkat kualitas pelayanan memiliki rata-rata yang paling rendah.

Bagi penelitian selanjutnya agar menggunakan atau menambahkan variabel lain seperti *intention to use* dan *net benefits*. Dengan penambahan variabel lainnya dapat menghasilkan penelitian-penelitian yang akan memberikan informasi ilmiah yang lebih lengkap, mendalam dan teruji yang pada akhirnya akan dapat memberikan sumbangan didalam memajukan bidang akademik atau dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

## 6.DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu pendekatan Prraktik)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bungin, H. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Ferdinand, A. 2000. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kadir dan Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Andi.
- Kertahadi, 2002. *Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kinerja Manajemen*. Jurnal Administrasi Bisnis (Administrator), Vol I. No.1.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prentice Hall Inc.
- Kroenke, D. 2003. *Management information system*. ed 2. USA: Mc Graw Hill.
- Kumorotomo, W. & Margono, S. A. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Public*. Yogyakarta: Gajah Mada press.
- Laudon, Kenneth C. Dan Jane P. Laudon. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Nazir, Mohammad. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- O'Brien, James, A. 2005. *Introduction to Information System Essentials For The e-Business Enterprise. Elevent Edition*. New York: Mcgraw Hill Companies. Inc.
- Oetomo, B. S. D. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Parker, C. S. 1989. *Managing Information Technology In The E-Business Enterprise*. ed 5. USA: Mc Graw Hill.
- Rangkuti, F. (2007). *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, B. 2004. *Riset Pemasaran : Filsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta : LP3ES.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-15. Bandung : CV Alfabeta
- Sunuyoto, D. 2007. *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*. Yogyakarta : Amara Books.
- Tjiptono. Fandi. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Umar, H. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Chang, J. C. & King, William R. 1999. The Development Of Measures To Assess The Performance Of The Information Systems Function: A Multipleconstituency Approach. *Communication of The ACM*. 30(2): 640-646
- Cheung, Christy M. K. & Lee, Mathew K. O. 2003. *Consumer Satisfaction With Internet Shopping: A Research Framework and Propositions for Future Research*. *Communication of the ACM*. 12(3):327-334.
- DeLone W. H. and 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.
- Hertiana, N. 2006. Variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan sistem informasi berbasis computer.
- Hughes, Gareth. 1999. *Academic Information Management System*. Multimedia research group. 1 (1): 1-4
- Ives, B., Olson, M. H. & Baroudi, J. J. 1983. The measurement of user information satisfaction. *Communication of The ACM*. 26 (10):785-793
- Li, E. Y., 1997. *Perceived Importance of Information System Success Factors: A Meta Analysis of Group Differences*. *Information and management*. 32(1): 1-14.
- Memon, Q. A. & Khoja S. A. 2009. Academic Program Administration via Semantic Web – A Case Study. *International Journal of Human and Social sciences*. 4:12.
- Nadesh, R. K. Narayanan K. L. & Mohankumar B. 2012. AIMS: Academic Information and Management System, an automated tool using ICT for two tier academic institutions. *International Journal of Advanced Research in Computer Science*, 3 (2): 1-5
- Nisa, S. 2008. Analisis kualitas sistem informasi akademik next generation berdasarkan persepsi mahasiswa.
- Petter, S., DeLone W. H. and McLean E. R. 2008. Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17 236–263.
- Senn, J. A. 2000. *Information system in management*. ed 4. California: Wadsworth Pub Co.
- Turban, E. Mc Lean, E. & Wetherbe, J. 1996. *Information Technology For Management: Improving Quality and Productivity*. Canada: John Wiley and Sons, inc.
- Xiao, Li and Dasgupta. 2002. Measurement of user satisfaction with web- based information systems : An empirical study, *Journal of User Satisfaction*.

#### Internet

- Mambo. 2007. Sistem informasi akademik. [http://www.stei.ac.id/index.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=43](http://www.stei.ac.id/index.php?option=com_content&do_pdf=1&id=43). Diakses tanggal 5 april 2012.
- Syahdi, I. 2006. *Sistem Informasi akademik berbasis Web pada Akademi Kebidanan Helvetia Medan*. <http://digilib.unikom.ac.id/go.php?id=jbtunikompp-gdl-s1-2006-Syahdi01652&node=2094&start=101>. Diakses tanggal 8 april 2012.