

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (*The Effect of Information Quality, System Quality and Service Quality on Student Satisfaction*)

Syakra

svakra.azis@gmail.com

Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Halu Oleo

Alida Palilati

alidapalilati@gmail.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Hayat Yusuf

hayatvusufabadi77@gmail.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Info Jurnal	Abstract
<p><i>Sejarah Artikel:</i></p> <p>Diterima 10-05-2020</p> <p>Disetujui 27-05-2020</p> <p>Dipublikasikan 08-06-2020</p> <hr/> <p>Keywords: <i>Information quality, system quality, service quality, student satisfaction</i></p> <hr/> <p>Klasifikasi JEL: A23, M10</p>	<p><i>This study aims to determine and analyze the effect of information quality, system quality and service quality on student satisfaction at the Faculty of Economics and Islamic Business, Muhammadiyah University, Kendari. The population in this study were FEBI UMK students totaling 510 people consisting of 2016 batch totaling 237 people and 2017 batch totaling 273 students. With 120 respondents. Hypothesis testing is done using SEM (Structural Equation Modeling) or Structural Equation Model with AMOS 4 program. The results showed that: Information quality has a significant effect on student satisfaction. The quality of the system has a negative and significant effect on student satisfaction. And Service Quality has a positive and significant effect on student satisfaction.</i></p>

I. PENDAHULUAN

Saat ini pengelolaan manajemen perguruan tinggi tidak dapat dipisahkan dari pemanfaatan teknologi informasi. Mulai dari penanganan masalah administrasi penerimaan mahasiswa baru, pengelolaan data akademik mahasiswa, pelaksanaan kegiatan perkuliahan, manajemen sumber daya, serta proses pengambilan kebijakan eksekutif, dapat diselesaikan secara efektif dan optimal dengan pemanfaatan sistem informasi.

Universitas Muhammadiyah Kendari (UMK) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kendari. Pada tahun 2012 UMK telah menerapkan Sistem Informasi Akademik untuk memudahkan mahasiswa memperoleh informasi. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan tempat penelitian di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Muhammadiyah Kendari (FEBI). Merupakan salah satu Fakultas yang ada di UMK. Fakultas ini baru memiliki satu jurusan yaitu Manajemen.

Dalam proses penyelenggaraan kegiatan akademik, dituntut adanya suatu kecepatan dan keakuratan dalam pengolahan data mahasiswa. Pengolahan data tersebut antara lain mulai dari Registrasi Pembayaran, Kartu Rencana Studi (KRS), penginputan absensi, nilai ujian dan akan menghasilkan Kartu Hasil Studi (KHS).

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan, peneliti mendapatkan beberapa masalah yang dimiliki oleh Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) UMK. Pada kualitas informasi, informasi yang diberikan kurang update, dimana informasi yang terupdate ini, sangat penting untuk memberikan informasi untuk kelancaran proses perkuliahan seperti jadwal yang lambat diperbaharui oleh Admin SIMAK, dalam jadwal kuliah di SIMAK, masih banyak kolom dosen yang kosong tidak diketahui nama dosen yang akan mengampuh mata suatu kuliah serta kalender akademik yang jarang diperbaharui oleh Admin SIMAK.

Sementara itu, pada kualitas sistem, peneliti melihat bahwa, sistem yang ada sering mengalami gagal akses, terbukti mahasiswa saat melakukan penawaran banyak yang mengeluh kenapa tidak bisa menawar online, pada menu password kalau mahasiswa lupa akan passwordnya maka harus melalui Admin SIMAK untuk bisa di *Recovery* atau diperbaiki secara sendiri dan juga mahasiswa tidak diberikan tutorial atau panduan dalam hal mengakses SIMAK secara benar.

Pada kualitas pelayanan, mahasiswa sering mengeluh karena staf sering tidak ada saat jam kerja, staf tidak bisa dihubungi saat mahasiswa ingin menanyakan informasi seputar perkuliahan. Padahal kesuksesan suatu sistem informasi itu tergantung dari kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi DeLone (2003:24).

II. TINJAUAN LITERATUR

Sistem Informasi Akademik

Davis dan Olson dalam Ndori (2015) sistem informasi adalah suatu sistem mesin dan orang yang terintegrasi untuk menghasilkan informasi untuk mendukung fungsi-fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem tersebut memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur-prosedur, model analisis, perencanaan, teknik pengambilan keputusan dan basis data. Suatu perangkat yang disebut sistem informasi haruslah menggunakan komputer. Suatu sistem informasi yang tidak ataupun belum menggunakan komputer belumlah dapat disebut sistem informasi dalam pengertian masa kini, karena komputer merupakan salah satu alat terpenting pembentuk sistem informasi.

Menurut McCarthy dalam Ndori (2015), sistem informasi akademik adalah cara pengumpulan dan penganalisaan data secara terorganisasi dan berkelanjutan guna menyediakan informasi yang diperlukan para manajer dalam instansi pendidikan untuk mengambil keputusan. Informasi pengendalian, perencanaan dan riset. Tujuan dasar dari sistem akademik adalah untuk mengumpulkan, menyaring,

menganalisa, mendistribusikan informasi-informasi penting yang tepat dan akurat, bagi pengambil keputusan akademik dalam mengembangkan rencana, implementasi dan pengendaliannya.

Segars dan Grover dalam Ndori (2015) mengemukakan dimensi-dimensi yang dianggap dapat mengidentifikasi keberhasilan suatu sistem informasi. Pertama, alignment, yaitu hubungan erat antara strategi sistem informasi dengan strategibisnis. Kedua, analysis, yaitu secara umum bagaimana suatu analisa yang efektif dapat memberikan pemahaman yang jelas tentang bagaimana informasi digunakan dalam organisasi dan membuka bagian-bagian pengembangan yang dianggap penting. Berikutnya ketiga, cooperation, dimana diperlukannya suatu tingkatan kesesuaian dalam kesepakatan antara prioritas pengembangan, skedul implementasi, dan tanggungjawab manajerial. Terakhir, capabilities, bahwa suatu system yang efektif harus berkembang seiring waktu dalam kemampuan.

Kualitas Informasi

Pengertian informasi menurut Davis dalam Fatta (2007) adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Sedangkan menurut McLeod dalam Fatta (2007) mengatakan bahwa informasi adalah data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti. Menurut pengertian diatas dapat diartikan bahwa informasi merupakan data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi.

Menurut Sutabri (2004:30) kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu:

1. Relevan (Relevance)
Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang, satu dengan lainnya adalah berbeda. Dapat disimpulkan bahwa dari ciri-ciri informasi tersebut merupakan salah satu cara menghasilkan informasi yang berkualitas merujuk pada output sistem informasi yang dapat meningkatkan kinerja terutama dalam pengambilan keputusan dalam organisasi atau instansi.
2. Akurat (Accurate)
Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi mungkin banyak mengalami gangguan (noise) yang mengubah atau merusak informasi tersebut.
3. Tepat Waktu (Timeliness)
Informasi yang sampai pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi merupakan landasan pengambilan keputusan. Dewasa ini, informasi mahal karena harus cepat dikirim dan didapat sehingga memerlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkannya.

Kualitas Sistem

Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator menurut DeLone dan McLean (2003), sebagai berikut:

1. *Response Time* (Kecepatan Akses)
Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.
2. *Flexibility* (fleksibilitas)
Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.
3. *Security* (keamanan)
Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 182), ada lima komponen atau karakteristik

yang digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. *Responsivness* (daya tanggap)

Suatu respon atau kesigapan pemberi jasa dalam membantu publik dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dengan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, sehingga tidak sampai membiarkan publik menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas sehingga menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas Pelayanan .

b. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan pemberi jasa atas pengetahuan terhadap produk pelayanan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan publik terhadap organisasi. Adapun hal itu terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

c. *Tangibles* (kemampuan fisik)

Suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik dan suatu kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) dan penampilan pegawai yang profesional.

d. *Emphaty* (perhatian)

Kemampuan organisasi dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para publik dengan berupaya memahami keinginan publik. Di mana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

e. *Reliability* (kehandalan)

Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya serta kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan dengan adanya ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa adanya kesalahan, sikap yang penuh simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*Performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

Kepuasan

Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak diuji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda. Berikut adalah penjelasan dari tiap indikator ukuran End User Computing Satisfaction (EUCS):

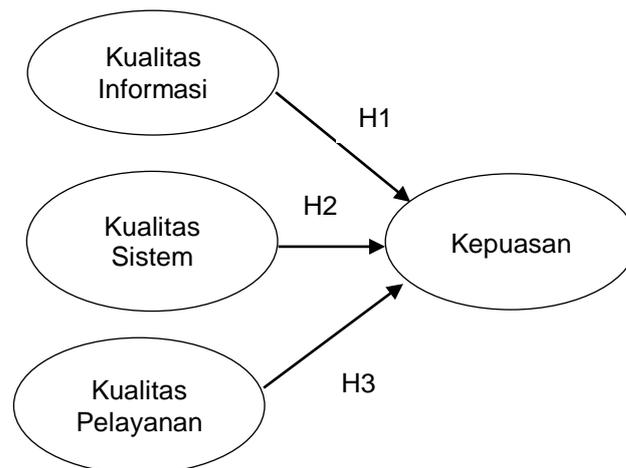
1. Kelengkapan Isi (*Content*)
2. Akurat (*Accuracy*)
3. Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Hubungan antara variable kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas informasi, terhadap kepuasan mahasiswa

Peningkatan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan di FEBI UMK dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hubungan tersebut dapat nyatakan dalam suatu kerangka konseptual berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian
Sumber: Kajian Empiris dan Teoritis

Berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris diketahui bahwa meningkatnya kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian Suharno Pawirosumarto (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1. Pengaruh Positif dan Signifikan Antara Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris diketahui bahwa Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan. Oleh karena itu maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H2. Pengaruh Positif dan Signifikan Antara Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris diketahui bahwa Menurut Tjiptono (2008,247) kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Oleh karena itu maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H3. Pengaruh Positif dan Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

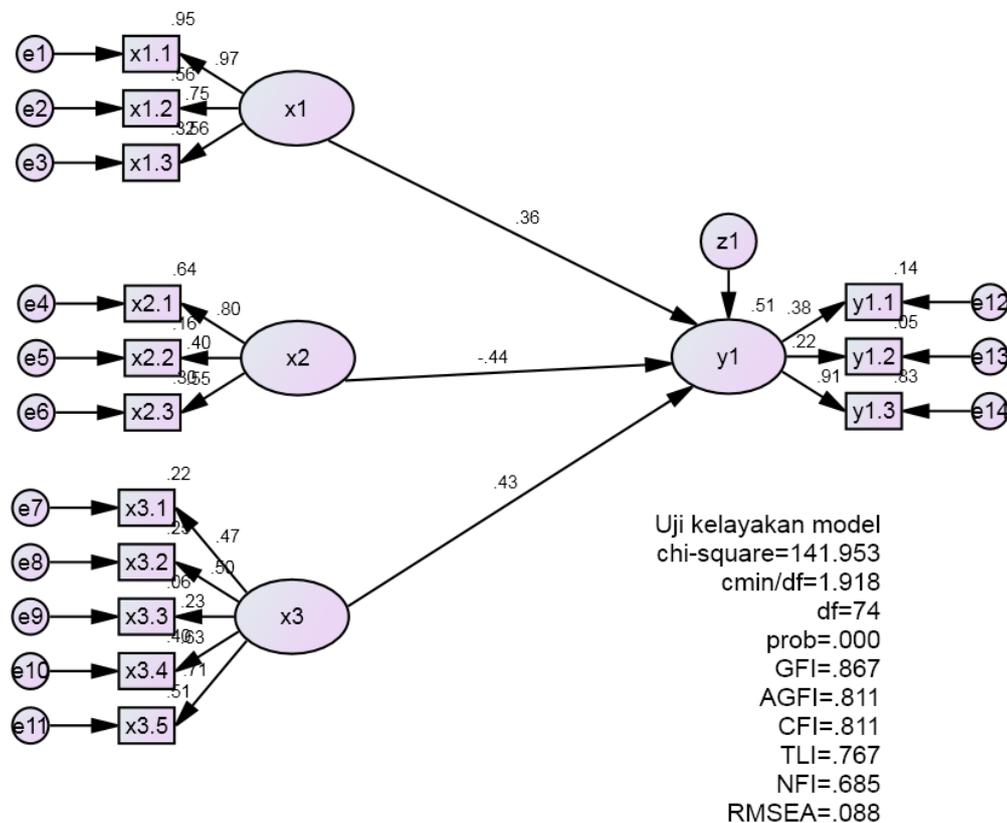
III. METODE PENELITIAN

Berdasarkan sifat Pemasalahan dari tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini bersifat explanatory, yang umumnya bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI UMK sejumlah 510 orang yang terdiri dari angkatan 2016 yang berjumlah 237 orang dan angkatan 2017 yang berjumlah 273 mahasiswa. Dengan responden sebanyak 120 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan model SEM (Structural Equation Modeling) atau Model Persamaan Struktural dengan program AMOS 4.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil jawaban responden maka hasil perhitungan full model awal adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Full Model Hasil Penelitian
 Sumber: Data primer, diolah 2020

Variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas informasi (X₁), kualitas sistem (X₂) dan kualitas pelayanan (X₃), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepusan mahasiswa (Y). Selanjutnya pengolahan data dilakukan dengan menggunakan menggunakan model SEM (Structural Equation Modeling) atau Model Persamaan Struktural dengan program AMOS 4, kemudian dianalisis sesuai dengan parameter yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya output pengolahan data serta analisis statistiknya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit Indices Overall Model*

Ukuran GOF	Tingkat kecocokan yang bisa diterima	Hasil Model	Kriteria Uji
<i>Statistic Chi-square</i> (χ^2)	Nilai $p \geq 0.05$	141.953	<i>Good Fit</i>
<i>Goodness of fit Index (GFI)</i>	$0.80 \leq GFI \leq 0.90$	0,867	<i>Marginal Fit</i>
<i>Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)</i>	$0.80 \leq AGFI \leq 0.90$	0,811	<i>Marginal Fit</i>

Sumber: Data primer diolah, 2020, (Lampiran 5)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa model layak digunakan. Dari tabel dapat dilihat bahwa nilai dari kriteria *goodness of fit* yang memenuhi syarat. Berdasarkan petunjuk *modification indices* kemudian dilakukan modifikasi untuk memperbaiki model sehingga valid untuk pembuktian hipotesis.

Dari evaluasi model yang diajukan menunjukkan bahwa evaluasi terhadap model terhadap konstruk secara keseluruhan ternyata dari berbagai kriteria sudah tidak terdapat pelanggaran kritis kecuali nilai GFI dan AGFI yang masih dibawah nilai kritis, akan tetapi nilainya sudah mendekati nilai kritis. Nilai GFI 0,867 dan AGFI 0,811, sehingga dapat dikemukakan bahwa model relatif dapat diterima atau sesuai dengan data, sehingga dapat dilakukan uji kesesuaian model selanjutnya.

Nilai berkisar antara 0 sampai 1. Nilai semakin mendekati 1 semakin baik. $GFI \geq 0.9$ adalah *good fit*, sedangkan $0.08 \leq GFI < 0.90$ termasuk *maginal fit*. Begitu pula Nilai AGFI jika nilai berkisar antara 0 sampai 1. Nilai semakin mendekati 1 semakin baik. Sehingga jika nilai $AGFI \geq 0.9$ adalah *good fit*, sedangkan jika nilai $AGFI 0.08 \leq AGFI < 0.90$ termasuk *maginal fit*. (Wijayanto, 2008)

Analisis pengaruh langsung (*direct effect*) antar konstruk dari model dapat dibandingkan untuk mengevaluasi pengaruh setiap konstruk terhadap pengaruh langsung yang tidak lain adalah koefisien dari semua garis koefisien dengan anak panah satu ujung, (Augusty, 2005), yang hasil uji disajikan sebagai berikut :

Tabel Hasil Hipotesis Penelitian Direct Path

Eksogen	Endogen	Koefisien beta	probability	keterangan
Kualitas informasi	Kepuasan	0,364	0,025	signifikan
Kualitas sistem	Kepuasan	-0,438	0,028	signifikan
Kualitas Pelayanan	kepuasan	0,432	0,032	signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran 5)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui terdapat jalur yang berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian hipotesis yang terdukung data empiris dan diterima adalah:

Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UMK. Pengaruh positif ini berdampak pada kepuasan, dengan demikian semakin tinggi kualitas informasi maka akan besar kepuasana mahasiswa FEBI UMK. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saras Devi (2017), Ahmad Rudini (2015) yang mengatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan.

Kualitas sistem berpola negatife tapi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh negatif ini menunjukan sistem tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasn mahasiswa. Hal ini sesuai dengan temuan dari *Saras Devin* (2017), Kamal M.H. Alhendawi And Ahmad Suhaimi Baharudin (2014) dan Ahmad Rudini (2015). Yang menyatakan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh yang negatif namun signifikan terhadap variabel kepuasan.

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh positif ini berdampak pada kepuasan. Dengan demikian semakin tinggi nilai pelayanan maka akan semakin baik pula kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Ida Sukmawati dan James D.D. Massie (2015), Suharno Pawirosumarto, Purwanto S. Katidjan dan Angga Dwi Mulyanto (2015), Ritchi (2017), Philip A.E. And Serumaga-Zake (2017), Chiu & Chang (2007), Sylvie Michel And François Cocula (2017), Sanjay S Sirsat & Manisha S Sirsat (2016) serta Ansar Daghour, Khalifa Mansouri Dan Mohammed Qbadou (2018). Yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan.

V. KETERBATASAN DAN PENELITIAN SELANJUTNYA

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan. Keterbatasan dari penelitian ini dan saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup responden dalam penelitian ini tidak mewakili semua fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Kendari padahal pengguna SIMAK itu disemua Fakultas yang ada.
2. Spesifikasi model yang dikembangkan dalam penelitian ini masih tergolong sederhana dan bersifat umum sehingga belum diperoleh hasil yang benar-benar kompleks.
3. Penelitian ini dilakukan dalam satu titik waktu sehingga diperlukan kajian penelitian lanjutan dan menguji kembali apakah hubungan antara variabel yang dianalisis dalam penelitian ini berubah.

VI. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya tingginya kualitas informasi diikuti dengan peningkatan kepuasan mahasiswa. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang dicerminkan melalui relevan, akurat dan tepat waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Kualitas Sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya tingginya kualitas sistem tidak diikuti dengan peningkatan kepuasan mahasiswa. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang dicerminkan melalui kecepatan akses, fleksibilitas dan keamanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan mahasiswa semakin tinggi. Faktor yang paling dominan adalah *Daya Tanggap (Responsiveness)*, *Assurance* (jaminan), *Empati (empathy)*, *Keandalan (Reliability)*.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 1237
- Augusty Ferdinand, Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005
- Agus Widodo, Honorata Ratnawati Dwi Putranti, dan Nurhayati (2016) Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi RTS (*Rail Ticketing System*) dengan kepercayaan Sebagai variabel mediasi (Studi Pada Penumpang "KAI" Ekonomi Operasi 4 Semarang).
- Ahmar, Nurmala dan Paramon, Yuda. 2005. *Faktor-faktor yang Berpengaruh Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web*. Jurnal Ventura Vol.8. No.1. April 2005
- Ahmad Rudini (2015) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Sia Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015).
- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia.
- Davis, G. B., & Olson, M. H. (1984). *Management Information Systems: Conceptual Foundation, Structure, and Development* (2nded). Singapore: Mc.Graw Hill
- Davis, Gordon B, *Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen, Bagian I Pengantar*. Seri Manajemen No. 90-A. Cetakan Kedua Belas, Jakarta: PT.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. *Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, pp. 60-95. Pustaka Binawan Pressindo, 2002
- Dini Rosdini dan Hamzah Ritchi (2017). Meneliti Sistem Informasi Akuntansi dalam Lingkungan Bersama: Ukuran Keberhasilan Adopsi Sistem - Kasus Indonesia
- Fatta, Hanif Al. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta. Fitrianasari, Dewi dan Kwary, Deny Arnos *Akuntansi Manajemen*. Terjemahan. Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Freddy *Rangkuti*. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent, 2001, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent, 2001, *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gowinda, Kirana, Gita. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap*
- Gujarati, Damodar. 1995. *Ekonometrika Dasar*. Alih Bahasa Sumarno Zain. Erlangga : Jakarta.
- Ida Bagus Gede Mawang Mangun Buana dan Ni Gusti Putu Wirawati (2018) Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
- Ida Sukmawati dan James D.D. Massie (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado
- Istianingsih dan Wiwik Utami. 2009. "*Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu*". Jurnal SNA. Vol SNA XII.
- Jogiyanto, H.M., 2003, *Sistem Teknologi Informasi*, ANDI, Yogyakarta Indonesia
-2007, *Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer : konsep dasar dan komponen*, buku 1, Yogyakarta:BPFE
- Koniyo, Andri, 2007, *Tuntunan Praktis membangun system informasi Akuntansi Dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server*, Yogyakarta : ANDI
- Kusrini, M.kom dan Andri Koniyo, 2007, *Tuntunan Praktis membangun sistem informasi Akuntansi Dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server*, Yogyakarta : ANDI
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane P. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Terjemahan Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P. Edisi 10. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Marlina T dan Herman Sjahrudin (2016), *Kepuasan Konsumen : Implementasi Kualitas Layanan dan Harga Jual Mobil*.
- Meleod, Raymond, "Sistem Informasi Manajemen", Jakarta : PT. Prenhallindo, 2001
- Ndori, A. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. *J. Sain dan Tek. Maritim*, Vol. XIII No.2.

- Penggunaan E-filing (Kajian Empiris di Wilayah Semarang)*. Skripsi.Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rachmawati, Indah Fauziah. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))*. Skripsi. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Romney, B, Marshall, dan Steinbart, Paul J. 2005. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Sembilan, Buku Satu, diterjemahkan: Deny Arnos Kwary dan Dewi
- Ruhamah (2018). *Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem KRS On-Line Universitas Amikom Yogyakarta dengan Kualitas Informasi dan Kegunaan Sebagai Mediating Variabel*. Jurnal Ilmiah bidang Teknologi.
- Segars, A. H., and Grover, V. "Strategic Information Systems Planning Success: An Investigation of the Construct and its Measurement," *MIS Quarterly* (22:2), June 1998, pp. 139-163.
- Suharno Pawirosumarto (2016) *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning*
- Suharno Pawirosumarto, Purwanto S. Katidjan dan Angga Dwi Mulyanto (2015) *Pengaruh Computer Self-Efficacy Terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dan Dampak Individu*.
- Sutabri, Tata. S.Kom,MM. (2004). *Analisa Sistem Informasi*. Edisi Pertama.Yogyakarta.
- Supriatna, Tjahya.2003. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta.Nimas Multima.
- Supriatna, Tjahya, 2003, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.
- Supranto. (1997). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto. 1997. "Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan". Jakarta: Rineka ipta
- Sutabri, Tata. S.Kom,MM. (2004). *Analisa Sistem Informasi*. Edisi Pertama.Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta
- Weber, Ron. 1999, *Information Systems Control and Audit*, 2nd edition, Prentice Hall Inc, New Jersey.