

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (*The Effect of Academic Information System and The Quality of Administrative Services on Student Satisfaction*)

Wa Ode Trinor Hayati

trinorH@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

Endro Sukotjo

endro.sukoco@gmail.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Info Jurnal	Abstract
<p><i>Sejarah Artikel:</i></p> <p>Diterima 11-02-2018</p> <p>Disetujui 14-03-2018</p> <p>Dipublikasikan 15-04-2018</p> <hr/> <p>Keywords: <i>Academic Information System, Quality of Administrative Services, Student Satisfaction</i></p> <hr/> <p>Klasifikasi JEL: O32, Q55</p>	<p><i>This study aims to determine and analyze the effect of academic information systems and the quality of administrative services on student satisfaction in the Halu Oleo University Faculty of Mathematics and Natural Sciences.</i></p> <p><i>The population in this study were all students from 2014 to 2016, with a sample of 93 respondents. Hypothesis testing is done by using multiple regression analysis.</i></p> <p><i>The results showed that academic information systems and administrative service quality simultaneously and partially had a significant effect on student satisfaction.</i></p>

I. PENDAHULUAN

Penggunaan sistem atau teknologi informasi dapat dijadikan sebagai salah satu komponen peningkatan mutu perguruan tinggi. Hal ini terkait pada peningkatan kualitas akademik dan sebuah strategi unggul untuk mencapai keunggulan kompetitif sehingga perguruan tinggi dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain dalam kancah pendidikan era global (Tanuwijaya dan Sarno (2010)). Implementasi sistem informasi dalam perguruan tinggi digunakan untuk mengolah data akademik yang sering dikenal dengan sebutan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) (Suwanto, 2007). Kegagalan Implementasi sistem informasi dan fenomena tambal sulam aplikasi sistem informasi ternyata juga dapat terjadi dalam SIKAD, hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya perguruan tinggi yang telah melakukan pengembangan dan implementasi SIKAD lebih dari satu dekade lamanya, namun hasilnya belum memuaskan hingga saat ini (Suwanto dkk, 2007).

Universitas Halu Oleo adalah salah satu Universitas di Indonesia yang sudah menggunakan SIKAD. Kapasitas portal Universitas Halu Oleo yang digunakan mencapai 450 Mbps. Pemanfaatan jaringan internet ini salah satunya dimanfaatkan untuk penggunaan SIKAD yang sebagai sarana penunjang/ pendorong bagi Universitas Halu Oleo (UHO) dalam mencapai tujuan organisasi. SIKAD pada prinsipnya bertujuan untuk untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik kampus secara online serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta cepat.

Pemanfaatan teknologi dapat dilakukan secara efektif jika anggota organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja. Kinerja berhubungan dengan pencapaian tugas-tugas yang dilaksanakan individu di dalam organisasi. Sehingga, semakin tinggi kinerja individu semakin meningkat pula efektifitas, produktifitas dan kualitas pelayanan individu tersebut.

Abugabah dan sanzogni (2010) juga menemukan kekurangan fungsi sistem yang diterapkan terbukti menjadi salah satu faktor penyebab gagalnya implementasi sistem informasi pendidikan tinggi di australia. Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan yang penting untuk melakukan evaluasi secara obyektif tentang keberhasilan atau kegagalan sistem yang berguna dalam mendukung pembuatan keputusan yang tepat. Penelitian yang telah dilakukan dalam meneliti faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem informasi. Penelitian tersebut mencoba mempelajari perilaku individual dalam organisasi ketika menggunakan sistem informasi.

Keberhasilan FMIPA UHO sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Sebuah perusahaan/organisasi yang bersedia memberikan kualitas pelayanan yang baik pastinya akan memperoleh tanggapan-tanggapan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa (Universitas) melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna jasa (mahasiswa). Hal ini disebabkan pengguna jasa yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan. Dalam membangun kepuasan mahasiswa, institusi harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Semakin baik kualitas pelayanan maupun kualitas sistem yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang diterima. Karena tingginya tingkat kepuasan mahasiswa maka citra universitas dapat meningkat.

II. TINJAUAN LITERATUR

Sistem Informasi Akademik

Menurut Irsyad dan Irvan (2007) dalam Rudini (2015) Sistem Informasi Akademik adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengolah data akademik sehingga menjadi informasi yang bermanfaat bagi stakeholder (mahasiswa, dosen, pegawai) dalam suatu lembaga pendidikan. Menurut Sugiarto (2007) dalam Rudini (2015) Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis pendidikan ke dalam sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini.

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) dan jadwal kuliah yang sedang diikuti. Menurut Jimmy (2008:9), sistem adalah hubungan satu unit dengan unit-unit lainnya yang saling berhubungan satu sama lainnya dan yang tidak dapat dipisahkan serta menuju suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila satu unit macet/terganggu, unit lainnya pun akan terganggu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut.

Menurut Sutabri (2012:10), suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu. Sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk satu tujuan. 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.

Menurut Dona Kristiawan (2016) 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 system* (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan).

Kualitas Sistem

Kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Istianingsih dan Utami (2009:6) adalah: "Kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*). "Maka, dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik kualitas yang dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien. Indikator dari kualitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) dalam Rachmawati (2012) dalam Rudini (2015), antara lain:

1. Fleksibilitas (*Flexibility*)
2. Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*)
3. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto (2007:15) dalam Rudini (2015) mengemukakan bahwa "Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi". Ong et al. (2009:399) berpendapat bahwa "Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi". Negash et al.(2003:758) menjelaskan "Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem". Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Jogiyanto (2005:10) menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri tiga hal, yaitu:

1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
2. Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
3. Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

Kualitas Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2006: 26-27) dalam Randi (2014) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Rudini (2015) telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dalam Sarjono, 2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

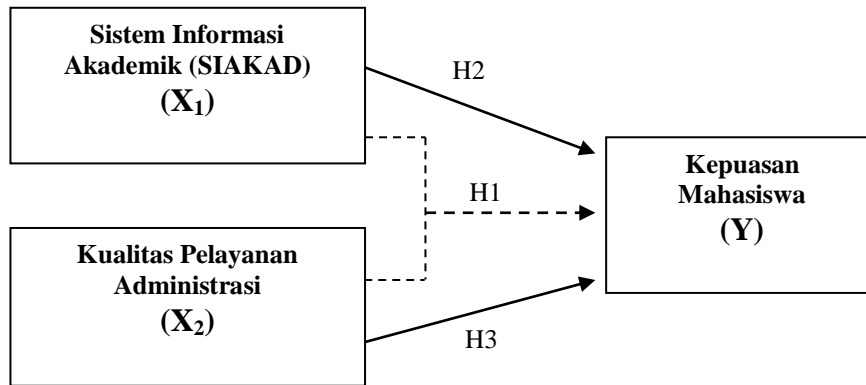
Kepuasan Mahasiswa akan tercapai apabila harapan sesuai dengan harapan yang diterima. Fornell et al. (1996) menyatakan bahwa kepuasan Mahasiswa tinggi apabila nilai yang dirasakan melebihi harapan Mahasiswa. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan Mahasiswa adalah kinerja dari instansi penyelenggara pendidikan yang biasanya diartikan dengan kualitas dari instansi penyelenggara pendidikan tersebut (Mowen, 1995). Semakin berkualitas jasa yang diberikan oleh instansi penyelenggara pendidikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa semakin tinggi. Bila kepuasan mahasiswa semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi instansi tersebut. Demikian pula sebaliknya, jika tanpa ada kepuasan, maka dapat mengakibatkan mahasiswa merasa kecewa untuk mengikuti program pendidikan di instansi tersebut (Kotler dan Armstrong, 1996).

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup end-user computing, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Ahmar dan Paramon (2005) mendefinisikan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem software aplikasi SI dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan darisebuah sistem informasi. 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 diujicobakan 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. Tampilan (*Format*)
4. Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)
5. Ketepatan (*Timeliness*)

Hubungan antara variable system informasi akademik, kualitas pelayanan administrasi, dan , kepuasan mahasiswa

Peningkatan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi di universitas Halu Oleo dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hubungan tersebut dapat nyatakan dalam suatu kerangka konseptual berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris diketahui bahwa meningkatnya system informasi akademik dan pelayanan administrasi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1. Sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris diketahui bahwa meningkatnya system informasi akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H2. Sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

. Berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris diketahui bahwa meningkatnya kualitas pelayanan administrasi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H3. Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

III. METODE PENELITIAN

Berdasarkan sifat permasalahan dari tujuan yang ingin di capai, penelitian ini bersifat *explanatory*. Suatu penelitian yang bersifat *explanatory* umumnya bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa angkatan 2014 sampai 2016 di lingkungan FMIPA Univeristas Halu Oleo dengan jumlah sampel 93 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Hasil Penelitian

Variabel independent dalam penelitian ini adalah sistem informasi akademik (SIKAD) (X_1), dan kualitas pelayanan administrasi (X_2), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Selanjutnya pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Software statistik SPSS 20.00, 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. Hasil Estimasi Linear Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi (b)	t Signifikan	Keputusan Terhadap Hipotesis
1. SIKAD (X_1)	0,285	0,010	Diterima
2. Kualitas Pelayanan Administrasi (X_2)	0,324	0,003	Diterima
Koefisien korelasi ganda (R)	0,539		
Koefisien determinasi ganda (R^2)	0,291		
F_{sign}	0,000		

Sumber : Data Primer Diolah SPSS 20,0, 2017

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian model regresi tersebut, maka model regresi yang menyatakan pengaruh SIKAD dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dilingkungan FMIPA Univeristas Halu Oleo diketahui sebagai berikut :

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 0,285X_1 + 0,324X_2$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

1. Koefisien regresi (beta) untuk variabel SIKAD (X_1) sebesar 0,285 menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari perubahan SIKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa
2. Koefisien regresi (beta) untuk variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X_2) sebesar 0,324 menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari perubahan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Koefisien Korelasi ganda (R) sebesar 0,539 berarti bahwa terjadi hubungan yang kuat antara SIKAD dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa.
4. Koefisien Determinasi Ganda (R Square) yaitu sebesar 0,291. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (SIKAD (X_1) dan Kualitas Pelayanan Administrasi (X_2)) terhadap variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa (Y)) sebesar 29,1% atau variasi variabel SIKAD (X_1) dan Kualitas Pelayanan Administrasi (X_2) mampu menjelaskan sebesar 29,1% variasi perubahan Kepuasan Mahasiswa (Y), sedangkan sisanya sebesar 61,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Rendahnya R^2 disebabkan karena SIKAD tidak dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya dimana *bandwidth* internet yang dimiliki oleh Universitas Halu Oleo adalah sebesar 450 Mbps dengan standar yang Borang Universitas Halu Oleo saat ini yang diperkirakan ± 12 Kbps per mahasiswa untuk mengakses SIKAD sehingga pengaruhnya kecil.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1257.807	2	628.904	18.428	.000 ^b
Residual	3071.505	90	34.128		
Total	4329.312	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Administrasi, SIKAD

Sumber : Data Primer Diolah SPSS 20.0, Desember 2017

Berdasarkan tabel di atas, maka hasil regresi berganda secara manual dengan $F_{sig} = 0,000 < \alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen SIKAD dan Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Pengujian pengaruh variabel bebas (X_1) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) digunakan uji t. Hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut : Hasil analisis dari tabel estimasi linear berganda pengujian hipotesis 1 dilakukan dengan membandingkan nilai sig. dengan probabilitas dan nilai t hitung dengan t tabel. Nilai sig. SIKAD adalah sebesar 0,010. Nilai t hitung SIKAD adalah sebesar 2,648 Itu berarti menunjukkan kalau H_0 ditolak dan H_1 diterima karena nilai sig. $0,01 < 0,05$. Dengan demikian SIKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis dari tabel estimasi linear berganda pengujian hipotesis 2 dilakukan dengan membandingkan nilai sig. dengan probabilitas dan nilai t hitung dengan t tabel. Nilai sig. Kualitas Pelayanan Administrasi adalah sebesar 0,003. Itu berarti menunjukkan kalau H_0 ditolak dan H_1 diterima karena nilai sig. $0,003 > 0,05$. Dengan demikian Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

V. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini tidak membedakan mahasiswa berdasarkan tingkatan semester, oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat mengkaji tingkatan semester mahasiswa sebagai variable control.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. SIKAD dan kepuasan pelayanan administrasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo. Artinya bahwa secara bersama-sama SIKAD yang terapkan dengan baik kemudian didukung dengan adanya pelayanan administrasi yang juga baik maka akan menciptakan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan SIKAD yang tersedia.
2. SIKAD secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo. Artinya bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan dari kualitas sistem sebagai salah satu indikator dari Sistem Informasi Akademik (SIKAD). SIKAD yang dilengkapi dengan system *online* memberikan berbagai kemudahan bagi mahasiswa. Dengan adanya kemudahan tersebut, mahasiswa merasakan kepuasan terhadap system yang disediakan oleh Universitas.
3. Kualitas pelayanan administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo.

Artinya bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan dari kualitas pelayanan administrasi yang disediakan oleh Universitas. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah berbagai bentuk layanan yang diperlukan mahasiswa untuk mengikuti studi secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdel Monim Shaltoni, Hamza Khraim, Abdullah Abuhamad, Mohammad Amer (2015). *Exploring Students' Satisfaction With Universities' Portals In Developing Countries A Cultural Perspective*. The International Journal of Information and Learning Technology Vol. 32 No. 2, 2015 pp. 82-93 © Emerald Group Publishing Limited 2056-4880 DOI 10.1108/IJILT-12-2012-0042.
- Abugabah, Ahd., Sanzogni, Louis., (2010). *Reconceptualizing Information Systems Models : An Experience from ERP System Environment, International Journal for Informatics (IJI)*, Volume 3, Issue 4.
- Ahmad Rudini, (2015). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015)*. Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis (1/1) 2015 / 39-49
- Ahmar, Nurmala dan Paramon, Yuda. (2005) *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web*. Ventura vol. 8, No. 1, April 2005.
- Akhmad Ndori, (2015). *Pengaruh Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang*. J. Saindan Tek. Maritim Vol. XIII No.2,
- Arambewela, R. and J. Hall, (2009). *An empirical model of international student satisfaction*. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 21(4): p. 555-569.
- Ardhini Warih Utami, Febriliyan Samopa (2013). *Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Di Perguruan Tinggi dengan Menggunakan D & M Is Success Model (Studi Kasus : ITS Surabaya)*. Jurnal Sistem Informasi Volume 4, Nomor 5, Halaman 294-309.
- DeLone, W. H dan E. R. McLean. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 19 No. 4 (Spring). Washington : Proquest Company.
- Dona Kristiawan, Sunarto & Muhammad Sabandi, 2016. *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (siakad online) di FKIP UNS dan pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran*. Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi. Vol 2, no 1.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gaol, L, Jimmy. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit PT Grasindo.
- Hartono, Jogiyanto, 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Hery Susanto (2014). *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram*. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Volume 15, Nomor 2, September 2014, 88-98
- Istianingsih dan Utami, Wiwik. (2009). *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu*. Vol SNA XII. Palembang : Simposium Nasional Akuntansi.
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Andi, Yogyakarta.
- Negash et.al. 2003. *Quality and effectiveness In Web-based Customer Support System*. Journal Of Information and Management.
- Philip Kotler, 1997; *Dasar – Dasar Pemasaran – Principles of marketing*, edisi VII, Jakarta
- Prof. J. Supranto, M.A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Randi Lefino Saputra. 2014. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik Dan kemahasiswaan (BAAK) Di Universitas Negeri Padang*. Volume 2 Nomor 1, Juni 2014 | Bahana Manajemen Pendidikan | Jurnal Administrasi Pendidikan Halaman 564 - 831
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.
- Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, Riyadi (2015). “*Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Siakad terhadap Kepuasan (studi pada mahasiswa program sarjana fakultas ilmu administrasi)*” Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 23 No. 2 Juni 2015.
- Srinadi, 2008, *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan*, Jurnal Cakrawala Pendidikan, Th. XXVII, No. 3. Hal 217-231
- Sumadi, (2010). *Sikap dan Perilaku Serta Mahasiswa Terhadap Implementasi Sistem Informasi Akademik Online (Studi Kasus Di Universitas Negri lampung)*, JPP Volume 8, Nomor 1.
- Suwanto, Raharjo, Edhy, Sutanta, Ema, Utami (2007). *Analisis Aspek-Aspek Kualitas Schema Database (Studi Kasus Pada Database Akademik Ista Yogyakarta)*, SNATI, Yogyakarta, ISSN 1978-9777.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sarjono, Yetty, 2007, *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, Varidika, Vol. 19, No. 1, 2007. Tata Sutabri. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta
- Tanuwijaya, H. dan Sarno, R. (2010). *Comparison of CobiT Maturity Model And Structural Equation Model for Measuring the Alignment between University Academic Regulations and Information Technology Goals*, International Journal of Computer Science and Network Security, VOL.10 No.6, June 2010.
- Wenny Murtalining Tyas. 2017. *Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Jember*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 13, No 1.
- Yevi Dwitayanti, 2011. *Dampak Impelementasi Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya)*. Jurnal manajemen dan keuangan. Vol 9, no 1.