

The Effect Of Service Quality And Academic Information System Quality On Student Satisfaction At The Faculty Of Economics And Business, Dehasen University Bengkulu

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu

Abdurrahman Irwandi ¹⁾; Ida Anggriani ²⁾; Ida Ayu Made E Gayatri ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ abdurrahmanirwandi@gmail.com

How to Cite :

Irwandi, A., Anggriani. I., Gayatri. I. A. M. E. (2025). The Effect Of Service Quality And Academic Information System Quality On Student Satisfaction At The Faculty Of Economics And Business, Dehasen University Bengkulu. JURNAL EMA, 2 (2).

ARTICLE HISTORY

Received [20 Oktober 2025]

Revised [01 Desember 2025]

Accepted [04 Desember 2025]

KEYWORDS

Social Media Use, Entrepreneurial Knowledge and Self-Efficacy.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menuntut perguruan tinggi untuk beradaptasi dalam memberikan layanan akademik yang efektif dan efisien. Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menjadi salah satu upaya strategis dalam meningkatkan mutu layanan administrasi dan penyediaan informasi bagi mahasiswa. Melalui sistem ini, mahasiswa diharapkan dapat mengakses data akademik secara cepat dan mudah. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kendala seperti keterlambatan akses sistem dan keluhan terhadap pelayanan administrasi, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem informasi akademik, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-asosiatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 97 responden mahasiswa yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS versi 25 melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,60, dengan t hitung = 1,302 dan signifikansi 0,196 ($>0,05$), yang berarti berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu, kualitas sistem informasi akademik (X_2) memiliki koefisien regresi 0,535, dengan t hitung = 12,256 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung = 308,669 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,868 menunjukkan bahwa 86,8% variasi kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh kualitas layanan dan kualitas sistem informasi akademik, sementara 13,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and academic information system quality, both partially and simultaneously, on student satisfaction at the Faculty of Economics and Business, University of Dehasen Bengkulu. This research uses a quantitative descriptive-associative approach with a survey method. The sample consisted of 97 student respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using SPSS version 25, through validity testing, reliability testing, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2).

The results show that service quality (X_1) has a regression coefficient of 0.060, with a t-value of 1.302 and a significance value of 0.196 (> 0.05), indicating a positive but not significant effect on student satisfaction. Meanwhile, academic information system quality (X_2) has a regression coefficient of 0.535, with a t-value of 12.256 and a significance value of 0.000 (< 0.05), indicating a positive and significant effect on student satisfaction. Simultaneously, the F-test result shows an F-value of 308.669 with a significance value of 0.000 (< 0.05), meaning that both variables together have a significant effect on student satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.868 indicates that 86.8% of the variation in student satisfaction is explained by service quality and academic information system quality, while 13.2% is influenced by other factors outside this study.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang terus berkembang dengan cepat telah menjadi faktor utama dalam mendorong perubahan pada berbagai bidang kehidupan, salah satunya adalah pendidikan. Permintaan terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan semakin meningkat, terutama dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang kini digunakan tidak hanya dalam organisasi bisnis, tetapi juga di sektor publik seperti perguruan tinggi. Efektivitas sistem informasi umumnya dinilai berdasarkan tiga aspek utama yaitu, kualitas sistem, informasi, dan layanan secara keseluruhan. Adanya sistem penyebaran informasi yang berfungsi dengan baik menyebabkan perubahan dalam pengelolaan dan operasional berbagai lembaga dan organisasi. Hal ini berdampak pada peningkatan efisiensi dan efektivitas metode kerja serta pengelolaan lembaga. Dunia yang sebelumnya bergantung pada prosedur manual kini bertransformasi menuju sistem yang lebih cepat dan instan berkat keberadaan internet, yang memungkinkan akses informasi dari komputer manapun yang terhubung, sekaligus mendukung proses pelatihan secara optimal.

Secara umum, perkembangan teknologi informasi yang pesat telah memberikan dampak signifikan terhadap dunia pendidikan, khususnya perguruan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk mampu menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas tidak hanya melalui proses belajar mengajar, tetapi juga melalui dukungan sistem informasi yang efektif dan efisien. Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan kinerja institusi, memperlancar layanan administrasi, serta memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi akademik. Kualitas layanan pendidikan dan kualitas sistem informasi akademik yang baik akan mendorong terbentuknya kepuasan mahasiswa. Hal ini penting karena mahasiswa merupakan pengguna akhir sekaligus penerima layanan utama dalam lingkungan perguruan tinggi. Tingginya kepuasan mahasiswa akan memperkuat reputasi perguruan tinggi dan meningkatkan daya saingnya di tingkat lokal maupun nasional.

Perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan dituntut mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa agar dapat bersaing, baik dengan perguruan tinggi lain maupun antar fakultas di dalamnya. Tuntutan yang ada saat ini tidak hanya sebatas menghasilkan lulusan dengan prestasi akademik, melainkan juga kualitas menyeluruh melalui akuntabilitas, prestasi, sertifikasi, keberhasilan alumni memperoleh pekerjaan, serta pengakuan dari masyarakat. Untuk itu, pengelola fakultas dituntut profesional dalam memberikan layanan pendidikan yang bermutu.

Salah satu kebutuhan penting adalah penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing. Sistem ini tidak hanya menjadi cerminan mutu pengelolaan perguruan tinggi, tetapi juga sarana untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akhir sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas sistem informasi yang disediakan. Secara khusus, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu menghadapi tantangan terkait optimalisasi layanan akademik dan pemanfaatan sistem informasi. Masih terdapat kendala seperti keterlambatan akses SIKAD, kurang responsifnya pelayanan administrasi, serta adanya keluhan mahasiswa mengenai keandalan sistem. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi

yang mendalam mengenai sejauh mana kualitas layanan dan kualitas sistem informasi akademik yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu, masih ditemukan fenomena seperti keterlambatan akses sistem, keluhan mahasiswa terkait pelayanan administrasi, serta kurang optimalnya pemanfaatan SIAKAD. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah kualitas layanan dan sistem informasi yang ada sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Kepuasan pelanggan sangat banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga perguruan tinggi, dalam hal ini fakultas sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas. Salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi dan pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi adalah dengan melibatkan mahasiswa sebagai pengguna akhir. Kepuasan pengguna akhir pada sistem informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan teknologi informasi (Soronga dkk., 2019).

LANDASAN TEORI

Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah suatu kondisi atau persepsi konsumen terhadap pembelian layanan antara yang diharapkan dengan kenyataan yang diterimanya. Kualitas layanan digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu sistem yang digunakan. Semakin baik pelayanan yang diberikan staf departemen sistem informasi dalam memenuhi harapan pengguna, maka semakin tinggi pula kepuasan para pengguna tersebut (Asyifa, 2021).

Menurut Kotler & Keller (2018), kualitas pelayanan (*e-service quality*) merupakan bentuk totalitas dengan ciri karakteristik produk atau jasa yang sesuai dengan upaya untuk memperoleh kepuasan konsumen dalam memenuhi kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat. Sedangkan menurut Iskandar & Nasution (2019), kualitas pelayanan adalah keadaan yang berkaitan dengan produk atau jasa untuk memenuhi dan melampaui harapan, di mana baik buruknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Hal senada juga disampaikan oleh Abid & Dinalestari (2019) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan cara penyampaian yang sesuai sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh penyedia layanan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, serta keramahan yang ditunjukkan oleh sifat dan sikap dalam memberikan pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan organisasi agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna dari organisasi. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata diterima dengan pelayanan yang diharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Putro, Samuel, Ritzky, & Brahmana, 2014).

Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang dihasilkan merupakan karakteristik produk. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem tersebut. Kualitas sistem informasi memfokuskan pada kinerja komponen sistem informasi yaitu seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, basis data, jaringan komunikasi, data, aktivitas, jaringan, dan teknologi dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi untuk para pengguna. Menurut Raymond McLeod & George P. Schell, kualitas sistem informasi dapat dilihat dari berbagai perspektif:

METODE PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti Sugiyono (2022:76). Dalam uji validitas digunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Coefficient Correlation Pearson*. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah:

- a Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel Maka variabel tersebut valid.
- b Jika r hitung tidak positif serta r hitung $<$ r tabel Maka variabel tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu Sugiyono, (2022:87). Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Alpha Cronbach* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha di atas 0.60, maka dikatakan reliabel dan kalau dibawah 0.60 berarti tidak reliabel (Sugiyono, 2022:87).

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk menentukan ketepatan Prediksi apakah ada pengaruh yang kuat antara variabel independen (X_1 dan X_2) dengan variabel dependen (Y) Sugiyono, (2022:192). Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

X_1 = Kualitas Layanan

X_2 = Kualitas Sistem Informasi

A = Nilai Konstanta

E = Error

Analisa regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara kuantitatif. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat diperkirakan dengan melakukan interpretasi angka koefisien regresi partial.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh strategi pemasaran, nilai sosial dan lingkungan ekonomi model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti nilai sosial variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut terhadap data penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu

mengukur variabel yang dimaksud. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian (kuesioner) dapat mengukur apa yang seharusnya diukur secara tepat dan konsisten. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu dengan mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan total skor dari variabelnya. Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun nilai r tabel diperoleh dengan rumus: $R_{tabel} = r(\alpha; n-2)$ Keterangan, α = taraf signifikansi (5% atau 0,05), n = jumlah responden. Pada penelitian ini jumlah responden sebanyak 97 orang, sehingga $df = n-2 = 97 - 2 = 95$. Berdasarkan tabel distribusi *r Pearson Product Moment* dengan $df = 95$ dan taraf signifikansi 0,05, diperoleh nilai r tabel sebesar 0.1996. Dengan demikian, setiap butir pernyataan yang memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0.1996) dinyatakan valid, sedangkan jika r hitung $\leq r$ tabel, maka butir tersebut tidak valid dan perlu dilakukan pengujian ulang atau dikeluarkan dari instrumen penelitian.

Tabel 1 Hasil Uji Validasi

Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X_1)			
$X_{1.1}$	0.118	0.1996	Tidak Valid
$X_{1.2}$	0.696	0.1996	Valid
$X_{1.3}$	0.812	0.1996	Valid
$X_{1.4}$	0.864	0.1996	Valid
$X_{1.5}$	0.851	0.1996	Valid
$X_{1.6}$	0.854	0.1996	Valid
$X_{1.7}$	0.843	0.1996	Valid
$X_{1.8}$	0.880	0.1996	Valid
$X_{1.9}$	0.764	0.1996	Valid
$X_{1.10}$	0.768	0.1996	Valid
$X_{1.11}$	0.805	0.1996	Valid
Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_2)			
$X_{2.1}$	0.859	0.1996	Valid
$X_{2.2}$	0.844	0.1996	Valid
$X_{2.3}$	0.893	0.1996	Valid
$X_{2.4}$	0.861	0.1996	Valid
$X_{2.5}$	0.824	0.1996	Valid
$X_{2.6}$	0.895	0.1996	Valid
$X_{2.7}$	0.865	0.1996	Valid
$X_{2.8}$	0.836	0.1996	Valid
$X_{2.9}$	0.845	0.1996	Valid
$X_{2.10}$	0.780	0.1996	Valid
Kepuasan (Y)			
Y.1	0.820	0.1996	Valid
Y.2	0.901	0.1996	Valid
Y.3	0.826	0.1996	Valid
Y.4	0.810	0.1996	Valid
Y.5	0.918	0.1996	Valid
Y.6	0.874	0.1996	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang terhadap objek yang sama.

Menurut Sugiyono (2022:183), reliabilitas menunjukkan derajat konsistensi atau kestabilan suatu alat ukur. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Tabel 2. Hasil Output SPSS Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Alpha	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X_1)	0,946	> 0,60	Reliabel
Kualitas Sistem Akademik (X_2)	0,960	> 0,60	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,934	> 0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 97 responden menggunakan program SPSS, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel sebagai berikut: variabel Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,946, variabel Kualitas Sistem Akademik (X_2) sebesar 0,960, dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,934. Seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini bersifat reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, artinya setiap butir pertanyaan pada masing-masing variabel dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Dengan demikian, instrumen penelitian ini layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen, yaitu Kualitas Layanan (X_1) dan Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y). Analisis ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan diperoleh hasil seperti pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Output SPSS Uji Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0.081	1.060		0,77	0.939
X_1	0.60	0.046	0.091	1.302	0.196
X_2	0.535	0.044	0.854	12.256	0.000

a. Dependent Variabel : Y

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah 2025

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 0,081 + 0,60X_1 + 0,535 X_2 + 1,060$$

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel analisis regresi, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,196, yang lebih besar dari nilai taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa perubahan atau perbedaan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pihak fakultas tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Meskipun secara umum mahasiswa menilai

layanan fakultas sudah baik, namun aspek layanan tersebut bukan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan belum tentu diikuti dengan peningkatan kepuasan mahasiswa secara signifikan. Salah satu kemungkinan penyebab dari hasil ini adalah bahwa kualitas layanan yang diberikan fakultas sudah dianggap standar atau cukup memadai oleh mahasiswa. Mereka mungkin sudah terbiasa dengan pola pelayanan yang diterima, sehingga tidak lagi memandangnya sebagai faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan.

Selain itu, dalam konteks penelitian ini, mahasiswa lebih sering berinteraksi dengan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dibandingkan dengan layanan tatap muka secara langsung. Oleh karena itu, kepuasan mereka cenderung lebih dipengaruhi oleh kinerja sistem informasi akademik dibandingkan aspek pelayanan konvensional. Selain itu, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan cenderung homogen, di mana sebagian besar responden memberikan penilaian yang relatif serupa terhadap pelayanan fakultas. Kondisi ini menyebabkan variasi data menjadi rendah, sehingga tidak cukup kuat untuk menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara statistik. Di samping itu, terdapat kemungkinan bahwa terdapat faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti kemudahan akses informasi akademik, kualitas fasilitas pembelajaran, maupun kebijakan administrasi akademik. Faktor-faktor tersebut, meskipun tidak diteliti dalam penelitian ini, dapat berperan lebih besar dalam membentuk persepsi kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Sedangkan untuk koefisien regresi dari masing-masing variabel dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 0,081 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Layanan (X_1) dan Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_2) dianggap konstan (tidak mengalami perubahan), maka nilai Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 0,081.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,60 menunjukkan arah hubungan positif, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kualitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,60 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_2) sebesar 0,535 juga menunjukkan arah hubungan positif. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Sistem Informasi Akademik akan meningkatkan Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,535 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Dengan demikian, hasil analisis regresi linier berganda ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), sedangkan Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Pembahasan

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi, Uji Determinasi dan Pengujian Hipotesis

Variabel	Nilai Koef	Standard Error	R Square	Sig.	Keterangan
Persamaan : $Y = 7,828 + 0,60X_1 + 0,535 X_2 + e$					
Kualitas Layanan (X_1)	0,60			0,196	Tidak Signifikan
Kualitas Sistem Informasi (X_2)	0,535			0,000	Signifikan
Uji F				0,000	Signifikan
Determinasi			0,868		86,8%

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Dehasen Bengkulu?

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,060 dengan nilai signifikansi sebesar 0,196. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,196 > 0,05$), yang berarti bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan atau penurunan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak fakultas tidak memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Meskipun nilai koefisien regresi menunjukkan arah hubungan positif, namun pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Dengan kata lain, layanan yang diberikan sudah dinilai baik oleh mahasiswa, tetapi belum cukup kuat untuk menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan mereka secara nyata. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa lebih menilai aspek layanan sebagai faktor pelengkap dibandingkan faktor penentu utama kepuasan. Mahasiswa mungkin menganggap bahwa kualitas layanan akademik yang diberikan sudah berjalan sesuai standar administrasi yang umum, sehingga peningkatan kecil dalam layanan tidak secara langsung meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, hasil ini juga dapat diartikan bahwa mahasiswa lebih menitikberatkan pada aspek lain dalam pengalaman akademik mereka, seperti efektivitas sistem informasi akademik, kelancaran proses administrasi digital, serta ketersediaan informasi yang cepat dan akurat.

Hal ini sejalan dengan kondisi saat ini, di mana pelayanan akademik banyak terintegrasi secara digital melalui sistem SIAKAD, sehingga interaksi langsung dengan staf administrasi tidak lagi menjadi satu-satunya tolok ukur kepuasan mahasiswa. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Listanto et al. (2017) pada Universitas Merdeka Malang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Hasil ini sejalan dengan temuan pada penelitian saat ini, di mana kualitas sistem informasi akademik (SIAKAD) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa di lingkungan perguruan tinggi, mahasiswa cenderung lebih menilai efektivitas sistem informasi digital dibandingkan kualitas layanan tatap muka secara langsung. Hal ini dapat disebabkan oleh semakin meningkatnya penggunaan sistem informasi akademik yang terintegrasi, sehingga mahasiswa lebih bergantung pada kemudahan dan kecepatan akses sistem dibandingkan pelayanan manual oleh staf administrasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun Kualitas Layanan memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Mahasiswa, namun pengaruhnya tidak signifikan. Fakultas tetap perlu menjaga dan meningkatkan mutu layanan, terutama dalam hal kecepatan respon, keramahan, dan ketepatan prosedur pelayanan, agar layanan yang diberikan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa di masa mendatang.

Pengaruh Kualitas Sistem Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Dehasen Bengkulu?

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,535 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu. Hasil tersebut menjelaskan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi akademik (SIAKAD) yang disediakan oleh fakultas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik secara keseluruhan. Mahasiswa menilai bahwa sistem informasi akademik berperan penting dalam mendukung proses pembelajaran dan administrasi kampus, seperti pengisian KRS, akses nilai, jadwal perkuliahan, hingga pengumuman akademik. Temuan ini diperkuat oleh hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa indikator dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan "Sistem SIAKAD mudah digunakan dan dipahami" (4,29)

serta "Sistem mampu menyesuaikan kebutuhan akademik mahasiswa" (4,25). Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah dirancang dengan tampilan yang sederhana, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Aspek kemudahan penggunaan dan ketersediaan akses menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan pendapat Parasuraman et al. (1988) dalam teori SERVQUAL, bahwa kualitas sistem yang baik akan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap pelayanan yang diterima, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Selain itu, temuan ini juga mendukung penelitian terdahulu oleh Saputro (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi yang handal, cepat, dan akurat akan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna di lingkungan perguruan tinggi. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zahara dan Rahmah (2023) di Universitas Jenderal Achmad Yani menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas sistem informasi berpengaruh negatif signifikan. Meskipun hasilnya tidak sepenuhnya sama, namun terdapat kesamaan pada aspek pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, yang menegaskan pentingnya pelayanan yang baik dalam menunjang pengalaman akademik. Pada penelitian sekarang ditemukan bahwa kualitas layanan belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh konteks institusi dan karakteristik responden.

Temuan ini sejalan dengan beberapa studi terdahulu seperti Qomariah (2012) dan hasil penelitian lain yang menemukan bahwa beberapa dimensi layanan tidak signifikan (mis. Sari, 2022). Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh konteks institusi dan tingkat digitalisasi layanan; mahasiswa saat ini cenderung memberikan penekanan lebih besar pada kemudahan dan keandalan sistem informasi akademik (SIKAD) dibanding layanan manual. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Peningkatan pada aspek kecepatan respon sistem, akurasi data, dan keamanan informasi akan semakin memperkuat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan fakultas. Oleh karena itu, pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis perlu terus melakukan pembaruan dan pemeliharaan sistem informasi akademik agar tetap relevan, efisien, dan mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa secara optimal.

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu?

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai Fhitung sebesar 309,721 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti bahwa Kualitas Layanan (X_1) dan Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Akademik, memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, ketika fakultas mampu memberikan pelayanan yang baik serta menyediakan sistem informasi akademik yang berkualitas dan mudah diakses, maka mahasiswa akan merasa lebih puas terhadap keseluruhan layanan akademik yang diterima.

Temuan ini juga sejalan dengan hasil uji koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,868, yang berarti bahwa 86,8% variasi perubahan pada Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Akademik secara simultan, sedangkan sisanya sebesar 13,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor fasilitas kampus, kualitas dosen, lingkungan belajar, maupun faktor pribadi mahasiswa. Secara konseptual, hasil penelitian ini mendukung teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), bahwa kualitas layanan dan kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap suatu lembaga, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepuasan mereka. Dalam konteks ini, mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik menilai

bahwa sistem pelayanan yang cepat, ramah, serta didukung dengan sistem informasi akademik yang responsif dan akurat akan menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik dan efisien. Selain itu, temuan ini juga memperkuat hasil penelitian sebelumnya oleh Putro et al. (2019) dan Saputro (2017), yang menyatakan bahwa kombinasi antara layanan yang berkualitas dan sistem informasi akademik yang handal mampu meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi. Hubungan dengan Penelitian Listanto, Yusaq, dan Nanik (2017) Penelitian yang dilakukan oleh Listanto et al. (2017) pada Universitas Merdeka Malang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan.

Hasil ini sejalan dengan temuan pada penelitian saat ini, di mana kualitas sistem informasi akademik (SIKAD) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa di lingkungan perguruan tinggi, mahasiswa cenderung lebih menilai efektivitas sistem informasi digital dibandingkan kualitas layanan tatap muka secara langsung. Hal ini dapat disebabkan oleh semakin meningkatnya penggunaan sistem informasi akademik yang terintegrasi, sehingga mahasiswa lebih bergantung pada kemudahan dan kecepatan akses sistem dibandingkan pelayanan manual oleh staf administrasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Akademik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu. Oleh karena itu, fakultas perlu terus menjaga keseimbangan antara peningkatan mutu pelayanan akademik secara langsung dengan pengembangan sistem informasi akademik yang efisien dan terintegrasi, agar kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat dan berdampak positif terhadap citra institusi secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil analisis regresi menunjukkan $Y = 7,828 + 0,60X_1 + 0,535X_2$. Hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya terdapat pengaruh positif antara X_1 (Kualitas Layanan) dan X_2 (Kualitas Sistem Informasi Akademik) terhadap Y (Kepuasan Mahasiswa). Dengan demikian, apabila variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Akademik meningkat, maka Kepuasan Mahasiswa juga akan meningkat.
2. Kualitas Layanan (X_1) Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,060 dengan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,196. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_2) Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,535 dengan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
4. Kualitas Layanan (X_1) dan Kualitas Sistem Informasi Akademik (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Saran

1. Bagi Fakultas/Universitas
 - Fakultas perlu terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada dimensi *responsiveness* dan *empathy*, misalnya dengan mempercepat proses administrasi akademik dan memberikan pelayanan yang lebih ramah serta komunikatif kepada mahasiswa.

- Perlu adanya evaluasi rutin terhadap sistem informasi akademik (SIA), terutama terkait stabilitas sistem dan akurasi data, agar mahasiswa merasa lebih mudah dan nyaman dalam mengakses layanan akademik secara online.
 - Fakultas dapat menyediakan pusat layanan bantuan (*helpdesk*) atau petugas khusus yang siap membantu mahasiswa saat mengalami kendala teknis dalam penggunaan SIA.
2. Bagi Mahasiswa
 - Mahasiswa disarankan untuk lebih aktif memberikan umpan balik (*feedback*) terkait layanan maupun sistem informasi akademik yang digunakan, agar fakultas dapat mengetahui kebutuhan mahasiswa secara lebih spesifik.
 - Mahasiswa juga diharapkan memanfaatkan SIA secara maksimal untuk menunjang kegiatan akademiknya serta melaporkan segera jika terjadi kendala agar bisa ditindaklanjuti dengan cepat.
 3. Bagi Penelitian Selanjutnya
 - Penelitian mendatang dapat menambahkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan mahasiswa, misalnya kualitas dosen, fasilitas pembelajaran, atau lingkungan kampus.
 - Peneliti berikutnya disarankan menggunakan metode yang berbeda, misalnya *Structural Equation Modeling* (SEM), agar hasil penelitian lebih komprehensif.
 - Perluasan objek penelitian ke fakultas lain dalam lingkup Universitas Dehasen atau perguruan tinggi lain di Bengkulu agar hasil penelitian lebih general dan dapat dibandingkan

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, M., & Dinallestari. (2019). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Jurnal Manajemen dan Bisnis, 10(2), 45–56.
- Aryani Relubun, D., Kurnia, R., & Ode Umar, S. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada IAIN Ambon. Jurnal Hukum dan Syariah, 15
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Universitas Brawijaya. Jurnal Ilmiah FEB, 9
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik mahasiswa Universitas Brawijaya. Jurnal Ilmiah FEB, 9(2), 111–119.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of *Information Systems Success: A ten-year update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Indrasari, [Inisial]. (2019). *[Judul terkait indikator kepuasan pengguna]*. Surabaya: Unitomo Press
- Iskandar, R., & Nasution, H. (2019). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Jurnal Sistem Informasi, 15(2), 45–56.
- Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation information system success: Applied DeLone and McLean *information system success model in context of banking system in KSA*. *International Review of Management and Business Research*, 6(2), 829–845.
- Jogiyanto, H. M. (2005). Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Marketing Management (15th ed.). *Pearson Education*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). Management Information Systems: *Managing the Digital Firm* (14th ed.). *Pearson*
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- McLeod, R., & Schell, G. P. (2007). *Management Information Systems* (10th ed.). Pearson Prentice Hall.
- O., Siswanto, Y., Fitriani, M., & Supardi. (2021). Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap *Perceived Usefulness* dengan *Intervening Student Engagement*. *Jurnal Ekonomi*, 17(2), 224–242. <http://ojs.uho.ac.id>
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *MIX*: *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Putro, S. W., Semuel, H., Ritzky, K. M. R., & Brahmana, S. E. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Saputro, D., & Syastra, M. T. (2022). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik*, 22(1), 45–58.
- Suaryana, I. G. N. A., dkk. (2019). Kepuasan pengguna sistem informasi sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi akuntansi. *Jurnal Akuntansi*, 23(2), 123–134.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, & Purwanto. (2013). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen Jasa: Analisis, Perencanaan, dan Strategi* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.