

## EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE & MCLEAN

**Maria Dominika Agusta Daud<sup>1</sup>, Abdul Aziz<sup>2</sup>, Kawakibul Qamar<sup>3</sup>**

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Kanjuruhan Malang<sup>1,2,3</sup>  
[ommydaud.20@gmail.com](mailto:ommydaud.20@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstrak.** Penelitian ini membahas hasil penelitian analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Faktor kualitas informasi menggunakan (*information quality*), kualitas sistem menggunakan (*quality system*) dan kualitas layanan (*service quality*), dari model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Sampel penelitian adalah 271 mahasiswa yang telah menggunakan SIAKAD dalam proses perkuliahan pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Kanjuruhan Malang dan mengisi instrumen kuesioner berdasarkan jumlah mahasiswa perangkatan dan perprogram studi. Hasil uji validitas data menunjukkan bahwa semua butir soal valid, hasil uji reliabilitas menunjukkan tingkat reliabelnya baik, dan hasil uji regresi sederhana dari ketiga variabel menunjukkan bahwa hubungan variabel-variabel terhadap variabel terikat at searah. Kesimpulan penelitian ini berdasarkan hipotesis yang telah dibuat terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** *Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, User Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan pada perguruan tinggi, serta tantangan dunia bisnis yang menyebabkan suatu perguruan tinggi harus mampu menggunakan teknologi informasi agar dapat mencapai tujuannya. Oleh sebab itu, sebuah perguruan tinggi membutuhkan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi, terutama teknologi komputer dalam mengelola serta memproses informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis *website* (Kristiawan, 2016).

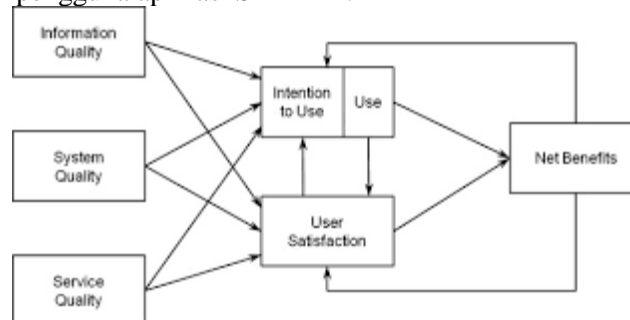
Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) pada Universitas Kanjuruhan Malang menggunakan siklus SDLC dalam merancang serta membangun sistemnya. SIAKAD ([www.siakad.unikama.ac.id](http://www.siakad.unikama.ac.id)) diharapkan agar dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas, dikarenakan sebelumnya masih dijalankan secara manual. Sehingga ada keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan, yaitu mahasiswa, pengajar dan staf akademik dan kemahasiswaan. SIAKAD online ini juga dibutuhkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya dapat mempersingkat waktu tanpa mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak (Kristiawan, 2016). Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi dilihat dari segi kepuasan pengguna karena biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi tidak sedikit (Kristiawan, 2016). Metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akademik dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari informasi yang diberikan (kualitas informasi) selain itu dengan menilai karakteristik yang

diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personal informasi (Sarosa, 2017).

Kualitas informasi adalah kualitas keluaran (*output*) berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Indikator yang mengukur kualitas informasi adalah kehandalan (*reliability*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan (*completeness*), dan presentasi (*presentation*) (Montesdioca & Macada, 2015). Kemudian kualitas produk perangkat lunak, model, karakteristik mutu, dan metrik terkait yang digunakan untuk mengukur dan menetapkan kualitas sebuah produk perangkat lunak. Faktor kualitas sistem menurut DeLone dan McLean kualitas sistem meliputi enam karakteristik (fungsional, kehandalan, fleksibel, dan ketepatan waktu) (Montesdioca & Macada, 2015). Sedangkan kualitas layanan adalah seluruh aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. layanan yang diberikan adalah (kehandalan, daya tanggap, kemampuan, sikap, dan akurat) (Montesdioca & Macada, 2015).

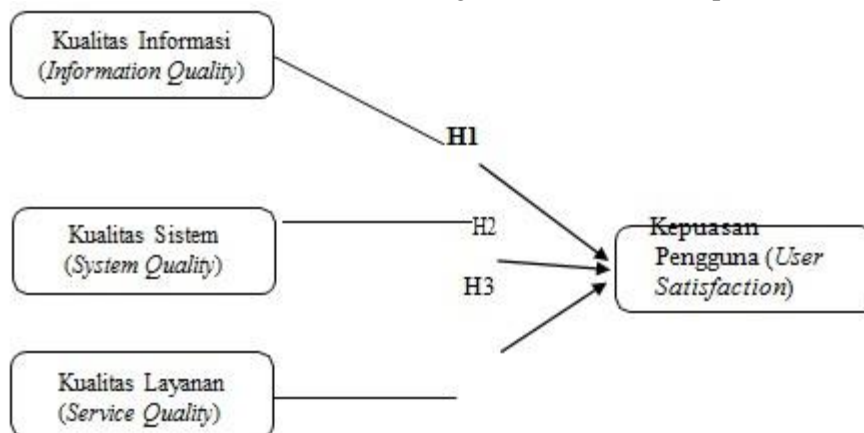
Dari beberapa permasalahan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari segi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan perlu dilakukan analisis agar permasalahan yang dialami mahasiswa dapat diatasi. Sehingga SIAKAD dapat digunakan secara maksimal. Penelitian ini akan dilakukan pada mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi sebagai studi penelitian karena mahasiswa pada fakultas tersebut berasal dari berbagai daerah serta tingkat pemahaman kualitas mengenai suatu sistem berbeda.

Penelitian ini akan membahas (1) variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan SIAKAD di lingkungan Universitas Kanjuruhan Malang. Pembahasan juga akan melihat (2) pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, dan pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan bisa memberi informasi kepada pihak MIS Universitas Kanjuruhan Malang agar dapat meningkatkan kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi SIAKAD.



**Gambar 1. Model Kesuksesan sistem informasi DeLone&McLean (2003)**

Pada penelitian ini peneliti mengambil tiga variabel dari enam variabel yang telah disusun oleh DeLone dan McLean berdasar dengan kebutuhan dalam penelitian ini.



**Gambar 2. Model Penelitian DeLone and McLean**

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah mahasiswa dari Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Pendidikan Matematika, Pendidikan Fisika, Sistem Informasi, dan Teknik Informatika. Sampel yang digunakan dimulai angkatan 2015 hingga 2017, karena mahasiswa pada angkatan 2015 hingga 2017 masih aktif mengikuti perkuliahan (Rahadi, 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah proposional sampel (Siregar, 2017). Proposional sampel merupakan teknik pengambilan sampel yang jumlah pengambilan sampel dari setiap strata sebanding, sesuai dengan proposional ukurannya. Peneliti

mengambil sampel sebesar 272 untuk dijadikan responden. Jumlah sampel yang sudah ditentukan selanjutnya dibagi sesuai jumlah kelas populasi dengan menggunakan alokasi proporsional (*proportional allocation*).

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

### a. Variabel Bebas (X)

#### 1. Kualitas Informasi (Information Quality) (X1)

Kualitas informasi adalah kualitas keluaran (*output*) berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Indikator yang mengukur kualitas informasi adalah kehandalan (*reliability*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan (*completeness*), dan presentasi (*presentation*) (Montesdioca & Macada, 2015).

#### 2. Kualitas Sistem (X2)

Kualitas produk perangkat lunak, model, karakteristik mutu, dan metrik terkait yang digunakan untuk mengukur dan menetapkan kualitas sebuah produk perangkat lunak. Faktor kualitas sistem menurut DeLone dan McLean kualitas sistem meliputi enam karakteristik (fungsional, kehandalan, fleksibel, dan ketepatan waktu) (Montesdioca & Macada, 2015).

#### 3. Kualitas Layanan (X3)

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keunggulan layanan dapat dibentuk melalui pengintegrasian empat *pillar service excellence* yang saling berkaitan erat, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan (Weenas, 2013). Indikator yang menentukan kualitas layanan menurut SERVQUAL adalah bukti terukur, keandalan, daya tanggap, sikap, akurat, dan kemampuan (Montesdioca & Macada, 2015).

### b. Variabel Terikat (Y)

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari suatu produk atau jasa. Sistem Informasi Akademik harus dapat memenuhi harapan mahasiswa sehingga mahasiswa dapat merasakan kepuasan dalam proses perkuliahan (Lestari & Waryanto, 2013). Untuk dapat mengukur kepuasan pengguna, dapat dilakukan dengan indikator-indikator kepuasan. Indikator yang digunakan untuk variabel kepuasan pengguna adalah (ketepatan waktu, kehandalan, fungsional, fleksibel, daya tanggap, kompetensi, sikap, akurat, asuransi, dan empati) (Montesdioca & Macada, 2015).

### c. Analisis Data

Cara pengumpulan data dilakukan dengan metode survei kuesioner. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, yang merupakan data yang diperoleh langsung dari kuesioner yang disajikan secara langsung bagi mahasiswa Program Studi Sistem Informasi dan Program Studi Matematika (Prayoga & Sensuse, 2010).

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini dibagi kedalam beberapa tahap yaitu:

#### a. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik digunakan untuk memenuhi syarat uji regresi sederhana yang terdiri dari (praktikum, 2015). Uji normalitas yaitu dilakukan untuk mengidentifikasi apakah data terdistribusi dengan normal. Kemudian uji linearitas digunakan untuk dapat

mengetahui hubungan dari data variabel bebas dengan variabel terikat linier atau tidak. Selanjutnya uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah varians data konstan atau tidak (heteroskedastis). Gejala heteroskedastisitas akan ditemui pada penelitian yang menggunakan data *crosssection* (Mardani, 2017).

#### b. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*) (Siregar, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan regresi linear sederhana karena:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *independent* yaitu Kualitas Informasi dan variabel *dependent* yaitu Kepuasan Pengguna.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *independent* yaitu Kualitas sistem dan variabel *dependent* yaitu Kepuasan Pengguna.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *independent* yaitu Kualitas Layanan dan variabel *dependent* yaitu Kepuasan Pengguna.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner kepada responden langsung dilakukan oleh peneliti dengan mendatangi setiap kelas masing-masing program studi, yaitu Pendidikan Matematika, Pendidikan Fisika, Teknik Informatika, dan Sistem Informasi.

Pengisian kuesioner secara langsung didampingi oleh peneliti. Sebelum pengisian kuesioner dilaksanakan oleh responden, peneliti menyampaikan penjelasan tentang cara pengisian kuesioner yang dimaksud. Peneliti menjelaskan bahwa data yang akan diungkap dalam penelitian ini ialah Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y). Tingkat pengembalian kuesioner dari kuesioner yang telah dibagikan mencapai 100% dikarenakan semua kuesioner yang telah dibagi langsung dikembalikan oleh responden. Keseluruhan kuesioner yang dikembalikan memenuhi syarat untuk diolah, karena tidak terdapat kuesioner yang kurang lengkap atau cacat.

#### a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Kriteria pengujian ini adalah jika koefisien dinyatakan valid dan dinyatakan baik sebagai alat pengumpulan data. Dengan jumlah responden  $n = 271$  *degree of freedom* ( $n-2$ ) dan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05. Syarat tersebut harus memenuhi dengan kriteria  $r \geq 0,30$ , maka butir tersebut akan dinyatakan valid dan dapat diteliti untuk selanjutnya (Sugiyono, 2016). Jadi jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir pada sebuah instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengujian seluruh instrumen pada penelitian ini dinyatakan valid. Kemudian untuk uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji apakah instrumen tersebut dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian tersebut, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah metode Cronbach's alpha dengan kriteria bila nilai  $\alpha \geq 0,6$  maka instrumen dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil pengujian seluruh instrumen pada penelitian ini tingkat reliabilitasnya baik.

#### b. Deskripsi Responden

Deskripsi responden yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik responden. Responden dalam penelitian ini sebanyak 271 mahasiswa dari Fakultas Sains dan Teknologi yang terdiri dari Program Studi Pendidikan Matematika, Program Studi Pendidikan Fisika, Program Studi Sistem Informasi, dan Program Studi Teknik Informatika dari angkatan 2015 hingga 2017.

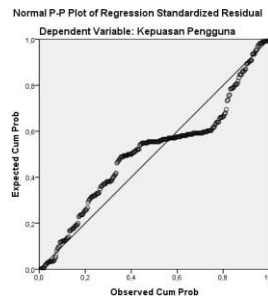
#### c. Uji Prasyarat Analisis

Uji prasyarat dalam analisis data ini menggunakan regresi sederhana. Pengujian ini menggunakan beberapa alat uji yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas.

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode grafik (Normal Probability Plot). (Utomo, Ardianto, & Sisharini, 2017).

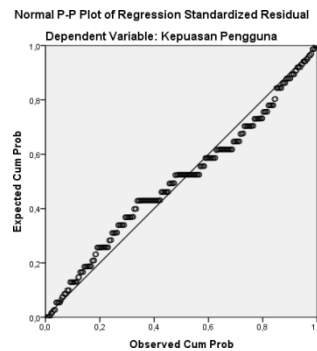
a) Hasil Uji Normalitas Kualitas Informasi (X1) terhadap Kepuasan Pengguna(Y)



**Gambar 3 Grafik Hasil Uji Normalitas X1 terhadap Y**

Pada gambar 3 menunjukkan bahwa data (titik) menyebar di sekitar dan mendekati garis diagonal. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa data penelitian yang mencakup variabel kualitas informasi dan kepuasan pengguna berdistribusi normal.

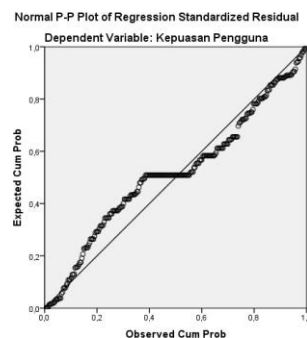
b) Hasil Uji Normalitas Kualitas Sistem (X2) terhadap Kepuasan Pengguna(Y)



**Gambar 4 Grafik Hasil Uji Normalitas X2 terhadap Y**

Pada gambar 4 menunjukkan bahwa data (titik) menyebar di sekitar dan mendekati garis diagonal. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa data penelitian yang mencakup variabel kualitas sistem dan kepuasan pengguna berdistribusi normal.

c) Hasil Uji Normalitas Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna(Y)



**Gambar 5 Grafik Hasil Uji Normalitas X3 terhadap Y**

Pada gambar 5 menunjukkan bahwa data (titik) menyebar di sekitar dan mendekati garis diagonal. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa data penelitian yang mencakup variabel kualitas layanan dan kepuasan pengguna berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Hasil Uji Linearitas Kualitas Informasi (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

**Tabel 1 Hasil Uji Nilai Signifikan X1 Terhadap Y**

ANOVA						
a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,867	1	12,867	,626	,430 <sup>b</sup>
	Residual	5529,229	269	20,555		
	Total	5542,096	270			

Sumber: Data Primer, diolah oleh Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 1 untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriteria bisa ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai Sig > 0,05. Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai Sig. = 0,430, berarti Sig. > dari kriteria signifikansi (0,05). Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian yaitu signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria (Sugiyono, 2016).

a) Hasil Uji Linearitas Kualitas Sistem (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

**Tabel 2 Hasil Uji Nilai Signifikan X2 Terhadap Y**

ANOVA						
a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2862,297	1	2862,297	287,319	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2679,799	269	9,962		
	Total	5542,096	270			

Sumber: Data Primer, diolah oleh Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 2 bertujuan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriteria bisa ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai Sig. = 0,000, berarti Sig. < dari kriteria signifikansi (0,05). Dengan demikian tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X2 terhadap Y.

b) Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

c)

**Tabel 3 Hasil Uji Nilai Signifikan X3 Terhadap Y**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2643,429	1	2643,429	245,314	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2898,667	269	10,776		
	Total	5542,096	270			

Sumber: Data Primer, diolah oleh Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 3 di atas, bertujuan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriteria bisa ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan

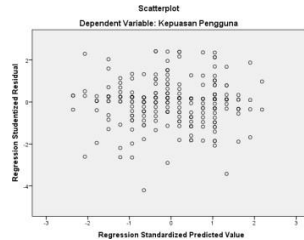


ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui nilai Sig. = 0,000, berarti Sig. < dari kriteria signifikan (0,05). Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian yaitu signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Dilakukan untuk melihat apakah varians data konstan (homoskedastis) atau tidak (heteroskedastis) (Mardani, 2017).

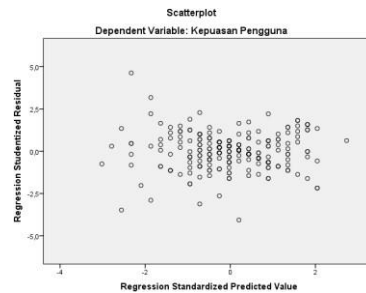
#### a) Hasil Uji Heteroskedastisitas Kualitas Informasi (X1) terhadap Kepuasan Pengguna(Y)



**Gambar 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah titik 0 (nol) pada sumbu Y dan X serta tidak membentuk pola tertentu seperti zig-zag, menumpuk, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dari hasil uji yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

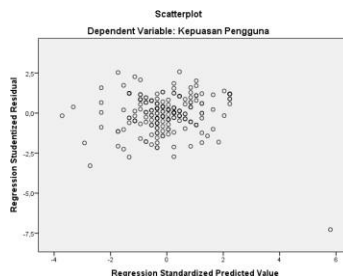
#### b) Hasil Uji Heteroskedastisitas Kualitas Sistem (X2) terhadap Kepuasan Pengguna(Y)



**Gambar 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

Jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah titik 0 (nol) pada sumbu Y dan X serta tidak membentuk pola tertentu seperti zig-zag, menumpuk, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dari hasil uji yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### c) Hasil Uji Heteroskedastisitas Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna(Y)



**Gambar 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah titik 0 (nol) pada sumbu Y dan X serta tidak membentuk pola tertentu seperti zig-zag, menumpuk, maka dapat disimpulkan bahwa tidak

terjadi gejala heteroskedastisitas. Dari hasil uji yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### **d. Pengujian Hipotesis**

##### **1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Nilai korelasi adalah 0,048. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup baik. Melalui tabel di atas juga diketahui nilai R Square

atau Koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh yaitu 0,2%. Sehingga bisa ditafsirkan bahwa variabel bebas X<sub>1</sub> mempunyai pengaruh kontribusi sebesar 0,2 terhadap variabel Y.

$$Y = 30,614 + 0,062X_1.$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas diketahui nilai konstantanya sebesar 30,614. Secara

matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat Kualitas Informasi 0, maka Kepuasan Pengguna adalah 30,614.

Selanjutnya nilai positif (0,062) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Informasi) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (Kualitas Informasi) dengan variabel terikat (Kepuasan Pengguna) ialah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Informasi akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Pengguna 0,062.

##### **2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

Nilai R adalah simbol dari koefisien. Pada tabel di atas nilai korelasi adalah 0,719. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup baik. Melalui tabel di atas juga diketahui nilai R Square atau Koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan

variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh yaitu 51,6%. Sehingga bisa ditafsirkan bahwa variabel bebas X<sub>2</sub> mempunyai pengaruh kontribusi sebesar 51,6% terhadap variabel Y.

$$Y = 8,091 + 0,749X_2.$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas diketahui nilai konstantanya sebesar 8,091. Secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat Kualitas Sistem 0, maka Kepuasan Pengguna adalah 8,091. Selanjutnya nilai positif (0,749) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Sistem) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (Kualitas Sistem) dengan variabel terikat (Kepuasan Pengguna) ialah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Sistem akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Pengguna 0,749.

##### **3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Nilai R adalah simbol dari koefisien. Pada tabel di atas nilai korelasi adalah 0,691. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup baik. Melalui tabel di atas juga diketahui nilai R Square atau Koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh yaitu 47,7%. Sehingga bisa ditafsirkan bahwa variabel bebas X<sub>3</sub> mempunyai pengaruh kontribusi sebesar 47,7% terhadap variabel Y.

$$Y = 11,327 + 0,620X_3.$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas diketahui nilai konstantanya sebesar 11,327. Secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat Kualitas Layanan 0, maka Kepuasan Pengguna adalah 0,620. Selanjutnya nilai positif (0,620) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Layanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (Kualitas Layanan) dengan variabel terikat (Kepuasan Pengguna) ialah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Layanan akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Pengguna 0,620.



**PENUTUP**

Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis yang diperoleh adanya hubungan

yang positif dan signifikan antar variabel dalam interaksi hubungan. Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil dari karakteristik responden yang diteliti tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Selanjutnya dari hasil uji hipotesis terdapat pengaruh yang signifikan antar kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Kanjuruhan Malang. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji statistik dengan melihat nilai koefisien determinan dengan nilai 0,02 atau sebesar 0,02%. Kemudian dari hasil pengumpulan data kuesioner menunjukkan bahwa kualitas informasi dipengaruhi dari kehandalan dalam menggunakan SIAKAD. Hasil dari karakteristik responden yang diteliti tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Selanjutnya dari hasil uji hipotesis terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Kanjuruhan Malang. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji statistik dengan melihat nilai koefisien determinan dengan nilai 0,516 atau sebesar 51,6%. Kemudian dari hasil pengumpulan data kuesioner menunjukkan bahwa kualitas sistem dipengaruhi dari kehandalan dalam menggunakan SIAKAD. Hasil dari karakteristik responden yang diteliti tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Selanjutnya dari hasil uji hipotesis terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Kanjuruhan Malang. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji statistik dengan melihat nilai koefisien determinan dengan nilai 0,477 atau sebesar 47,7%. Kemudian dari hasil pengumpulan data kuesioner menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi dari kehandalan dalam menggunakan SIAKAD. Variabel yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan mahasiswa adalah kualitas informasi. Hal ini diketahui dari hasil pengumpulan data kuesioner yang telah dilakukan nilai yang paling besar terdapat pada subindikator dari kualitas informasi yaitu sebesar 888.

2. Kualitas informasi yang disediakan selalu diperbaharui sesuai dengan informasi yang tersedia, terutama yang berkaitan dengan keberlangsungan kegiatan pembelajaran mahasiswa. Untuk itu informasi dari lembaga segera dapat ditampilkan di sistem online maupun di papan-papan pengumuman yang disediakan. Meningkatkan kualitas sistem administrasi akademik secara online agar dapat mewujudkan kepuasan mahasiswa yang berdampak pada peningkatan pembelajaran. Hal ini dapat dilakukan dengan selalu melakukan perawatan dan memperbaharui sistem yang ada agar sistem tidak mengalami kegagalan saat digunakan. Kualitas layanan juga perlu ditingkatkan dan dijaga agar mahasiswa yang memerlukan

pelayanan dapat segera ditangani. Untuk itu perlu disediakan pegawai yang selalu siap dengan perubahan informasi dari lembaga dan juga pegawai yang dapat menjaga sistem *online* agar

dapat memberikan jawaban yang diperlukan mahasiswa. Hasil penelitian ini disarankan dapat dijadikan sebagai referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang kepuasan pengguna. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menggunakan variabel lain selain variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini dan perlu mempertimbangkan sampel yang lebih luas. Hal ini bertujuan agar kesimpulan yang dihasilkan memiliki cakupan yang lebih luas.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Andryani, D. (2016). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pengisian KRS dari Sudut Pandang Menggunakan TAM. *Informatika dan Komputer*, 61-66.

- Fatta, H. A., & Marco, R. (2015). Analisis Pengembangan dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Smart Berbasis Cloud Computing Pada Sekolah Menengah Umum Negeri (SMUN) Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Telematika*, 8.
- Kristiawan, D. (2016). *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD Online) Di FKIP UNS Dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Lestari, D., & Waryanto, N. H. (2013). *Indikator User Satisfaction Dalam Layanan*. Yogyakarta: Seminar Nasional Matematika dan Pendidikan Matematika FMIPA UNY.
- Mardani, R. (2017, April 26). *PENGUNAAN SPSS – UJI ASUMSI KLASIK REGRESI LINIER BERGANDA*. Diambil kembali dari M Jurnal Ekonomi dan Bisnis: <https://mardanijournal.wordpress.com/2017/04/26/uji-asumsi-klasik-regresi-linear-berganda-menggunakan-spss/>
- Montesdioca, G.P., & Macada, A.G. (2015). *Quality Dimension of the DeLone-McLean Model to Measure User Satisfaction: an Empirical Test on the Information Security Context*. Hawaii: IEEE Computer Society.
- P, G. A., M, R. I., & Rocmah, S. (2014). Pengukuran Kualitas untuk Aplikasi Permainan pada Perangkat Bergerak berdasarkan ISO 9126. *Jurnal Teknik Informatika*, 84.
- praktikum, t. (2015). *modul spss*. malang: fakultas teknologi dan informasi universitas kanjuruhan malang.
- Pratiwi, R., & Cofriyanti, E. (t.thn.). Analisis Penggunaan Sistem Aplikasi D-Pack Terhadap Kepuasan Pengguna Pada CV. Sumber Jadi Pangkalpinang. *Sistem Informasi*.
- Prayoga, S. H., & Sensuse, D. I. (2010). Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). *Sistem Informasi*, 64.
- Rahadi, D. R. (2014). Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android. *Jurnal Sistem Informasi*, 661-671.
- Sarosa, S. (2017). *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. Jakarta: Penerbit Indeks
- Siregar, I. S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal Ekonomi*, 96-110.
- Utomo, L.T., Ardianto, Y.T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Teknologi & Manajemen Informatika*, 149-160.

Weenas, J. R. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *EMBA*, 609.

Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Buletin Studi Ekonomi*, 11.