

KUALITAS LAYANAN AKADEMIK KEPUASAAN DAN LOYALITAS

Kemajuan teknologi menawarkan kemudahan dalam segala aspek tak terkecuali di bidang pendidikan. Keberadaan SIA (Sistem Informasi Akademik) memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi di lembaga-lembaga pendidikan, meningkatkan transparansi, dan memungkinkan pemantauan akademik yang lebih baik. Selain itu, SIA dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan perencanaan strategis di lembaga pendidikan.

Peningkatan kualitas sistem informasi akademik maka akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, namun belum tentu dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa secara langsung. Disisi lain kualitas sistem malah dapat meningkatkan loyalitas pengguna atau mahasiswa, kualitas pelayanan yang baik dalam sebuah perguruan tinggi juga menjadi penilaian yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan dan Loyalitas

Rona Tanjung, S.Kom., M.Si., dkk.



Rona Tanjung, S.Kom., M.Si., Erawati Kartika, S.E., M.S.A.
Rini Elfina, S.E., M.Si., Dr. Sumardin, S.E., M.Si.
Nawangsih, S.A.B., M.M., Dr. Ainun Jariah, S.E., M.M.



KUALITAS LAYANAN AKADEMIK KEPUASAAN DAN LOYALITAS



Penerbit: Mitra Cendekia Negeria
Tipe: Penerbit Mitra Cendekia
HP/WA: 0812 7574 0736
Website: www.mitracendekianegeria.com



IKAPI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER



KUALITAS LAYANAN

*Akademik, Kepuasan,
dan Loyalitas*

UU No 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat ciptaan dan/atau produk hak terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. penggAndaan ciptaan dan/atau produk hak terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. penggAndaan ciptaan dan/atau produk hak terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu ciptaan dan/atau produk hak terkait dapat digunakan tanpa izin pelaku pertunjukan, produser fonogram, atau lembaga penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KUALITAS LAYANAN

Akademik, Kepuasan, dan Loyalitas

**Rona Tanjung, S.Kom., M.Si.,
Erawati Kartika, S.E., M.S.A.,
Rini Elfina, S.E., M.Si.,
Dr. Sumardin, S.E., M.Si.,
Nawangsih, S.A.B., M.M.,
Dr. Ainun Jariah, S.E., M.M.**



Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan, dan Loyalitas

**Rona Tanjung, S.Kom., M.Si., Erawati Kartika, S.E., M.S.A.,
Rini Elfina, S.E., M.Si., Dr. Sumardin, S.E., M.Si., Nawangsih, S.A.B., M.M.,
Dr. Ainun Jariah, S.E., M.M.**

Editor:

**Rona Tanjung, S.Kom., M.Si., Reni Haerani, S.Kom., M.Kom.,
Yandra Rivaldo, S.E., M.M.**

Desainer:

Siska Wulandari

Sumber Gambar Kover:

www.freepik.com

Penata Letak:

Dwi Fadhila

Proofreader:

Tim Mitra Cendekia Media

Ukuran:

viii, 63 hlm, 14,8 x 21 cm

ISBN:

978-623-176-302-0

Cetakan Pertama:

Desember 2023

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**Anggota IKAPI: 022/SBA/20
PENERBIT MITRA CENDEKIA MEDIA)**

Kapalo Koto No. 8, Selayo, Kec. Kubung, Kab. Solok
Sumatra Barat – Indonesia 27361
HP/WA: 0812-7574-0738
Website: www.mitracendekiamedia.com
E-mail: mitracendekiamedia@gmail.com

Daftar Isi

VII

Prakata

1

Pendahuluan

21

**Kajian Kualitas
Layanan Akademik**

31

Kajian User Satisfaction

37

Kajian Loyalty

47

**Mengukur Tingkat
Kepuasan dan Loyalitas
pada Pelayanan Akademik**

53

Daftar Pustaka

59

Profil Penulis



Prakata

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah Swt. Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan buku yang berjudul *Kualitas Layanan Akademik, Kepuasan, dan Loyalitas*. Buku ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi bagi para akademisi dan masyarakat pada umumnya dalam rangka menambah khazanah pengetahuan tentang strategi bisnis. Penulis tentunya menyadari bahwa dalam penulisan buku ini masih banyak kekurangan sehingga saran dan kritik diterima dengan lapang. Terakhir, semoga buku ini memberikan manfaat bagi semua. Aamiin.

Batam, Desember 2022

Penulis





Pendahuluan

Peningkatan perkembangan teknologi informasi di dunia cukup signifikan dari tahun ke tahun. Penggunaan teknologi informasi seolah memberikan banyak kemudahan bagi penggunanya. Teknologi komputer memiliki dampak besar pada cara kita menggunakan informasi. Sehingga lebih tepat waktu dan efisien, dan saat ini mengembangkan sistem informasi yang lebih canggih di berbagai bidang. Dengan menggunakan teknologi komputer, manfaat seperti kemudahan penyimpanan, organisasi, dan pengambilan data. Kemajuan teknologi ini kemudian menawarkan banyak kemudahan pada berbagai aspek kehidupan, mulai dari kebutuhan pribadi sampai kegiatan bisnis. Bahkan lebih jauh lagi, akhir-akhir ini teknologi informasi telah menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu organisasi dan penggunaannya dapat dijadikan sebagai suatu strategi dalam menjaga kepercayaan dari para penggunanya, termasuk juga dalam lembaga pendidikan khususnya Perguruan Tinggi.

Dengan semakin meningkatnya kecepatan arus



informasi akibat revolusi industri 4.0, peranan teknologi informasi menjadi vital dan sangat menentukan bagi sebuah lembaga pendidikan dalam meningkatkan kemampuannya menghadapi persaingan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa. Saat ini di masa pandemi covid, seperti yang kita ketahui bahwa meminimalisasi interaksi. Baik dari segi pembelajaran daring atau administrasi lainnya. Lembaga pendidikan tingkat perguruan tinggi yang baik tentunya harus memiliki sistem informasi akademik yang cukup, bahkan baik, untuk mahasiswa, tenaga pengajar, dan Bagian Administrasi Akademik Perguruan Tinggi itu sendiri.

Meskipun dalam beberapa hal sistem informasi akademik bagi Perguruan tinggi memiliki banyak manfaat, namun ada beberapa kelemahan yang ditemukan pada pengaplikasian sistem informasi akademik di perguruan tinggi. Di antaranya sebagai berikut:

1. Masih ada beberapa perguruan tinggi swasta yang belum mengimplementasikan sistem informasi akademik secara menyeluruh, masih



terdapat beberapa pelayanan akademik dilakukan secara manual dan lambat.

2. Ditemukan hambatan *server time out* ketika akses secara serentak oleh banyak *user*.
3. Penggunaan internet yang lambat.
4. Beberapa tempat tidak memiliki jaringan internet/*hotspot* area sehingga para mahasiswa atau dosen tidak dapat melihat dan mengetahui informasi- informasi seputar perkuliahan secara cepat dan *real time*.
5. Kurangnya tutorial dalam mengakses sistem informasi akademik.
6. Keterbatasan jumlah dan tingkat kemampuan SDM yang menguasai teknologi informasi.

A. Sistem Informasi Akademik (SIA)

Sistem Informasi Akademik (SIA) adalah sebuah sistem yang digunakan oleh lembaga pendidikan, seperti sekolah, perguruan tinggi, atau universitas, untuk mengelola berbagai informasi yang terkait dengan kegiatan akademik. SIA



membantu dalam mengelola data mahasiswa, jadwal perkuliahan, hasil ujian, catatan kehadiran, dan berbagai informasi lainnya yang berkaitan dengan proses pembelajaran dan administrasi di lembaga pendidikan tersebut.

Berikut adalah beberapa komponen dan fungsi utama dari Sistem Informasi Akademik:

1. Manajemen Data Mahasiswa: SIA mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola informasi pribadi dan akademik mahasiswa, termasuk data pendaftaran, riwayat akademik, dan catatan kehadiran.
2. Jadwal Perkuliahan: SIA membantu dalam pembuatan dan penjadwalan kelas, memastikan bahwa mahasiswa terdaftar dalam kelas yang sesuai dengan program studi mereka.
3. Penilaian dan Transkrip: SIA memungkinkan pengisian hasil ujian dan penilaian lainnya oleh dosen, dan secara otomatis menghitung nilai akhir serta mencetak transkrip



akademik.

4. Pendaftaran Mahasiswa Baru: SIA memfasilitasi proses penerimaan mahasiswa baru, termasuk pengisian formulir pendaftaran, pengecekan persyaratan, dan pengelolaan data penerimaan.
5. Manajemen Dosen dan Pengajar: SIA juga dapat digunakan untuk mengelola data dosen, jadwal mengajar, dan informasi terkait staf akademik.
6. Pengelolaan Pembayaran dan Keuangan: Beberapa SIA memiliki fitur untuk mengelola pembayaran biaya kuliah, beasiswa, dan keuangan mahasiswa.
7. Laporan dan Analisis: SIA dapat menghasilkan berbagai laporan dan analisis yang berguna bagi administrator, dosen, dan mahasiswa untuk memantau kinerja akademik.
8. Portal Mahasiswa: Banyak SIA memiliki portal mandiri untuk mahasiswa, di mana mereka dapat mengakses jadwal, hasil ujian, dan



informasi akademik lainnya.

9. Integrasi dengan Sistem Lain: SIA sering diintegrasikan dengan sistem lain di lembaga pendidikan, seperti sistem perpustakaan, sistem kehadiran, dan lainnya.
10. Keamanan dan Privasi: Perlindungan data mahasiswa dan keamanan informasi sensitif adalah aspek penting dalam SIA.
11. Manajemen Perpustakaan: Beberapa SIA juga mencakup modul manajemen perpustakaan, memungkinkan siswa dan staf untuk mengakses katalog perpustakaan dan meminjam buku.
12. Komunikasi: SIA dapat mengintegrasikan alat komunikasi, seperti surat elektronik atau pesan pribadi, untuk memfasilitasi komunikasi antara siswa, dosen, dan staf akademik.
13. Analisis Data: SIA dapat mengumpulkan data yang dapat digunakan oleh pihak administrasi untuk menganalisis kinerja akademik,



mengidentifikasi tren, dan membuat keputusan strategis.

14. Keamanan dan Akses: SIA sering dilengkapi dengan sistem keamanan yang memastikan bahwa data sensitif diakses hanya oleh pihak yang berwenang.

15. Pengembangan dan Integrasi: SIA dapat dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan institusi pendidikan. Ini juga bisa diintegrasikan dengan sistem lain, seperti sistem keuangan atau sistem manajemen sumber daya manusia.

SIA membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan administrasi akademik. Ini juga memudahkan akses informasi bagi siswa, dosen, dan staf yang terlibat dalam proses akademik.



B. Sistem

Sistem adalah sebuah istilah yang merujuk pada suatu kumpulan elemen atau komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan atau fungsi tertentu. Sistem dapat ditemui di berbagai bidang kehidupan dan dapat berupa struktur fisik, proses, atau konsep abstrak.

Berikut adalah beberapa konsep umum yang terkait dengan sistem:

1. Elemen: Elemen-elemen adalah bagian-bagian atau komponen-komponen yang membentuk sistem. Misalnya, dalam sistem komputer, elemen-elemen termasuk perangkat keras (*hardware*) seperti CPU, RAM, dan perangkat lunak (*software*) seperti sistem operasi dan aplikasi.
2. Interaksi: Elemen-elemen dalam sistem berinteraksi satu sama lain. Interaksi ini sering kali memiliki aturan atau mekanisme tertentu yang mengatur bagaimana elemen-elemen tersebut berkomunikasi atau beroperasi



bersama.

3. Tujuan: Setiap sistem memiliki tujuan atau fungsi yang ingin dicapai. Tujuan sistem dapat beragam, seperti menghasilkan produk, menyediakan layanan, atau mencapai keseimbangan dalam suatu ekosistem.
4. *Input* dan *Output*: Sistem menerima *input* (masukan) dari lingkungannya, memrosesnya melalui interaksi antara elemen-elemen, dan menghasilkan *output* (keluaran) sesuai dengan tujuannya.
5. Umpan Balik (*Feedback*): Banyak sistem memiliki mekanisme umpan balik yang memungkinkan mereka untuk merespons perubahan dalam lingkungannya. Umpan balik ini dapat digunakan untuk mengatur dan memodifikasi operasi sistem.
6. Perubahan: Sistem bisa berubah seiring waktu. Perubahan ini bisa terjadi karena perubahan dalam lingkungan eksternal atau karena adaptasi internal sistem terhadap perubahan



tersebut.

7. Pengendalian: Beberapa sistem memiliki mekanisme pengendalian yang memungkinkan mereka untuk mempertahankan keseimbangan atau mengatur perilaku mereka sesuai dengan tujuan.
8. Pemodelan dan Analisis: Untuk memahami dan mengoptimalkan sistem, sering kali dilakukan pemodelan dan analisis. Ini melibatkan pemodelan matematis atau komputasional dari sistem dan mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan kinerjanya.

Sistem sering kali kompleks dan bisa menjadi subjek studi dalam berbagai bidang ilmu, seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, ilmu sistem, dan lainnya. Pemahaman yang baik tentang sistem membantu dalam perancangan, analisis, dan pengembangan berbagai solusi dan aplikasi di berbagai sektor kehidupan.

C. Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah atau diinterpretasikan sehingga memiliki makna atau nilai bagi penerima. Informasi adalah hasil dari pemrosesan data, di mana data mentah yang mungkin tidak memiliki konteks atau signifikansi sendiri diubah menjadi sesuatu yang dapat dimengerti dan digunakan.

Berikut adalah beberapa karakteristik penting dari informasi:

1. Makna: Informasi memiliki makna atau signifikansi yang dapat dimengerti oleh penerima. Ini membantu orang atau sistem untuk memahami suatu topik atau situasi.
2. Relevansi: Informasi biasanya relevan dengan suatu konteks atau tujuan tertentu. Informasi yang relevan adalah informasi yang memiliki kaitan atau relevansi dengan apa yang sedang dipelajari atau dibutuhkan.
3. Ketepatan: Informasi yang baik harus akurat dan tepat. Informasi yang tidak akurat atau



tidak tepat dapat menyebabkan kesalahpahaman atau pengambilan keputusan yang buruk.

4. Kemudahan Akses: Informasi harus dapat diakses dengan mudah oleh penerima yang berwenang. Kemudahan akses ini sering kali terkait dengan teknologi dan infrastruktur yang digunakan.
5. Waktu: Waktu juga merupakan aspek penting dalam informasi. Informasi yang diberikan tepat waktu sering kali lebih berharga daripada informasi yang diberikan terlambat.
6. Bentuk: Informasi dapat berbentuk teks, gambar, suara, atau bahkan kombinasi dari semua ini. Bentuk informasi dapat bervariasi tergantung pada cara data diungkapkan.
7. Konteks: Informasi dapat memiliki makna yang berbeda tergantung pada konteksnya. Oleh karena itu, memahami konteks penting dalam interpretasi informasi.
8. Manfaat: Informasi seharusnya dapat



digunakan atau memberikan manfaat bagi penerima. Tujuannya adalah untuk membantu pengambilan keputusan, pemecahan masalah, atau pemahaman lebih lanjut.

Informasi dapat berkisar dari yang sangat sederhana, seperti pesan teks pendek, hingga yang sangat kompleks, seperti data ilmiah atau informasi bisnis strategis. Kemampuan untuk mengelola, menyajikan, dan memahami informasi adalah aspek kunci dalam berbagai aspek kehidupan kita, termasuk dalam bisnis, pendidikan, ilmu pengetahuan, dan komunikasi sehari-hari.

D. Akademik

Istilah "akademik" adalah kata sifat yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang terkait dengan atau berkaitan dengan dunia pendidikan dan ilmiah.

Berikut beberapa contoh penggunaan



istilah "akademik":

1. Pendidikan Akademik: Ini mengacu pada pendidikan formal yang diberikan di lembaga-lembaga seperti universitas, sekolah, dan perguruan tinggi, yang fokus pada pengembangan pengetahuan dan keterampilan intelektual.
2. Kurikulum Akademik: Ini adalah rencana pelajaran dan mata pelajaran yang diajarkan dalam lingkungan pendidikan formal. Ini mencakup materi pelajaran yang diajarkan dalam mata pelajaran seperti matematika, sains, bahasa, dan sebagainya.
3. Kemajuan Akademik: Ini mengacu pada prestasi dan pencapaian dalam konteks pendidikan, seperti nilai yang tinggi dalam ujian, penyelesaian proyek penelitian, atau penghargaan akademik.
4. Diskusi Akademik: Ini merujuk kepada diskusi, debat, atau pertukaran gagasan yang berfokus pada isu-isu ilmiah atau pendidikan.



5. Tulisan Akademik: Ini merujuk kepada jenis tulisan yang diperuntukkan bagi pembaca yang terampil dalam bidang ilmiah tertentu. Ini termasuk artikel jurnal, makalah konferensi, dan tesis.
6. Komunitas Akademik: Ini adalah kelompok orang yang terlibat dalam pendidikan dan penelitian di tingkat akademik, seperti profesor, peneliti, dan mahasiswa.

Dalam konteks yang lebih luas, "akademik" adalah istilah yang mencakup segala sesuatu yang terkait dengan pendidikan tinggi, penelitian, dan pengetahuan ilmiah

Sistem Informasi Akademik memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi di lembaga-lembaga pendidikan, meningkatkan transparansi, dan memungkinkan pemantauan akademik yang lebih baik. Selain itu, SIA dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan perencanaan strategis di lembaga pendidikan. Selain itu, hasil penelitian Purwati & Sitompul (2016)



ditemukan hasil bahwa sistem informasi akademik seperti pelayanan pendaftaran secara *online*, pengisian KRS *online*, pemanfaatan *website* akademik dan *e-learning* dosen menjadi salah satu unsur kualitas perguruan tinggi yang berada di kategori *one dimensional* yang artinya atribut-atribut sistem informasi akademik tersebut wajib diperhatikan karena apabila tidak dipenuhi maka akan menyebabkan ketidakpuasan pengguna.

Analisis atas kelemahan tersebut, maka perlu ditinjau kembali manfaat dari sistem informasi akademik sebagai salah satu penunjang kepada kualitas perguruan tinggi bagi kinerja karyawan akademik dan juga kinerja organisasi itu sendiri. Berdasarkan penelitian Wasiati (2016) yang mengadopsi *The Update D&M IS Success Model* bahwa konsep dimensi SERVQUAL bagi sistem informasi akademik dilihat dari beberapa unsur yaitu Kualitas sistem (*System quality*) dapat dilihat dari kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*system reliability*),



dan keamanan sistem (*security*). Kualitas informasi (*information quality*) dapat dilihat dari empat (4) sub sistem, yakni keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (format). Kualitas pelayanan (*service quality*), dapat dilihat dari lima (5) sub-sub sistem, antara lain: tampilan fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*service reliability*), kesigapan petugas (*responsiveness*), jaminan pelayanan (*assurance*) dan kepedulian petugas (*empathy*). Demikian pula beberapa variabel dalam model tersebut yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gorla, Somers dan Wong (2010) memiliki pengaruh positif terhadap organisasi (individu organisasi maupun organisasi secara menyeluruh). Kualitas sistem memberikan pengaruh kepada organisasi melalui kualitas informasi.

Pengukuran sistem informasi juga perlu dilakukan untuk melihat kualitas dari penggunaan sistem tersebut. Beberapa penelitian juga



menunjukkan untuk mengukur sistem informasi dilihat dari kepuasan pengguna informasi (*user information satisfaction*), penggunaan sistem (*system usage*) dan nilai informasi (*information value*). Beberapa peneliti menurut Jogiyanto (2007) mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur penggunaan sistem informasi. Menurut Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020) peningkatan *System quality* akan dapat mempengaruhi kepuasan siswa tetapi belum tentu dapat meningkatkan loyalitas siswa secara langsung. Secara tidak langsung melalui kepuasan siswa, loyalitas siswa dapat ditingkatkan melalui *System quality*. Meningkatkan *Information quality* baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas siswa. *Service quality* di perguruan tinggi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.





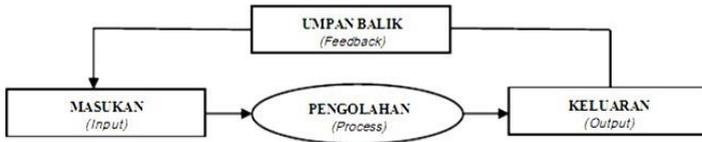
Kajian Kualitas **Layanan Akademik**

A. System Quality

Sistem terdiri dari beberapa elemen, kita dapat menyimpulkan bahwa sistem adalah seperangkat elemen, yang fungsinya saling berhubungan dan terorganisir menjadi satu kesatuan, yang melakukan fungsi menciptakan keseimbangan dan efisiensi. Dalam pengertian mengenai sebuah sistem para ahli umumnya sepakat bahwa model atau gambar umum dari sebuah sistem mencangkup gambar tentang *input*, prosesnya dan *output*. Model semacam ini dinamai sebagai model "*black box*". *Output* akan mempengaruhi lingkungan, sehingga terjadi perubahan-perubahan dalam lingkungan. Informasi tentang perubahan-perubahan lingkungan akan merupakan umpan balik (*feedback*), yang kemudian ditangkap lagi oleh sistem sebagai masukan baru. Demikian seterusnya. Oleh sebab itu dapat kita definisikan bahwa sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan (Hartono



2013).



Gambar sistem (Hartono 2013)

Kualitas sistem mengacu pada sejauh mana sistem perangkat lunak memenuhi persyaratan yang ditentukan, bebas dari cacat, dan menjalankan fungsi yang dimaksudkan dengan cara yang andal, efisien, dan efektif. Ini adalah ukuran kualitas keseluruhan dari sistem perangkat lunak, yang mencakup fungsionalitas, kegunaan, kinerja, keandalan, pemeliharaan, dan keamanan.

Fungsionalitas mengacu pada fitur dan kemampuan sistem perangkat lunak, dan apakah mereka memenuhi persyaratan pengguna. Kegunaan mengacu pada kemudahan di mana pengguna dapat berinteraksi dengan sistem perangkat lunak. Kinerja mengacu pada kecepatan dan daya tanggap sistem, sedangkan keandalan mengacu pada kemampuannya untuk



bekerja secara konsisten dan dapat diprediksi. Pemeliharaan mengacu pada kemudahan sistem dapat dimodifikasi, ditingkatkan, dan dipelihara dari waktu ke waktu, sementara keamanan mengacu pada kemampuannya untuk melindungi dari akses tidak sah, pelanggaran data, dan ancaman keamanan lainnya.

Secara keseluruhan, kualitas sistem sangat penting untuk memastikan bahwa sistem perangkat lunak memenuhi tujuan yang dimaksudkan dan memberikan nilai kepada penggunanya. Ini membutuhkan pemahaman menyeluruh tentang kebutuhan pengguna, pengujian dan validasi yang ketat, serta pemantauan dan pemeliharaan berkelanjutan untuk memastikan bahwa sistem tetap efektif dari waktu ke waktu.

Kualitas sistem merujuk pada seberapa baik sebuah sistem memenuhi kebutuhan dan tujuan yang diinginkan dengan cara yang efektif dan efisien. Kualitas sistem dapat diukur berdasarkan beberapa faktor, termasuk:



1. **Fungsionalitas:** Seberapa baik sistem memenuhi tujuan fungsionalnya, atau dalam kata lain, apakah sistem dapat melakukan apa yang diharapkan.
2. **Kinerja:** Seberapa baik sistem dapat beroperasi dengan cepat dan efisien, termasuk waktu respons, kecepatan, dan *throughput*.
3. **Keamanan:** Seberapa aman sistem terhadap ancaman dari luar dan kerentanan terhadap serangan.
4. **Keandalan:** Seberapa sering sistem dapat beroperasi tanpa mengalami kegagalan atau kesalahan.
5. **Kemudahan penggunaan:** Seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem dan melakukan tugas yang diinginkan.
6. **Kompatibilitas:** Seberapa baik sistem dapat beroperasi dengan perangkat lunak atau perangkat keras lainnya.
7. **Skalabilitas:** Seberapa mudah sistem dapat ditingkatkan atau diperluas untuk memenuhi kebutuhan yang berubah.



Untuk mencapai kualitas sistem yang optimal, proses pengembangan perangkat lunak harus melibatkan penilaian kualitas secara terus-menerus dan perbaikan terhadap sistem.

Kualitas informasi mengacu pada sejauh mana informasi itu akurat, relevan, lengkap, tepat waktu, dan dapat dipahami. Sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan dapat diandalkan dan dapat dipercaya.

Ada beberapa dimensi kualitas informasi, di antaranya:

1. Ketepatan: Sejauh mana informasi itu benar dan bebas dari kesalahan.
2. Relevansi: Sejauh mana informasi dapat diterapkan dan berguna untuk tugas yang sedang dikerjakan.
3. Kelengkapan: Sejauh mana informasi berisi semua data dan detail yang diperlukan.
4. Ketepatan waktu: Sejauh mana informasi tersedia dan disediakan dalam kerangka waktu yang tepat.



5. Konsistensi: Sejauh mana informasi tersebut sesuai dengan informasi relevan lainnya.
6. Kejelasan: Sejauh mana informasi disajikan dengan cara yang jelas dan dapat dimengerti.

Memastikan informasi berkualitas tinggi dapat meningkatkan proses pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi risiko kesalahan dan kesalahan. Organisasi harus menerapkan proses dan alat untuk mengukur, memantau, dan menjaga kualitas informasi mereka.

Dalam era informasi digital, kualitas informasi menjadi semakin penting karena jumlah informasi yang tersedia sangat besar dan pengguna harus mampu membedakan informasi yang benar dan berguna dari informasi yang salah atau tidak relevan.

B. *Information quality*

Pada dasarnya informasi merupakan sebuah data yang telah diolah dan memiliki suatu kegunaan



bagi penggunaanya dan menjadi dasar dalam membuat keputusan. Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi (Rukun & Hayadi, 2018)

Informasi merupakan sesuatu yang menunjukkan hasil pengolahan data yang diorganisasi dan berguna kepada orang yang menerimanya. Di samping itu informasi dapat mengurangi ketidakpastian serta mempunyai nilai dalam keputusan karena dengan adanya informasi kita dapat memilih tindakan-tindakan dengan risiko yang paling kecil.

Adapun karakteristik penting yang harus dimiliki oleh informasi, seperti: relevansi, akurat, ketepatan waktu, dan kelengkapan. Berdasarkan pengertian- pengertian tersebut di atas dapat kita simpulkan bahwa informasi adalah sekumpulan data yang telah diolah yang digunakan sebagai dasar untuk peramalan atau pengambilan keputusan di masa yang akan datang.



Sistem informasi dalam suatu pemahaman yang sederhana dapat didefinisikan sebagai satu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Sistem informasi adalah kombinasi dari *people, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan* yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengadakan lagi, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi Rusdiana (2014) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menjadikan informasi tersebut tersedia bagi pengguna yang memiliki kebutuhan sejenis. Para pengguna SIM biasanya terdiri atas entitas-entitas organisasi formal seperti perusahaan atau sub-unit anak perusahaan. Selanjutnya sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem yang berfungsi mengumpulkan, membandingkan, menganalisis, dan menyebarkan informasi internal dan eksternal kepada perusahaan dalam



waktu yang tepat, efektif, dan efisien (Munirat, Sanni & Kazeem, 2014)



SEKRETARIAT
ADMINISTRASI AKADEMIK

Kajian User Satisfaction



A. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna mengacu pada tingkat kepuasan yang dialami pengguna saat menggunakan produk atau layanan tertentu. Ini adalah ukuran seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan penggunanya.

Dalam konteks bisnis, kepuasan pengguna penting karena dapat memengaruhi loyalitas, retensi, dan pendapatan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung tetap setia pada suatu merek dan melakukan pembelian berulang, yang dapat mendorong pertumbuhan pendapatan. Di sisi lain, pelanggan yang tidak puas lebih cenderung untuk berhenti dan meninggalkan ulasan negatif, yang dapat merusak reputasi merek dan laba.

Untuk memastikan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, bisnis harus memahami kebutuhan dan preferensi pengguna mereka serta merancang produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan tersebut. Mereka juga harus



memberikan layanan dan dukungan pelanggan yang sangat baik untuk mengatasi masalah atau masalah apa pun yang mungkin dimiliki pengguna. Secara teratur mengumpulkan umpan balik dari pengguna melalui survei, grup fokus, dan metode lainnya juga dapat membantu bisnis meningkatkan produk dan layanan mereka serta meningkatkan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna merujuk pada sejauh mana pelanggan atau pengguna produk, layanan, atau pengalaman tertentu merasa puas dengan apa yang mereka terima. Ini adalah aspek kunci dalam bisnis dan organisasi, karena kepuasan pengguna dapat memiliki dampak besar terhadap kesuksesan jangka panjang suatu entitas. Berikut adalah beberapa poin penting terkait dengan kepuasan pengguna:

1. Pentingnya Kepuasan Pengguna: Kepuasan pengguna adalah indikator penting dari kualitas produk atau layanan. Pelanggan yang puas lebih mungkin untuk tetap setia, memberikan umpan balik positif, dan



merujuk orang lain ke bisnis atau produk yang sama.

2. **Evaluasi Kepuasan Pengguna:** Untuk mengukur kepuasan pengguna, perusahaan sering menggunakan berbagai metode, seperti survei, ulasan pelanggan, analisis data, dan wawancara. Data ini membantu organisasi memahami area mana yang memerlukan perbaikan.
3. **Peran Umpan Balik:** Umpan balik dari pelanggan sangat berharga. Organisasi harus mendengarkan dengan teliti dan merespons umpan balik ini untuk memperbaiki produk atau layanan mereka.
4. **Perbaikan Berkelanjutan:** Kepuasan pengguna bukanlah tujuan yang sekali-sekali dicapai, tetapi suatu proses berkelanjutan. Perusahaan harus terus meningkatkan produk atau layanan mereka agar tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
5. **Personalisasi:** Membangun pengalaman yang personal untuk setiap pelanggan dapat



meningkatkan kepuasan. Ini dapat dicapai dengan memahami preferensi dan kebutuhan individu dan menyesuaikan produk atau layanan sesuai dengan itu.

6. **Pelatihan Karyawan:** Karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus terlatih dengan baik dalam keterampilan komunikasi, empati, dan penyelesaian masalah. Mereka memiliki peran besar dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap perusahaan.
7. **Transparansi:** Memberikan informasi yang jelas tentang produk, harga, kebijakan, dan praktik perusahaan adalah kunci untuk membangun kepercayaan pelanggan.
8. **Kecepatan Respons:** Pelanggan mengharapkan respons yang cepat terhadap pertanyaan, keluhan, atau permintaan mereka. Pelayanan pelanggan yang efisien dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pengguna.



9. Kualitas Produk dan Layanan: Akhirnya, kualitas produk atau layanan itu sendiri adalah faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna. Produk atau layanan yang tidak memenuhi ekspektasi pelanggan akan sulit untuk menciptakan kepuasan.
10. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam membangun dan mempertahankan bisnis yang sukses. Organisasi yang secara aktif mengelola dan meningkatkan kepuasan pelanggan mereka cenderung memiliki hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, retensi yang lebih tinggi, dan peluang bisnis yang lebih baik.



SEKRETARIAT
ADMINISTRASI AKADEMIK

Kajian Loyalty

Loyalitas adalah kualitas setia, berkomitmen, dan berdedikasi kepada seseorang atau sesuatu. Ini mengacu pada perasaan kesetiaan atau pengabdian yang kuat terhadap seseorang, kelompok, organisasi, atau tujuan. Kesetiaan sering melibatkan rasa tugas, kehormatan, dan kepercayaan, dan itu dapat ditunjukkan melalui tindakan seperti berdiri di samping seseorang selama masa-masa sulit, menepati janji, dan dapat diandalkan serta dapat diandalkan.

Kesetiaan dapat mengambil banyak bentuk, termasuk kesetiaan kepada keluarga, teman, mitra, majikan, dan bahkan negara. Ini adalah aspek penting dari hubungan, karena memupuk kepercayaan, rasa hormat, dan saling mendukung. Loyalitas juga dihargai dalam banyak profesi, seperti militer, penegakan hukum, dan bisnis, yang dipandang sebagai komponen kunci kerja tim dan kesuksesan.

Namun, loyalitas terkadang bisa menjadi pedang bermata dua, karena loyalitas buta dapat menyebabkan perilaku berbahaya atau tidak etis. Penting untuk menyeimbangkan loyalitas dengan pemikiran kritis dan penilaian independen, dan



berhati-hati ketika loyalitas menjadi tidak sehat atau salah arah.

Loyalitas pelanggan adalah konsep yang telah banyak diteliti oleh para ahli bisnis dan pemasaran. Beberapa variabel yang digunakan oleh para ahli untuk mengukur atau menjelaskan loyalitas pelanggan meliputi:

1. Keputusan Pembelian Berulang (*Repeat Purchase Decisions*): Ini adalah salah satu indikator utama loyalitas. Jika seorang pelanggan secara konsisten memilih untuk membeli produk atau layanan dari suatu merek atau perusahaan secara berulang, ini dapat dianggap sebagai tanda loyalitas.
2. Niat Beli Masa Depan (*Intention to Repurchase*): Para ahli sering mengukur loyalitas dengan menanyakan kepada pelanggan apakah mereka memiliki niat untuk membeli produk atau layanan dari merek yang sama di masa depan. Jika pelanggan memiliki niat kuat untuk kembali membeli, ini menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi.



3. Niat Merekomendasikan (*Intention to Recommend*): Jika pelanggan bersedia merekomendasikan produk atau merek kepada orang lain, ini dapat dianggap sebagai tanda loyalitas. Pelanggan yang loyal cenderung menjadi pembawa pesan positif untuk merek tersebut.
4. Pengeluaran dan Kerentanan terhadap Penawaran Persaingan (*Expenditure and Vulnerability to Competitive Offers*): Tingkat pengeluaran pelanggan dalam produk atau layanan tertentu serta sejauh mana mereka rentan terhadap penawaran dari pesaing dapat memberikan petunjuk tentang loyalitas. Pelanggan yang loyal mungkin akan membelanjakan lebih banyak dan lebih tidak rentan terhadap penawaran dari pesaing.
5. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*): Loyalitas sering kali berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas dengan pengalaman mereka lebih mungkin untuk tetap setia.



6. Program Loyalitas dan Diskon: (*Loyalty Programs and Discounts*): Keikutsertaan pelanggan dalam program loyalitas, seperti program poin atau diskon khusus, dapat menjadi indikator loyalitas. Pelanggan yang aktif dalam program semacam itu biasanya lebih cenderung tetap setia.
7. Interaksi dan Keterlibatan Pelanggan (*Customer Interaction and Engagement*): Tingkat interaksi dan keterlibatan pelanggan dengan merek atau perusahaan melalui media sosial, ulasan online, atau komunikasi langsung dapat menjadi faktor yang memengaruhi loyalitas. Pelanggan yang berinteraksi lebih aktif mungkin lebih cenderung untuk tetap setia.
8. Kepemilikan Produk Merek (*Brand Ownership*): Jika seorang pelanggan memiliki beberapa produk dari merek yang sama, ini dapat menunjukkan tingkat loyalitas. Misalnya, memiliki beberapa produk Apple atau Samsung menunjukkan tingkat loyalitas terhadap merek tersebut.

Variabel-variabel ini sering digunakan dalam penelitian dan analisis untuk mengukur dan menjelaskan tingkat loyalitas pelanggan. Namun, penting untuk diingat bahwa tidak ada variabel yang tunggal dan mutlak yang dapat mengukur loyalitas secara menyeluruh, dan sering kali perlu menggabungkan beberapa faktor untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang perilaku dan loyalitas pelanggan.

Loyalitas dapat menciptakan kepuasan yang berkelanjutan, dan kepuasan dapat mempertahankan dan memperkuat loyalitas. Untuk mencapai kesuksesan jangka panjang, perusahaan perlu fokus pada menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan mereka.

Hubungan antara loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat erat. Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjaga pelanggan yang telah ada (mempertahankan loyalitas) sering kali bergantung pada sejauh mana mereka mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi



pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi. Berikut adalah cara di mana loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan saling berhubungan:

1. **Kepuasan Pelanggan Mendorong Loyalitas**

Pelanggan yang puas dengan pengalaman mereka cenderung lebih cenderung untuk tetap berbelanja atau menggunakan produk atau layanan dari perusahaan yang sama. Mereka merasa bahwa perusahaan telah memenuhi atau melebihi harapan mereka, dan ini menciptakan dasar bagi loyalitas.

2. **Loyalitas Pelanggan Menciptakan Kepuasan Berkelanjutan**

Pelanggan yang telah mengembangkan loyalitas terhadap suatu merek atau perusahaan mungkin akan terus membeli produk atau layanan dari merek tersebut, dan ini dapat menciptakan kepuasan berkelanjutan. Mereka tahu apa yang bisa diharapkan, sehingga risiko kekecewaan berkurang.

3. Umpan Balik dari Pelanggan

Pelanggan yang loyal sering memberikan umpan balik yang berharga. Mereka dapat memberikan masukan positif atau kritik konstruktif yang membantu perusahaan memperbaiki produk atau layanan mereka. Ini dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Rekomendasi dan Promosi dari Pelanggan Loyal

Pelanggan yang loyal sering kali menjadi advokat merek dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Rekomendasi positif dari pelanggan dapat membantu mendatangkan pelanggan baru dan meningkatkan citra merek.

5. Kepuasan Meningkatkan Retensi Pelanggan

Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat membantu mencegah pelanggan beralih ke pesaing. Pelanggan yang puas dengan produk atau layanan Anda mungkin tidak akan mencari alternatif.



6. Dampak Negatif Kepuasan Terhadap Loyalitas
Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat mengurangi loyalitas. Pelanggan yang kecewa cenderung mencari alternatif dan mungkin tidak akan mempertimbangkan merek atau perusahaan yang sama di masa depan.





Mengukur Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Pelayanan Akademik

A. Kajian

1. Determinasi variabel *information quality* terhadap variabel *student satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa *information quality* mendeterminasi secara langsung dan signifikan terhadap *student satisfaction* sejalan dengan penelitian Syastra, M. T. (2013), di mana semakin tinggi kualitas informasi maka mahasiswa semakin puas.

2. Determinasi *Information quality* terhadap *loyalty*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa *information quality* mendeterminasi secara langsung dan tidak signifikan terhadap *loyalty*, di mana *information quality* yang disajikan belum lengkap dan detail sejalan dengan penelitian Kartikasari, P (2017)

3. Determinasi Pengaruh variabel *service quality* terhadap variabel *student satisfaction*

Hal ini berarti bahwa semakin baik *service quality* maka kepuasan mahasiswa akan



meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan studi-studi sebelumnya yang dilakukan oleh Hayan & Mockhles (2013), Jalal et al.,(2011), Juhana& Mulyaman (2015), Noorjaya (2013), Saif (2014), Mahardzirah (2009), Djafri et al.,(2013), Jaroslav et al.,(2013), Sumaedi et al.,(2011).

4. Determinasi Pengaruh langsung variabel *Service quality* terhadap variabel *Loyalty*

Maka peningkatan nilai variabel *Service quality* akan diikuti peningkatan variabel *Loyalty* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara *Service quality* terhadap *Loyalty* adalah signifikan. Jika mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik akan meningkatkan juga loyalitas mahasiswa. Sejalan dengan penelitian Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017).

5. Determinasi Pengaruh langsung variabel *system quality* terhadap variabel *Student satisfaction* maka peningkatan nilai variabel *Service quality* akan diikuti peningkatan



variabel *Student satisfaction* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara *Service quality* terhadap *Student satisfaction* adalah signifikan. Jika mahasiswa mendapatkan kualitas sistem yang baik maka mahasiswa akan merasa puas. Sejalan dengan penelitian Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., & Pranolo, A. (2018).

6. Determinsasi Pengaruh langsung variabel *System quality* terhadap variabel *Loyalty*
Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh dan signifikan antara variabel *System quality* dan Variabel *loyalty* di mana *system quality* yang baik akan meningkatkan loyalitas pengguna yaitu loyalitas mahasiswa Dengan *system quality* yang baik akan meningkatkan loyalitas mahasiswa sejalan dengan penelitian Kartika P. (2017)
7. Determinasi pengaruh langsung variabel *Student satisfaction* terhadap variabel *Loyalty*.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *Student satisfaction* terhadap variabel *Loyalty*. Hal ini menjelaskan bahwa semakin meningkatnya kepuasan mahasiswa dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017).

B. Simpulan

1. Dalam peningkatan kualitas sistem informasi akademik maka akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa namun belum tentu dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa secara langsung, Namun, secara tidak langsung melalui kepuasan, kualitas sistem dapat meningkatkan loyalitas pengguna/mahasiswa.
2. Peningkatan dan perbaikan informasi akademik juga melalui penelitian ini secara langsung maupun tidak langsung dapat berdampak kepada peningkatan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.



3. Kualitas pelayanan yang baik dalam sebuah perguruan tinggi menjadi penilaian yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

C. Penutup

1. Mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap pelayanan akademik adalah praktik yang penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan mahasiswa dan pelanggan lainnya merasa puas dengan pengalaman akademik mereka.
2. Mengukur kepuasan dan loyalitas adalah langkah penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Ini membantu institusi pendidikan untuk merespons kebutuhan dan harapan mahasiswa serta memastikan pengalaman akademik yang positif.



Daftar Pustaka

- Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati. 2014. Factors Affecting Successful Adoption of Management Information Systems in Organizations towards Enhancing Organizational Performance. *American Journal of Systems and Software*. 4(2). 121-126.
- Alandri, Firman. 2013. Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau. *Journal Ilmu Pemerintahan*. 1(1): 182-194.
- Altany, F. H. 2013. Impact of Management Information Systems to Improve Performance in Municipalities in North of Jordan. *Impact of Management Information*. Vol 5(6): 429-446.
- Awan, Abdul, Ghafoor. & Fahad, Ul-Haq. 2016. Impact of Management Information System on the Performance of the Organization (Profitability, Innovation, and Growth). *Journal of Poverty, Investment and Development*. Vol.21. 1-8
- C. Laudon, Kenneth & P. Laudon, Jane. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Edisi 8. Andi Offset. Yogyakarta
- Danang Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama

Anggota Ikapi.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS-21*. Edisi7, Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Hartono, B. (2013). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer.

Handoko. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Stmik Amikom Yogyakarta Dan Amikom Cipta Darma Surakarta). *Jurnal Among Makarti*. 4(8): 24-36.

Hasan, Y. Al-Mamary,. & Nor Aziati, A.S. 2013. The Impact of management Information Systems Adoption in managerial Decision Making: *A Review. Management Information Systems*,Vol. 8 (4): 010-017.

Karsiati, & Maskudi. 2014. Pengaruh Budaya Organisasi, Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial. *Media Ekonomi Dan Manajemen*. Vol. 29 (1): 59-67.

Kartikasari, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Cyber Campus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa STIKOM Surabaya. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi (JATISI)*, 3(2), 169-182.



Munirat, Yusuf., Syani, Isyaka, Mohamed., & Kazeem, Aina, Olalekan. 2014. The Impact of Management Information System (Mis) on the Performance of Business Organization in Nigeria. *International Journal of Humanities Social Sciences and Education*. 1(2): 76-86.

Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., ... & Pranolo, A. (2018). Analysis of *student satisfaction* toward quality of service facility. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 954, No. 1, p. 012019). IOP Publishing.

Nikmah, A. (2015). Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas: Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Brawijaya (UB). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 1(2), 55-58

Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The Effect Of Academic Service quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 230-241.

Purwati, Astri, Ayu., & Sitompul, Silvia, Sari. 2016. Evaluasi Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Batam (Integrasi Model Kano & *Quality Function Deployment*). Pemenang Hibah Penelitian Dosen Pemula Dikti. Belum di Publish.

Rukun, K., & Hayadi, B. H. (2018). *Sistem Informasi*

Berbasis Expert System. Deepublish.

Rusdiana, A., Irfan, M., & Irfan, M. (2014). Sistem Informasi Manajemen.

Sabau, G., Lungu, I., Bologa, R., Bologa, A, R., & Florea, A, M.I. 2010. Information Systems in University Learning. *Informatica Economic Journal*.14(4): 171-182

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.

Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017). Pengaruh *service quality*, marketing mix dan kepuasan mahasiswa terhadap customer *loyalty*. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 1-15

Suryanti, T. L., Setyohadi, D. B., & Faruqi, A. 2016. Analysis Of The Effect Of Information *System quality* to Intention To Reuse Of Employee Management Information System (Simpeg) Based On Information Systems Success Model. *MATEC Web of Conference*, 58.1-6.

Syastra, M. T. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap



Kepuasan Mahasiswa STT Indonesia
Tanjungpinang. *Computer Based Information
System Journal*, 1(1).

Wasiati, H. (2016). Analisis Kualitas Sistem Informasi
Akademik Berdasarkan Persepsi Mahasiswa
STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Widodo, Tri Wahyu., Handayani, Siti Ragil., & Saifi,
Muhammad. 2013. Pengaruh Aplikasi Sistem
Informasi Manajemen (SIM) terhadap Kinerja
Karyawan (Studi Kasus Pada Usaha Kecil
Menengah Bidang Usaha Warnet Di Kota
Malang). *Jurnal Profit Universitas Brawijaya*.
7(1): 87- 100.

Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas
instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah:
Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).



Profil Penulis



Rona Tanjung, S.Kom., M.Si. Lahir di Bogor 7 September 1986. Lulus S-1 Universitas Batam, Fakultas Teknik, Jurusan Sistem Informasi. Lulus S-2 Program Magister Manajemen Universitas Batam dengan predikat *cumlaude*. Penulis merupakan kandidat Doktor Manajemen SDM. Saat ini penulis sedang melanjutkan studi doktoral manajemen sumber daya manusia semasa kuliah pernah menjabat sebagai presiden mahasiswa, selain itu penulis pernah bekerja di perbankan yaitu Bank BRI Tanjungpinang, *Customer service* Smartfren Indonesia, HRD PT. Interpak. saat ini menjadi dosen tetap di Universitas Riau Kepulauan, penulis merupakan *chief editor* Jurnal Bening (Sinta 5), menjadi Mitra Bestari jurnal (JUMKA) Universitas Ibnu Sina. Penulis juga aktif sebagai pengurus di Organisasi Profesi, Humas dan Publikasi ISEI Kota Batam, pengurus bidang Penelitian ADI Prov Kepri, Divisi Publikasi Ilmiah dan Jurnal ADRI.



Erawati Kartika, S.E., M.SA. Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas AKI di Semarang. Penulis lahir pada tahun 1995. Ketertarikan penulis terhadap ilmu Ekonomi dimulai pada tahun 1993 silam. Hal tersebut membuat penulis

memilih untuk masuk ke Perguruan Tinggi dan berhasil menyelesaikan studi S-1 Universitas 17 Agustus 1945 di Surabaya pada program studi Akuntansi pada tahun 1998. Pada tahun 2008, penulis melanjutkan studi S-2 dengan program studi pada Sains Akuntansi di Universitas Brawijaya Malang dan selesai pada tahun 2008.

Penulis memiliki kepakaran dibidang Akuntansi keuangan, Manajemen Keuangan dan Sistem Informasi Akuntansi. Dan untuk mewujudkan karier sebagai dosen profesional, penulis pun aktif sebagai peneliti dibidang kepakarannya tersebut dengan menulis beberapa jurnal Nasional dan beberapa penelitian yang mendapatkan hibah dari Kemenristekdikti pada tahun 2019 dan 2020 serta menulis beberapa buku modul untuk internal kampus seperti akuntansi biaya, akuntansi manajemen, dan pengantar Akuntansi. Sekarang penulis bekerja di sebagai dosen Universitas Terbuka dan Universitas AKI di Semarang Jawa Tengah sejak tahun 20012 - hingga sekarang. Email Penulis: kartikaera2010@gmail.com //



Rini Elfina, S.E., M.Si Dosen Program Studi Manajemen Universitas Ibnu Sina. Penulis lahir di Koto Malintang tanggal 15 November 1977. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Ibnu Sina.

Menyelesaikan pendidikan S-1 program studi manajemen Universitas Ibnu Sina, melanjutkan pendidikan S-2 pada



program studi Manajemen Universitas Batam dan kini penulis sedang menempuh Pendidikan Doktor di Universitas Persada Jakarta, selain itu penulis saat ini menjabat sebagai Direktur Batam Televisi.



Dr. Sumardin, S.E., M.Si. Dosen Program Studi Manajemen Universitas Ibnu Sina. Anak Pertama dari enam bersaudara pasangan dari Bapak La Maru dan Ibu Wa Zainabu. Lahir dari keluarga sederhana di Desa Wagola yang saat ini telah berubah nama menjadi Desa Holimombo, Kecamatan Pasar Wajo, Kabupaten Buton, Sulawesi Tenggara. Penulis saat ini Bertempat tinggal di Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau.

Menyelesaikan pendidikan tingkat SDN Tahun 1989 dan menamatkan pendidikan SMPN pada tahun 1992 dan menamatkan pendidikan tingkat SMAN 1995. Pada Tahun 2011 menyelesaikan Pendidikan Sarjana Ekonomi (S.E.) Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ibnu Sina Batam, setelah itu melanjutkan pendidikan di Pascasarjana (S-2) dengan mengambil konsentrasi MSDM di Universitas Batam dan lulus pada Tahun 2014. Pada Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan Doktor (S-3) di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Adapun pengalaman kerja penulis ialah menjadi Dosen sejak Tahun 2014. Dalam hal ini penulis juga pernah



mendapat amanah menjadi Ketua Program Studi Manajemen di STIE Ibnu Sina periode 2016-2020, serta pernah menjadi Wakil Ketua 3 Bidang Kemahasiswaan dan Alumni. Saat ini penulis menjadi Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ibnu Sina Batam. Setelah bergabungnya Sekolah Tinggi di lingkungan perguruan tinggi Ibnu Sina menjadi Universitas Ibnu Sina Tahun 2019, penulis diberikan amanah untuk menjabat Wakil Rektor III bidang Kemahasiswaan dan Alumni Periode 2019-2024.



Nawangsih, S.A.B., M.M. Dosen Program Studi Manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang. Penulis lahir di Lumajang tanggal 14 Februari 1979. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang. Menyelesaikan pendidikan S-1 pada Program Studi Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis di Universitas Brawijaya Malang dan melanjutkan pendidikan S-2 pada Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi di Universitas Jember. Penulis aktif melakukan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat khususnya yang berkaitan dengan bidang : manajemen pemasaran, kewirausahaan UMKM dan pariwisata. Penulis dapat dihubungi melalui email: lovinawang@gmail.com





Dr. Ainun Jariah S.E., M.M. Dosen Program Studi Manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang. Penulis lahir di Lumajang tanggal 02 September 1974. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang. Menyelesaikan pendidikan S-1 pada program studi Manajemen, dan melanjutkan S-2 pada program studi magister manajemen serta melanjutkan S3 pada program doctor ilmu manajemen. Saat ini penulis menjabat sebagai Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang. Penulis aktif melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat khususnya dalam pendampingan manajemen keuangan untuk UMKM. Penulis dapat dihubungi melalui email: ainun020974@gmail.com