

## PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PRODI MANAJEMEN UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN

Cindy Gracia Sitanggang<sup>1</sup>, Lonisa Melfrinda Br Ginting<sup>2</sup>, Marija Pasaribu<sup>3</sup>, Nexsi Aulina Pasaribu<sup>4</sup>, Verianto Aritonang<sup>5</sup>, Sri Ida Royani Simanjuntak<sup>6</sup>  
[cindy.gracia@student.uhn.ac.id](mailto:cindy.gracia@student.uhn.ac.id)<sup>1</sup>, [lonisa.ginting@student.uhn.ac.id](mailto:lonisa.ginting@student.uhn.ac.id)<sup>2</sup>,  
[marija.pasaribu@student.uhn.ac.id](mailto:marija.pasaribu@student.uhn.ac.id)<sup>3</sup>, [nexsi.aulina@student.uhn.ac.id](mailto:nexsi.aulina@student.uhn.ac.id)<sup>4</sup>,  
[verianto.aritonang@student.uhn.ac.id](mailto:verianto.aritonang@student.uhn.ac.id)<sup>5</sup>, [sri.simanjuntak@uhn.ac.id](mailto:sri.simanjuntak@uhn.ac.id)<sup>6</sup>

Universitas HKBP Nommensen Medan

### ABSTRAK

Sistem informasi akademik online memiliki masalah dengan pengisian kartu rancangan studi baru dan hambatan loading saat penggunaan bersamaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh system informasi akademik dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 71 Orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis( Uji t). Uji Koefisien Determinasi(R<sup>2</sup> ) dengan bantuan program SPSS Version 22 For Windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Pertama: Sistem Informasi Akademik berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Kedua: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Akademik; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Mahasiswa.

### PENDAHULUAN

Seiring dengan era globalisasi perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi dan sistem informasi tidak hanya terjadi di dalam satu bidang namun sudah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang mengalami revolusi yang sangat pesat.

Sistem informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Dengan adanya perkembangan teknologi harus dapat dimanfaatkan oleh organisasi, perusahaan, ataupun individu serta menjadi tantangan untuk dunia bisnis yang menyebabkan harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berbagai aspek memerlukan suatu sistem, sistem yang memanfaatkan teknologi terutama komputer, untuk mengolah informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang andal agar memperoleh hasil yang maksimal dan efisien.

Kesuksesan suatu sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam mencapai tujuan. Dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Agar suatu sistem informasi dapat berfungsi diperlukan adanya evaluasi terhadap sistem informasi.

Sistem informasi akademik (SIKAD) adalah sebuah sistem berbasis web yang dibangun dengan tujuan untuk mengorganisasikan data akademik secara online. Pengorganisasian yang dimaksud meliputi; pengelolaan registrasi mahasiswa, pembuatan

jadwal dan jam mata kuliah, pengisian KRS, pengorganisasian nilai per matakuliah (KHS), update data transkrip nilai, dan penetapan status mahasiswa (aktif, cuti, lulus).

Dengan adanya kemajuan sistem informasi akademik online diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas. Hal ini diharapkan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan seperti; mahasiswa, dosen, dan staf dalam hal ini akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud. Sistem informasi akademik online juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak

Dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi penelitian pada 3 variabel independent (X1) yaitu Sistem Informasi Akademik (X2) yaitu Kualitas Pelayanan serta Variabel dependent (Y) yaitu Kepuasan Mahasiswa. Pada penelitian ini peneliti mengidentifikasi beberapa masalah Pertama: Situs sistem informasi akademik online mengalami beberapa masalah ketika pengisian kartu rancangan studi baru dimulai, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu mata kuliah tertentu sehingga harus melapor terlebih dahulu kepada bagian akademik ataupun kepada masing-masing kepala jurusan. Kedua: saat sistem informasi akademik banyak digunakan di waktu yang bersamaan sering terjadi hambatan seperti loading lama. Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti menganggap perlunya dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa”.

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah diuraikan diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah :Pertama: Apakah Sistem Informasi Akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa?. Kedua: Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa?. Tujuan dalam penelitian ini yaitu: Pertama : Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Prodi Manajemen. Kedua: Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Prodi Manajemen. Ketiga: Untuk Mengetahui pengaruh Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Prodi Manajemen . Adapun Manfaat dalam penelitian ini adalah: Pertama: Bagi Penulis Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan dalam menulis dan menambah wawasan serta pengalaman mengenai sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kedua: Bagi Universitas Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, dan untuk meningkatkan pelayanan serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan. Ketiga: Bagi Peneliti Selanjutnya :Sebagai bahan Referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Sistem**

Sistem adalah merupakan kumpulan dari komponen atau elemen-elemen atau subsistem-subsistem. Secara umum sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain sistem juga dapat mendukung pengelolaan data, dengan cara membentuk aliran informasi yang digunakan sebagai pengambilan keputusan.(Laia et al., 2022).

### **Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah sistem yang ditemukan dalam organisasi dan yang berfungsi untuk menghubungkan antara kebutuhan organisasi ketika melakukan proses bisnisnya

dengan kebutuhan informasi sebagai output untuk digunakan sebagai pendukung keputusan.(Praditya & Yustanti, 2019).

Sistem Informasi (information System) secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan atau mendapatkan, memproses atau menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi juga dapat membantu pimpinan dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit, dan menciptakan produk baru.(Yul Efnita et al., 2021)

### **Sitem Informasi Akademik**

Berdasarkan entitas dan propertiesnya, sistem informasi akademik merujuk pada seperangkat sistem dan aktivitas yang digunakan untuk menata, memproses, dan menggunakan informasi sebagai sumber dalam organisasi menurut Sprange dan Carllson,1982 (Teknologi et al., 2011).

### **Elemen -elemen Sistem Informasi Akademik**

Sistem informasi akademik yang dilakukan pada perguruan tinggi mencakup beberapa

elemen yaitu :

1. Tujuan dari sistem informasi akademik adalah memberikan informasi tentang kepentingan akademik.
2. Masukan / input dari sistem informasi akademik meliputi : (a). Data mahasiswa. (b). Data dosen. (c). Data matakuliah. (d). Kartu Rencana Studi / KRS. (e). Daftar nilai mahasiswa. (f). Data mahasiswa yang sudah lulus. (g). Data keuangan.
3. Keluaran / out put dari sistem informasi akademik : (a). Daftar nama mahasiswa. (b). Daftar nama dosen. (c). Absen mahasiswa. (d). Kartu Hasil Studi / KHS. (e). Daftar nama wisudawan. (f). Data mahasiswa yang aktif dan sebagainya.(Yul Efnita et al., 2021).

### **Indikator Sistem Informasi Akademik**

Indikator yang digunakan dalam kualitas sistem informasi menurut DeLone and McLean (2003) dalam Surya Prakosad Adi (2017)Dalam(Yul Efnita et al., 2021) adalah sebagai berikut :

- Kemudahan untuk digunakan (ease to use), Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas, jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna., salah satunya melalui kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. Hal ini berarti dengan penggunaan sistem informasi akademik dapat memudahkan mahasiswa sebagai pengguna dalam menggunakan siacad.
- Kemudahan untuk diakses (flexibility), Selain memudahkan mahasiswa dalam menggunakan siacad, sistem informasi yang baik diharapkan mudah untuk diakses, mudah dipahami, dan tidak memerlukan waktu yang lama dalam mempelajarinya. Dalam hal ini adalah kemudahan untuk diakses oleh pengguna sistem akademik.
- Kecepatan akses (response time, Kecepatan akses suatu sistem informasi akademik merupakan salah satu kualitas sistem informasi. Jika kecepatan akses sistem informasi cepat, maka sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik.
- Keandalan (reliability), Keandalan sistem informasi dapat juga dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah.
- Keamanan sistem (security), Sistem informasi dikatakan baik, jika keamanan sistem tersebut data diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data

pengguna yang tersimpan didalam sistem informasi dan bagaimana sistem informasi mengatur akses pengguna satu dengan yang pengguna lainnya.

### **Kualitas**

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016:59) Dalam jurnal (Nurwulandari, 2020) adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik. (Christono, 2022).

### **Karakteristik Pelayanan**

Menurut Norman (2002) Dalam (Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, 2016) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba.
- b. Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- c. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

### **Indikator -indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2016:59) Dalam (Yul Efnita et al., 2021) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Menurut Tjiptono (2016:284) mengungkapkan ada 5 indikator dalam kualitas pelayanan jasa, diantaranya yaitu :

- a. Berwujud (Tangible), yaitu penampilan petugas, kenyamanan ruang pelayanan dan berbagai sarana komunikasi yang baik.
- b. Keandalan Layanan (Service Reliability), yaitu petugas memiliki kemampuan yang handal dan pelayanan yang menjanjikan. Contoh dalam hal ini, seperti kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
- c. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu membantu memberikan pelayanan cepat, dan penyampaian informasi jelas. Contoh dalam hal ini, seperti para pegawai membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
- d. Jaminan (Assurance), yaitu petugas siap bertanggung jawab menyelesaikan layanan ulang dan kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pengguna. Contoh dalam hal ini, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, dan memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.
- e. Empati (Empathy), yaitu sikap petugas dan pemahaman terhadap permasalahan pengguna. Contoh dalam hal ini, seperti jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus, perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.

### **Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan, bahwa kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi (Sambodo Rio Sasongko, 2021).

### **Aspek-aspek Kepuasan**

Aspek-aspek kepuasan konsumen menurut pendapat Lovelock yang diikuti Tjiptono dalam Dona Kristiawan (2016) Dalam (Kristiawan et al., 2016) ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi :

- a) Kinerja (Performance)  
Karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk.
- b) Ciri-Ciri atau Keistimewaan tambahan (Features)  
Dari fungsi dari berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap atau jasa rusak atau jasa gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu.
- c) Keandalan (Reliability)  
Kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak / gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu.
- d) Kesesuaian dengan spesifikasi (Conformance to specification)  
Sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen.
- e) Daya tahan (Durability)  
Daya tahan berkaitan dengan umur teknis dan umur produk.
- f) Mudah diperbaiki (Serviceability) Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g) Estetika (Aesthetics) Daya tarik produk menurut penginderaan konsumen, seperti model desain dan warna.

### **Indikator-indikator Kepuasan**

Adapun (Praditya & Yustanti, 2019) Dalam (Yul Efnita et al., 2021) indikator dari kepuasan pengguna menurut Rika Mayasari (2017) adalah sebagai berikut :

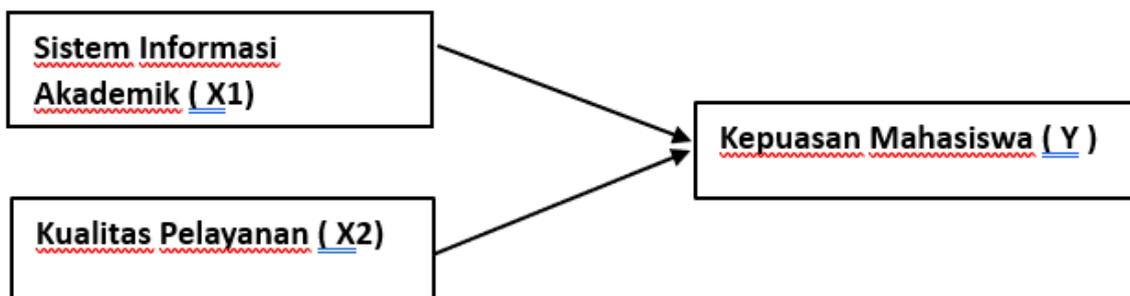
- a. Kepuasan terhadap jasa
- b. Terpenuhinya harapan mahasiswa
- c. Kepuasan terhadap fasilitas

### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi emosional berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan yang benar benar mereka peroleh dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya (Martasubrata & Suwatno, 2016)

### **Kerangka Penelitian**

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang penelitian dan tinjauan literatur, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagaimana tersaji dalam gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

### Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, masalah, tujuan penelitian dan kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Sistem Informasi Akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif dengan pendekatan metode deskriptif dan metode explanatory. Metode deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan dari suatu serangkaian proses (Ferdinand, 2014:99) Dalam (Sony Tambunan, 2023). Dalam penelitian ini, metode deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai variabel sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan.

Metode explanatory adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Ferdinand, 2014:24) Dalam (Sony Tambunan, 2023) Dalam penelitian ini, metode explanatory digunakan untuk: Pertama Sistem Informasi Akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Kedua Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Ketiga Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Populasi 250 dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 71 Mahasiswa pada Prodi Manajemen Metode pengumpulan data melalui metode kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi berganda (multiple regression) dengan menggunakan program statistik SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Uji-uji yang digunakan pada penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heterokedastisitas. Untuk menguji hipotesis menggunakan Uji Parsial (Uji t), Uji Serempak (Uji F), dan Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Adapun Skor bagi penelitian kuesioner dapat dihitung dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Penilaian Kuisisioner

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju(SS)	5
Setuju(S)	4
Netral(N)	3
Tidak Setuju(TS)	2
Sangat Tidak Setuju(STS)	1

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Statistik: Analisi Linear Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.081	.527		.154	.878
	TotalX1	.228	.057	.355	4.031	.000
	TotalX2	.373	.054	.608	6.900	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber Hasil diolah dengan SPSS

Berdasarkan table 2, maka persamaan Regresi Linear Berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 0,081 + 0,228X_1 + 0,373X_2 + e$$

Hasil dapat dilihat dari keterangan sebagai berikut:

1. Pada model regresi ini, nilai konstanta yang tercantum adalah 0,081. Artinya jika variabel bebas dalam model diasumsikan sama dengan 0, secara rata-rata variabel diliar model tetap akan meningkatkan Kepuasan mahasiswa tetap sebesar 0,081 satu satuan atau dengan kata lain jika variabel system informasi akademik dan kualitas pelayanan tidak ditingkatkan, maka kepuasan mahasiswa masih sebesar 0.081
2. Nilai besaran koefisien regresi b1 adalah sebesar 0.228. artinya Ketika system informasi akademik atau x1 mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.228
3. Nilai besaran koefisien regresi b2 adalah sebesar 0.373. artinya Ketika kualitas pelayanan atau x2 mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.373.

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial ( uji t )

Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 3. Hasil uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	.081	.527		.154	.878
	TotalX1	.228	.057	.355	4.031	.000
	TotalX2	.373	.054	.608	6.900	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber : hasil diolah dengan spss

Berdasarkan tabel 3 diatas diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Nilai signifikansi untuk variabel system informasi akademik (0.000) lebih kecil dibandingkan dengan alpha 5 % atau (0.05) atau thitung = 4.031 > ttabel 1.995 ( n-k = 71-3 = 68 ). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H0 dan menerima Ha untuk variabel system informasi akademik. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel system informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada prodi manajemen.
2. Nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan ( 0.000 ) lebih kecil dibandingkan dengan alpha 5 % ( 0.05 ) atau thitung 6.900 atau thitung 1.995 (n-k=71-3=68) . Berdasarkan hasil yang diperoleh , maka menolak H0 dan menerima Ha untuk variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel kulitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada prodi manajemen.

### Uji Simultan ( uji f )

Hasil pengujian uji f pada penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4. Hasil uji f

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	450.029	2	225.015	230.853	.000 <sup>b</sup>
	Residual	66.280	68	.975		
	Total	516.310	70			

a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Sumber: hasil diolah dengan spss

Pada hasil uji regresi dalam penelitian ini, diketahui nilai signifikansi adalah 0.000 dimana diisyaratkan nilai signifikansi f lebih besar dari 5% atau 0,05 atau nilai Fhitung 3.13 (df1=k-1=3-1=2) sedangkan df2=n-k=(71-3=68) = 230.853. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variable independent yaitu system informasi akademik, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada prodi manajemen.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

Table 5. Hasil uji koefisien determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 <sup>a</sup>	.872	.868	.987

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Sumber : hasil diolah dengan spss

Berdasarkan table 5 diperoleh :

1. Nilai regresi korelasi adalah sebesar 0.934, artinya secara Bersama sama sistem informasi akademik, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada prodi manajemen memiliki kontribusi pada taraf yang kuat.
2. Untuk variabel bebas lebih dari 1 baik menggunakan Adjusted R Square. Dimana nilai (R<sup>2</sup>) sebesar 0.868 (86.8 %). Sehingga dapat dikatakan bahwa 86.8 % variasi variabel terikat yaitu sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan pada model dapat menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa pada prodi manajemen sedangkan sisanya sebesar 13,2 % dipengaruhi variabel lain diluar model. Adapun variabel lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu fasilitas kampus.
3. Standard error of the Estimated adalah ukuran kesalahan prediksi. Standard error of the Estimated disebut dengan standar deviasi. Dalam penelitian ini nilainya sebesar 0.987. semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas HKBP Nommensen Medan**

Nilai signifikansi untuk variabel system informasi akademik (0.000) lebih kecil dibandingkan dengan alpha 5 % atau (0.05) atau thitung = 4.031 > ttabel 1.995 ( n-k = 71-3 = 68 ). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H<sub>0</sub> dan menerima H<sub>a</sub> untuk variabel system informasi akademik. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel system informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada prodi manajemen. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan Zaniel (2011) dan Riza Wahyudi dkk (2011) bahwa Sistem Informasi Akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atau kepuasan mahasiswa ( Yunus & Samad, 2023)

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas HKBP Nommensen Medan**

Nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan ( 0.000 ) lebih kecil dibandingkan dengan alpha 5 % ( 0.05 ) atau thitung 6.900 atau thitung 1.995 (n-k=71-3=68) . Berdasarkan hasil yang diperoleh , maka menolak H<sub>0</sub> dan menerima H<sub>a</sub> untuk variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada prodi manajemen. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang di kemukakan oleh Mutiara Maknun (2016) bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa di International((Priyono & Susilowati, n.d.)

#### **Pengaruh Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas HKBP Nommensen Medan**

Nilai signifikansi adalah 0.000 dimana diisyaratkan nilai signifikansi f lebih besar dari 5% atau 0,05 atau nilai Fhitung 3.13 (df1=k-1=3-1=2) sedangkan df2=n-k=(71-3=68) = 230.853. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variable independent yaitu system informasi akademik, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada prodi manajemen. Berdasarkan hasil penelitian kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya bahwa Kualitas sistem secara empirik dipersepsi baik oleh mahasiswa dan juga kualitas pelayanan juga dipersepsi baik oleh mahasiswa. Walaupun demikian, kualitas sistem informasi dalam pelaksanaannya belum optimal. Artinya data sistem informasi akademik belum sepenuhnya tepat dan akurat sesuai kegiatan mahasiswa, Penyampaian data sistem informasi akademik belum sepenuhnya tepat waktu, Data yang disajikan lengkap sistem informasi akademik belum

sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, serta Informasi yang disajikan di dalam Sistem informasi akademik belum sepenuhnya mudah dibaca. Oleh karena itu kebijakan yang harus diambil untuk lebih mengoptimalkan kualitas sistem informasi akademik adalah menyiapkan sistem informasi akademik yang sesuai dengan kegiatan mahasiswa, menyampaikan data yang tepat waktu, akurat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan mudah dipahami( (Yunus & Samad, 2023)

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akademik yang efisien dan kualitas pelayanan yang baik memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sistem informasi yang mudah diakses dan informatif memungkinkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi secara cepat dan akurat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan pengalaman belajar mahasiswa. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang baik dari staf akademik dan administrasi menciptakan lingkungan yang ramah dan membantu bagi mahasiswa, yang juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan mereka terhadap institusi.

## **SARAN**

Adapun saran dalam penelitian,yaitu:

1. Perbaiki ketersediaan dan keandalan sistem informasi akademik, Pastikan sistem mudah diakses dan stabil untuk memfasilitasi akses informasi akademik mahasiswa.
2. Berikan pelatihan dan dukungan dalam menggunakan system, Sediakan pelatihan dan dukungan teknis agar mahasiswa dapat menggunakan sistem dengan efektif, meningkatkan pengalaman belajar mereka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Kristiawan, D., Sunarto, & Sabandi, M. (2016). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) di FKIP UNS dan Pengaruhnya terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 2(1), 1–17.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa ( Academic service quality as determinant of student satisfaction ). *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136–143.
- Nurwulandari, A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiwa. 89.
- Praditya, A. R., & Yustanti, W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya). *Jurnal Manajemen Informatika*, 10 No. 1(3), 19–24.
- Priyono, T. P., & Susilowati, C. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri Disusun oleh.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Sony Tambunan, T. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Journal Business and Management*, 1(1), 42–53. [https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business\\_management](https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management)

- Teknologi, B., Dan, I., & Tik, K. (2011). *Pengelolaan\_Sistem\_Informasi\_Akademik\_Pe.* 12(1), 51–67.
- Yul Efnita, Syaefulloh, & Suci Widana. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 72–79. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v14i2.478>
- Yunus, M., & Samad, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Fajar. *Manor: Jurnal Manajemen Dan ....* <https://doi.org/10.47354/mjo.v5il>.