

Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Institut Seni Budaya Indonesia Aceh

Muhajir¹, Rizaldi Akbar², Abdu Salam^{3*}

^{1,2,3*} Program Studi Manajemen Informatika, STMIK Indonesia Banda Aceh, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh, Indonesia.

Email: muhajir@gmail.com¹, rizaldiakbar@stmiki.ac.id², abdussalam@stmiki.ac.id^{3*}

Histori Artikel:

Dikirim 15 Desember 2023; *Diterima dalam bentuk revisi* 10 Januari 2024; *Diterima* 20 Februari 2024; *Diterbitkan* 29 Februari 2024. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di lingkungan Institut Seni dan Budaya Indonesia (ISBI) Aceh, khususnya pada program Seni Karawitan. SIKAD merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai platform untuk manajemen data akademik, termasuk pendaftaran, jadwal kuliah, nilai, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan kegiatan akademik di institusi tersebut. Kepuasan pengguna terhadap SIKAD sangat penting untuk menilai efektivitas dan keberhasilan implementasi sistem ini dalam mendukung proses belajar-mengajar dan administrasi di institusi pendidikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah End User Computing Satisfaction (EUCS), yang merupakan suatu pendekatan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berbasis komputer. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan melakukan pengumpulan data melalui distribusi kuesioner kepada pengguna SIKAD saat ini dan sebelumnya di ISBI Aceh. Sampel penelitian ini mencakup 64 responden dari berbagai latar belakang dan tingkat penggunaan SIKAD. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik, dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Hasil analisis deskriptif memberikan wawasan yang berharga tentang persepsi pengguna terhadap SIKAD dan tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi tersebut. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pengembangan dan peningkatan efektivitas SIKAD di ISBI Aceh, serta memberikan kontribusi pada literatur terkait tentang kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akademik; End User Computing Satisfaction (EUCS); Kepuasan Pengguna; ISBI Aceh, SIKAD; Seni Karawitan, Analisis Data.

Abstract

This research aims to examine the level of user satisfaction with the Academic Information System (SIKAD) within the Indonesian Institute of Arts and Culture (ISBI) Aceh, especially in the Karawitan Arts program. SIKAD is an information system that functions as a platform for academic data management, including registration, class schedules, grades, and other information related to academic activities at the institution. User satisfaction with SIKAD is very important to assess the effectiveness and success of implementing this system in supporting the teaching and learning process and administration in educational institutions. The method used in this research is End User Computing Satisfaction (EUCS), which is an approach to measuring user satisfaction with computer-based information systems. A quantitative approach was used by collecting data through distributing questionnaires to current and former SIKAD users at ISBI Aceh. This research sample included 64 respondents from various backgrounds and levels of SIKAD use. Data analysis was performed using statistical software, focusing on factors influencing user satisfaction such as content, accuracy, format, ease of use and timeliness. The results of the descriptive analysis provide valuable insight into users' perceptions of SIKAD and their level of satisfaction with the application. It is hoped that the findings from this research can provide useful input for the development and improvement of the effectiveness of SIKAD at ISBI Aceh, as well as contributing to related literature regarding user satisfaction with academic information systems.

Keyword: Academic Information Systems; Academic Information Systems; User Satisfaction; ISBI Aceh, SIKAD; Karawitan Art; Data Analysis.

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan lulusan berkualitas. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk mengelola layanannya dengan baik guna memenuhi harapan pengguna, terutama mahasiswa yang merupakan bagian terbesar dari pengguna layanan. Salah satu layanan kunci yang diberikan oleh perguruan tinggi adalah sistem informasi akademik (SIKAD), yang bertujuan untuk memfasilitasi berbagai kegiatan akademik mahasiswa seperti pengisian KRS, monitoring KHS, informasi jadwal kuliah, dan lain sebagainya. Penerapan teknologi informasi, termasuk SIKAD, di institusi pendidikan menjadi sangat penting dalam mengatasi kompleksitas administrasi yang dihadapi oleh perguruan tinggi. Institut Seni Budaya Indonesia (ISBI) Aceh, sebagai salah satu institusi pendidikan di Provinsi Aceh, juga menghadapi tantangan yang serupa. Oleh karena itu, ISBI Aceh memperkenalkan SIKAD Online untuk memudahkan akses informasi akademik bagi mahasiswa program studi Seni Karawitan. Namun, keberhasilan sebuah sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kemudahan aksesnya, tetapi juga oleh kepuasan penggunaannya. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap SIKAD, penelitian ini akan menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap SIKAD, seperti isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIKAD di ISBI Aceh Program studi Seni Karawitan dengan menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Rumusan masalah yang akan dijawab adalah bagaimana faktor-faktor EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIKAD di ISBI Aceh. Dalam ruang lingkup penelitian, fokus akan diberikan pada pengguna aplikasi SIKAD yang merupakan mahasiswa program studi Seni Karawitan di ISBI Aceh. Penelitian ini akan membatasi objek penelitian pada analisis kepuasan pengguna terhadap SIKAD, serta menggunakan metode EUCS sebagai alat pengukuran. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam pemenuhan syarat akademik, ISBI Aceh dalam peningkatan kualitas layanan SIKAD, dan instansi terkait dalam mengevaluasi penerapan ilmu yang diperoleh oleh mahasiswa dalam situasi praktis.

Implementasi adalah fase krusial dalam menjalankan suatu rencana, program, atau kebijakan yang telah dirumuskan. Menurut para ahli, implementasi mencakup berbagai aspek yang melibatkan transformasi konsep atau rencana menjadi tindakan nyata yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. George E. P. Box menjelaskan implementasi sebagai proses mengubah konsep menjadi tindakan fisik yang menghasilkan hasil yang diinginkan. Sementara itu, Eugene Bardach menyoroti bahwa implementasi melibatkan serangkaian aktivitas nyata yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu, yang sering kali memerlukan kolaborasi dari berbagai pihak serta pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Definisi lainnya dari Alan A. Altshuler dan David E. Luberoff, Sandra S. Batie, M. Ram, Marshall W. Meyer dan Lynne G. Zucker, Edward III, Davis, dan Ricardo Wilson-Grau, juga menyoroti bahwa implementasi merupakan proses konversi ide-ide abstrak menjadi tindakan konkret yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan sumber daya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Keseluruhan, para ahli menekankan bahwa implementasi melibatkan serangkaian langkah yang diperlukan untuk mengubah konsep menjadi kenyataan, dengan mempertimbangkan aspek politik, administratif, dan interaksi antar-pihak yang terlibat. Analisis merupakan proses penting dalam memecahkan atau mengorganisir elemen-elemen terkait dalam suatu masalah atau fenomena dengan tujuan memahami dan menginterpretasi informasi yang ada. Terapannya meluas ke berbagai bidang seperti ilmu pengetahuan dan bisnis. Tujuan utama analisis adalah memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan solusi yang lebih baik terhadap masalah yang dihadapi. Lebih lanjut, analisis juga berfungsi sebagai upaya untuk menyelidiki suatu peristiwa melalui data, memperoleh pemahaman yang lebih baik, dan mendorong pengambilan keputusan yang tepat. Kamus Besar Merriam-Webster mendefinisikan analisis sebagai penelitian terhadap sesuatu untuk memahami bagian-bagiannya, hubungan antar bagian, dan fitur-fitur esensialnya. Para peneliti Septiani dkk (2020) menggambarkan analisis sebagai kegiatan berpikir untuk memecahkan permasalahan menjadi unit-unit terkecil, sementara Darminto dan Julianty (2005) menjelaskan bahwa analisis melibatkan penguraian suatu

pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan hubungan antar bagian untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik. Analisis, dalam esensinya, merupakan upaya mengidentifikasi tren, pola, atau masalah tertentu, serta menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang optimal. Metode dan teknik analisis bisa beragam, termasuk penggunaan statistik, model matematika, analisis SWOT, dan analisis biaya-manfaat. Kepuasan merujuk pada perasaan positif seseorang setelah memperoleh atau mengalami sesuatu yang diinginkan atau diharapkan. Dalam konteks bisnis dan pemasaran, kepuasan pelanggan atau pengguna adalah ukuran sejauh mana pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Sedangkan kepuasan pengguna adalah perasaan positif yang dirasakan pengguna atau pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan suatu perusahaan. Kepuasan pengguna dapat diukur dengan berbagai cara seperti survey kepuasan pelanggan, analisis data pengguna dan pengamatan langsung terhadap perilaku pengguna. Kepuasan pengguna adalah hal psikologis yang berlandaskan dari harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada perbedaan antara pengalaman aktual mereka dan harapan yang mereka inginkan. Secara teori, apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, pelanggan pasti akan puas atau relatif puas, namun sebaliknya apabila ekspektasi tersebut tidak dapat dipenuhi, pelanggan akan merasa biasa saja, tidak puas, atau sangat tidak puas. Apabila sebuah keluhan dari pelanggan dapat ditangani dengan baik, perusahaan juga akan mencapai kepuasan pelanggan tersebut. Xiaochun (2013:157). Kepuasan pelanggan sangat penting dalam dunia bisnis saat ini karena kemampuan penyedia layanan untuk dapat menciptakan sebuah tingkat kepuasan yang tinggi dianggap sangat penting untuk diferensiasi sebuah produk dari produk yang lainnya dan dapat mengembangkan hubungan yang kuat dengan pelanggan Deng dkk (2010:289-300). Kepuasan pelanggan akan memengaruhi niat untuk melakukan pembelian produk atau jasa itu kembali di masa depan dan pelanggan tersebut akan berbagi pengalaman positif mereka dengan konsumen lain. Li (2013: 253). Kepuasan pelanggan dapat membuat para pelanggan untuk terus menggunakan sebuah produk atau jasa tersebut. Penelitian menemukan bahwa kepuasan dari para pelanggan dapat membantu sebuah merek untuk membangun hubungan yang panjang dan menguntungkan dengan pelanggan mereka. Menurut Anderson dkk. (2004) dalam Hanif dkk. (2010: 44-52) membangun jalinan komunikasi dengan pelanggan yang puas dan setia membutuhkan biaya yang mahal, tetapi itu akan terbukti menguntungkan dalam waktu jangka panjang bagi perusahaan. Oleh karena perusahaan harus berkonsentrasi pada peningkatan kualitas layanan dan menetapkan harga wajar yang sesuai untuk memuaskan para pelanggan yang pada akhirnya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya. Menurut Priansa (2017) yang dikutip oleh Sabila (2020: 135-136), terdapat lima elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pertama, harapan (Expectations) mengacu pada ekspektasi konsumen terhadap suatu barang atau jasa sebelum melakukan pembelian. Jika barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, konsumen cenderung merasa puas. Kedua, kinerja (Performance) mencerminkan pengalaman konsumen terhadap barang atau jasa yang sebenarnya, tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Jika kinerja produk sesuai dengan yang diharapkan, konsumen akan merasa puas. Ketiga, perbandingan (Comparison) terjadi ketika konsumen membandingkan harapan mereka sebelum pembelian dengan kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas jika kinerja produk memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Keempat, pengalaman (Experience) konsumen juga dipengaruhi oleh pengalaman mereka dengan merek tertentu dari barang atau jasa. Terakhir, konfirmasi (Confirmation) dan diskonfirmasi (Disconfirmation) terjadi ketika harapan konsumen sesuai atau tidak sesuai dengan kinerja aktual produk. Konfirmasi terjadi ketika harapan terpenuhi, sedangkan diskonfirmasi terjadi jika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Menurut Lupiyoadi (2011) sebagaimana dikutip oleh Ramadhan (2013: 234), terdapat beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pertama, kualitas produk memainkan peran kunci dalam kepuasan pengguna, dimana pengguna akan merasa puas jika evaluasi mereka menunjukkan produk yang mereka gunakan memiliki kualitas tinggi. Kedua, kualitas pelayanan juga berperan penting, karena pengguna akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Ketiga, aspek emosional juga memengaruhi kepuasan, di mana pengguna dapat merasa bangga dan yakin bahwa penggunaan produk tertentu akan mendapat pengakuan dari orang

lain. Keempat, harga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan, dimana produk dengan kualitas yang sama namun ditawarkan dengan harga relatif rendah cenderung memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Terakhir, biaya, baik dalam bentuk biaya tambahan maupun waktu yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau layanan, juga memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan minimnya biaya tambahan atau waktu yang diperlukan, pelanggan cenderung lebih puas dengan produk atau jasa tersebut. Dari tinjauan variabel-variabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi adalah penilaian subjektif dari setiap individu terhadap seberapa memuaskan penggunaan aplikasi tersebut bagi mereka.

Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah sumber daya yang memuat informasi terkait dengan aspek akademik di lingkungan kampus. Selain sebagai sumber informasi, sistem ini juga berfungsi sebagai media komunikasi antara dosen dan mahasiswa, mahasiswa dengan sesama mahasiswa, serta dosen dengan pihak administrasi kampus. Penggunaan teknologi internet memungkinkan akses terhadap sistem ini tidak hanya di lingkungan kampus, tetapi juga di luar kampus dan bahkan di seluruh dunia, asalkan terdapat komputer yang terhubung dengan internet. Sistem Informasi Akademik ini berbasis web dengan tujuan membentuk Knowledge Based System yang dapat diakses secara online. Berbagai jenis informasi tersedia di dalamnya, seperti berita terbaru dari lembaga pendidikan atau sumber berita lainnya, informasi pendidikan yang berkaitan dengan perkuliahan seperti kurikulum, SAP, materi kuliah, Kerja Praktek, dan penelitian, informasi tentang komunitas di kampus seperti staff, mahasiswa, alumni, dan bulletin, data personal mahasiswa seperti Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), dan jadwal perkuliahan, informasi perpustakaan melalui katalog online, serta fasilitas email untuk mengirim dan menerima surat atau pesan serta berfungsi sebagai alat diskusi. (Arifin:2002). Akademik adalah pendidikan atau proses belajar mengajar. Akademik itu sendiri jika dilihat dari latar belakang terminologis adalah sebuah keadaan dimana orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, atau ilmu pengetahuan sekaligus melakukan pengujian terhadapnya secara jujur, terbuka, dan leluasa. Febry Imam Munandar (2008: 30). Menurut Fadjar (2002:5), dalam Syachbana (2011), kata akademik berasal dari bahasa Yunani yakni *academos* yang berarti sebuah taman umum (*plasa*) di sebelah barat laut kota Athena. Nama *Academos* adalah nama seorang pahlawan yang terbunuh pada saat perang legendaris Troya. Pada *plasa* inilah filosof Socrates berpidato dan membuka arena perdebatan tentang berbagai hal. Tempat ini juga menjadi tempat Plato melakukan dialog dan mengajarkan pikiran-pikiran filosofisnya kepada orang-orang yang datang. Sistem Informasi Akademik merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademi yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya (Wardana, 2010:10). Sistem informasi Akademik melakukan kegiatan proses administrasi mahasiswa dalam melakukan kegiatan administrasi akademik, melakukan proses pada transaksi belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa, melakukan proses administrasi akademi baik yang menyangkut kelengkapan dokumen dan biaya yang muncul pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional harian administrasi akademik. Febryimam Munandar, (2008:31). Sistem informasi akademik pada ISBI Aceh yang dimaksud adalah sistem pengolahan data yang berhubungan dengan proses belajar mengajar antara lain: pengolahan data mahasiswa, mata kuliah, perwalian, data nilai, kelas dan juga sistem untuk penyimpanan data dan Persiapan dokumen untuk membantu dalam pengambilan keputusan yang dilakukan manusia dengan dibantu alat berupa sistem komputer. Tujuan diadakan pengolahan data kuliah yaitu untuk memperlancar kegiatan belajar mengajar didukung administrasi yang rapi dan terstruktur, menyajikan informasi yang penting dalam bentuk tertulis serta penyimpanan semua dokumen.

Mahasiswa adalah peserta didik anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran pada jalur pendidikan baik formal maupun non-formal, pada jenjang pendidikan dan juga jenis pendidikan tertentu. Siswa atau siswi istilah bagi peserta didik pada jenjang pendidikan dasar dan menengah. Mahasiswa atau mahasiswi istilah umum bagi peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi. Firmansyah (2008:21). Institut Seni dan Budaya Indonesia (ISBI) Aceh merupakan salah satu perguruan tinggi yang menggunakan sistem informasi akademik dan ISBI Aceh mulai menerapkan Sistem Informasi Akademik pada tahun 2021. Sistem informasi akademik yang

dikembangkan oleh Institut Seni dan Budaya Indonesia (ISBI) Aceh menyediakan layanan bagi seluruh mahasiswa aktif ISBI Aceh yang meliputi layanan.

Menurut Jusni (1996) sebagaimana dikutip oleh Driani (2009: 154), penelusuran informasi merupakan upaya untuk mencari kembali informasi yang telah ditulis tentang suatu topik tertentu. Informasi tersebut dapat ditemukan dalam publikasi yang diterbitkan baik di dalam maupun di luar negeri. Proses penelusuran dapat dilakukan secara manual maupun menggunakan komputer. Lebih lanjut, menurut Sapitri (2019: 295), penelusuran informasi adalah suatu proses yang melibatkan banyak unsur, yang sering kali disebut sebagai sistem simpan dan temu kembali informasi (information storage and retrieval system). Proses ini terdiri dari tiga komponen utama, yaitu sumber informasi, sistem yang dirancang untuk menyimpan dan mengambil informasi, dan pengguna yang membutuhkan informasi serta sistem untuk mendapatkannya. Setelah memahami konsep penelusuran informasi, strategi tertentu diperlukan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Chowdury (2019:259) menjelaskan bahwa terdapat setidaknya enam teknik dasar dalam penelusuran informasi, yaitu: (1) penelusuran dengan kata dan frase, (2) penelusuran dengan logika Boolean, (3) penelusuran dengan penggalan kata, (4) penelusuran kedekatan, (5) penelusuran dengan field atau meta log, dan (6) penelusuran dengan pembatasan. Studi literatur merupakan sebuah metode yang sistematis, eksplisit, dan dapat direproduksi untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis karya-karya yang dihasilkan oleh peneliti dan praktisi dalam bentuk penelitian dan pemikiran. Tujuan utama dari studi literatur adalah untuk melakukan analisis dan sintesis terhadap pengetahuan yang telah ada terkait topik yang akan diteliti, dengan tujuan menemukan celah atau ruang kosong yang dapat menjadi fokus penelitian selanjutnya (Ulhaq & Rahmayanti, 2020: 411). Lebih lanjut, Okoli & Schabram (2010) yang dikutip dalam Ulhaq & Rahmayanti (2020: 411) menjelaskan tujuan studi literatur secara rinci, yakni menyediakan dasar teori untuk penelitian yang akan dilakukan, memahami kedalaman dan luasnya penelitian yang telah ada terkait topik yang akan diteliti, serta memberikan jawaban atas pertanyaan praktis dengan memahami temuan-temuan yang telah dihasilkan oleh penelitian sebelumnya. Kuesioner adalah alat yang berguna dalam pengumpulan informasi, memungkinkan peneliti untuk memahami sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik individu atau kelompok dalam suatu organisasi, yang mungkin dipengaruhi oleh sistem yang diusulkan atau sudah ada. Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk mengukur hasil dari apa yang ditemukan dalam wawancara dan menilai sejauh mana sentimen yang diungkapkan dalam sebuah wawancara (Suharto, 2014: 139). Sebelum melaksanakan kuesioner, ada beberapa pertimbangan yang penting. Pertama, pastikan bahwa responden tersebar secara merata agar tidak terjadi bias dalam hasil. Kedua, melibatkan berbagai pihak dalam proyek sistem dapat memberikan gambaran proporsi dari kelompok tertentu yang menyetujui atau tidak pada fitur tertentu dari sistem yang diusulkan. Ketiga, kuesioner berguna bagi penelitian yang ingin mengumpulkan pendapat secara menyeluruh sebelum proyek sistem diberikan arahan tertentu. Terakhir, pastikan bahwa masalah dalam sistem yang sudah ada dapat diidentifikasi dan didiskusikan lebih lanjut dalam wawancara tindak lanjut. Perbedaan antara pertanyaan dalam wawancara dan kuesioner terletak pada interaksi yang mungkin terjadi antara penanya dan responden dalam wawancara. Wawancara memberikan kesempatan bagi analis untuk menafsirkan pertanyaan, menjelaskan istilah yang ambigu, mengubah urutan pertanyaan, menanggapi pandangan yang rumit, dan secara umum mengendalikan situasi agar tetap relevan. Sebaliknya, dalam kuesioner, peneliti harus memastikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sangat jelas, alur pertanyaan logis, antisipasi atas kemungkinan jawaban dari responden, dan struktur pertanyaan direncanakan dengan rapi.

2. Metode Penelitian

Metodologi penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna mahasiswa program studi Seni Karawitan terhadap aplikasi SIAKAD. Terdapat dua metode kuantitatif yang digunakan, yaitu pengumpulan data dan analisis data. Pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada mahasiswa Seni Karawitan yang menggunakan aplikasi

tersebut, kemudian data dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Objek penelitian mencakup pengguna saat ini dan mantan pengguna aplikasi SIAKAD, dengan sumber data dari responden yang mengisi kuesioner. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi SIAKAD. Kuesioner yang digunakan adalah jenis tertutup yang memberikan alternatif jawaban. Populasi terdiri dari pengguna aplikasi SIAKAD di Prodi Seni Karawitan, dengan sampel sebanyak 64 responden. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memahami tanggapan responden terhadap penggunaan aplikasi SIAKAD. Ini dilakukan dengan merangkum dan menginterpretasikan data dalam bentuk statistik, seperti frekuensi, mean, dan persentase. Selain itu, penelitian ini menggunakan survei yang melibatkan pengguna aplikasi SIAKAD di ISBI Aceh. Kuesioner disebarakan secara acak kepada mahasiswa prodi seni kerawitan. Penilaian responden terhadap kuesioner menggunakan skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap fenomena sosial. Skala Likert memberikan pilihan dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju untuk setiap pernyataan, dan digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIAKAD.

Tabel 1. Instrument skala likert

No	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dalam menetapkan batasan penelitian untuk memudahkan penafsiran mengenai variabel-variabel yang digunakan, penting untuk menjelaskan definisi operasional dari setiap variabel. Variabel independen, yang juga dikenal sebagai variabel bebas, adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan atau munculnya variabel terikat atau dependen. Dalam konteks penelitian ini, variabel independen adalah Penerapan Sistem Informasi Manajemen. Sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai suatu sistem yang menyajikan informasi yang diambil dari data yang diolah dan diproses untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan oleh pimpinan. Variabel dependen, atau yang juga disebut sebagai variabel terikat, adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepuasan pegawai terhadap aplikasi Simanaja. Tingkat kepuasan pegawai akan dinilai berdasarkan lima dimensi menurut EUCS, yaitu Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease Of Use (X4), dan Timeliness (X5), seperti yang dijelaskan oleh Djohan Fajrin (2008:91).

Tabel 2. definisi operasional variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Content (X1)	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari isi suatu aplikasi	X1. Apakah informasi data layanan akaemik pada aplikasi SIAKAD sudah sesuai yang anda butuhkan?

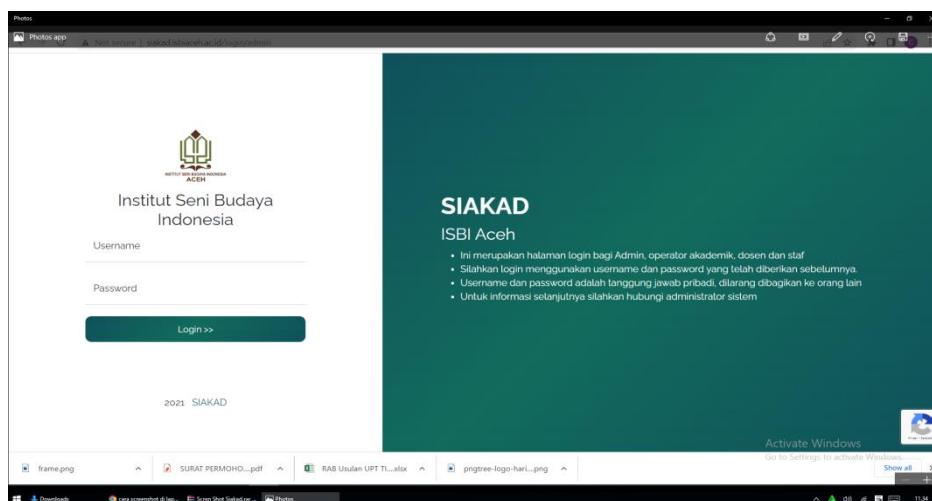
Accurasi (X2)	Variabel aplikasi SIAKAD sudah menyajikan layanan data akademik lengkap dan akurat?	X2. Apakah informasi layanan akademik pada aplikasi SIAKAD menurut anda sudah cukup lengkap? X3. Apakah aplikasi SIAKAD sudah menyajikan layanan data akademik lengkap dan akurat? X4. Apakah anda sudah merasa puas dengan keakuratan dari aplikasi SIAKAD
Format (X3)	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan aplikasi	X5. Apakah tampilan aplikasi SIAKAD cukup menarik bagi anda? X6. Apakah desain tampilan menu dan link pada aplikasi SIAKAD sudah jelas dan tersusun dengan baik?
Ease Of Use (X4)	Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi untuk dipelajari dan digunakan secara efektif	X7. Apakah aplikasi SIAKAD mudah digunakan? X8. Apakah aplikasi SIAKAD mudah diakses di mana saja dan kapan saja
Timeliness (X5)	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu	X.9. Apakah informasi yang anda butuhkan pada aplikasi SIAKAD mudah diperoleh? X.10. Apakah tingkat ketepatan waktu pengisian data layanan akademik sudah sesuai dengan harapan anda?
User Satisfaction (Y)	Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SIAKAD	1. Apakah Anda puas menggunakan aplikasi SIAKAD? 2. Apakah layanan aplikasi SIAKAD sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa?

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yang pada dasarnya mengadopsi pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini dimulai dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, atau pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, yang kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran atau penolakan melalui data empiris lapangan. Tujuan dari pendekatan kuantitatif adalah untuk menguji teori, membangun fakta, memberikan deskripsi statistik, menaksir, dan meramalkan hasilnya. Dalam penelitian ini, digunakan lima variabel, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Jumlah populasi mahasiswa aktif di program studi kerawitan sebanyak 64 orang, namun yang menjadi sampel penelitian ini adalah 40 orang responden. Penetapan populasi dari responden merujuk pada jumlah mahasiswa aktif di program studi seni kerawitan ISBI Aceh yang telah menggunakan aplikasi SIAKAD.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Implementasi SIAKAD

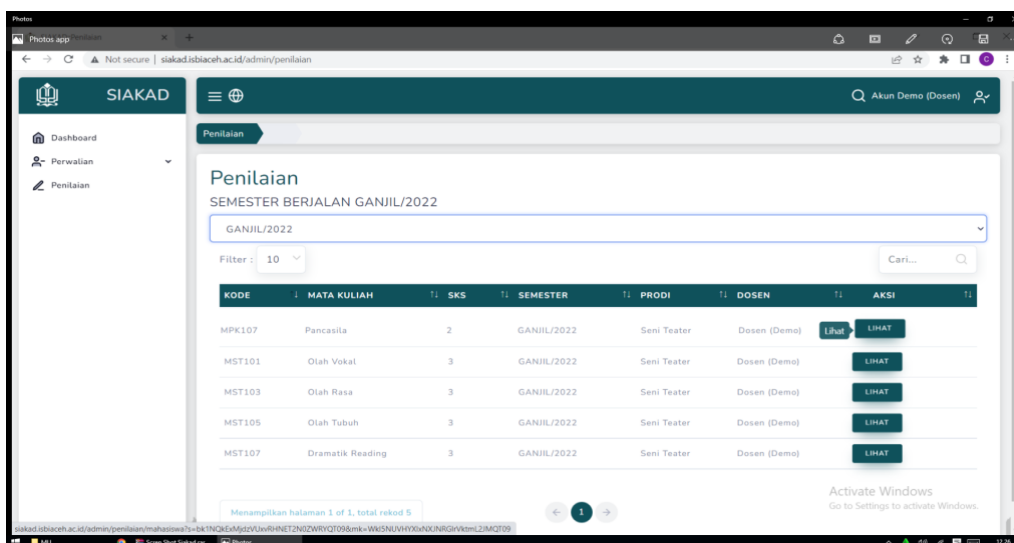
Dalam proses pembuatan aplikasi, form memiliki peran penting sebagai media antarmuka bagi pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi yang dibuat. Melalui form, pengguna dapat melakukan sejumlah aktivitas, seperti menambah, mengubah, dan menghapus data yang tersimpan dalam database. Pada Sistem Informasi Akademik Seni Kerawitan Institut Seni Budaya Indonesia (ISBI) Aceh, beberapa rancangan form diperlukan, salah satunya adalah: Form Login berfungsi sebagai antarmuka yang meminta pengguna untuk memasukkan username dan password sebelum dapat mengakses Form Menu Utama. Rancangan form login ini merupakan langkah awal yang harus dilalui oleh pengguna untuk masuk ke dalam sistem aplikasi.



Gambar 1. Desain *Form Login*

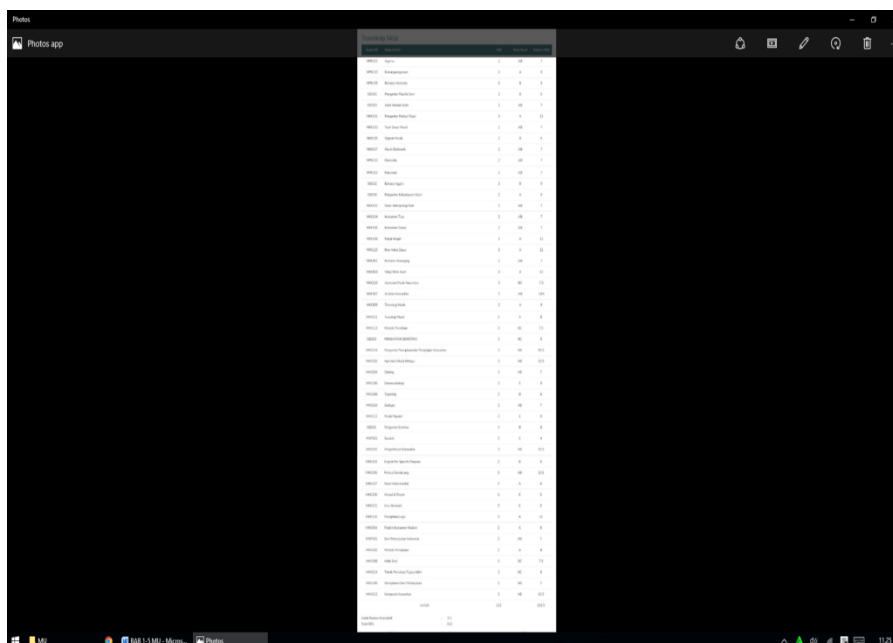
Rancangan Form Login berfungsi sebagai antarmuka yang mengharuskan pengguna untuk memasukkan username dan password sebelum mengakses Form Menu Utama. Desain form login dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini. Rancangan Form Menu Utama berfungsi sebagai form induk yang menampung semua form-form yang berkaitan dengan aktivitas pendataan nilai mahasiswa pada aplikasi. Rancangan Form Input Data Perwalian merupakan antarmuka bagi pengguna untuk menyimpan, menambah, serta menghapus data mahasiswa yang tersimpan pada sistem. Rancangan Form Penginputan Data KRS Mahasiswa juga berfungsi sebagai antarmuka bagi pengguna untuk menyimpan, menambah, serta menghapus data mahasiswa yang tersimpan pada sistem. Rancangan Form Penginputan Data Matakuliah berfungsi sebagai antarmuka bagi pengguna untuk menyimpan, menambah, serta menghapus data matakuliah yang tersimpan pada sistem. Rancangan Form Penginputan Data Nilai bertujuan untuk menyimpan data nilai yang tersimpan dalam sistem. Desain form penginputan data nilai. Untuk menghasilkan sistem informasi yang tepat guna, kemampuan dalam menghasilkan output berupa laporan harus dimiliki oleh sistem yang akan dirancang. Laporan berperan bagi proses pengambilan keputusan untuk kepentingan pengguna aplikasi Sistem Informasi Akademik Prodi Kerawitan ISBI Aceh. Salah satu jenis laporan yang dihasilkan adalah Laporan Data Nilai Mahasiswa, yang dirancang untuk melihat data nilai mahasiswa program studi Seni Kerawitan berdasarkan Kartu Rencana Studi (KRS) yang sudah diinput oleh admin dan tersimpan dalam sistem. Laporan ini dikeluarkan setiap semester berjalan atau biasa disebut dengan Kartu Hasil Studi (KHS).

Desain form dan laporan data nilai mahasiswa program studi Seni kerawitan untuk melihat data nilai mahasiswa berdasarkan Kartu rencana studi (KRS) yang sudah diinput oleh admin dan datanya sudah tersimpan dalam sistem. Data nilai ini dikeluarkan setiap semester berjalan atau biasa disebut dengan Kartu hasil studi (KHS) seperti yang terlihat di bawah ini.



Gambar 2. Desain Form Laporan Data nilai Mahasiswa (KHS) program studi Seni

Rancangan laporan data transkrip nilai mahasiswa program studi seni kerawitan ISBI Aceh. Transkrip ini seterusnya akan dibagikan untuk mahasiswa.



Gambar 3. Laporan Data Transkrip Nilai program studi Seni Kerawitan.

3.2 Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil penelitian ini, sejumlah informasi diperoleh dari data-data yang terkumpul melalui angket (kuesioner) yang dibagikan kepada sejumlah mahasiswa Program Studi Seni Kerawitan di ISBI Aceh yang dijadikan sampel. Dalam proses penyajian data, peneliti menggunakan metode deskriptif-kuantitatif. Melalui metode ini, peneliti memberikan gambaran atau deskripsi tentang variabel yang diteliti. Setiap data yang diperoleh dituliskan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti. Hasil distribusi data kuesioner setelah dibagikan kepada responden kemudian dihitung dan dikelompokkan berdasarkan kategori yang lebih spesifik dengan

menggunakan skala Likert untuk menentukan hasil. Dalam penyajian data kuesioner, peneliti menggambarannya dalam bentuk tabel berdasarkan variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, fokus ditujukan pada penggunaan aplikasi SIAKAD oleh mahasiswa Program Studi Seni Kerawitan di ISBI Aceh. Untuk analisis data, penulis menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction), sebuah alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi yang kemudian hasilnya dianalisis. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIAKAD ditinjau dari lima aspek: Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease Of Use (X4), dan Timeliness (X5). Dari jawaban responden, peneliti menganalisis persentase kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIAKAD dengan memberikan skor nilai skala Likert terhadap setiap jawaban yang dijawab oleh responden pada kuesioner.

Tabel 3. Pendapat responden terhadap informasi data akademik sudah sesuai dengan anda butuhkan

Pernyataan	Jumlah Responden	Jumlah Skor
X.1	40 orang	156

Tabel 4. pendapat responden terhadap kelengkapan informasi pada aplikasi SIAKAD

Pernyataan	Jumlah Responden	Jumlah Skor
X.2	40 Orang	163

3.3 Pembahasan

Berikut Ini merupakan hasil rekapan kuesioner Pendapat responden terhadap Aplikasi SIAKAD Prodi Seni Kerawitan Kampus ISBI Aceh. Menentukan rentang hasil. Rentang hasil ditentukan dengan skor hasil kuesioner yang dinilai dengan pedoman Skala Likert. Rentang hasil yang digunakan terdapat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. kategori penentuan persentase jawaban responden

Skala jawaban	Kategori Jawaban
0-25 %	Sangat tidak Puas
26-50 %	Tidak Puas
51-75 %	Puas
76-100%	Sangat Puas

Tabel 5. Tingkat kepuasan mahasiswa Seni kerawitan Terhadap aplikasi SIAKAD

No	Pernyataan	Skor	Persentase	Keterangan
----	------------	------	------------	------------

A. Penilaian terhadap content				
X1. Informasi data layanan akademik pada aplikasi SIAKAD sudah sesuai dengan yang anda butuhkan?	156	78 %		Sangat Puas
x.2 Informasi Layanan akademik pada aplikasi SIAKAD menurut anda sudah cukup lengkap?	163	81,4 %		
B. Penilaian terhadap tingkat akurat aplikasi SIAKAD				
X3. Apakah aplikasi SIAKAD sudah menyajikan layanan data akademik lengkap dan akurat?				Sangat Puas
X4. Apakah anda sudah merasa puas dengan keakuratan dari aplikasi SIAKAD?	165	82,4 %		
C. Penilaian pengguna sisi Format (tampilan antarmuka aplikasi)				
X5. Apakah tampilan aplikasi SIAKAD cukup menarik bagi anda?	160	80 %		Sangat Puas
X6. Apakah desain tampilan menu dan link pada aplikasi SIAKAD sudah jelas dan tersusun dengan baik?				Sangat Puas
D. Penilaian Ease Of Use tingkat kemudahan penggunaan aplikasi SIAKAD untuk dipelajari dan digunakan				
X7. Apakah aplikasi SIAKAD mudah digunakan?	154	77%		
X8. Apakah aplikasi SIAKAD mudah diakses?	161	80,4%		
E. Penilaian timliness (kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu)				
X9. Apakah informasi yang anda butuhkan pada aplikasi SIAKAD mudah diperoleh ?				Sangat Puas
X10. Apakah tingkat ketepatan waktu pengisian data layanan akademik sudah sesuai dengan harapan anda?	149	74,4%		Sangat Puas
	149	74,4%		
	140	70 %		Puas
	155	77,4%		Puas
				Puas
				Sangat Puas
Jumlah total		775,4		

Berdasarkan data dari pendapat responden terhadap kuesioner dan penghitungan persentase tingkat persepsi terhadap aplikasi SIAKAD, dilakukan penilaian terhadap variabel Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease Of Use (X4), dan Timeliness (X5) pada Program Studi Seni Kerawitan ISBI Aceh. Hasil analisis menunjukkan beberapa temuan penting.

Variabel Content (X1): Penilaian atas konten aplikasi SIAKAD menunjukkan hasil yang memuaskan. Pertanyaan terkait kesesuaian informasi layanan akademik dan kelengkapan informasi memperoleh persentase sebesar 78% dan 81,4% secara berturut-turut. Variabel Accuracy (X2): Pengguna aplikasi SIAKAD memberikan penilaian yang sangat memuaskan terhadap tingkat akurasi aplikasi. Hal ini tercermin dari persentase sebesar 82,4% untuk kesesuaian dan 80% untuk kepuasan terhadap akurasi data. Variabel Format (X3): Penilaian terhadap tampilan antarmuka aplikasi menunjukkan kepuasan yang tinggi, dengan persentase 77% untuk ketarikan tampilan dan 80,4% untuk kejelasan desain tampilan menu. Variabel Ease Of Use (X4): Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi SIAKAD mendapat penilaian yang memuaskan, dengan persentase sebesar 74% untuk kemudahan penggunaan dan akses. Variabel Timeliness (X5): Kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu dalam mendapatkan informasi dan pengisian data akademik juga sangat memuaskan, dengan persentase masing-masing sebesar 70% dan 77,4%. Dari hasil analisis tersebut, rata-rata persentase penilaian keseluruhan mencapai 77,54%, dengan kategori sangat memuaskan. Ini menunjukkan bahwa User Satisfaction (Y) terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIAKAD pada Program Studi Seni Kerawitan di Institut Seni Budaya Indonesia (ISBI) Aceh mencapai tingkat yang sangat memuaskan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Seni Kerawitan Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di ISBI Aceh", kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut. Pertama, penerapan aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) pada Program Studi Seni Kerawitan di Kampus ISBI Aceh dimulai pada tahun 2021. Dalam mengukur kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa Program Studi Seni Kerawitan, terhadap aplikasi SIAKAD, penulis menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction), yang merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi. Kedua, hasil analisis variabel Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease Of Use (X4), dan Timeliness (X5) menunjukkan bahwa penilaian rata-rata hasil persentase mencapai 77,54%, dengan kategori sangat memuaskan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Seni Kerawitan dalam menggunakan aplikasi SIAKAD di ISBI Aceh secara keseluruhan sangat tinggi. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut. Pertama, Institut Seni Budaya Indonesia (ISBI) Aceh perlu memberikan pendampingan dan pemahaman tentang aplikasi SIAKAD kepada setiap mahasiswa baru agar mereka menjadi mahir dan cakap dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kedua, perlu dilakukan penambahan sarana dan prasarana, seperti komputer anjungan, yang dapat digunakan oleh dosen, mahasiswa, dan civitas akademika Program Studi Seni Kerawitan di ISBI Aceh untuk mengakses SIAKAD dengan lebih mudah dan efisien. Dengan demikian, diharapkan penggunaan aplikasi SIAKAD dapat menjadi lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi seluruh civitas akademika di ISBI Aceh.

5. Daftar Pustaka

- Aimsyah, Z. 2013. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Akbar, M.M., dan Parvez, N. 2009. Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Ali, H., dan Limakrisna, N. 2013. *Metodologi Penelitian (Petunjuk Praktis untuk Pemecahan Masalah Bisnis, Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Deepublish: Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Asnawi, M.F. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional VSAT IP PT. Semestras Citra Media. *Jurnal Lentera ICT*, Vol. 2, No. 1.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Chowdury, G. G. (2019). *Introduction to Modern Information Retrieval* (3rd Editio). Facet Publishing. 365.
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Journal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 2(11), 4833-4839.
- DeLone, W.H and McLean, E.R. 2003. The DeLone and McLean Model of Sistem Success: A Ten-Year Update, *Journal of Mangement Information Sistem*, 19 (4), 9-30.
- Deng, Z., Lu, Y., Kee, K., & Zhang, J. (2010). International Journal of Information Manajement Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of InformationManajement*,30(4),289300.<http://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.10.001>.
- Driani, M. (2009). *Penelusuran Informasi Siswa Melalui Internet: Studi Kasus DiPerpustakaan MAN Insan Cendekia Serpong*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 154.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jilid I. (Boediono. Terjemahan). Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Fendini, D.S., Kertahadi., dan Riyadi. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Surveu pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN (Persero) Area Malang).
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah (2008:21), diakses pada tanggal 6 agustus 2013 dari, <http://agungfirmansyah.wordpress.com/2008/05/>
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Undip.
- Hanif, M., Hafeez, S., & Riaz, A. (2010). Factors affecting customer satisfaction. *International Research Journal of Finance and Economics*, 60 (Desember 2010), 44-52.
- Jogiyanto, HM. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Khairunnisa, U., dan Yunanto, M. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 22(3).
- Kotler, P. 2010. *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.

- Li, J. (2013). Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City, Gansu Province of the People's Republic of China. *IOSR Journal of Business and Management*, 14(2). 41-48. <https://doi.org/10.9790/487x-1424148>. 253.
- Laudon, Kenneth C. & Jane P. Laudon. *Management Information System*. Prentice Hall, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey. 2012
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat . 2001
- Lotuconsina, N. M., & Yunanto, P.W. (2017). Pembuatan Bank dan Analisis Butir Soal Mata Kuliah Kriptografi untuk Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal PINTER Universitas Negeri Jakarta* 1(2), 142-145
- Lovelock.C dan Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. Indeks.
- McLeod, R., dan Schell. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Merriam-Webster. (2020). No Title. Merriam-Webster, Inc. <http://www.merriamwebster.com/dictionary/analysis>. 255.
- Park, C.H., dan Kim Y.G. 2003. A Framework of dynamic CRM: Linking Marketing With Information Strategy. *Business Process Management Journal*, 9(5), 652-671.
- Osrita Hapsara et al, Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Sistem Informasi Terpadu Akademik (SITA) Universitas Batanghari Jambi.
- Ramadhan, M. N. A. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servus Berkala pada Dealer Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya. *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*. 234.
- Riduwan dan Kuncoro, E.K. 2013. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Alfabeta: Bandung.
- Sabila, V. E. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Grab Bike di Mall Palembang. *Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. 135-136.
- Sarja, N. L. A. K. Y. (2017). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi. *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*, 2016, 836– 840.
- Sapitri, L. (2019). Skill Mahasiswa Dalam Menelusur Informasi Di Internet Menggunakan Boolean (Studi Kasus : Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan). *Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. 259.
- Septianita, W., Winarno, W.A., dan Arif, A. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember). *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1).
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 2012. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3AES.

- Solichin, A. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.) *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1).
- Stanton, William J. 2006. *Prinsip pemasaran*, alih bahasa : Yohanes Lamarto. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (M. P. Setiyawami, S.H. (ed.)). Alfabeta. Bandung. 252.
- Suharto, B. E. (2014). Analisis Loyalitas Konsumen Terhadap Produk PT. Hutchison 3 Indonesia (H3I) Dengan Metode Matriks Perpindahan Merek (Study Kasus : Fakultas Sains dan Teknologi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 139.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syachbana. 2011. Sistem Informasi Akademik Berbasis Multimedia Pada Lembaga Pendidikan Palembang *Technology. Jurnal Teknologi dan Informatika (TEKNOMATIKA)*.
- Tjiptono, F. 2011. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. 2008. *Metode riset bisnis: dilengkapi contoh proposal dan riset bidang manajemen dan akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ulhaq, Z. S., & Rahmayanti, M. (2020). *Panduan Penulisan Skripsi Literatur Review* (Vol. 53, Issu 9). Fakultas Kedokteran UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Vassilions, A.P., & Chatzoglou, P. D 2012, Hospital Information system: measuring end user computing satisfaction (EUCS), *Hospital Information system: measuring end user computing satisfaction (EUCS)*, 566-579.
- Wahyudi, R., Astuti, E.S., dan Riyadi. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(2).
- Wardoyo, dan Andini, I. 2017. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Mahasiswa Universitas Gunadarma. *DAYA SAING Jurnal. Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(1).
- Wardana. 2010. *Proposal Perancangan Sistem Informasi Akademik (SIM PT) Berbasis Database EPSBED*. Buton.
- Wahidunmurni. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Malang.
- Wood, I. 2009. *Layanan pelanggan: Cara Praktis, Murah Dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Xiaochun, C. (2013). *The Study of Customer Satisfaction in DONGTHAI Travel Company*. Siam University. 157.