
Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau

Yul Efnita¹, Syaefulloh², Suci Widana³

¹Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan Pekanbaru, (0761) 674674

yulefnita@eco.uir.ac.id

²Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan Pekanbaru, (0761) 674674

syaefulloh@eco.uir.ac.id

³Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan Pekanbaru, (0761) 674674

suciwidana16@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 September 2021

Received in revised form 2 Oktober 2021

Accepted 18 Oktober 2021

Available online Desember 2021

ABSTRACT

This reaserch was conducted at the Islamic University of Riau in the city Pekanbaru, researchers wanted to see how the level of student satisfaction with the academic information system (SIKAD) and the quality of services provided by the Islamic University of Riau on student satisfaction, especially in the 2018/2019 class, sample size was taken with slovin obtained 394 students from a total population of 27,733 students, while the respondents were 165 students who responded to the questionnaire from the google form, via student email. Along with the current COVID-19 pandemic which has occurred for more than a year until the time this research is conducted in 2021. The analytical tool used in the study is Smart PLS. 3, with evaluation of measurement model and evaluation of structural model. Based on this analysis, it was found that the academic information system (SIKAD) and service quality had an effect on student satisfaction of 93.1%. The test for the feasibility of the model used with the Normed Fit Index (NFI) of 0.841 means that the model that is owned is fit, is in the marginal fit category because it is at a critical value of 0.8 NFI 0.90. Path coefficients to see the magnitude of the effect of exogenous variables on endogenous variables, with the t-statistics method (bootstrapping) both variables have a positive and significant effect.

Keywords: Riau Islamic University Students, SIKAD, Service, and Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Riau di kota Pekanbaru, peneliti ingin melihat bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik (SIKAD) dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Islam Riau terhadap kepuasan mahasiswa khususnya pada kelas 2018/2019, sample size diambil dengan slovin diperoleh 394 siswa dari total populasi 27.733 siswa, sedangkan respondennya adalah 165 siswa yang menjawab angket dari google form, melalui email siswa. Seiring dengan pandemi COVID-19 yang terjadi selama lebih dari setahun hingga penelitian ini dilakukan pada tahun 2021. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Smart PLS. 3, dengan evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural. Berdasarkan analisis tersebut diketahui bahwa sistem informasi akademik (SIKAD) dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 93,1%. Pengujian kelayakan model yang digunakan dengan Normed Fit Index (NFI) sebesar 0,841 berarti model yang dimiliki adalah fit, berada pada kategori marginal fit karena berada pada nilai kritis 0,8 NFI 0,90. Koefisien jalur untuk melihat besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, dengan metode t-statistics (bootstrapping) kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan.

1. Pendahuluan

Keberhasilan suatu perguruan tinggi tidak hanya dilihat dari satu faktor saja, tetapi banyak faktor yang menentukan keberhasilan tersebut, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal meliputi jumlah mahasiswa dan dosen yang memadai, sarana dan fasilitas yang menunjang, mahasiswa sebagai motor penggerak yang berpotensi, pelayanan yang memadai dan faktor lainnya. Faktor eksternal adalah hubungan perguruan tinggi dengan masyarakat, pemerintah dan perguruan tinggi lainnya. Berdasarkan faktor internal dan eksternal tersebut perguruan tinggi dituntut untuk memiliki strategi untuk mengoptimalkan sesuatu yang bersifat operasional pada perguruan tinggi, seperti proses belajar mengajar, mengatur jadwal kuliah, menentukan ruangan kuliah dan jadwal ujian dan lain sebagainya. Strategi eksternal diantaranya bagaimana perguruan tinggi diminati oleh masyarakat, perusahaan dan pemerintah.

Sistem informasi berbasis Teknologi Informasi (IT) secara komputerisasi menjadi kebutuhan setiap perguruan tinggi pada saat ini, seperti peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bombing konsultasi akademik, kurikulum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium dan lain sebagainya. Pencapaian tujuan dapat diwujudkan dari tingkat kepuasan mahasiswa, hal ini dapat dilakukan antara lain melalui sistem informasi akademik yaitu tentang kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas sistem (*System Quality*), kemudahan pengguna (*Ease of use*) dan kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan.

Beberapa penelitian telah dilakukan dengan hal sama yaitu tentang berpengaruhnya suatu sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi yang diteliti oleh :

2. Dasar Teori

2.1 Sistem Informasi

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.

2.2 Kualitas Sistem

Kualitas dari sebuah sistem informasi pada perguruan tinggi dapat menciptaka tingkat efesiensi bagi pengguna dan hal ini terkait dengan masalah kepuasan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Fitriani, dkk [1] menyatakan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

2.3 Kualitas Informasi

Jika berbicara masalah kualitas, erat kaitannya dengan kepuasan. Apabila seseorang dinyatakan puas pada umumnya karena mereka memperoleh sesuatu melebihi dari yang diinginkannya. Dalam bidang pendidikan masing-masing perguruan tinggi harus dapat memberikan suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan mahasiswa khususnya, agar terciptanya kepuasan maksimal, hal ini tidak lepas dari masalah kualitas pelayanan tersebut yang diberikan oleh perguruan tinggi. Pelayanan yang diberikan dapat berupa pelayanan teknis dan pelayanan non teknis, menurut untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlunya diidentifikasi kedua faktor tersebut yaitu faktor teknis meliputi (1) Teknologi dan infra struktur. Manajemen Sistem Informasi Akademik (SIA) membutuhkan perangkat komputer, jaringan internet dan teknologi yang tepat.(2) Desain materi.

Penyampaian konten-konten data akademik melalui SIA perlu di kemas dalam bentuk yang berpusat pada pihak-pihak yang berproses pada pembelajaran (mahasiswa, dosen dan stakeholder. (3) Finansial. Untuk pengadaan fasilitas membutuhkan anggaran yang cukup besar oleh sebuah perguruan tinggi. (4) Sumber daya manusia (SDM) terbatasnya kemampuan sumber daya manusia dalam siste informasi akademik. Faktor non teknis meliputi (1) Budaya. Pemanfaatan sistem informasi akademik berbasis Teknologi Informasi Komputer (TIK)

membutuhkan budaya akses dan belajar mandiri dan kebiasaan untuk belajar atau mengikuti perkembangan melalui komputer internet. (2) Buta teknologi (*tecnology illeteracies*) keterbatasan kemampuan staf administrasi dan praktisi pendidikan serta mahasiswa dalam penguasaan teknologi, komputer dan internet pada perguruan tinggi.

2.4 Sistem Informasi Akademik

Pemenuhan kebutuhan para pemakai jasa perguruan tinggi harus diperhatikan oleh pihak pengelola agar tercapainya tujuan organisasi, salah satunya adalah melalui sistem informasi akademik yang dibangun secara profesional. Dalam hal ini dapat diwujudkan dengan memanfaatkan teknologi komputerisasi, dengan *hardware* dan *software* sehingga proses kegiatan akademik dapat terkelola dengan baik. Dengan sistem informasi akademik yang terkelola dengan baik, hal ini dapat menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen perguruan tinggi sebagai pengambilan keputusan dan bermanfaat juga bagi keseluruhan lingkungan baik internal maupun eksternal perguruan tinggi tersebut.

Dalam hal pelaksanaan dan penyelenggaraan proses pendidikan dapat berjalan dengan baik secara efisien dan efektif, bagi pihak yang membutuhkan didalam maupun di luar perguruan tinggi dapat terpenuhi kebutuhannya sesuai dengan hal yang diinginkan terkait dengan informasi. Sistem informasi akademik dibangun untuk menjawab secara langsung masalah maupun kebutuhan perguruan tinggi terhadap pengelolaan akademik secara cepat dan tidak melelahkan. Sistem informasi akademik adalah suatu pelayanan akademik bagi mahasiswa serta dosen [2].

Sistem informasi merupakan kumpulan dari berbagai metode yang diorganisir untuk proses pengumpulan, pemasukan, pengolah, penyimpan, dan pengendalian data, dimana akan dilaporkan guna mencapai tujuan organisasi [3]. Sedangkan sistem informasi akademik secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan pendidikan terkomputerisasi, untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, meningkatkan daya saing dan kualitas sumber daya yang dihasilkan. Banyak kesulitan dan masalah yang dialami perguruan tinggi terkait dengan proses akademik, apalagi perguruan tinggi yang mempunyai jumlah mahasiswa yang banyak, kemungkinan akan memunculkan masalah yang besar juga didalam menanganinya.

2.5 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.

2.6 Manfaat Sistem Informasi Akademik

Banyak keuntungan yang diperoleh perguruan tinggi dan mahasiswa dengan adanya sistem informasi akademik. Bagi perguruan tinggi terutama bagian karyawan yang melayani mahasiswa dapat menghemat waktu dalam hal pelayanan karena dapat dilakukan secara cepat dengan komputerisasi, begitu juga halnya dengan mahasiswa untuk mendapatkan perolehan informasi mahasiswa tidak harus datang ke kampus dan berintegrasi langsung dengan personil bagian pelayanan mereka dapat melakukannya berada di luar kampus, dirumah atau ditempat kerja bagi mahasiswa yang sudah bekerja. Tetapi dalam hal ini semua pihak dituntut dalam hal keterampilan menggunakan teknologi komputerisasi.

Sistem informasi akademik merupakan sistem komputerisasi atau teknik pemanfaatan komputer sebagai alat bantu proses yang bertujuan untuk mengolah dan menangani data-data akademik. Dalam pengolahan data menggunakan dan menerapkan teknologi komputer baik

hardware (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak). Hardware adalah seperti peralatan-peralatan komputer (*personal computer* dan laptop), printer, CD ROM, Harddisk, Handphone dan sebagainya, sedangkan *software* adalah merupakan program komputer yang memfungsikan *hardware* tersebut, sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat dikelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan perguruan tinggi dan pengambilan keputusan – keputusan bagi pengambil keputusan di lingkungan perguruan tinggi.

2.7 Kemudahan Pengguna

Agar terciptanya kepuasan yang maksimal bagi pelanggan salah satunya adalah dengan adanya kemudahan dalam pengurusan sesuatu hal, hal tersebut dapat mudah dimengerti dan dipahami. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Davis [4] mendefinisikan bahwa konstruk kemudahan pengguna sebagai: “*the degree to witch prospective user expect the target system to be free of effort.*”

Kemudahan dalam menggunakan sistem yang disajikan oleh suatu perguruan tinggi mempunyai peran penting sebagai pengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Sebagai mana penelitian yang dilakukan oleh Mardiana [5] bahwa kemudahan pengguna mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.8 Kualitas Pelayanan

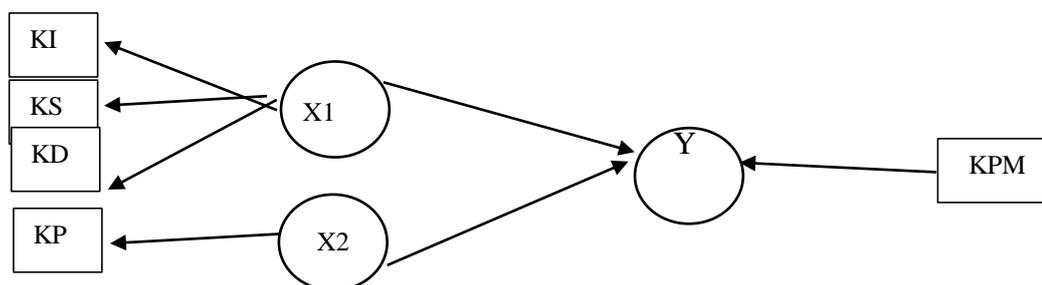
Pelayanan yang baik akan dapat berdampak terhadap kepuasan bagi pelanggan, jika pelanggan sudah merasa puas akan terciptanya loyalitas, hal ini sangat menguntungkan perusahaan. Kotler [6] menyatakan bahwa kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan dapat berdampak terhadap kepuasan, dimana banyak faktor yang dapat dijadikan sebagai ukuran. Menurut De Lone dan Mc Lean [6] ada beberapa variabel yang menggambarkan kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan lima (5) indikator dari bidang pemasaran (SERVQUAL) yaitu nyata (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), responsif (*Resposiveness*), kepastian (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).

2.9 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan [7]. Sedangkan menurut Engel et.al yang dikutip oleh Tjiptono [8] kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

3. Kerangka Konseptual Penelitian



Keterangan:

X1 = Sistem Informasi Akademik

X2 = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Mahasiswa

4. Hipotesis

Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Ho: Sistem informasi akademik (SIKAD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Islam Riau di Pekanbaru
H1: Sistem informasi akademik (SIKAD) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ho: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Islam Riau di Pekanbaru
H1: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Islam Riau di Pekanbaru

5. Metodologi Penelitian

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, sehingga peneliti dapat menggambarkan keadaan fenomena yang diperoleh kemudian menganalisisnya. Analisis data dilakukan dengan tujuan agar informasi dapat menjadi jelas dan eksplisit. Perolehan data dapat diambil dari proses observasi, wawancara dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dikumpulkan serta ditabulasi. Untuk menganalisis penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software Smart PLS. 3*.

a. *Evaluation of Measurement Model* (Model Pengukuran)

Measurement model /outer model, merupakan suatu model pengukuran yang menunjukkan variabel bagaimana variabel *manifest* atau *observed variable* merepresentasi variabel laten untuk diukur. Analisa *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa pengukuran (*measurement*) yang digunakan layak untuk dijadikan sebagai pengukuran dengan uji validitas dan reliabilitas [9].

b. *Evaluation of Structural Model* (Model Struktural)

Structural model atau disebut juga dengan *inner model*, menurut Ghazali dan Latan [10] evaluasi model struktural dapat dievaluasi dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen, apakah mempunyai pengaruh yang substantif. *Q-square* digunakan untuk melihat *predictive relevance* adalah untuk melihat seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan. Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dengan mulai melihat *R-square* untuk melihat pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Untuk melihat pengaruh *Q-square* *predictive relevansi* untuk model konstruktif, yaitu untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi para meternya. Nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Pada tabel berikut dapat dilihat ringkasan *rule of thumbs* evaluasi model struktural

6. Hasil Penelitian

Berdasarkan perhitungan dengan bantuan alat statistik Smart PLS.3 diperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

- a. Nilai *convergen validity* berdasarkan nilai *outer loading* diperoleh nilai semua indikator variabel eksogen dan variabel endogen $> 0,70$, artinya semua indikator yang dijadikan sebagai pengukur layak untuk digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan nilai *discriminant validity* dapat dilihat dari nilai *average variance extracted* (AVE) nilai AVE (*Average Variance Extracted*) sudah berada diatas 0,5, untuk X1 yaitu sistem informasi akademik yang terdiri dari : kualitas informasi (KI), kualitas sistem (KS) dan kemudahan pengguna (KD) memiliki nilai 0,830. X2 yaitu kualitas pelayanan (KP) mempunyai nilai 0,857 dan variabel Y kepuasan mahasiswa (KPM) mempunyai nilai 0,909. Dari keseluruhan nilai AVE mempunyai nilai besar dari 0,50 Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap indikator pada variabel dinyatakan valid, karena semua variabel memiliki nilai *average variance extracted* (AVE) $> 0,50$.
- b. Nilai *Cronbach's Alpha* diketahui bahwa X1 yaitu Sistem Informasi Akademik, X2 yaitu Kualitas Pelayanan dan Y Kepuasan Mahasiswa. Ketiga variabel tersebut dinilai sangat reliabel, karena memiliki rentang nilai 0,81 – 1,00. Dan berdasarkan *Composite Reliability* untuk masing-masing variabel Sistem Informasi Akademik (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Mahasiswa (Y) ketiga variabel

Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau (Yul Efnita)

tersebut memiliki nilai $> 0,70$. Semua variabel tersebut reliabel artinya indikator yang digunakan untuk mengukur sudah ampuh.

- c. Nilai *R-square* 93,1%. pengaruh variable Sistem Informasi Akademik (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 93,1%. Hasil ini menunjukkan pengaruh yang besar.
- d. *Normed Fit Index* (NFI) hasil penelitian menunjukkan nilai NFI adalah sebesar 0,841 artinya model yang dimiliki sudah fit, berada pada kategori *marginal fit* karena berada pada nilai kritis $0,8 \leq NFI \leq 0,90$.

Path coefficients bahwa X1 yaitu sistem informasi akademik terhadap Y Kepuasan mahasiswa memiliki nilai 0,630 artinya terdapat pengaruh yang positif karena *path coefficients* berada pada rentang 0 sampai dengan 1 dan X2 kualitas pelayanan terhadap Y kepuasan mahasiswa, memiliki nilai 0,346 mempunyai pengaruh yang positif, jadi artinya kedua variabel eksogen terhadap variabel endogen mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi dengan tingkat signifikan 0,000 dan untuk X1, 0,001 untuk X2. Jadi kedua variabel tersebut yakni X1 dan X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Y pada Universitas Islam Riau.

7. Kesimpulan dan Saran

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa yaitu, mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) X1, dan Kualitas Pelayanan (X2), yang diberikan Universitas Islam Riau terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018/2019 (Y), mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan yang diterima oleh mahasiswa yaitu sebesar 93,1 %.

Pengaruh untuk masing-masing variabel pada penelitian ini bahwa Sistem Informasi Akademik (SIKAD) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 3,257 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa positif sebesar 3,257 dengan tingkat signifikansinya 0,001. Kesesuaian model pada penelitian ini dapat diketahui bahwa model yang digunakan sudah baik karena memiliki nilai *Normed Fit Index* (NFI) sebesar 0,841 atau 84,1 % fit, bahwa nilai model yang digunakan atau dipakai dalam penelitian ini sudah baik..

7.2 Saran

1. Bagi pihak Universitas Islam Riau harus selalu dapat meningkatkan kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang sudah beroperasi dengan baik, agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2. Pihak universitas Islam Riau agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, apabila mahasiswa mendapat kendala agar dapat terbantu dengan maksimal untuk menciptakan kepuasan yang lebih baik lagi
3. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lainnya terkait dengan kepuasan mahasiswa yang akan atau melanjutkan pendidikannya pada Universitas Islam Riau. Penelitian-penelitian ini kelak dapat memberikan sumbangan fikiran yang ilmiah, dan teruji yang berdampak terhadap pengembangan akademik dan pengembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat untuk berbagai pihak yang terlibat dalam perguruan tinggi.

Daftar Pustaka

- [1] V. Y. Fitriani, M. E. Wibowo, and E. Purwanto, "The Effectiveness of Group Guidance with Simulation Game Techniques to Improve Student Assertive Behavior," *J. Bimbingan. Konseling*, vol. 8, no. 2, pp. 140–145, 2019.
- [2] E. Siswanto and E. Zusrony, "Analisis Persepsi User Satisfaction Sistem Informasi Akademik (Siakad)," *J. Media Apl.*, vol. 11, no. 2, pp. 32–44, 2019.
- [3] I. A. Dianta and E. Zusrony, "Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, p. 1, 2019.
- [4] P. Silva, "Davis' technology acceptance model (TAM)(1989)," *Inf. Seek. Behav. Technol. Adopt. Theor. trends*, pp. 205–219, 2015.
- [5] A. Mardiana, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik dan

- Keuangan (Studi Kasus: Universitas Majalengka),” *INFOTECH J.*, vol. 1, no. 2, p. 236602, 2016.
- [6] P. Kotler, *Marketing management, millenium edition*. Prentice-Hall, Inc., 2001.
- [7] P. Kotler and K. L. Keller, *Global Marketing Management 14 th Edition*, vol. 48, no. 8. 2012.
- [8] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*. 2006.
- [9] I. Ghozali, “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS 21,” in *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Pogram iBM SPSS 21*, 2013, p. 113.
- [10] I. Ghozali and H. Latan, *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0*. 2015.