

Analisis faktor penentu keberhasilan implementasi sistem informasi akademik pada ISB Atma Luhur

JBB
14, 1

Amri Amri, R Burham Isnanto*, Ari Amir Alkodri,
R Ferry Bakti Atmaja

Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur, Pangkal Pinang, Bangka Belitung, Indonesia

1

Received April 4, 2024

Revised June 26, 2024

Accepted August 22, 2024

ABSTRACT

To support higher education, academic information systems are required. However, user satisfaction, especially among students, is crucial to the system's success. The aim of this research was to investigate the relationship between student happiness and the quality of academic information systems at the Atma Luhur Institute of Science and Business (ISB), using ease of use as a mediating variable. This study aims to analyze the factors influencing student satisfaction with the academic information system at ISB Atma Luhur. Using structural equation modeling (SEM) with a partial least squares (PLS) approach, this research examines the impact of information quality, system quality, and service quality on ease of use and student satisfaction. Data were collected through questionnaires distributed to 200 students who use the information system. The results indicate that information quality and system quality significantly affect ease of use, which in turn affects student satisfaction. Additionally, service quality has a direct and significant impact on student satisfaction. These findings contribute significantly to the development of academic information systems by highlighting aspects that need attention to enhance user satisfaction. The practical implications of this research include recommendations for improving information quality, system quality, and service quality within the context of academic information systems.

JEL Classification:

L80, L86

DOI:

[10.14414/jbb.v14i1.4499](https://doi.org/10.14414/jbb.v14i1.4499)

ABSTRAK

Sistem informasi akademik sangat penting untuk mendukung pendidikan tinggi. Namun, keberhasilan sistem tersebut bergantung pada kepuasan mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana kualitas sistem informasi akademik di Institut Sains dan Bisnis (ISB) Atma Luhur memengaruhi kepuasan siswa dengan kemudahan penggunaan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS), penelitian ini menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kemudahan penggunaan dan kepuasan mahasiswa. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 200 mahasiswa pengguna sistem informasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan, yang selanjutnya berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh signifikan langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan sistem informasi akademik dengan menyoroti aspek-aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Implikasi praktis dari penelitian ini mencakup rekomendasi untuk peningkatan kualitas informasi, sistem, dan pelayanan dalam konteks sistem informasi akademik.

Kata Kunci:

Information quality, System quality, Service quality, Ease of use, Student satisfaction, Structural equation modeling (SEM).

**Journal of
Business and Banking**

ISSN 2088-7841

Volume 14 Number 1
May 2024 - October 2024

pp. 1-18



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Sistem informasi akademik sangat penting untuk mendukung pendidikan tinggi. Namun, masih ada beberapa masalah dengan pelayanan, informasi, dan kualitas sistem yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa (Ohliati, 2019). Sistem akademik di Institut Sains dan Bisnis (ISB) Atma Luhur adalah salah satu masalah yang masih perlu dievaluasi dan diperbaiki untuk memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Data dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (2021) menunjukkan peningkatan sebesar 15% dalam jumlah perguruan tinggi yang menerapkan sistem informasi akademik selama tahun akademik 2019–2020. Peningkatan ini menunjukkan betapa pentingnya sistem informasi dalam mendukung proses pembelajaran (Alisherovich, 2019). Namun, sistem informasi akademik di universitas tidak selalu berhasil (Priatna dkk., 2020).

Menurut Aldarmahi dkk., (2019), fenomena ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara kualitas sistem informasi akademik yang diharapkan dan yang dirasakan oleh mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas informasi, sistem, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan kemudahan penggunaan sebagai variabel mediasi di sistem akademik ISB Atma Luhur. Pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem informasi akademik dapat membantu kampus dalam meningkatkan sistem dan layanan yang mereka tawarkan (Gibson, 2010).

Penelitian sebelumnya telah meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi, tetapi masih ada beberapa kekurangan penelitian. Pertama, sistem informasi akademik di universitas swasta Indonesia belum banyak dipelajari (Renaldi dkk., 2021). Kedua, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan tentang peran kemudahan penggunaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan (Mohammadi, 2015). Ketiga, ISB Atma Luhur berbeda dari perguruan tinggi lain karena budaya dan fiturnya yang unik (Masland, 2017). Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih holistik tentang dinamika faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi akademik (Al-Samarraie, 2018).

2. RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Penelitian ini mengkaji ide-ide penting, teori-teori relevan, dan hasil penelitian sebelumnya tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan celah penelitian saat ini dan membuat hipotesis yang tepat melalui tinjauan literatur yang menyeluruh (Sandberg & Alvesson, 2011).

Kualitas Informasi dan Kemudahan Penggunaan

Kualitas informasi mengacu pada sejauh mana informasi yang disediakan oleh sistem informasi adalah akurat, relevan, dan andal. Menurut Ahn & Sura (2020), kualitas informasi meliputi aspek-aspek seperti keakuratan data, kelengkapan informasi, dan konsistensi informasi. Dalam konteks penelitian ini, kualitas informasi mencakup informasi akademik yang disediakan oleh sistem informasi di ISB Atma Luhur. Informasi yang

berkualitas tinggi akan memudahkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan informasi yang mereka butuhkan untuk keperluan akademik. Khong dkk. (2023) menyatakan bahwa kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem dan memudahkan pengguna dalam mengambil keputusan berdasarkan informasi tersebut. Dengan kualitas informasi yang tinggi, pengguna akan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap sistem yang digunakan. Dalam penelitian sebelumnya, kualitas informasi telah terbukti berpengaruh positif terhadap berbagai aspek pengalaman pengguna, termasuk kemudahan penggunaan (Prasetya dkk., 2021).

**JBB
14, 1**

3

Kualitas informasi yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kemudahan penggunaan sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Dengan perkataan lain, makin baik kualitas informasi yang disediakan oleh sistem, makin mudah pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan penelitian oleh Won dkk. (2022), kualitas informasi terbukti memiliki peran penting dalam menentukan kemudahan penggunaan suatu sistem informasi.

H1: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan.

Kualitas Sistem dan Kemudahan Penggunaan

Kualitas sistem mengacu pada sejauh mana sistem informasi berfungsi dengan baik, termasuk kecepatan respons, keandalan, dan fleksibilitas sistem. Menurut Ozkaya (2021), kualitas sistem meliputi aspek-aspek seperti performa sistem, kemudahan integrasi, dan kemudahan akses. Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem mencakup kemampuan sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur untuk memberikan pelayanan yang cepat dan andal serta kemampuan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Ahn (2020) menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem. Kualitas sistem yang tinggi akan memastikan bahwa sistem dapat diakses dengan mudah dan berfungsi tanpa gangguan, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kualitas sistem yang baik diharapkan dapat meningkatkan kemudahan penggunaan sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Semakin baik kualitas sistem, semakin mudah pengguna dalam mengoperasikan dan mengakses sistem informasi tersebut. Berdasarkan penelitian oleh Chen dkk. (2020), kualitas sistem yang tinggi akan meningkatkan kemudahan penggunaan melalui peningkatan keandalan dan kecepatan respons sistem.

H2: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan.

Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan

Kualitas pelayanan mencakup dukungan dan bantuan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi kepada pengguna, termasuk layanan pelanggan, pelatihan, dan dukungan teknis. Menurut Zygiaris dkk. (2022), kualitas pelayanan meliputi aspek-aspek seperti responsivitas, kehandalan, dan empati dari penyedia layanan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan mencakup layanan yang diberikan oleh tim IT

Implementasi Sistem Informasi

4

ISB Atma Luhur dalam membantu pengguna mengatasi masalah teknis dan memanfaatkan sistem informasi secara optimal. Ameen dkk. (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Kualitas pelayanan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kemudahan penggunaan sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin mudah pengguna dalam menggunakan dan memanfaatkan sistem informasi tersebut. Berdasarkan penelitian oleh Ashfaq dkk. (2020), kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kemudahan penggunaan melalui peningkatan dukungan dan bantuan yang diberikan kepada pengguna.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan.

Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Mahasiswa

Kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana pengguna merasa sistem informasi tersebut mudah dipelajari dan digunakan. Menurut Chen dkk. (2020), kemudahan penggunaan meliputi aspek-aspek seperti kesederhanaan antarmuka, konsistensi desain, dan kemampuan navigasi. Dalam konteks penelitian ini, kemudahan penggunaan mencakup sejauh mana mahasiswa ISB Atma Luhur merasa nyaman dan mudah dalam mengoperasikan sistem informasi akademik. Kalankesh dkk., (2020) menyatakan, bahwa sistem informasi yang mudah digunakan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Kemudahan penggunaan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Makin mudah sebuah sistem digunakan, makin puas mahasiswa dengan sistem tersebut. Berdasarkan penelitian oleh Nan dkk. (2020), kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

H4: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas Informasi dan Kepuasan Mahasiswa

Kualitas informasi yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Informasi yang akurat, relevan, dan andal akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi. Berdasarkan penelitian oleh Kalankesh dkk. (2020), kualitas informasi memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

H5: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas Sistem dan Kepuasan Mahasiswa

Kualitas sistem yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Sistem yang andal, cepat, dan fleksibel akan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka. Berdasarkan penelitian oleh Ling & Kan, (2020), kualitas sistem memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

H6: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Pelayanan yang baik, termasuk dukungan pelanggan dan pelatihan, akan membantu mahasiswa mengatasi masalah dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap sistem informasi. Berdasarkan penelitian oleh Borishade, (2021), kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

H7: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kemudahan Penggunaan sebagai Mediator

Kemudahan penggunaan diharapkan memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas informasi yang tinggi akan meningkatkan kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Berdasarkan penelitian oleh Ling & Kan, (2020), kualitas informasi memiliki peran penting dalam menentukan kemudahan penggunaan, yang kemudian memengaruhi kepuasan mahasiswa.

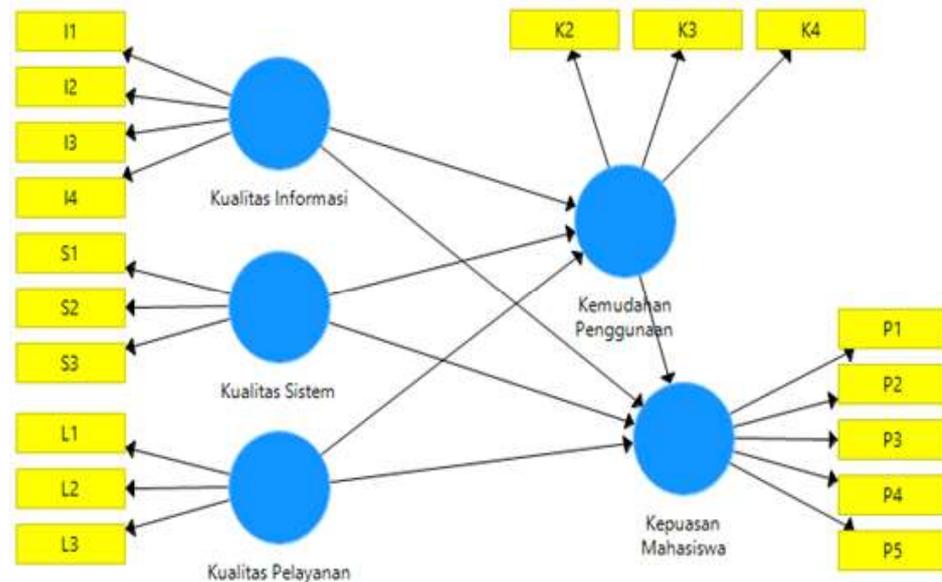
Kemudahan penggunaan diharapkan memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kemudahan penggunaan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Berdasarkan penelitian oleh Ling & Kan, (2020), kualitas sistem memiliki peran penting dalam menentukan kemudahan penggunaan, yang kemudian mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Kemudahan penggunaan diharapkan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya, akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Berdasarkan penelitian oleh Rasheed & Rashid, (2023), kualitas pelayanan berperan penting dalam menentukan kemudahan penggunaan, yang kemudian memengaruhi kepuasan mahasiswa.

H8: Kemudahan penggunaan memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa.

H9: Kemudahan penggunaan memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa.

H10: Kemudahan penggunaan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.



Gambar 1
Rerangka Kerja Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Studi ini dilakukan di Institut Sains dan Bisnis (ISB) Atma Luhur. Seluruh mahasiswa yang menggunakan sistem informasi akademik kampus menjadi subjeknya. Populasi dibagi menjadi beberapa stratum berdasarkan program studi, dan sampel proporsional dari masing-masing stratum diambil secara acak. Penelitian ini menggunakan 200 siswa yang memenuhi kriteria kecukupan sampel. Kemudian, data dikumpulkan melalui survei online yang menggunakan kuesioner terstruktur. Profil responden, variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan siswa menjadi bagian dari kuesioner. Kuesioner diuji secara pilot sebelum disebar untuk memastikan bahwa instrumen itu valid dan andal.

Metrik seperti akurasi, kelengkapan, dan relevansi informasi yang disajikan dalam sistem informasi akademik digunakan untuk mengevaluasi kualitas informasi. Indikator seperti keandalan, waktu respons, dan kemudahan navigasi akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem. Faktor-faktor seperti ketersediaan bantuan teknis, respons yang cepat, dan empati penyedia layanan akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kemudahan mempelajari sistem, kemudahan menggunakan fitur, dan fleksibilitas interaksi digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan. Kepuasan siswa secara keseluruhan, kesesuaian dengan ekspektasi, dan pengalaman positif dengan sistem akan digunakan untuk mengukur kepuasan siswa.

Penelitian ini menggunakan metode statistik yaitu SEM PLS. Pemilihan metode ini didasarkan pada kemampuan SEM PLS dalam menguji model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). SEM PLS memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas instrumen, serta menguji hubungan antarvariabel dalam model teoretis. Metode ini membantu dalam menganalisis data yang lebih akurat dan memberikan pemahaman yang mendalam tentang hubungan antarvariabel penelitian

Table 1
Variabel dan Indikator Kuesioner

Variabel	Indikator	Deskripsi (<i>Description</i>)
Kualitas Informasi (X1)	I1	Kejelasan informasi yang diberikan
	I2	Relevansi informasi sesuai kebutuhan
	I3	Keakuratan informasi yang disajikan
	I4	Kelengkapan informasi yang diberikan
Kualitas Sistem (X2)	S1	Kemudahan penggunaan sistem
	S2	Keandalan sistem dalam beroperasi
	S3	Kecepatan respons system
Kualitas Pelayanan (X3)	L1	Ketanggapan petugas dalam melayani
	L2	Keandalan pelayanan yang diberikan
	L3	Empati petugas dalam memahami kebutuhan pengguna
Kemudahan Penggunaan (Z1)	K1	Kemudahan untuk mempelajari penggunaan sistem
	K2	Kemudahan untuk menggunakan fitur-fitur sistem
	K3	Kemudahan untuk berinteraksi dengan sistem
	K4	Fleksibilitas sistem dalam penggunaan
Kepuasan Mahasiswa (Y)	P1	Kepuasan secara keseluruhan terhadap sistem
	P2	Kesesuaian sistem dengan ekspektasi pengguna
	P3	Pengalaman positif dalam menggunakan sistem
	P4	Kepuasan terhadap informasi yang diberikan
	P5	Kepuasan terhadap fitur dan fungsi sistem

Sumber: Data Diolah

4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis *outer model* menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria reliabel dan valid. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Informasi (KI), Kualitas Sistem (KS), Kualitas Pelayanan (KP), Kemudahan Penggunaan (KL), dan Kepuasan Mahasiswa (KM) menunjukkan nilai Cronbach's Alpha, rho_A, *Composite Reliability*, dan *Average Variance Extracted (AVE)* yang tinggi. Secara rinci, nilai Cronbach's Alpha untuk KI, KS, KP, KL, dan KM masing-masing adalah 0.859, 0.788, 0.801, 0.783, dan 0.869. Nilai rho_A untuk variabel tersebut juga tinggi, yaitu 0.859 untuk KI, 0.798 untuk KS, 0.809 untuk KP, 0.789 untuk KL, dan 0.870 untuk KM.

Nilai *Composite Reliability* yang diperoleh untuk masing-masing variabel juga menunjukkan reliabilitas yang sangat baik: KI (0.905), KS (0.877), KP (0.870), KL (0.873), dan KM (0.905). AVE dari masing-masing variabel juga berada di atas batas minimum 0.5, menunjukkan validitas

konvergen yang baik, yaitu KI (0.704), KS (0.704), KP (0.628), KL (0.697), dan KM (0.656). Ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur variabel laten dengan akurasi yang tinggi dan konsisten. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi, sehingga dapat diandalkan untuk mengukur pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kemudahan penggunaan sebagai variabel mediasi.

Hasil analisis *Partial Least Square* (PLS) menunjukkan bahwa semua hipotesis dalam penelitian ini didukung oleh data. Berdasarkan kriteria *Fornell-Larcker*, validitas diskriminan untuk setiap variabel telah terpenuhi dengan baik. Nilai korelasi akar kuadrat AVE untuk variabel Kualitas Informasi (KI), Kualitas Sistem (KS), Kualitas Pelayanan (KP), Kemudahan Penggunaan (KL), dan Kepuasan Mahasiswa (KM) masing-masing adalah 0.839, 0.839, 0.792, 0.835, dan 0.810. Ini menunjukkan bahwa setiap variabel lebih berkorelasi dengan indikatornya sendiri dibandingkan dengan indikator variabel lain, memastikan validitas diskriminan yang baik.

Tabel 2
Analisis Outer Model

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
KI	0.859	0.859	0.905	0.704
KL	0.783	0.789	0.873	0.697
KM	0.869	0.870	0.905	0.656
KP	0.801	0.809	0.870	0.628
KS	0.788	0.798	0.877	0.704

Sumber: Data Diolah

Tabel 3
Hasil Fornell Larcker Criterion

	KI	KL	KM	KP	KS
KI	0.839				
KL	0.666	0.835			
KM	0.940	0.672	0.810		
KP	0.694	0.695	0.694	0.792	
KS	0.739	0.626	0.730	0.645	0.839

Sumber: Data Diolah

Table 4
Analisis Inner Model

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
KM	0.889	0.887
KP	0.593	0.587

Sumber: Data Diolah

Tabel 5
Spesific Direct Effect

Hyp		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
H1	KI -> KP	0.312	0.305	0.156	1.992	0.047
H2	KS -> KP	0.095	0.095	0.046	2.065	0.039
H3	KL -> KP	0.375	0.374	0.114	3.305	0.001
H4	KP -> KM	0.092	0.092	0.046	2.000	0.046
H5	KI -> KM	0.838	0.834	0.065	12.922	0.000
H6	KS -> KM	0.093	0.093	0.044	2.114	0.035
H7	KL -> KM	0.097	0.097	0.037	2.622	0.009

Sumber: Data Diolah

Hasil analisis *inner model* menunjukkan nilai R Square dan R Square Adjusted untuk variabel Kepuasan Mahasiswa (KM) dan Kemudahan Penggunaan (KP). Nilai *RSquare* untuk KM adalah 0.889, dengan nilai R Square Adjusted sebesar 0.887. Ini berarti bahwa 88.9% variansi dalam Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model, seperti Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan, serta variabel mediasi Kemudahan Penggunaan. Untuk variabel Kemudahan Penggunaan (KP), nilai *RSquare* adalah 0.593, dengan nilai *RSquare Adjusted* sebesar 0.587. Hal ini menunjukkan bahwa 59.3% variansi dalam Kemudahan Penggunaan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan. Implikasi praktis dari hasil ini menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini sangat baik dalam menjelaskan variabilitas Kepuasan Mahasiswa. Tingginya nilai R Square dan R Square Adjusted untuk KM mengindikasikan bahwa variabel-variabel yang dipilih dalam penelitian ini secara signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik. Sebaliknya, meskipun nilai *RSquare* untuk KP lebih rendah, tetap menunjukkan pengaruh yang signifikan dari Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemudahan Penggunaan.

Hipotesis 1

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai *path coefficient* untuk hubungan antara Kualitas Informasi (KI) dan Kemudahan Penggunaan (KP) adalah 0.312 dengan nilai t-statistics sebesar 1.992 dan p-value sebesar 0.047. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Kemudahan Penggunaan dengan tingkat signifikansi 5%.

Hasil ini mengindikasikan bahwa makin baik kualitas informasi yang disajikan oleh sistem informasi akademik, makin mudah pengguna (mahasiswa) dalam menggunakan sistem tersebut. Nilai koefisien 0.312 menandakan bahwa untuk setiap peningkatan satu satuan dalam Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan meningkat sebesar 0.312 satuan. Hal ini memberikan implikasi bahwa penyedia layanan sistem informasi akademik perlu fokus pada peningkatan kualitas informasi yang diberikan, seperti ketepatan, kelengkapan, dan keandalan informasi, untuk meningkatkan kemudahan penggunaan sistem oleh mahasiswa.

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan positif antara kualitas informasi dan kemudahan penggunaan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Won dkk. (2022) dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* juga menemukan bahwa persepsi kualitas informasi berdampak signifikan pada persepsi kemudahan penggunaan sistem teknologi. Selain itu, penelitian oleh Azeroual dkk. (2020) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu determinan penting dalam penerimaan dan penggunaan sistem informasi oleh pengguna.

Hubungan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh bukti bahwa kualitas informasi yang baik memberikan kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Informasi yang akurat dan mudah diakses membuat pengguna merasa lebih mudah dan efisien dalam menggunakan sistem, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan dan keberhasilan implementasi sistem informasi tersebut. Referensi penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas informasi adalah faktor kunci dalam berbagai konteks teknologi dan sistem informasi, sehingga temuan ini memperkuat pemahaman kita tentang pentingnya kualitas informasi dalam mendukung kemudahan penggunaan sistem informasi akademik.

Hipotesis 2

Berdasarkan hasil pengolahan data SEM PLS, nilai *path coefficient* untuk hubungan antara Kualitas Sistem (KS) dan Kemudahan Penggunaan (KP) adalah 0.095 dengan nilai t-statistics sebesar 2.065 dan p-value sebesar 0.039. Dengan nilai p-value yang kurang dari 0.05, hipotesis ini didukung oleh data, menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Sistem dan Kemudahan Penggunaan. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang lebih baik dapat meningkatkan kemudahan penggunaan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, aspek-aspek seperti keandalan, kecepatan, dan fungsionalitas sistem harus dioptimalkan untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan sistem informasi akademik. Implementasi sistem yang handal dan fungsional sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna dapat mengakses informasi dengan mudah dan tanpa hambatan teknis, yang pada gilirannya, dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan terhadap sistem.

Penemuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Ling & Kan (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan mahasiswa dalam model kesuksesan sistem informasi. Penelitian oleh Sarkar dkk. (2020) juga menegaskan bahwa kualitas sistem berperan signifikan dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan. Kualitas sistem yang

baik memungkinkan pengguna mengakses dan memproses informasi dengan lebih efisien, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa.

JBB
14, 1

Hipotesis 3

Hasil SEM PLS menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.375 dengan t-statistics sebesar 3.305 dan p-value sebesar 0.001. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan dengan tingkat signifikansi 1%. Artinya, layanan yang baik dari penyedia sistem informasi akademik, seperti responsivitas dan dukungan teknis, sangat berpengaruh dalam memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, seperti memberikan bantuan teknis yang cepat dan efisien, serta menyediakan panduan penggunaan yang jelas, dapat secara signifikan meningkatkan kemudahan penggunaan sistem oleh mahasiswa.

Temuan ini selaras dengan penelitian Tegowati dkk. (2020) yang mengembangkan model SERVQUAL, yang menekankan bahwa kualitas layanan adalah komponen penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh Sarkar dkk. (2020) juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan sistem informasi. Layanan yang responsif dan efektif membantu pengguna dalam mengatasi kesulitan teknis dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Hipotesis 4

Berdasarkan hasil SEM PLS, nilai *path coefficient* adalah 0.092 dengan t-statistics sebesar 2.000 dan p-value sebesar 0.046. Dengan nilai p-value di bawah 0.05, hipotesis ini didukung oleh data, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi akademik secara signifikan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa semakin mudah sistem tersebut digunakan, semakin puas mahasiswa terhadap sistem informasi tersebut. Peningkatan kemudahan penggunaan dapat dicapai melalui antarmuka pengguna yang intuitif, navigasi yang jelas, dan aksesibilitas yang baik, yang semuanya berkontribusi pada pengalaman pengguna yang lebih positif dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Penemuan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Won dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Selain itu, penelitian oleh Al-rahmi dkk., (2020) juga mengkonfirmasi bahwa kemudahan penggunaan adalah faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi. Dengan demikian, hasil ini menekankan pentingnya desain sistem yang intuitif dan *user-friendly* untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hipotesis 5

Hasil SEM PLS menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.838 dengan t-statistics sebesar 12.922 dan p-value sebesar 0.000. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang sangat signifikan antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Mahasiswa. Artinya, informasi

yang akurat, relevan, dan tepat waktu dari sistem informasi akademik secara signifikan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil ini menekankan pentingnya menyediakan informasi yang berkualitas tinggi dalam sistem informasi akademik, karena informasi yang baik dapat membantu mahasiswa dalam pengambilan keputusan dan menyelesaikan tugas akademik dengan lebih efisien.

Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Ling & Kan (2020), yang menyatakan bahwa kualitas informasi adalah faktor kunci dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi. Penelitian oleh Dhawan (2022), juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas informasi yang tinggi secara langsung meningkatkan kepuasan mahasiswa. Informasi yang berkualitas membantu pengguna dalam membuat keputusan yang lebih baik dan merasa lebih puas dengan sistem informasi yang digunakan.

Hipotesis 6

Berdasarkan hasil SEM PLS, nilai *path coefficient* untuk hubungan antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Mahasiswa adalah 0.093 dengan t-statistics sebesar 2.114 dan p-value sebesar 0.035. Dengan nilai p-value di bawah 0.05, hipotesis ini didukung oleh data, menunjukkan bahwa kualitas sistem yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik. Implementasi sistem dengan performa yang tinggi, keandalan, dan fungsionalitas yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna merasa puas dengan sistem yang digunakan. Kualitas sistem yang baik memungkinkan pengguna mengakses dan menggunakan informasi dengan lebih efisien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Penemuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Jeyaraj (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem adalah faktor penting dalam model kesuksesan sistem informasi. Penelitian oleh Jeyaraj (2020) juga mendukung bahwa kualitas sistem yang baik meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kualitas sistem yang tinggi, seperti stabilitas, kecepatan, dan fungsionalitas, membantu pengguna merasa lebih puas dengan sistem yang digunakan.

Hipotesis 7

Hasil SEM PLS menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.097 dengan t-statistics sebesar 2.622 dan p-value sebesar 0.009. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa dengan tingkat signifikansi 1%. Artinya, layanan yang baik dari penyedia sistem informasi akademik secara signifikan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Layanan yang responsif dan dukungan teknis yang efektif sangat penting dalam memastikan bahwa pengguna merasa puas dengan sistem yang digunakan. Peningkatan kualitas pelayanan, seperti responsivitas, kecepatan, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah pengguna, akan berdampak positif pada tingkat kepuasan mahasiswa.

Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Tegowati dkk. (2020) yang mengembangkan model SERVQUAL, yang menekankan bahwa kualitas layanan adalah komponen penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh Ling & Kan (2020) juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi meningkatkan

kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi. Layanan yang responsif dan efektif membantu pengguna dalam mengatasi kesulitan teknis dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

**JBB
14, 1**

Hipotesis 8

Berdasarkan hasil SEM PLS, nilai *indirect effect* untuk hubungan antara Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Mahasiswa adalah 0.045 dengan t-statistics sebesar 1.731 dan p-value sebesar 0.084. Nilai p-value yang lebih besar dari 0.05 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak memediasi secara signifikan pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa dalam konteks penelitian ini. Meskipun kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan, mediasi ini tidak cukup kuat untuk memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan mahasiswa.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa, kemudahan penggunaan tidak secara signifikan memperkuat hubungan tersebut. Penemuan ini berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Song dkk. (2021) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dapat menjadi mediator yang penting. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh konteks atau metode pengukuran yang berbeda dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

Hipotesis 9

Hasil SEM PLS menunjukkan nilai *indirect effect* sebesar 0.021 dengan t-statistics sebesar 2.100 dan p-value sebesar 0.036. Nilai ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan secara signifikan memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat signifikansi 5%. Ini berarti bahwa kualitas sistem yang baik meningkatkan kemudahan penggunaan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Implementasi sistem yang baik harus memperhatikan aspek-aspek kemudahan penggunaan untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Penemuan ini sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi oleh Jeyaraj (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem mempengaruhi kemudahan penggunaan, yang kemudian meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh Jeyaraj (2020) juga menunjukkan pentingnya kualitas sistem dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif melalui kemudahan penggunaan. Dengan demikian, memastikan kualitas sistem yang tinggi sangat penting untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepuasan mahasiswa.

Hipotesis 10

Hasil SEM PLS menunjukkan nilai *indirect effect* sebesar 0.029 dengan t-statistics sebesar 1.933 dan p-value sebesar 0.053. Meskipun nilai t-statistics mendekati 2, p-value yang lebih besar dari 0.05 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak memediasi secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini. Meskipun kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan, mediasi ini tidak cukup kuat untuk memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan mahasiswa.

Table 6
Nilai Spesific Indirect Effect

Hyp		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
H8	KI->KP->KM	0.045	0.045	0.026	1.731	0.084
H9	KS->KP->KM	0.021	0.021	0.010	2.100	0.036
H10	KL->KP->KM	0.029	0.029	0.015	1.933	0.053

Sumber: Data Diolah

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kemudahan penggunaan tidak secara signifikan memediasi hubungan tersebut. Hasil ini sedikit berbeda dari penelitian oleh Thapa (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa melalui persepsi kemudahan penggunaan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh konteks penelitian atau variabel mediasi lainnya yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa hipotesis didukung oleh data, menegaskan pentingnya kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui kemudahan penggunaan. Khususnya, hipotesis H2 (kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan) dan H9 (kemudahan penggunaan memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem dapat secara signifikan meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, institusi pendidikan harus fokus pada peningkatan aspek teknis dari sistem informasi akademik, seperti stabilitas, kecepatan, dan fungsionalitas. Dengan memastikan bahwa sistem tersebut andal dan mudah digunakan, institusi dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan, pada akhirnya, kepuasan mahasiswa. Selain itu, temuan yang mendukung hipotesis H5 (kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa) mengindikasikan bahwa penyediaan informasi yang akurat, relevan, dan up-to-date sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Institusi harus memastikan bahwa konten informasi dalam sistem informasi akademik selalu diperbarui dan mudah diakses oleh mahasiswa.

Tidak semua hipotesis dalam penelitian ini didukung oleh data. Misalnya, hipotesis H8 (kemudahan penggunaan memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa) tidak didukung, menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, kemudahan penggunaan tidak memediasi pengaruh ini secara signifikan. Ini mungkin disebabkan oleh faktor lain yang lebih dominan dalam mediasi, seperti persepsi nilai informasi atau dukungan teknis. Perbedaan ini dapat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Song dkk. (2021), yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dapat menjadi mediator yang penting, tetapi dalam konteks penelitian ini, mungkin terdapat variabel lain yang lebih relevan. Selain itu, hipotesis H10 (kemudahan penggunaan

memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa) juga tidak didukung, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mungkin memiliki pengaruh langsung yang lebih signifikan daripada melalui mediasi kemudahan penggunaan. Hal ini bisa disebabkan oleh ekspektasi tinggi mahasiswa terhadap layanan langsung yang responsif dan efektif. Perbedaan ini menggarisbawahi pentingnya kontekstualisasi hasil penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor spesifik yang mungkin berpengaruh dalam setting yang berbeda.

JBB
14, 1

15

5. SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN, DAN KETERBATASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan dan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di ISB Atma Luhur. Hasil analisis SEM PLS menunjukkan bahwa kualitas informasi (KI) berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan (KP) dan kepuasan mahasiswa (KM). Kualitas sistem (KS) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, kualitas pelayanan (KP) berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan dan kepuasan mahasiswa. Temuan ini mendukung persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi merupakan faktor penting dalam penerimaan teknologi. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan pelayanan yang baik berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu ruang lingkup penelitian terbatas pada satu institusi pendidikan, yaitu ISB Atma Luhur, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi ke institusi lain, dan data dikumpulkan menggunakan kuesioner, yang dapat menyebabkan bias responden. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah responden dan melibatkan berbagai institusi pendidikan untuk memperkuat generalisasi temuan. Selain itu, penelitian longitudinal dapat dilakukan untuk memahami perubahan persepsi pengguna terhadap sistem informasi akademik dari waktu ke waktu. Penggunaan metode campuran, seperti wawancara mendalam, juga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Temuan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan dan kepuasan mahasiswa menyoroti pentingnya aspek teknis dan layanan dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi. Kontribusi praktis dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi bagi pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan kualitas informasi, sistem, dan pelayanan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya kemudahan penggunaan sebagai mediasi dalam hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan mahasiswa, yang dapat menjadi panduan bagi pengembangan sistem informasi akademik yang lebih user-friendly.

DAFTAR PUSTAKA

Ahn, J. (2020). Improvement of the Performance Balance between Thermal Comfort and Energy Use for a Building Space in the Mid-Spring Season. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su12229667>.

- Ahn, J., & Sura, S. (2020). The Effect of Information Quality on Social Networking Site (SNS)-Based Commerce. *Journal of Organizational and End User Computing*, 32, 1–18. <https://doi.org/10.4018/joeuc.2020010101>.
- Al-rahmi, W., Alzahrani, A., Yahaya, N., Alalwan, N., & Kamin, Y. (2020). Digital Communication: Information and Communication Technology (ICT) Usage for Education Sustainability. *Sustainability*, 12, 5052. <https://doi.org/10.3390/su12125052>.
- Al-Samarraie, H. (2018). A systematic review of cloud computing tools for collaborative learning: Opportunities and challenges to the blended-learning environment. *Computers and Education*, 124, 77–91. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.05.016>.
- Aldarmahi, A., Algahtani, H., Alrabia, M. W., Abuarab, N., & Shirah, B. (2019). Determination of quality gap for educational services in undergraduate medical education. *Saudi Medical Journal*, 40, 595–600. <https://doi.org/10.15537/smj.2019.6.24189>.
- Alisherovich, R. A. (2019). Intellectual algorithms and information systems for the education process. *International Conference on Information Science and Communications Technologies (ICISCT)*, 1–4. <https://doi.org/10.1109/ICISCT47635.2019.9012054>.
- Ameen, A. A., Al-Ali, D., Isaac, O., & Mohammed, F. (2020). Examining relationship between service quality, user satisfaction, and performance impact in the context of smart government in UAE. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 10, 6026–6033. <https://doi.org/10.11591/IJECE.V10I6.PP6026-6033>.
- Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. (2020). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics Informatics*, 54, 101473. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101473>.
- Azeroual, O., Saake, G., Abuosba, M., & Schöpfel, J. (2020). Data Quality as a Critical Success Factor for User Acceptance of Research Information Systems. *Data*, 5, 35. <https://doi.org/10.3390/data5020035>.
- Borishade, T. T. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, 7(7). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>.
- Chen, H., Zhang, W., Li, M., He, G., & Guo, X. (2020). Interface Engineering in Organic Field-Effect Transistors: Principles, Applications, and Perspectives. *Chemical Reviews*. <https://doi.org/10.1021/acs.chemrev.9b00532>.
- Chen, Z., He, Y., Cui, J., Han, X., Zhao, Y., Zhang, A., & Zhou, D. (2020). Product reliability-oriented optimization design of time-between-events control chart system for high-quality manufacturing processes. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part B: Journal of Engineering Manufacture*, 234, 549–558. <https://doi.org/10.1177/0954405419863219>.

- Dhawan, S. (2022). Higher Education Quality and Student Satisfaction: Meta-Analysis, Subgroup Analysis and Meta-Regression. *Metamorphosis: A Journal of Management Research*, 21, 48–66. <https://doi.org/10.1177/09726225221082376>.
- Gibson, A. (2010). Measuring business student satisfaction: a review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32, 251–259. <https://doi.org/10.1080/13600801003743349>.
- Jeyaraj, A. (2020). DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions. *Int. J. Inf. Manag.*, 54, 102139. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102139>.
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 9, e1686–e1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>.
- Khong, I., Yusuf, N. A., Nuriman, A., & Yadila, A. B. (2023). Exploring the Impact of Data Quality on Decision-Making Processes in Information Intensive Organizations. *APTISI Transactions on Management (ATM)*. <https://doi.org/10.33050/atm.v7i3.2138>.
- Ling, J. H. L. H., & Kan, R. (2020). Perceptions of learning management system quality, satisfaction, and usage: Differences among students of the arts. *Australasian Journal of Educational Technology*, 36, 26–40. <https://doi.org/10.14742/ajet.5187>.
- Masland, A. (2017). Organizational Culture in the Study of Higher Education. *The Review of Higher Education*, 8, 157–168. <https://doi.org/10.1353/rhe.1985.0026>.
- Mohammadi, H. (2015). Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model. *Comput. Hum. Behav.*, 45, 359–374. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.07.044>.
- Nan, D., Kim, Y., Park, M. H., & Kim, J. (2020). What Motivates Users to Keep Using Social Mobile Payments?. *Sustainability*, 12, 6878. <https://doi.org/10.3390/su12176878>.
- Ohliati, J. (2019). Measuring students satisfaction in using learning management system. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 14(4), 180–189. <https://doi.org/10.3991/ijet.v14i04.9427>.
- Ozkaya, I. (2021). Can We Really Achieve Software Quality?. *IEEE Softw*, 38, 3–6. <https://doi.org/10.1109/MS.2021.3060552>.
- Prasetya, L., Prasetya, D. A., & Sisharini, N. (2021). Analysis of the Effect of Information Quality and Easiness on Satisfaction through User Trust of SIAKAD University of Merdeka Malang, Indonesia. *IJASRE*, 7, 48–55. <https://doi.org/10.31695/IJASRE.2021.33976>.
- Priatna, T., Maylawati, D., Sugilar, H., & Ramdhani, M. (2020). Key Success Factors of e-Learning Implementation in Higher Education. *Int. J. Emerg. Technol. Learn.*, 15, 101–114. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i17.14293>.

- Rasheed, R., & Rashid, A. (2023). Role of service quality factors in word of mouth through student satisfaction. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/k-01-2023-0119>.
- Renaldi, F., Santikarama, I., Djamal, E. C., & Maulidin, A. J. (2021). Service landscape for private universities in indonesia based on service oriented architecture and cloud technology. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 22, 497–506. <https://doi.org/10.11591/IJEECS.V22.I1.PP497-506>.
- Sandberg, J., & Alvesson, M. (2011). Ways of constructing research questions: gap-spotting or problematization?. *Organization*, 18, 23–44. <https://doi.org/10.1177/1350508410372151>.
- Sarkar, S., Chauhan, S., & Khare, A. (2020). A meta-analysis of antecedents and consequences of trust in mobile commerce. *Int. J. Inf. Manag.*, 50, 286–301. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.008>.
- Song, H., Ruan, W., & Jeon, Y. (2021). An integrated approach to the purchase decision making process of food-delivery apps: Focusing on the TAM and AIDA models. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102943. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2021.102943>.
- Tegowati, Palupi, D., & Ramadhani, Y. C. (2020). Analysis of Educational Quality Based on Quality, ServQual and Retention of Students. *Journal of Economics and Management Sciences*, 3(2), 11-20. <https://doi.org/10.30560/jems.v3n2p11>.
- Thapa, M. (2022). Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Public Sector Higher Secondary Institution. *The Batuk*, 8(1), 1–15. <https://doi.org/10.3126/batuk.v8i1.43500>.
- Won, D., Chiu, W., & Byun, H. (2022). Factors influencing consumer use of a sport-branded app: the technology acceptance model integrating app quality and perceived enjoyment. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 35(5), 1112-1133. <https://doi.org/10.1108/apjml-09-2021-0709>.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Rehman, S. U. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>.

***Koresponden Penulis**

Penulis dapat dikontak pada e-mail: burham@atmaluhur.ac.id.