
PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA DI KOTA BATAM

Rona Tanjung¹⁾, Ferry Muliadi Manalu²⁾
Program Studi Manajemen, Universitas Riau Kepulauan ^{1),2)}
ronatanjung07@gmail.com

ABSTRAK

Kehadiran teknologi komputer dengan kekuatan prosesnya telah memungkinkan pengembangan sistem informasi ke berbagai bidang. Meskipun dalam beberapa hal sistem informasi akademik bagi perguruan tinggi memiliki banyak manfaat, masih juga terdapat beberapa kelemahan dalam pengaplikasian sistem informasi akademik salah satunya kurangnya kualitas dari manajemen sistem informasi akademik tersebut dalam mendukung efisiensi kerja prosedur akademik dan kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana model manajemen sistem informasi dalam memberikan dampak terhadap kepuasan pengguna dan organisasi sehingga manfaat yang diharapkan adalah pengembangan model penelitian dapat membantu institusi perguruan tinggi dalam memperbaiki sistem informasi akademik yang dimiliki. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pada perguruan tinggi di Kota Batam. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan simple random sampling. Selanjutnya, analisis data yang digunakan adalah pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian dimana variabel yang digunakan adalah system quality, information quality, service quality, user satisfaction, Loyalty.

Kata Kunci: Perguruan Tinggi, *system quality, information quality, service quality, satisfaction, Loyalty*

PENDAHULUAN

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

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

Meskipun dalam beberapa hal sistem informasi akademik bagi Perguruan tinggi memiliki banyak manfaat, berdasarkan *survey* pendahuluan diperoleh beberapa kelemahan dalam mengaplikasikan sistem informasi akademik pada perguruan tinggi di kota Batam diantaranya sebagai berikut :

1. Masih adanya beberapa perguruan tinggi swasta yang belum mengimplementasikan sistem informasi akademik secara menyeluruh, masih terdapat beberapa pelayanan akademik dilakukan secara manual dan lambat.
2. Ditemukan hambatan *server time out* ketika akses secara serentak oleh banyak *user*.
3. Penggunaan internet yang lambat.
4. beberapa tempat tidak memiliki jaringan internet / hotspot area sehingga para mahasiswa atau dosen tidak dapat melihat dan mengetahui informasi- informasi seputar perkuliahan secara cepat dan real time.
5. Kurangnya tutorial dalam mengakses sistem informasi akademik
6. Keterbatasan jumlah dan tingkat kemampuan SDM yang menguasai teknologi informasi Selain itu, hasil penelitian Purwati & Sitompul (2016) ditemukan hasil bahwa sistem informasi akademik seperti pelayanan pendaftaran secara online, pengisian KRS online, pemanfaatan website akademik dan e-learning dosen menjadi salah satu unsur kualitas perguruan tinggi yang berada di kategori *one dimensional* yang artinya atribut-atribut sistem informasi akademik tersebut wajib diperhatikan karena apabila tidak dipenuhi maka akan menyebabkan ketidakpuasan pengguna.

Analisa atas kelemahan tersebut, maka perlu ditinjau kembali manfaat dari sistem informasi akademik sebagai salah satu penunjang kepada kualitas perguruan tinggi bagi kinerja karyawan akademik dan juga kinerja organisasi itu sendiri. Berdasarkan penelitian wasiati (2016) yang mengadopsi *The Update D&M IS Success Model* bahwa konsep dimensi SERVQUAL bagi sistem informasi akademik dilihat dari beberapa unsur yaitu Kualitas sistem (*System quality*) dapat dilihat dari kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*system reliability*), dan keamanan sistem (*security*). Kualitas informasi (*information quality*) dapat dilihat dari empat (4) sub sistem, yakni keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (format). Kualitas pelayanan (*service quality*), dapat dilihat dari lima (5) sub-sub sistem, antara lain: tampilan fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*service reliability*), kesigapan petugas (*responsiveness*), jaminan pelayanan (*assurance*) dan kepedulian

petugas (*empathy*). Demikian pula beberapa variabel dalam model tersebut yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gorla, Somers dan Wong (2010) memiliki pengaruh positif terhadap organisasi (individu organisasi maupun organisasi secara menyeluruh). Kualitas sistem memberikan pengaruh kepada organisasi melalui kualitas informasi.

Pengukuran sistem informasi juga perlu dilakukan untuk melihat kualitas dari penggunaan sistem tersebut. Beberapa penelitian juga menunjukkan untuk mengukur sistem informasi dilihat dari kepuasan pengguna informasi (*user information satisfaction*), penggunaan sistem (*system usage*) dan nilai informasi (*information value*). Beberapa peneliti menurut Jogiyanto (2007) mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur penggunaan sistem informasi. Menurut Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020) peningkatan System Quality akan dapat mempengaruhi kepuasan siswa tetapi belum tentu dapat meningkatkan loyalitas siswa secara langsung. Secara tidak langsung melalui kepuasan siswa, loyalitas siswa dapat ditingkatkan melalui System Quality. Meningkatkan Information Quality baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas siswa. Service Quality di perguruan tinggi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas siswa Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka dilakukan penelitian dengan judul Peningkatan Kinerja Manajemen Akademik Perguruan Tinggi Kota Batam dengan menggunakan *Information System Success Model*

Rumusan Masalah

1. Apakah *System Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* ?
2. Apakah *System Quality* berpengaruh terhadap *Organizational Impact* melalui *User satisfaction* ?
3. Apakah *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* ?
4. Apakah *Information Quality* berpengaruh terhadap *Organizational Impact* melalui *User satisfaction* ?
5. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* ?
6. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap *Loyalty* melalui *User satisfaction* ?
7. Apakah *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Loyalty* ?

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*.
2. Menganalisis pengaruh *System Quality* terhadap *loyalty* melalui *User satisfaction*.
3. Menganalisis pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*.
4. Menganalisis pengaruh *Information Quality* terhadap *loyalty* melalui *User satisfaction*.
5. Menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*.
6. Menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Loyalty* melalui *User satisfaction*.
7. Menganalisis pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Loyalty*.

Sistem terdiri dari beberapa elemen, kita dapat menyimpulkan bahwa sistem adalah seperangkat elemen, yang fungsinya saling berhubungan dan terorganisir menjadi satu kesatuan, yang melakukan fungsi menciptakan keseimbangan dan efisiensi. Dalam pengertian mengenai sebuah sistem para ahli umumnya sepakat bahwa model atau gambar umum dari sebuah sistem mencakup gambar tentang input, prosesnya dan output. Model semacam ini dinamai sebagai model

"*black box*" (Gambar 2.1). output akan mempengaruhi lingkungan, sehingga terjadi perubahan-perubahan dalam lingkungan. Informasi tentang perubahan-perubahan lingkungan akan merupakan umpan balik (*feedback*), yang kemudian ditangkap lagi oleh sistem sebagai masukan baru. Demikian seterusnya. Oleh sebab itu dapat kita definisikan bahwa sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan (Hartono2013).

Pada dasarnya informasi merupakan sebuah data yang telah diolah dan memiliki suatu kegunaan bagi penggunanya dan menjadi dasar dalam membuat keputusan. Istem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Rukun & Hayadi (2018)

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

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

Sistem informasi dalam suatu pemahaman yang sederhana dapat didefinisikan sebagai satu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Sistem informasi adalah kombinasi dari *people, hardware, software*, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengadakan lagi, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi Rusdiana (201

menyatakan bahwa sistem informasi manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menjadikan informasi tersebut tersedia bagi pengguna yang memiliki kebutuhan sejenis. Para pengguna SIM biasanya terdiri atas entitas-entitas organisasi formal seperti perusahaan atau sub-unit anak perusahaan. Selanjutnya sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem yang berfungsi mengumpulkan, membandingkan, menganalisa, dan menyebarkan informasi internal dan eksternal kepada perusahaan dalam waktu yang tepat, efektif, dan efisien (Munirat, Sanni & Kazeem, 2014)

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020)	<i>The Effect Of Academic Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem melalui kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational impact</i> • Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan <i>organizational impact</i>
Suryanti, Setyohadi,Faroqi (2015)	<i>Analysis Of The Effect Of Information System Quality To Intention To Reuse Of Employee Management Information System (Simpeg) Based On Information Systems Success Model</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap terhadap kualitas informasi. • Kualitas informasi secara langsung berpengaruh positif terhadap <i>intention of re-use</i>. • Kualitas system berpengaruh positif terhadap <i>intention of re-use</i>. • Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap <i>intention of re-use</i>.
Widodo, Handayani dan Saifi (2013)	<i>The Update D&M IS Success Model</i> bahwa konsep dimensi SERVQUAL bagi sistem informasi akademik	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap pemakaian. • Pemakaian dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian dan manfaat bersih.
Awan dan Khan (2014)	<i>Impact of Management Information System on the Performance of the Organization (Profitability, Innovation, and Growth)</i>	Manajemen informasi berperan dalam meningkatkan Kinerja organisasi dalam arti profitabilitas, inovasi, dan pertumbuhan. Manajemen sistem informasi juga turut memberikan kepuasan beberapa kebutuhan melalui berbagai sistem seperti <i>system query</i> , sistem analisis, sistem pemodelan dan dukungan keputusan sistem.

Sumber : Gorla, Somers & Wong (2010), Suryanti, Setyohadi, Faroqi (2015), Widodo, Handayani dan Saifi (2013), Awan dan Khan (2014)

MATER DAN METODE

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi akademik perguruan tinggi yaitu mahasiswa aktif, karyawan dan manajemen pada Perguruan Tinggi kota Batam. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Jumlah Ukuran Sampel ditentukan secara proporsional sebanyak 100 responden berdasarkan populasi mahasiswa aktif di perguruan tinggi Kota Batam tersebut.

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data Primer yaitu data yang berasal dari objek penelitian, yaitu berupa kuisisioner dan wawancara yang diberikan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi tentang kepuasan nasabah.

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan cara sebagai berikut:

1. Wawancara
Yakni melakukan tanya jawab secara langsung kepada mahasiswa dan karyawan pada Perguruan Tinggi di Kota Batam
2. Kuisisioner
Yakni dengan membuat daftar pertanyaan yang diberikan langsung kepadamahasiswa dan karyawan pada Perguruan Tinggi di Kota Batam

3. 4 Definisi Operasional Variabel

Sumber : Permana dkk (2020). Suryanto, Setyohadi & Faroqi(2016), Altany(2013),

Variabel	Definisi	Atribut / Indikator	Pengukuran
<i>System Quality</i>	Tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.	Fungsionalitas Kehandalan Kegunaan Aksesibilitas	Interval
<i>Informatinn Quality</i>	Ukuran kualitas isi sebuah aplikasi sistem informasi, tetapi kualitas data sering digunakan sebagai sinonim.	Akurasi Ketepatan waktu Relevansi Ketelitian Keinformatifan	Interval
<i>Service Quality</i>	Upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut	Kehandalan Layanan Respon Jaminan Empati	Interval
<i>User Satisfaction</i>	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadapkinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.	Kemantapan produk Kebiasaan penggunaan produk Memberikan rekomendasi produk Kemudahan penggunaan produk Sesuai dengan harapan	Interval
<i>Loyalty</i>	Komitmen yang kuat untuk mengembalikan atau melakukan transaksi ulang produk/jasa yang disukai	memercayai. Komitmen emosi Biaya peralihan Dari mulut ke mulut Kerjasama	Interval

Awan dan Khan (2014)

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Yusuf, 2018). Validitas item-item pertanyaan kuesioner dapat diukur dengan melakukan korelasi antara skor item pertanyaan dengan total skor variabel atau konstruk. Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan r tabel-bila korelasi antara skor item dengan total skor kurang dari 0,30 (didapat dari perhitungan antara perhitungan interpolasi dari tabel nilai r *Product Moment*) maka item pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Item Instrumen dianggap valid jika lebih besar dari 0,30 dengan membandingkannya dengan r tabel. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid.

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabel suatu variabel

atau konstruk penelitian dapat dilihat dari hasil uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Menurut kriteria Ghazali (2015), variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Semakin nilai *alphanya* mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. untuk masing-masing variabel.

Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur yang di kenal sebagai (*path Analysis*) dikembangkan pertama pada tahun 1920-an oleh ahli genetika yaitu Sewall Wright. Ghazali, (2015) mengatakan bahwa model path analysis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel eksogen.

PEMBAHASAN

ANALISA DATA

A. Outer Model

Analisa Konsistensi Internal

Analisis konsistensi internal adalah bentuk reliabilitas yang digunakan untuk menilai konsistensi hasil lintas item pada suatu tes yang sama. Pengujian konsistensi internal menggunakan nilai reliabilitas komposit dengan kriteria suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas komposit $> 0,600$ (Hair, 2020).

Tabel 1

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's	rho_A	Composite	Average acted
Information	0.961	0.963	0.966	0.740
Loyalty Service	0.936	0.937	0.954	0.838
Student	0.940	0.940	0.955	0.809
System	0.954	0.956	0.963	0.813
	0.972	0.974	0.974	0.678

Berdasarkan data analisis konsistensi internal pada tabel 1 diperoleh hasil bahwa variabel information quality memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar $0,803 > 0,600$ maka variabel information quality adalah reliabel, selanjutnya ada variabel loyalty memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar $0,954 > 0,600$ maka variabel loyalty adalah reliabel. variabel service quality memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar $0,955 > 0,600$ maka variabel service quality reliabel, variabel student satisfaction memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar $0,963 > 0,600$ maka variabel student satisfaction reliabel, dan yang terakhir variabel System Quality memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar $0,974 > 0,600$ maka variabel system quality reliabel

Vaiditas Convergen

Digunakan untuk dapat mengetahui sejauh mana sebuah pengukuran berkorelasi secara positif dengan pengukuran alternatif dan konstruksi yang sama. Untuk melihat suatu indikator dari suatu variabel konstruk valid atau tidak. Maka dilihat dari nilai outer loading . jika nilai outer loading lebih bedar daro (0,4) maka suatu indicator dinyatakan valid.

1) Kolinieritas (*Colinierity /Variance Inflation Factor/VIF*)

Pengujian kolinieritas adalah untuk membuktikan korelasi antar variabel laten/konstruk apakah kuat atau tidak. Jika terdapat korelasi yang kuat berarti model mengandung masalah jika dipandang dari sudut metodologis, karena memiliki dampak pada estimasi signifikansi statistiknya. Masalah ini disebut dengan kolinieritas (*colinearity*).

Nilai yang digunakan untuk menganalisisnya adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF lebih besar dari 5,00 maka berarti terjadi masalah kolinieritas, dan sebaliknya tidak terjadi masalah kolinieritas jika nilai $VIF < 5,00$ (Hair, 2020).

Inner VIF Values

	Information Quality	Loyalty	Service Quality	Student Satisfaction	System Quality
Information Quality		2.880		1.911	
Loyalty					
Service Quality		3.105		2.791	
Student Satisfaction		1.429			
System Quality		4.740		2.926	

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 23 dapat diperoleh VIF sebagai berikut.

1. VIF untuk korelasi Information Quality dengan Loyalty adalah $2,8880 < 5,00$.
2. VIF untuk korelasi Service Quality dengan Loyalty adalah $3,105 < 5,00$.
3. VIF untuk korelasi System Quality dengan Loyalty adalah $4,740 < 5,00$.
4. VIF untuk korelasi Student Satisfaction loyalty pegawai adalah $1.429 < 5,00$.

Dengan demikian, dari data-data di atas, model struktural dalam kasus ini tidak mengandung masalah kolinieritas

B Iner Model

1) Hipotesis Langsung

Uji Pengujian hipotesis pengaruh langsung bertujuan untuk membuktikan hipotesis-hipotesis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya secara langsung (tanpa perantara). Jika nilai koefisien jalur adalah positif mengindikasikan bahwa kenaikan nilai suatu variabel diikuti oleh kenaikan nilai variabel lainnya. jika nilai koefisien jalur adalah negatif mengindikasikan bahwa kenaikan suatu variabel diikuti oleh penurunan nilai variabel lainnya.

Jika nilai probabilitas (*P-Value*) $< \text{Alpha}$ (0,05) maka H_a diterima (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah signifikan). Jika nilai probabilitas (*P-Value*) $> \text{Alpha}$ (0,05) maka H_a ditolak (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah tidak signifikan).

1. Pengaruh langsung variabel Information Quality terhadap variabel Loyalty mempunyai koefisien jalur sebesar 0.751 (positif), maka peningkatan nilai variabel Information Quality akan diikuti peningkatan variabel Loyalty. Pengaruh variabel Information quality terhadap keLoyalty memiliki nilai *P-Values* sebesar $0.453 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara kepemimpinan terhadap kepuasan kerja adalah tidak signifikan.
2. Pengaruh langsung variabel Information Quality terhadap variabel Student Satisfaction mempunyai koefisien jalur sebesar 3.669 (positif), maka peningkatan nilai variabel Information Quality akan diikuti peningkatan variabel Student satisfaction. Pengaruh variabel Information Quality terhadap Student Satisfaction memiliki nilai *P-Values* sebesar $0.000 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara Information Quality terhadap student Satisfaction adalah signifikan
3. Pengaruh langsung variabel Service Quality terhadap variabel Loyalty mempunyai koefisien jalur sebesar 2.544 (positif), maka peningkatan nilai variabel Service quality akan diikuti peningkatan variabel Loyalty Pengaruh variabel Service Quality terhadap loyalty memiliki nilai *P-Values*

sebesar $0.001 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara Service Quality terhadap Loyalty adalah signifikan.

Pengaruh langsung variabel Service Quality terhadap variabel Student Satisfaction mempunyai koefisien jalur sebesar 2.544 (positif), maka peningkatan nilai variabel Service Quality akan diikuti peningkatan variabel Student Satisfaction. Pengaruh variabel Service Quality terhadap Student Satisfaction memiliki nilai *P-Values* sebesar $0.014 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara motivasi terhadap kinerja pegawai adalah signifikan.

4. Pengaruh langsung variabel System Quality terhadap variabel Loyalty mempunyai koefisien jalur sebesar 0.766 (positif), maka peningkatan nilai variabel System Quality akan diikuti peningkatan variabel Loyalty. Pengaruh variabel System Quality terhadap Loyalty memiliki nilai *P-Values* sebesar $0.444 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara system quality terhadap loyalty adalah tidak signifikan.
5. Pengaruh langsung variabel System Quality terhadap variabel student Satisfaction mempunyai koefisien jalur sebesar 3.453 (positif), maka peningkatan nilai variabel System Quality akan diikuti peningkatan variabel student satisfaction. Pengaruh variabel System Quality terhadap Loyalty memiliki nilai *P-Values* sebesar $0.0001 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara System Quality terhadap Lyalty adalah signifikan.
6. Pengaruh langsung variabel Student Satisfaction terhadap variabel Loyalty mempunyai koefisien jalur sebesar 2.419 (positif), maka peningkatan nilai variabel Student Saisfaction akandiikuti peningkatan variabel Loyalty Pengaruh variabel Student Satisfaction terhadap Loyalty memiliki nilai *P-Values* sebesar $0.000 < 0,016$ sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara Student Saisfaction terhadap Loyalty adalah signifikan.

1)

Analisis Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (*R Square*) bertujuan untuk mengevaluasi keakuratan prediksi suatu variabel. Dengan kata lain untuk mengevaluasi bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas pada sebuah model ja

pengaruh Information Quality, System Quality dan Service Quality terhadap Lotalty (e_1) adalah sebesar 0,691 artinya besaran Information Quality, System Quality dan Service Quality pengaruh adalah sebesar 69,1 %. Kemudian, Information Quality, System Quality dan Service Quality terhadap Student Satisfaction (e_2) adalah sebesar 0,840 artinya besaran pengaruh Information Quality, System Quality dan Service Quality kerja terhadap Student Satisfaction adalah sebesar 84%.

1. Determinasi variabel Information Quality terhadap variabel Student Satisfaction berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa information quality mendeterminasi secara langsung dan signifikan terhadap student satisfaction sejalan dengan penelitian Syastra, M. T. (2013), dimana semakin tinggi kualitas informasi maka student semakin puas.
2. Determinasi Information Quality terhadap Loyalty berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa information quality mendeterminasi secara langsung dan tidak signifikan terhadap loyalty, dimana informasi quality yang disajikan belum lengkap dan detail sejalan dengan penelitian Kartikasari, P (2017)
3. Determinasi Pengaruh variabel Service Quality terhadap variabel Student Satisfaction Hal ini berarti bahwa semakin baik service quality maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan studi-studi sebelumnya yang dilakukan oleh Hayan & Mockhles (2013), Jalal et al., (2011), Juhana & Mulyaman (2015), Noorjaya (2013), Saif (2014), Mahardzirah (2009), Djafri et al., (2013), Jaroslav et al., (2013), Sumaedi et al., (2011).
4. Determinasi Pengaruh langsung variabel Service Quality terhadap variabel Loyalty maka peningkatan nilai variabel Service quality akan diikuti peningkatan variabel Loyalty sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara Service Quality terhadap Loyalty adalah signifikan. Jika mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik akan meningkatkan juga loyalitas mahasiswa. Sejalan dengan penelitian (Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017).
5. Determinasi Pengaruh langsung variabel System Quality terhadap variabel Student Satisfaction maka peningkatan nilai variabel Service quality akan diikuti peningkatan variabel Student Satisfaction sehingga dapat dinyatakan bahwa pengaruh antara Service Quality terhadap Student satisfaction adalah signifikan. Jika mahasiswa mendapatkan kualitas sistem yang baik maka

mahasiswa akan merasa puas . Sejalan dengan penelitian Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., ... & Pranolo, A. (2018).

6. Determinasi Pengaruh langsung variabel System Quality terhadap variabel Loyalty

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh dan signifikan antara variabel System Quality dan Variabel loyalty dimana kualitas system yang baik akan meningkatkan loyalitas pengguna yaitu loyalitas mahasiswa Dengan kualiat system yang baik akan meningkatkan loyalitas mahasiswa sejalan dengan penelitian Kartika P.(2017)

7. Determinasi pengaruh langsung variabel Student Satisfaction terhadap variabel Loyalty.

Hasil penelitian mneunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Student Satisfaction terhadap variabel Loyalty. Hal ini menjelaskan bahwa semakun meningkatnya kepuasan mahasiswa dapat meningkat kan loyalitas mahasiswa Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017).

PENUTUP

SIMPULAN

1. Dalam peningkatan kualitas sistem informasi akademik maka akan dapat meningkaykan kepuasan mahasiswa namun belum tentu dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa secara langsung, Namun, secara tidak langsung melalui kepuasan, kualitas sistem dapat meningkatkan loyalitas peggina/ mahasiswa
2. Peningkatan dan perbaikan informasi akademik juga melalui penelitian ini secara langsung maupun tidak langsung dapat berdampak kepada peningkatan kepuasan dan loyalitas mahasiswa
3. Kualitas pelayanan yang baik dalam sebuah perguruan tinggi menjadi penilaian yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa

SARAN

1. Bagi Perguruan Tinggi yang menjadi objek penelitian, hasil penelitian dapat dijadikan rujukan dalam meningkatkan kinerja sistem informasi akademik dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Perkembangan teknologi menuntut segala aspek dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk itu melalui perbaikan sistem informasi maka suatu organisasi perguruan tinggi akan mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.
2. Agar untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel – variabel yang menjadi mediasi lainnya seperti misalnya image, promosi dan lain-lain

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati. 2014. Factors Affecting Successful Adoption of Management Information Systems in Organizations towards Enhancing Organizational Performance. *American Journal of Systems and Software*. 4 (2). 121-126.
- Alandri, Firman. 2013. Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor BupatiKabupaten Berau. *Journal Ilmu Pemerintahan*. 1(1) : 182-194.
- Altany, F. H. 2013. Impact of Management Information Systems to Improve Performance in Municipalities in North of Jordan. *Impact of Management Information*. Vol 5(6): 429-446.
- Awan, Abdul, Ghafoor. & Fahad, Ul-Haq. 2016. Impact of Management Information System on the Performance of the Organization (Profitability, Innovation, and Growth). *Journal of Poverty, Investment and Development*. Vol.21. 1-8
- C. Laudon, Kenneth & P. Laudon, Jane. 2005. *Sistem Informasi Manajemen MengelolaPerusahaan Digital*. Edisi 8. Andi Offset. Yogyakarta
- Danang Sunyoto.2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS21*. Edisi7, Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hartono, B. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*.
- Handoko. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Stmik Amikom Yogyakarta Dan Amikom Cipta Darma Surakarta). *Jurnal Among Makarti*. 4(8) : 24-36.
- Hasan, Y. Al-Mamary,. & Nor Aziati, A.S. 2013. The Impact of management Information Systems Adoption in managerial Decision Making: A Review. *Management Information Systems*,Vol. 8 (4) : 010-017.
- Karsiati, & Maskudi. 2014. Pengaruh Budaya Organisasi, Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dalam MeningkatkanKinerja Manajerial. *Media Ekonomi Dan Manajemen*. Vol. 29 (1) : 59-67.
- Kartikasari, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Cyber Campus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa STIKOM Surabaya. *Jurnal TeknikInformatika dan Sistem Informasi (JATISI)*, 3(2), 169-182.
- Munirat, Yusuf., Syani, Isyaka, Mohamed., & Kazeem, Aina, Olalekan. 2014. The Impact of Management Information System (Mis) on the Performance of Business

- Organization in Nigeria. *International Journal of Humanities Social Sciences and Education*. 1(2) : 76-86.
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., ... & Pranolo, A. (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 954, No. 1, p. 012019). IOP Publishing.
- Nikmah, A. (2015). Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Loyalitas: Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Brawijaya (UB). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 1(2), 55-58
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The Effect Of Academic Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 230-241.
- Purwati, Astri, Ayu., & Sitompul, Silvia, Sari. 2016. Evaluasi Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Batam (Integrasi Model Kano & *Quality Function Deployment*). Pemenang Hibah Penelitian Dosen Pemula Dikti. Belum di Publish.
- Rukun, K., & Hayadi, B. H. (2018). *Sistem Informasi Berbasis Expert System*. Deepublish.
- Rusdiana, A., Irfan, M., & Irfan, M. (2014). Sistem informasi manajemen. Sabau, G., Lungu, I., Bologna, R., Bologna, A, R., & Florea, A, M,I. 2010. Information Systems in University Learning. *Informatica Economic Journal*.14(4) : 171-182
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017). Pengaruh service quality, marketing mix dan kepuasan mahasiswa terhadap customer loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 1-15
- Suryanti, T. L., Setyohadi, D. B., & Faroqi, A. 2016. Analysis Of The Effect Of Information System Quality to Intention To Reuse Of Employee Management Information System (Simpeg) Based On Information Systems Success Model. *MATEC Web ofConference*, 58.1-6.
- Syastra, M. T. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang. *Computer Based Information System Journal*, 1(1).
- Wasiati, H. (2016). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Persepsi Mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta.
- Widodo, Tri Wahyu., Handayani, Siti Ragil., & Saifi, Muhammad. 2013. Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Usaha Kecil Menengah Bidang Usaha Warnet Di Kota Malang). *Jurnal Profit Universitas Brawijaya*. 7(1) : 87- 100.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1)

