

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA (SIAM) UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Oleh:
Nisrina Nur Asyifa
Dosen Pembimbing:
Drs. Imam Subekti, Ak., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini menggunakan teori D&M IS Success Model sebagai teori dasar dengan menggunakan Theory Acceptance Model sebagai variabel intervening. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini adalah sistem informasi akademik mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. Sebanyak 402 data berhasil dikumpulkan menggunakan metode kuesioner dengan teknik convenience sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode regresi berganda dengan aplikasi SPSS versi 26. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hasil pengujian juga menunjukkan bahwa kemudahan pengguna sebagai variabel intervening dapat memediasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci :kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, D&M IS Success Model, Theory Acceptance Model.

ABSTRACT

This study examines the effect of system quality, information quality, service quality, and ease of use on system information user satisfaction. This study applies quantitative approach and uses D&M IS Success Model as the base theory with Theory Acceptance Model as the intervening variable. The student academic information system of Universitas Brawijaya is the object of the study, where the data of 402 students were collected from questionnaires through convenience sampling. The results of multiple regression analysis using SPSS version 26 indicate that system quality, information quality, service quality, and ease of use have positive effect on user satisfaction. In addition, ease of use as the intervening variable mediates the effect of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction.

Keywords: system quality, information quality, service quality, ease of use, user satisfaction, D&M IS Success Model, Theory Acceptance Model.

PENDAHULUAN

Universitas Brawijaya (UB) adalah salah satu organisasi yang menggunakan sistem informasi dalam membantu organisasi dalam kesehariannya. Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) adalah salah satu sistem informasi dalam bidang akademik yang digunakan oleh UB. SIAM merupakan layanan sistem informasi online untuk mengelola data akademik dan keuangan mahasiswa. Dalam SIAM mahasiswa dapat mengakses berbagai layanan akademik seperti Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), jadwal kuliah, jadwal ujian, absensi, dan rekap hasil studi dan layanan registrasi (keuangan) seperti info keuangan/pembayaran kuliah, serta pendaftaran wisuda, sertifikasi TI, sertifikasi TOEFL ITP, aktivasi email, pengajuan cuti dan permohonan pengunduran diri (UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi, 2017).

Leander (2019) menyampaikan bahwasannya SIAM belum bekerja secara maksimal dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunanya. Dalam penggunaan SIAM masih terdapat *error* pada saat masa pengisian KRS dan SIAM tidak berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan pengguna. Mahasiswa sebagai pengguna utama SIAM merasa tidak puas dikarenakan sistem yang tidak berjalan sesuai harapan dan kebutuhan pengguna. Ketidakpuasan mahasiswa sebagai pengguna menunjukkan bahwa SIAM belum bekerja secara maksimal (Leander, 2019).

Ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi menunjukkan sistem informasi belum berjalan secara maksimal. DeLone dan Mclean (2003) mengatakan bahwa suatu sistem dapat dikatakan berhasil apabila kualitas sistem yang digunakan dapat membantu pengguna dalam bekerja serta memberikan dampak kepuasan pada pengguna. Kepuasan pengguna akan menimbulkan perilaku penggunaan secara terus menerus untuk membantu dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya sehari-hari (DeLone & McLean, 2003).

Kepuasan pengguna menurut DeLone dan McLean (2003) dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kualitas sistem adalah karakteristik kinerja yang diharapkan dari sistem informasi (Urbach & Mueller, 2012). Kualitas sistem juga digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri (Jogiyanto, 2010).

Kualitas Informasi mencakup keakuratan, kelengkapan, ketepatan waktu dari output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang paling berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 1992). Sedangkan kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna dari bagian departemen sistem informasi dengan tujuan membantu dan memudahkan pengguna (Urbach & Mueller, 2012). Berdasarkan penjelasan tersebut ketidakpuasan mahasiswa sebagai pengguna SIAM dapat terpengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan.

Adapun penelitian sebelumnya yang juga meneliti mengenai kepuasan pengguna pada sistem informasi yaitu pada penelitian Indriani & Adryan (2009), yang melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna pada penggunaan sistem informasi, variabel independen yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan pengguna. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah ditemukannya pengaruh positif dari kualitas sistem dan kualitas informasi pada variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardhana (2018) yang bertujuan untuk menguji dan menganalisis kualitas sistem informasi menggunakan *D&M Is Success Model*. Hasil penelitian ini menyampaikan adanya pengaruh pada kualitas informasi, kualitas sistem dan kemudahan penggunaan secara langsung terhadap kepuasan pengguna.

Peneliti berusaha mengisi *gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan melakukan pengembangan dari penelitian oleh Indriani & Adryan (2009) dan Wardhana (2018). Peneliti menggunakan kualitas informasi dan kualitas sistem dari penelitian yang dilakukan oleh Indriani dan Adryan (2009). Selain itu, penelitian juga menambahkan variabel kualitas layanan sebagai variabel independen dan variabel kemudahan penggunaan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai variabel perantara. Sehingga variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan jumlah sampel yang lebih besar sehingga data yang digunakan lebih akurat.

Penelitian ini didukung oleh teori D&M Is Success Model yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003). Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh tingkat kualitas sistem informasi. Dimana apabila kualitas sistem informasi semakin meningkat maka kepuasan penggunaan akan bertambah. Teori ini dirasa relevan untuk digunakan dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

Dalam pengembangan penelitian, perbedaan utama dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan tiga variabel teori D&M Is Success yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dimodifikasikan dengan variabel kemudahan penggunaan sebagai variabel independen dan perantara, selain itu perbedaan juga terletak pada objek, ukuran subjek, dan periode penelitian yang digunakan.

LANDASAN TEORI

Technology Acceptance Model (TAM)

Teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi disebut dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan model yang diadopsi dari Theory of Reasoned Action (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen. TRA adalah teori tindakan yang berdasarkan premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi pengguna dalam menerima suatu teknologi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pengguna dalam menerima TI adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna dan kemudahan penggunaan TI menjadikan perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam menerima sebuah teknologi (Davis, 1989).

Model penerimaan teknologi atau TAM merupakan salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. Model TAM dikembangkan dari teori psikologi, menjelaskan mengenai perilaku pengguna komputer dengan berlandaskan pada kepercayaan (belief), sikap (attitude), keinginan (intention), dan hubungan perilaku pengguna (user behavior relationship). TAM digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap

teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi manfaat (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Kedua variabel ini menjelaskan aspek keperilakuan pengguna. Maka dapat disimpulkan bahwa model TAM dapat menjelaskan persepsi pengguna menentukan sikapnya terhadap kemanfaatan penggunaan TI (Davis, 1989).

D&M IS Success Model

DeLone & McLean Information System (IS) Success Model adalah salah satu kerangka dan model yang digunakan dalam pengukuran variabel dependen pada penelitian bidang sistem informasi. Model ini pertama kali dikenalkan kepada masyarakat sebelumnya dengan nama D&M Success Model oleh DeLone & McLean pada 1993. Dalam pembahasannya D&M Success Model terdiri dari enam elemen atau pengukuran yang dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

Kualitas Sistem (System Quality): ukuran pemrosesan informasi dari sistem itu sendiri. Kualitas suatu sistem ditentukan oleh kombinasi software dan hardware yang ada dalam sistem informasi tersebut. Variabel ini berfokus pada seberapa baik kemampuan software, hardware, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Kualitas Informasi (Information Quality): ukuran dari keluaran sistem informasi. Variabel ini merujuk pada keluaran atau output dari sistem informasi menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan.

Penggunaan Sistem (Use): konsumsi oleh penerima terhadap output dari sistem informasi. Variabel ini dapat diartikan seberapa sering informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi digunakan.

Kepuasan Pemakai (User Satisfaction): respon penerima terhadap kegunaan dari output sistem informasi. Ketika ketergunaan dari sistem informasi dibutuhkan, pengukuran yang dilakukan terdahulu akan berkurang kegunaannya dan kesuksesan suatu interaksi dapat diukur menggunakan kepuasan pengguna. Sehingga kepuasan pengguna merupakan tolak ukur yang sangat penting.

Dampak Individual (Individual Impact): pengaruh informasi terhadap perilaku penerima. Sistem informasi dapat memengaruhi

produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja individu (penerima informasi).

Dampak Organisasi (Organization Impact): pengaruh informasi terhadap kinerja organisasi. Dampak dari sistem informasi mampu mempengaruhi kualitas kinerja organisasi yang didalamnya terdapat produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja.

DeLone & McLean (2003) melakukan pembaharuan dan pengembangan pada model ini menjadi DeLone & McLean Information System (IS) Success Model dengan tujuan dapat mengukur kesuksesan sistem e-commerce. Pada model revisi ini DeLone & McLean menambahkan elemen baru yaitu kualitas layanan (service quality) dan menggabungkan dua elemen yaitu dampak individual (individual impact) dan dampak organisasi (organisasi impact) menjadi elemen keuntungan bersih (Net benefit). Elemen net benefit digunakan sebagai dampak yang ditimbulkan oleh suatu sistem informasi yang lebih dari sekedar dampak kepada pengguna langsung. Dampak tersebut adalah dampak secara interorganisasional dan industri, dampak konsumen, dan dampak sosial. Model ini disusun dengan tiga komponen, yaitu pembuatan sistem, penggunaan sistem, dan dampak dari penggunaan sistem.

VARIABEL PENELITIAN

Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri”. Kualitas sistem juga dapat di definisikan sebagai suatu ukuran pengolahan sistem informasi (Chen, 2010). Selain itu Urbach & Mueller (2012) juga mengatakan kualitas sistem adalah karakteristik yang diharapkan dari sistem informasi. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem adalah ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri yang berfokus pada interaksi antara pengguna sistem dan sistem itu sendiri.

Kualitas informasi adalah ukuran kualitas output dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Kualitas informasi juga dapat diartikan sebagai pengukuran kualitas konten atas suatu sistem informais (Ong et al, 2009). Sedangkan menurut Negash et al. (2003) kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai atas keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem. Berdasarkan beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran

yang dihasilkan oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna.

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna dari bagian departemen sistem informasi dan bagian pendukung teknologi informasi seperti pelatihan, hotline atau helpdesk (Urbach & Mueller, 2012). DeLone dan McLean (2016) juga menyatakan bahwa service quality yang diterima pengguna berasal dari organisasi sistem informasi dan personil pendukung teknologi informasi. Indikator yang digunakan menurut DeLone dan McLean (2016) dalam mengukur kualitas suatu layanan yaitu tanggap (responsiveness), akurasi (accuracy), keandalan (reliability), kompetensi teknis (technical competence), dan empati (emphathy).

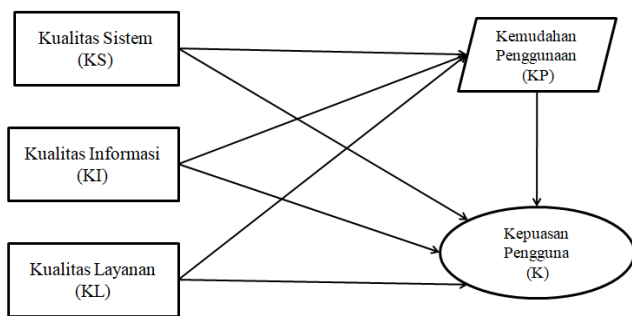
Menurut Davis (1989) kemudahan pengguna (ease of use) adalah tingkat dimana pengguna sistem informasi dapat memahami sistem secara mudah. Dalam penggunaannya pengguna sistem tidak membutuhkan usaha keras dalam memperoleh manfaat dari suatu sistem (Venkatesh & Morris, 2000). DeLone dan McLean (2003); Illias et al., (2007); Zviran et al., (2005); mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa variabel kemudahan pengguna menjadi salah satu variabel yang berpengaruh pada kepuasan pengguna. Sementara, Rai et al., (2002) menyatakan bahwa kemudahan pengguna merupakan salah satu variabel yang mendefinisikan kualitas suatu sistem.

Kepuasan pengguna merupakan respon yang timbul setelah adanya interaksi antara sistem dan pengguna sistem. Kepuasan pengguna dihubungkan dengan atribut-atribut tertentu yang melekat pada sistem dan informasi yang dihasilkan sistem tersebut (Spreng, MacKenzie, & Olshavsky, 1996). Sedangkan menurut Kotler (2002), kepuasan pengguna adalah suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna terhadap hasil suatu produk. Sebuah sistem informasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna (Livari, 2005).

Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis didefinisikan oleh Sugiyono (2014) sebagai model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Penelitian ini menyusun suatu kerangka teoritis untuk mengetahui kualitas informasi (information quality), kualitas sistem (system quality) dan kualitas pelayanan (service quality) mempengaruhi kepuasan pengguna (user satisfaction) dalam menggunakan sistem informasi. Adapun kemudahan penggunaan (ease of use) yang turut mempengaruhi output dari kepuasan pengguna (user satisfaction). Gambar 2.4 mengilustrasikan kerangka teoritis penelitian ini, menggunakan modifikasi D&M Is Success Model dengan persepsi kemudahan penggunaan dari Theory Acceptance Model yang digunakan dalam penelitian ini.



Pengembangan Hipotesis

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai pernyataan sementara yang dapat diuji untuk memprediksi hal yang ingin ditemukan dalam penelitian. Hipotesis didasarkan oleh teori yang digunakan dalam penelitian. Dengan menguji hipotesis dan memperjelas hubungan antara variabel, diharapkan akan menemukan solusi untuk masalah yang dihadapi (Sekaran dan Bougie, 2013).

a. Kualitas Sistem

Kualitas pada sistem mencerminkan kemampuan sistem dalam mengolah sistem informasi yang terdapat pada perangkat lunak atau data. Jogyanto (2007) menjelaskan bahwa kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Model kesuksesan DeLone dan McLean mengemukakan bahwa kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis terhadap sistem informasi. Penelitian Seddon dan Kiew (1994) mengungkapkan hasil yang serupa bahwa tingkat kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem. Hasil penelitian yang diperoleh McKinney et al. (2002), Rai et al. (2002), McGill et al. (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) juga menunjukkan bahwa

kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunanya. Berdasarkan penelitian yang terkait dengan kepuasan pengguna menggunakan D&M Is Success Model, maka peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dalam penggunaan SIAM, dengan hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi mencakup keakuratan, kelengkapan, ketepatan waktu dari output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi ditentukan apabila mampu memenuhi harapan dari pengguna sistem informasi. Kualitas informasi sering menjadi dimensi yang sangat mempengaruhi instrumen kepuasan pengguna (Ives et al., 1983; Doll et al., 1994). DeLone dan McLean (1992) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yaitu Subramanian (2005) dan Livari (2005) mengungkapkan hal yang serupa bahwa tingkat kualitas informasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian yang terkait dengan kepuasan pengguna menggunakan D&M Is Success Model, maka peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dalam penggunaan SIAM, dengan hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

c. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan dari harapan pengguna atau pelanggan dengan layanan nyata yang dirasakan. Menurut Urbach dan Mueller (2012), kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima oleh pengguna dari penyedia sistem informasi. Dalam penelitiannya, DeLone dan McLean (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Livari (2005) juga menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian yang terkait dengan kepuasan pengguna menggunakan D&M Is Success Model, maka peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap

kepuasan pengguna (user satisfaction) dalam penggunaan SIAM, dengan hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

d. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan pengguna (ease of use) adalah tingkat dimana pengguna sistem informasi dapat memahami sistem secara mudah (Davis, 1989). Kepuasan pengguna dapat dijelaskan juga dalam penggunaannya, pengguna sistem informasi tidak membutuhkan usaha keras dalam memperoleh manfaat dari sistem informasi tersebut (Venkatesh & Morris, 2000).

Livari (2005), melakukan penelitian terhadap keberhasilan sistem informasi terhadap sistem informasi pada organisasi yang bersifat mandatory. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh dari variabel kemudahan pengguna terhadap kepuasan penggunaan. Rai et al. (2002) dalam penelitiannya meneliti hubungan antara kemudahan penggunaan (ease of use) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara perceived ease of use dengan system use. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dari penjelasan dan penelitian tersebut, maka peneliti bertujuan untuk meneliti pengaruh kemudahan pengguna sebagai perantara, dengan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

H5: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna melalui Kemudahan Pengguna.

H6: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna melalui Kemudahan Pengguna.

H7: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna melalui Kemudahan Pengguna.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Mahasiswa Aktif Strata Satu Universitas Brawijaya sebagai obyek. Menurut Pangkalan

Data Pendidikan Tinggi Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (PDDikti)(2020), jumlah mahasiswa aktif S1 semester ganjil tahun 2019 sebanyak yaitu sebanyak 55.978 orang. Pemilihan Mahasiswa UB dikarenakan mahasiswa merupakan pengguna akhir (end user) dalam penggunaan sistem informasi. Alasan berikutnya dikarenakan jumlah keseluruhan diharapkan mampu memberikan data penelitian yang lebih akurat.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sampel nonprobabilitas (nonprobability sampling), dimana elemen yang digunakan tidak memiliki peluang yang diketahui atau yang ditentukan sebelumnya untuk dijadikan sebagai subjek. Peneliti menggunakan sampel nonprobabilitas karena populasi yang sangat banyak. Pada hal ini peneliti hanya menggunakan mahasiswa aktif S1 Universitas Brawijaya Malang sebagai sampel karena mahasiswa aktif S1 Universitas Brawijaya Malang merupakan mayoritas pengguna pada fokus penelitian ini. Pada bagian populasi ini peneliti berharap mahasiswa aktif S1 Universitas Brawijaya Malang dapat memberikan data yang akurat dikarenakan mahasiswa aktif S1 Universitas Brawijaya Malang banyak menggunakan SIAM pada kegiatan perkuliahan.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel nonprobabilitas dengan metode pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (convenience sampling), dimana pengumpulan data/informasi diperoleh dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya (Sekaran & Bougie, 2017). Peneliti menggunakan pengambilan sampel berdasarkan kemudahan dikarenakan pengambilan sampel berdasarkan kemudahan merupakan cara terbaik untuk memperoleh informasi dasar dengan cepat dan efisien.

Ukuran sampel merupakan hal penting karena akan mencerminkan populasi penelitian, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Pada penelitian ini, penentuan ukuran sampel menggunakan metode Slovin. Peneliti menggunakan metode Slovin dengan toleransi kesalahan (e) sebesar 5%. Apabila toleransi kesalahan yang digunakan semakin kecil, maka data sampel akan semakin akurat dalam mewakili populasi. Dengan menggunakan populasi sebesar 55.978 orang, peneliti mengambil sampel menggunakan rumus slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 397 orang. Berdasarkan hasil perhitungan sampel, maka jumlah sampel

yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Strata Satu Universitas Brawijaya sebanyak 397 responden.

DATA PENELITIAN DAN SUMBER DATA

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah kuantitatif, karena jenis penelitian kuantitatif dapat memberikan hasil yang lebih jelas, detail, dan akurat karena menggunakan angka-angka dan perhitungan sebagai hasil penelitiannya. Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan sumber data dan data penelitian yang digunakan pada penelitian ini.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Sekaran & Bougie (2017) data primer adalah data/informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti terkait dengan variabel ketertarikan untuk tujuan dari penelitian. Pada penelitian ini, data primer yang digunakan oleh peneliti berasal dari kuesioner. Kuesioner adalah set pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya oleh peneliti yang bertujuan untuk mengumpulkan jawaban dari responden (Sekaran & Bougie, 2017). Kuesioner dalam penggunaannya jauh lebih murah dan lebih menghemat waktu apabila dibandingkan dengan wawancara atau observasi. Dalam penelitian ini, kuesioner dilakukan secara tertutup, dimana kuesioner tertutup berbentuk pertanyaan disertai dengan sejumlah jawaban. Metode survei adalah jenis pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, hal ini dikarenakan metode survei merupakan metode yang paling umum digunakan dalam penelitian kuantitatif. Dalam pengumpulan data, peneliti berhubungan dengan responden untuk mendapatkan informasi pada kuesioner yang sudah disediakan.

Pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini adalah item yang diperoleh dari penelitian Ginting (2017) yang berasal dari penelitian Nelson et al (2005), Parasuraman (2005), Gupta (2011), Sun & Zhang (2006) dan Tjiptono (2011) yang sudah diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia. Jadi, penelitian ini secara tidak langsung menggunakan item dari penelitian Nelson et al (2005), Parasuraman (2005), Gupta (2011), Sun & Zhang (2006) dan Tjiptono (2011).

Pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert (lima) poin yaitu, Tidak Setuju Sangat (TSS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), hingga Setuju Sangat (SS). Menurut Sugiyono (2010) skala likert dapat digunakan dalam

mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok seseorang mengenai suatu fenomena sosial.

METODE ANALISIS DATA

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan model mediasi dari Baron dan Kenny. Baron dan Kenny (1986) menyebutkan bahwa apabila ada variabel yang ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, maka variabel tersebut dapat dikatakan sebagai mediator. Analisis regresi dengan model mediasi digunakan untuk mengetahui atau menerangkan akibat dari sekumpulan variabel secara langsung dan tidak langsung. Model mediasi memiliki hipotesis bahwa variabel independen akan mempengaruhi variabel intervening, saat variabel intervening mempengaruhi variabel dependen. Suatu variabel dikatakan memediasi sempurna apabila variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen saat variabel intervening dimasukkan dalam persamaan. Namun jika pengaruh variabel independen pada dependen menurun namun tetap signifikan, maka terjadi mediasi parsial (Baron & Kenny, 1986).

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Aktif Strata Satu Universitas Brawijaya Malang. Jumlah kuesioner yang didistribusikan oleh peneliti ada sebanyak 456 kuesioner. Jumlah kuesioner yang didistribusikan didasarkan dari jumlah penyebaran kuesioner secara satu persatu dan belum termasuk perhitungan dari penyebaran melalui grup. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (convenience sampling) dimana responden bersuka rela dalam mengisi kuesioner. Untuk memenuhi jumlah sampel yang dibutuhkan, peneliti menyebarkan kuesioner lebih dari minimum sampel yang dibutuhkan. Hal ini dilakukan agar apabila ada kuesioner yang tidak kembali, jumlah sampel yang dikumpulkan masih memenuhi minimum jumlah sampel. Dari jumlah tersebut didapatkan 402 kuesioner yang kembali dan 54 kuesioner tidak kembali. Kuesioner tidak kembali dikarenakan responden yang susah untuk dihubungi dan hingga akhir masa penyebaran responden tidak mengisi kuesioner yang diberikan. Jumlah minimal sampel pada penelitian ini berdasarkan perhitungan sampel dengan metode Slovin adalah sebanyak 398 dan

kuesioner yang berhasil dikumpulkan sebanyak 402 kuesioner. Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini telah memenuhi batas minimal sampel.

Analisis statistik deskriptif digunakan pada penelitian untuk memberikan informasi mengenai demografi responden penelitian. Distribusi frekuensi variabel digunakan pada penelitian ini dengan tujuan peneliti dapat melihat rata-rata hasil dari masing-masing variabel. Adapun distribusi frekuensi variabel dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Variabel	Rata-rata	Deviasi Standar
Kualitas Sistem	3,79	0,65
Kualitas Informasi	3,69	0,72
Kualitas Layanan	3,47	0,74
Kemudahan Penggunaan	3,77	0,61
Kepuasan Pengguna	4,03	0,57

Penelitian ini terdiri atas lima variabel yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Analisis pada penelitian ini menggunakan uji instrumen penelitian, uji regresi dan uji asumsi klasik. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah IBM SPSS version 26.0.

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk membuktikan bahwa alat penelitian yaitu kuesioner sudah bersifat valid dan reliabel. Sehingga hasil yang didapatkan dapat menghasilkan data yang berkualitas. Pada pengujian validitas dilakukan pengujian validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Pengujian validitas konvergen pada penelitian ini diuji berdasarkan nilai KMO dan Anti-Image. Suatu instrument dapat dikatakan lolos uji validitas konvergen apabila nilai KMO lebih dari 0,5 (>0,5) dan Anti-image lebih besar dari 0,5 (>0,5). Adapun hasil validitas konvergen pada penelitian ini memiliki nilai indikator lebih besar dari 0,5(>0,5) sehingga lolos uji validitas konvergen.

Validitas diskriminan bertujuan untuk membuktikan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada kelompok variabel yang sama. Pengukuran validitas diskriminan dilakukan dengan mengukur tingkat factor loadings dan pengelompokan pada masing-masing indikator. Suatu indikator dinyatakan lolos uji validitas

diskriminan apabila nilai factor loading lebih besar dari 0,5 (>0,5). Pada penelitian ini tidak ada indikator yang memiliki factor loadings lebih rendah dari 0,5 (<0,5) dan memisahkan dari jenis variabelnya. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator pada penelitian ini lolos uji validasi diskriminan.

Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas dilakukan dengan mengukur tingkat Alpha Cronbatch dari masing-masing instrumen. Suatu instrumen dapat dikatakan lolos uji reliabilitas apabila nilai Alpha Cronbatch lebih besar dari 0,6 (>0,6). Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini semua instrumen memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 (>0,6). Hal ini menunjukkan bahwasannya instrumen pada penelitian ini lolos uji reliabilitas dan dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

Hasil Analisis Regresi

Pada penelitian ini model struktural dievaluasi menggunakan uji regresi berganda. Pengujian pada model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk nilai signifikansi, koefisien determinasi, dan R-squared dari model penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah ada hubungan antara variabel dependen dan variabel independen dan memenuhi syarat untuk pengambilan hipotesis. Hasil pengujian regresi berganda disajikan pada Tabel 4.9 sebagai berikut:

Variabel Independen	Variabel Dependen	Koefisien beta
Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna	0,408*
Kualitas Informasi		0,195*
Kualitas Layanan		0,261*
Kualitas Sistem	Kemudahan Penggunaan	0,551*
Kualitas Informasi		0,144*
Kualitas Layanan		0,219*
Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna	0,148*
Kualitas Informasi		0,127*
Kualitas Layanan		0,157*
Kemudahan Penggunaan		0,473*

R-squared digunakan untuk evaluasi model struktural. R-squared bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Variabel Independen	Variabel Dependen	R-squared
KS, KI, KL	K	0,456
KS, KI, KL	KP	0,561

Pada Tabel 4.10 menunjukkan nilai R-squared K sebesar 0,456 yang diartikan bahwa K dipengaruhi oleh variabel KS, KI, dan KL sebesar 45,6% sedangkan sisanya 54,4% dipengaruhi oleh variabel lain. KP sebesar 0,561 dapat diartikan bahwa KP dipengaruhi oleh variabel KS, KI, dan KL sebesar 56,1% sedangkan sisanya 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari yang diteliti. Selain itu, nilai R-squared K sebesar 0,558 menunjukkan bahwa variabel K dipengaruhi oleh variabel KS, KI, KL dan KP sebesar 55,8% sedangkan sisanya 44,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti.

Berdasarkan uji hipotesis penelitian, maka dapat diketahui bahwa variabel independen yaitu variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas layanan mempengaruhi variabel intervening yaitu variabel Kemudahan Penggunaan secara positif. Selain itu juga dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terbukti mempengaruhi variabel dependen yaitu variabel Kepuasan Pengguna secara positif.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening memediasi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara parsial. Sehingga semua hipotesis diterima.

SIMPULAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa. Penelitian ini menggunakan Delone & McLean IS Success Model dengan menggunakan Kemudahan Penggunaan dari Theory Acceptance Model sebagai variabel intervening untuk menguji Kepuasan Pengguna dalam menggunakan sistem informasi akademik mahasiswa. Model penelitian ini diuji pada mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang paling tidak sudah menggunakan SIAM selama satu tahun.

Temuan dalam penelitian ini adalah bahwa adanya pengaruh positif secara langsung dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna. Hasil lainnya yaitu bahwasanya Kemudahan Penggunaan dapat memediasi variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penggunaan. Pada penelitian ini teori D&M IS Success Model berhasil membuktikan bahwa variabel independen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel Kemudahan Penggunaan sebesar 56,1% dan variabel independen dan variabel intervening dalam penelitian ini dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kepuasan penggunaan sebesar 55,8%.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa sistem informasi akademik mahasiswa adalah sistem yang bergantung pada kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang disajikan. Selain itu kemudahan penggunaan turut berpengaruh sebagai variabel intervening dalam menghubungkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada kepuasan pengguna sistem informasi akademik mahasiswa.

Keterbatasan Penelitian

Peneliti ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian terdapat keterbatasan dalam penelitian ini. Dengan keterbatasan ini diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Keterbatasan yang dialami dengan penelitian ini adalah dalam penggunaan populasi, peneliti tidak menggunakan populasi pengguna SIAM secara keseluruhan sehingga hasil yang diperoleh belum menggambarkan pengguna SIAM secara keseluruhan. Keterbatasan lainnya, dalam menggunakan teori D&M IS Success Model, peneliti tidak terfokus pada kualitas sistem namun terhadap kepuasan pengguna sistem sehingga penggunaan D&M IS Success Model belum digunakan secara penuh.

Saran Penelitian

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan bagi pihak-pihak yang berkepenting dan dalam penelitian di masa yang akan datang antara lain, diharapkan pihak

penyedia sistem informasi akademik mahasiswa dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Kemudahan Penggunaan, karena variabel Kemudahan Penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan dalam memediasi terhadap Kepuasan Pengguna, sehingga Kepuasan Penggunaan semakin baik.

Mengembangkan penelitian ini dengan cara pemerataan persebaran kuesioner tidak hanya pada mahasiswa S1 Universitas Brawijaya melainkan bisa mencakup seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya. Selain itu, Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepuasan Pengguna diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain pada D&M Is Success Model dan Theory Acceptance Model seperti penggunaan sistem dan persepsi manfaat yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Arikunto, S. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of personality and Social Psychology*. 51 (6), 1173-1182
- Davis, Fred D., (1989), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Managemen Information System*. New York: M.E. Sharpe Inc.
- Delone, W. H & McLean, E.R., (1992). *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. The Institute of Management Sciences.
- Delone, W. H & McLean, E.R., (2016). *Information System Success Measurement. Foundations ad Trends in information System*.
- Doll W.J., Xia W., and Torkzadeh G. (1994). A Confirmatory Factor Analysis of The End-User Computing Satisfaction Instrument. *MIS Quarterly*.
- Effendi, U., & Mulyarto, A. R. (2007). *Sistem dan Teknologi Informasi*. Malang : Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya.
- Garcia, R., Han, W. & Adelakun, O., (2017). Defining Dimension of Patient Satisfaction with Telemedicine: An Analysis of Existing Measurement Instrument. *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Dahlia., (2017). "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filling". Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI, Bandung.
- Gudono.(2011). *Analisis Data Multivariat*. Yogyakarta: BPFE
- Gupta, Hitesh. (2011). *Management Information System : An Insight*. New Delhi : International book house pvt. Ltd.
- Hutahaean, J. (2015). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Idrus, M. (2009). *Metode penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara Pratama.
- Indriani, M., & Adryan, R. (2009). "Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala". Tesis. Fakultas Ekonomi, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh.

- Ives B, Olson M and Baroudi JJ (1983). The Measurement of User Information Satisfaction. *Communications of the ACM* 26(10), 785–793.
- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Jogiyanto & Abdillah, W. (2011). *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Joshi, K., & Rai, A. (2000). *Impact of The Quality of Information Products On Information System Users' Job Satisfaction: An Empirical Investigation*. New Jersey : Blackwell Science Ltd.
- Laudon, K.C., & Laudon, J.P. (2015). *Sistem Informasi Manajemen Perusahaan Digital*. Jakarta: Salemba Empat.
- Leander, B.B., (2019). "SIAM UB Error Jadi Bahan Ejekan dan Trending Topik Twitter, Humas UB Minta Mahasiswa Sabar". Dari <https://radarmalang.id/siam-ub-error-jadi-bahan-ejekan-dan-trending-topik-twitter-humas-ub-minta-mahasiswa-sabar/>. Diakses pada 10 November 2019.
- Liu, C. and Arnett, K. (2000) Exploring the Factors Associated with Web Site Success in the Context of Electronic Commerce. *Information & Management*, 38, 23-33.
- Livari, Juhani. (2005). An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *Database for Advances in Information Systems*. Spring.36,2.pg.8.
- Malhotra, N.K., (2009). *Riset Pemasaran, Edisi keempat*, Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Mildawati, T. (2000). *Teknologi Informasi Perkembangan di Indonesia*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Nazir, M.(2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nelson,R.R.,Todd,P.A.,and Wixom,B.H.(2005).Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing.
- Parasuraman, et al. (2005). E-S-QUAL:A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of service research* 7(3).
- PDDIKTI, (2020). Profil Perguruan Tinggi. Diakses 13 September 2020, dari <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/detail/OTIBM0I3QUYtNjQ3MC00RDE4LT hCMDYtMDk5NDFFNjYzQjA3>
- Pertiwi, W. (2020, Februari 20). Penetrasi Internet di Indonesia Capai 64 Persen. Dipetik Juli 13, 2020, dari Kompas.com: <https://tekno.kompas.com/read/2020/02/20/14090017/penetrasi-internet-di-indonesia-capai-64-persen>
- Sarwono, J. (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. Inggris: John Wiley & Sons Ltd.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Spreng, R.A., MacKenzie, S.B. and Olshavsky, R.W. (1996) A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing*, 60, 15-32.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Cv. Andi.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sun, Heshan and Ping Zhang. (2006). Causal Relationship Between Perceived Enjoyment and Perceived Ease of Use: An Alternatif Approach. *Journal of the Association for Information Systems* 7(9).
- Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.

UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi.
(2017). Panduan Sistem Informasi Akademik
Mahasiswa (SIAM) untuk Orangtua/Wali.
Dipetik Juli 10, 2020, dari BITS UB:
<https://bits.ub.ac.id/download/>

Urbanch, N., & Muller, B. (2012). The Updated
DeLone and McLean Model of Information
System Success. Berlin : Springer
Science+Business Media.

Wardhana, G.N, (2018). “Pengaruh Kualitas
Sistem, Kualitas Informasi dan Kemudahan
Pengisian SIAM (Sistem Informasi Akademik
Mahasiswa) Terhadap Kepuasan Mahasiswa.
Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Brawijaya Tahun Angkatan 2016-
2017”. Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Brawijaya, Malang.