

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI STAI  
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan  
pada program studi pendidikan manajemen perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi  
dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

**INTAN PURNAMASARI TRININGSIH  
1900096**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2023**

## **LEMBAR HAK CIPTA**

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI STAI SEBELAS APRIL SUMEDANG**

**Oleh:**

**Intan Purnamasari Triningsih**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Intan Purnamasari Triningsih  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, fotocopy, atau cara lainnya tanpa seizing dari penulis

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Intan Purnamasari Triningsih**

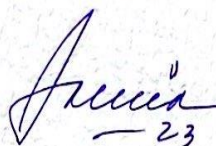
**(1900096)**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI STAI  
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 7 Agustus 2023

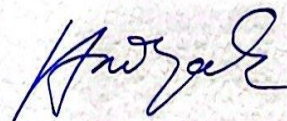
Pembimbing Akademik



Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd  
NIP. 195309121979032001

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197201272006042001

## BERITA ACARA

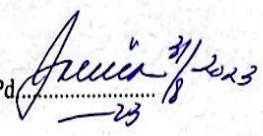
Skripsi ini telah diuji pada:

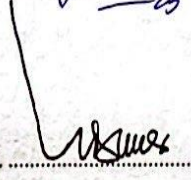
Hari/Tanggal : Selasa, 29 Agustus 2023  
Waktu : 08.00 – 16.00  
Tempat : Ruang 403, Gedung B Perkuliahan FPEB Lantai 4

Susunan Panitia :


Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.  
NIP. 196110221986031002

Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197201272006042001

Pembimbing : Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.   
NIP. 195309121979032001

Penguji : 1. Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.   
NIP. 196004121986031002

2. Dr. Rini Intansari Meilani, M.Pd.   
NIP. 198008102008012029

3. Abi Sopyan Febrianto, S.E., M.M.   
NIP. 920200419950215101

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 7 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan

A 10,000 Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAL TEMPEL' and '10000'. The serial number '542D9AKX536090013' is visible at the bottom of the stamp.

Intan Purnamasari Triningsih

1900096

## ABSTRAK

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah ketidakpuasan pengguna layanan sistem informasi akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan yaitu survei. Metode survei dilakukan dengan cara menyebarkan angket mengenai variabel kualitas layanan sistem informasi akademik (X) dan variabel kepuasan pengguna (Y). Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 82 mahasiswa selaku pengguna layanan sistem informasi akademik di STAI Sebelas April Sumedang. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari dua macam yaitu teknik analisis deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif yang digunakan yaitu perhitungan modus untuk memperoleh gambaran tingkat persepsi responden mengenai kualitas layanan sistem informasi akademik dan kepuasan pengguna. Statistik inferensial yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana untuk menguji hipotesis. Hasil pengolahan data berdasarkan kecenderungan jawaban responden menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan sistem informasi akademik sudah berkualitas, tingkat kepuasan pengguna sudah puas, dan terdapat pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna.

## **ABSTRACT**

*The focus of the problem in this study is the dissatisfaction of academic information system service users. This study aims to determine whether or not there is an influence from the quality of academic information system services on user satisfaction. The research method used is a survey. The survey method was carried out by distributing questionnaires regarding academic information system service quality variables (X) and user satisfaction variables (Y). The sample in this study consisted of 82 students as users of academic information system services at STAI Eleven April Sumedang. The data analysis technique used consists of two kinds, namely descriptive and inferential analysis techniques. The descriptive statistics used are mode calculations to obtain an overview of the level of respondents' perceptions regarding the quality of academic information system services and user satisfaction. The inferential statistics used are simple regression analysis to test the hypothesis. The results of data processing based on the tendencies of respondents' answers show that the level of quality of academic information system services is high quality, the level of user satisfaction is satisfied, and there is an influence of the quality of academic information system services on user satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., atas limpahan rahmat dan karunianya. Shalawat serta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di akhirat kelak. Shalawat serta salam juga tercurah limpahkan kepada para sahabat Nabi Muhammad SAW, para keluarganya, dan umatnya hingga akhir jaman.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Pengguna di STAI Sebelas April Sumedang”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menemukan hambatan dan kesulitan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Berkat dukungan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik saat penelitian ke lapangan maupun saat proses penyusunan hingga selesai. Maka dari itu, penulis mengucapkan ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd., MA. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia atas kesempatan yang diberikan untuk menyusun skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan izin penelitian untuk skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran atas kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.



4. Ibu Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dukungan, dan keikhlasan kepada penulis dalam menyelesaikan studi akademik.
6. STAI Sebelas April Sumedang yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman yang luar biasa bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Mama saya tercinta yaitu almh. Ibu Yuningsih atas kerja keras dan ketulusan doa semasa hidupnya yang selalu dipanjatkan demi kebaikan serta kelancaran penulis dalam menjalani kehidupan. Kasih sayangmu akan selalu terasa dan terkenang sepanjang hidupku.
8. Orang tua tersayang yaitu Bapak Ade Mulyana dan Ibu Rohanah atas kerja keras, ketulusan doa yang dipanjatkan demi kebaikan penulis serta semangat yang senantiasa diberikan pada penulis.

Bandung, 7 Agustus 2023

Penulis

Intan Purnamasari Triningsih

NIM. 1900096

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR HAK CIPTA .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS..	7
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Konsep Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik.....	7
2.1.2. Konsep Kepuasan Pengguna .....	17
2.1.3. Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Pengguna.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	22

2.3. Kerangka Berpikir.....	27
2.4. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1. Metode Penelitian .....	33
3.2. Operasional Variabel .....	34
3.2.1. Operasional Variabel Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik .....	34
3.2.2. Operasional Variabel Kepuasan Pengguna .....	37
3.3. Populasi dan Sampel .....	39
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	42
3.5. Sumber Data .....	42
3.6. Pengujian Instrumen Penelitian .....	43
3.6.1. Uji Validitas .....	43
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	46
3.7. Persyaratan Analisis Data .....	49
3.7.1. Uji Normalitas .....	49
3.7.2. Uji Homogenitas.....	50
3.7.3. Uji Linearitas .....	50
3.8. Teknik Analisis Data .....	53
3.8.1. Teknik Analisis Data Deskriptif.....	53
3.8.2. Teknik Analisis Data Inferensial.....	53
3.9. Pengujian Hipotesis .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	59
4.1.1. Gambaran Variabel Penelitian.....	59
4.1.2. Pengujian Prasyarat Analisis Data .....	69

4.1.3. Pengujian Hipotesis .....	71
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
4.2.1. Tingkat Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik .....	73
4.2.2. Tingkat Kepuasan Pengguna .....	74
4.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Pengguna.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	xii
LAMPIRAN.....	xvii

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kualitas Layanan SIAKAD .....	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kepuasan Pengguna .....	37
Tabel 3. 3 Populasi Penelitian Pengguna Layanan Sistem Informasi Akademik STAI Sebelas April Sumedang .....	40
Tabel 3. 4 Sampel Penelitian Pengguna Layanan Sistem Informasi Akademik STAI Sebelas April Sumedang .....	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X .....	46
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	46
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas X dan Y .....	48
Tabel 3. 8 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi .....	57
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik .....	59
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden terhadap Indikator Reliability .....	60
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden terhadap Indikator Responsiveness .....	61
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Indikator Assurance .....	62
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Indikator Empathy .....	63
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Indikator Tangibles .....	64
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pengguna .....	65
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden mengenai Indikator Puas terhadap Layanan .....	66
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Indikator Pengalaman Baik .....	67
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Indikator Pilihan Baik .....	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Homogenitas Variabel X .....	70
Tabel 4. 13 Tabel Uji Homogenitas Variabel Y .....	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linearitas .....	71
Tabel 4. 15 Tabel Model Summary Uji Regresi Sederhana .....	71
Tabel 4. 16 Tabel Anova Uji Regresi Sederhana .....	72
Tabel 4. 17 Tabel Koefisien Uji Regresi .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Halaman Muka atau Utama SIAKAD STAI Sebelas April Sumedang.....	2
Gambar 1. 3 Hasil Pra Survei Kepuasan.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4. 1 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel X .....	74
Gambar 4. 2 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Y .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin.....	80
Lampiran 2 Surat Balasan .....	82
Lampiran 3 Instrumen Penelitian .....	84
Lampiran 4 Data Kuesioner Uji Instrumen .....	89
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	91
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	95
Lampiran 7 Hasil Angket .....	97
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas .....	101
Lampiran 9 Hasil Uji Homogenitas .....	102
Lampiran 10 Hasil Uji Linearitas.....	103
Lampiran 11 Hasil Konversi Data MSI .....	104
Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	109
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup.....	110

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Alfiani, L., Septiawan, B., & Suratman, S. S. (2022). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna dan Implikasinya terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi". *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5, 47–61. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jaa/article/view/17962/10526>
- Anwar, M. I. (2009). *Pengembangan Sistem Informasi di Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DjP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual". *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15, 104/111. <https://profit.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/1022>
- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asyifa, N. N. (2021). "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7184/6187>
- Aziz, S. (2016). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Koreksi dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Barusman, A. R. P. (2021). *Model Kepuasan Mahasiswa*. Indramayu: Adab.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update". *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Diana. (2015). "Penerapan Metode E-Servqual untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi". *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 17, 43–52. <https://media.neliti.com/media/publications/224994-penerapan-metode-e-servqual-untuk-evalua-94a2276e.pdf>



- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: Deepublish.
- Hafid, M. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sekretari di ASM Ariyanti". *Indonesian Journal of Office Administration*, IV, 87–99. <http://www.jurnal.ariyanti.ac.id/index.php/adminof/article/view/50/45>
- Hami, A., & Anggraini, D. (2022). "Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna". *Jurnal Informasi Dan Komputer*, 10, 121–129. <https://ojs.dccotabumi.ac.id/index.php/jik/article/view/299/220>
- Handoko. (2011). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta)". *Among Makarti*, 4, 24–36. <https://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/view/73/56>
- Hardjosoedarmo, S. (2004). *Total Quality Management (III)*. Yogyakarta: Andi.
- Hartono, J. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Homaidi, A. (2016). "Sistem Informasi Akademik AMIK Ibrahimy Berbasis Web". *Jurnal Ilmiah Informatika*, 1, 17–23. <https://ejournal.saintek-ibrahimiy.ac.id/index.php/JIMI/article/view/5/3>
- Hurriyati, R. (2008). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Immanuel, B. H., & Tanoto, S. (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Hastaco Tour and Travel". *Agora*, 7. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8132/7316>
- Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). "Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik". *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 3, 181–190. <http://jurnal.machung.ac.id/index.php/kurawal/article/view/350/187>
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kibtiyah, M. (2019). "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Simdiklat". *Widyadewata*, 2, 11–22. <https://widyadewata.kemenag.go.id/index.php/widyadewata/article/view/28/17>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*.

Terjemahan: A. Maulana & Y. S. Hayati. Jakarta: Erlangga.

- Liatmaja, R., & Wardati, I. U. (2013). "Sistem Informasi Akademik Berbasis Web pada Lembaga Bimbingan Belajar Be Excellent Pacitan". *Indonesian Journal on Networking and Security (IJNS)*, 2, 58–63. <http://www.ijns.org/journal/index.php/ijns/article/view/199/194>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenek, R., Suwanda, D., & Santoso, Y. P. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIP)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0". *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1, 122–131. <https://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/870/1037>
- Novianti, A., & Wibisono, M. (2020). "Pengaruh Kualitas Website E-Commerce dan Penggunaan E-Payment terhadap Nilai Bisnis Kunjungan Konsumen sebagai Variabel Mediasi". *Manajerial*, 12, 141. <https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/article/view/23579/pdf>
- Prehanto, D. R. (2020). *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2019). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, F. ., Apriliyanto, R., & Putro, Y. S. P. . (2018). "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean". *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)*, 1, 34–46. <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/IJIS/article/view/1704/1195>
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta.
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Andi.
- Riduwan, & Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sahfitri, V. (2014). "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Methode". *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 16, 105–114. <http://eprints.binadarma.ac.id/2720/>
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.

- Sastradipoera, K. (2001). *Asas-Asas Manajemen Perkantoran Suatu Pendekatan Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Kappa-Sigma.
- Setiawan, S. (2018). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: IPB Press.
- Solahudin, M. (2021). "Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik (SIAS) Berbasis Website". *DoubleClick: Journal of Computer and Information Technology*, 4, 107–113. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/doubleclick/article/view/8315/3165>
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendro, D. (2016). "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada Koperasi Di Kota Pematangsiantar". *JURASIK (Jurnal Riset Sistem Informasi & Teknik Informatika)*, 1, 33–40. <http://www.tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jurasik/article/view/6/4>
- Supardi, E., Tazkia, S. N., & Mulyati, S. (2022). "Manajemen Mutu Pelayanan Publik Kontribusinya terhadap Kepuasan Pelanggan di Bale Madukara Kabupaten Purwakarta". *Manajerial*, 21, 231. <https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/search/search?query=mutu&author=&title=&abstract=&galleyFullText=&suppFiles=&dateFromMonth=&dateFromDay=&dateFromYear=&dateToMonth=&dateToDay=&dateToYear=&dateToHour=23&dateToMinute=59&dateToSecond=59&discipline=&subject=&type=&coverage=&indexTerms=>
- Surianti, Mattalatta, & Tamsah, H. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng". *YUME: Journal of Management*, 3, 100–110. <https://doi.org/10.37531/yum.v11.24>
- Suroyo, Kurniatun, T. C., & Herningsih. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kedisiplinan Dosen terhadap Kepuasan dan Prestasi Belajar Taruna Politeknik Pelayaran Sorong". *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4, 2183–2201. <https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/2471/pdf>
- Suryadi, E., Kusnendi, & Mulyadi, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: UPI Press.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa (III)*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (V)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management (TQM) (V)*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi, R., & Astuti, E. S. (2015). "Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(2), 28–39. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=189175&val=6468&title=Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=189175&val=6468&title=Pengaruh%20Kualitas%20Sistem%20Informasi%20Dan%20Pelayanan%20Siakad%20Terhadap%20Kepuasan%20Mahasiswa)
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). "Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (Siap) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara". *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill,"* 1–15. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/goodwill/article/view/31885/30346>
- Widyastuti. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Tama Jagakarsa". *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 16310–16322. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/4999/4245>