

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI SAKU MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM PASCASARJANA UINSI SAMARINDA

Ernawati

Mahasiswa Pascasarjana UINSI Samrinda

Alesha16012017@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan aplikasi “SAKU Mahasiswa” terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda angkatan 2023/2024. Seluruh mahasiswa berjumlah 45 orang dijadikan sampel melalui teknik sampling jenuh. Hasil analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS 22 menunjukkan persamaan $Y = 0,85 + 0,71X$, yang berarti peningkatan kualitas layanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan mahasiswa. Uji hipotesis menghasilkan $F_{hitung} 542,47 > F_{tabel} 4,07$, sehingga terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Namun, nilai koefisien determinasi hanya sebesar 9,2%, menunjukkan masih banyak faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, Aplikasi SAKU Mahasiswa*

Abstract

This study examines the influence of the service quality of the "SAKU Mahasiswa" application on the satisfaction of graduate students in the Islamic Education Management (MPI) program at UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, class of 2023/2024. A total of 45 students were involved as respondents using a saturated sampling technique. The results of a simple linear regression analysis using SPSS version 22 produced the equation $Y = 0.85 + 0.71X$, indicating that an increase in service quality is directly proportional to an increase in student satisfaction. Hypothesis testing showed $F_{count} = 542.47 > F_{table} = 4.07$, indicating a significant influence between service quality and student satisfaction. However, the coefficient of determination was only 9.2%, suggesting that many other factors, including features in other applications, also affect student satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, Student SAKU Application*

PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu tolak ukur dalam mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi yang saat ini mengalami perubahan dan peningkatan yang signifikan. Teknologi informasi telah menjadi kebutuhan yang mendasar bagi setiap organisasi khususnya dalam menjalankan segala aspek aktivitas organisasi dalam mengembangkan produk dan jasa yang memberikan dampak kualitas dalam menghadapi persaingan pasar teknologi (Hami, Aidah 2022). Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna aplikasi “SAKU Mahasiswa” menentukan keberhasilan karena kualitas sebuah sistem informasi tersebut. Kepuasan pelanggan dalam hal ini yang dimaksud adalah mahasiswa merupakan situasi kognitif pelanggan berhubungan dengan kesesuaian atau ketidaksesuaian diantaranya yang di hasilkan dibandingkan dengan usaha yang di kerjakan. (Deo Fahredy, Muriani Emelda Isharyani, and Theresia Amelia Pawitra, 2023). Kepuasan pengguna adalah kondisi dimana harapan pengguna dapat dipenuhi dengan hadirnya suatu produk atau layanan. Untuk sebuah produk berupa sistem aplikasi, sistemnya harus memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna dan memiliki tampilan yang menarik agar pengguna tidak bosan dalam menggunakan sistem tersebut. Mengukur kepuasan pengguna dapat dicapai dengan membandingkan persepsi dan harapan nyata pengguna dalam sistem informasi. Kepuasan pengguna berbanding lurus dengan kualitas layanan, semakin bagus kepuasan pengguna maka semakin bagus pula kualitas sebuah layanan. (Farid Idham, Jamal Darusalam Giu, and Lucky Din Syamsudin, 2024).

Kepuasan mahasiswa dapat berpengaruh dalam keberhasilan dan efektivitas implementasi pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem informasi akademik berupa layanan seluler dengan wujud aplikasi “SAKU Mahasiswa”. Untuk itu dibutuhkan evaluasi dan monitoring yang berkelanjutan agar dapat mengikuti sistem atas dinamika yang terus berkembang di lembaga tersebut dan juga digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan aplikasi “Saku Mahasiswa”. Dengan meningkatnya kualitas layanan pada aplikasi yang digunakan, lembaga ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi. (Tri Widiastuti, Koko Karsa, and Christina Juliane, 2022).

Dalam penelitian ini, yang dilakukan adalah mengukur lima indikator EUCS yang menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi “SAKU Mahasiswa” yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*easy of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Menurut para ahli, metode *End User Computing Satisfaction* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi. Dari kelima indikator dapat dilihat bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi layanan tersebut. (Devi Angelina Simaremare, 2020). Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi “SAKU Mahasiswa” khususnya untuk mahasiswa dan juga dosen dalam kegiatan belajar mengajar.

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna dari bagian departemen sistem informasi dan bagian pendukung teknologi informasi seperti pelatihan, *hotline* atau *helpdesk*. (Jasmara et al. n.d.) Aplikasi layanan “Saku Mahasiswa” merupakan salah satu aplikasi yang terdapat di Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda mulai tahun 2017, adapun sebelumnya telah menggunakan sistem informasi akademik yang disebut dengan SIAKAD sejak tahun 2015, SIAKAD adalah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk mengelola data akademik, mempermudah dan mempercepat penyampaian informasi kegiatan akademik dan menjadi sarana komunikasi antara dosen, mahasiswa, dan pejabat kampus dan data terkait lainnya. Adapun SAKU Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris merupakan aplikasi penunjang bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. SAKU Mahasiswa adalah nama dari aplikasi penunjang aktivitas akademik Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, layanan ini digunakan untuk dosen serta mahasiswa agar dapat dengan mudah mengakses informasi akademik. merupakan aplikasi seluler yang dapat diakses di *playstore* pada android masing-masing mahasiswa. Dengan adanya layanan aplikasi SAKU Mahasiswa diharapkan mampu memberikan kepuasan secara optimal sehingga dapat diakses di semua jenis perangkat seluler android. (Maulidiya and Sugiyono 2021)

Dalam penggunaan aplikasi ini diharapkan terdapat kualitas layanan yang memuaskan dalam memenuhi harapan saat melayani pengguna. Jika kualitas layanan dari “SAKU Mahasiswa” memiliki kinerja yang baik dan dapat memenuhi harapan pengguna, maka kepuasan pengguna saat memanfaatkan sistem ini akan memiliki nilai yang baik. Salah satu pengukuran kualitas layanan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas layanan sistem yang ada, adalah metode *Service Quality (ServQual)*. Bila kinerja layanan aplikasi “SAKU Mahasiswa” memiliki tingkat yang baik dan harapan pengguna atas informasi dan kegiatan akademik yang harus dilakukan terpenuhi, maka pengguna akan memiliki kepuasan saat menggunakan sistem tersebut. Dari sini dapat dikatakan bahwa masalah yang diteliti adalah apakah kualitas layanan dari aplikasi “SAKU Mahasiswa” harapan dari pengguna mahasiswa dalam melaksanakan proses akademik akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna mahasiswa (Azzahra and Hadiono 2022)

Metode *Servqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang sering digunakan dan dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami tata cara memperbaiki kualitas layanan. (Yuni Septiani, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah, 2020). Metode *servqual* digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan aplikasi “SAKU

Mahasiswa” khususnya mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris apakah mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya. Kepuasan pengguna ini merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam penerapan sistem informasi. Untuk mengetahui apakah sistem ini sudah sesuai dengan harapan pengguna maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan sistem informasi yang telah diterapkan pada Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, khususnya mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana.

Sejak diterapkan pada tahun 2017 peneliti belum menemukan penelitian spesifik terkait sistem informasi SAKU Mahasiswa ini, sehingga sampai saat ini belum tersedia instrumen sejauh mana keberhasilannya. Berbagai macam keluhan dari pengguna terkait pemanfaatan aplikasi ini sebagaimana data yang dikumpulkan berdasarkan hasil ulasan melalui layanan *google play* sebagai masukan yang berarti disikapi. Diantara ulasan yang berupa keluhan tersebut diantaranya adalah kurangnya dukungan aplikasi SAKU Mahasiswa pada platform IOS, keluhan reset password, gagal qr code presensi, serta tidak kompatibelnya sistem pada perangkat tertentu, dan yang lainnya.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut maka penelitian terhadap sistem informasi SAKU Mahasiswa ini penting dilakukan dalam rangka memperoleh data yang akurat dan gambaran yang jelas sejauh mana kadar sistem informasi ini memberikan kepuasan penggunanya, target jangka panjang terkait upaya peningkatan mutu layanan yang lebih baik dan lebih optimal di masa yang akan mendatang.

Adapun penelitian terdahulu oleh Yindrizar (2021) meneliti tentang sistem informasi akademik untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik mahasiswa universitas andalas Padang dalam memberikan layanan administrasi akademik kepada mahasiswa dengan hasil secara umum mahasiswa masih belum puas dengan kinerja sistem informasi akademik dengan menggunakan metode pengukuran *End User Satisfaction* untuk mengukur kinerja sistem informasi akademik. (Yindrizar Yindrizar, 2021). Penelitian lainnya oleh Arny Lattu, Sihabuddin, Wisuda Jatmiko (2022) menganalisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-learning dengan metode TAM dan EUCS, terdapat kendala yang terjadi yaitu ketika pengguna tidak bisa memahami dengan benar cara penggunaan e-learning ini maka hasil yang didapatkan terkait dengan kepuasan pengguna yaitu sebesar 96.7%. (Syastra 2012) Selanjutnya ialah penelitian yang dilakukan oleh Maulidiya (2021) meneliti tentang kepuasan pengguna sistem informasi saku mahasiswa dengan metode *end user computing satisfaction* dengan hasil bahwa sebagian besar pengguna puas terhadap layanan sistem informasi saku mahasiswa. (Maulidiya and Sugiyono 2021)

Untuk populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada tahun akademik 2023/2024 di program studi manajemen pendidikan Islam (Manajemen Pendidikan Islam (MPI)) Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda yang berjumlah 45 orang.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan “SAKU Mahasiswa” terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Tingkat kualitas layanan aplikasi seluler yang disiapkan akan sangat berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan penggunanya. Penelitian ini akan dilakukan pada kualitas layanan pada aplikasi SAKU Mahasiswa dengan metode *Servqual* dan kepuasan mahasiswa menggunakan metode *EUCS*. Dengan memahami pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola institusi pendidikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan teknologi sistem informasi yang tersedia.

METODE

M Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu penelitian dengan menggunakan pendekatan ilmiah yang didasari pada prinsip-prinsip sistematis, rasional, dan empiris dalam memperoleh data dengan tujuan yang bermanfaat. Sampel yang digunakan adalah sampling jenuh yang merupakan teknik yang menentukan sampel dimana seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. ^{Hanifa Zahra and Muhammad Yunan, “TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA WISATA (OPEN TRIP) C . V TIDUNG ISLAND” 7 (2024): 12252–62.} Pendekatan ini digunakan untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan aplikasi "SAKU MAHASISWA" dan tingkat kepuasan mahasiswa. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diteliti dan diolah oleh peneliti secara langsung. Pada pelaksanaan penelitian diperoleh data yang didapatkan dari sebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pascasarjana program studi manajemen pendidikan Islam tahun akademik 2023/2024 dengan jumlah sampel yang digunakan adalah seluruh mahasiswa yang berjumlah 45 orang. Kemudian, Data yang diperoleh dari hasil survei akan dianalisis untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan data, penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi SAKU Mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan indikator dari *End User Computing Satisfaction* dan indikator *Servqual*. Pada pernyataan yang tercantum dalam kuesioner digunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang terhadap aplikasi tersebut. Untuk mengetahui

apakah ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa digunakan Teknik persamaan regresi linear sederhana.

1. Mencari Persamaan Regresi Linear Sederhana

Untuk penyelesaian menggunakan aplikasi SPSS dan diperoleh a sebesar 0,85 dan b sebesar 0,71. Maka selanjutnya ialah menentukan persamaan regresinya:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,85 + 0.71X$$

Tabel 1. Persamaan Regresi Linier Kepuasan Mahasiswa
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.852	2.315		.368	.715
KUALITAS PELAYANAN	.709	.030	.963	23.291	.000

Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA
(Sumber: data diolah dari aplikasi SPSS versi 22)

2. Pengujian Hipotesis

Nilai $F_{tabel} : F_{tabel} : F_{0.05} (1:43) = 4,07$. Jadi kesimpulannya yaitu $F_{hitung} = 542,47$ dan $F_{table} 4,07$. Maka $F = 542,47 > 4,07$ (maka H_0 ditolak dan H_1 diterima). Jadi terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan aplikasi “SAKU Mahasiswa” terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Angkatan 2023/2024 Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

Tabel 2. Hipotesis Kepuasan Mahasiswa
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3524.530	1	3524.530	542.465	.000 ^b
	Residual	279.381	43	6.497		
	Total	3803.911	44			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

(Sumber: data diolah dari aplikasi SPSS Versi 22)

3. Menentukan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang diberikan oleh sebuah variabel X terhadap variabel Y. Untuk menentukan koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel 2. Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 ^a	.927	.925	2.549

Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

(Suber: data diolah dari aplikasi SPSS Versi 22)

Dari data di atas dapat disimpulkan:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,92 \times 100 \%$$

$$KD = 9,2 \%$$

Jadi, untuk perhitungan koefisien determinasi sangatlah kecil namun dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 9,2 % dan sebesar 90,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan linear sederhana yang dibantu menggunakan aplikasi SPSS versi 22 maka didapatkan persamaan regresi sederhananya yaitu $Y = 0,85 + 0,71X$ yang artinya bahwa $X=0$ maka kepuasan mahasiswa akan tetap 0,85 dan jika variabel kualitas layanan naik sebesar 1 point maka kepuasan mahasiswa akan naik 0,71. Setelah diperoleh persamaan regresi, kemudian penulis melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan tingkat signifikan $=0,05$. Dan diperoleh F_{hitung} sebesar 542,47 dan nilai dari F_{tabel} sebesar 4,07 sehingga menghasilkan $F = 542,47 > 4,07$ (maka H_0 ditolak dan H_1 diterima) yang artinya hipotesis yang diajukan dapat diterima. Sehingga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda tahun akademik 2023/2024. Selanjutnya, dihitung nilai koefisien determinasi menunjukkan hasil yang sangat kecil yaitu 9,2% yang artinya bahwa kualitas layanan harus lebih ditingkatkan lagi agar lebih memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan aplikasi SAKU Mahasiswa dengan menggunakan indikator End User Computing Satisfaction (EUCS) dan SERVQUAL, serta pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan aplikasi SAKU Mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Penelitian ini melibatkan seluruh mahasiswa MPI tahun akademik 2023/2024 sebanyak 45 orang sebagai sampel menggunakan teknik saturated sampling. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linear sederhana menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} (542,47) lebih besar daripada F_{tabel} (4,07), yang berarti hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, kualitas layanan aplikasi SAKU Mahasiswa berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0,85 + 0,71X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,71 satuan. Meskipun pengaruhnya signifikan, nilai koefisien determinasi (R^2) hanya sebesar 9,2%, yang berarti bahwa variabel kualitas layanan hanya mempengaruhi 9,2% dari kepuasan mahasiswa, sedangkan 90,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini, seperti pengalaman pengguna, fitur tambahan dari aplikasi lain, kondisi jaringan, maupun kepuasan terhadap sistem akademik secara umum.

Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan aplikasi berbasis digital di lingkungan kampus, sekaligus membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut terkait faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi akademik.

DAFTAR PUSTAKA

Azzahra, Rindu Pridiqa, and Kristophorus Hadiono. "Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Dengan Pendekatan ServQual." *Aiti* 19, no. 2 (2022): 137–52.

Bahrani. *KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI: KOMPONEN DAN METODE*. Edited by Nisa UI Hikmah. Pertama. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022.

Fahredy, Deo, Muriani Emelda Isharyani, and Theresia Amelia Pawitra. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIA) Dengan Metode WEBQUAL." *Jurnal Teknik Industri (JATRI)* 1, no. 1 (2023): 29–40.

Fuad, Achmad, and Endah Harisun. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIMAK) DI PROGRAM STUDI INFORMATIKA." *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer) Ternate* 02, no. 1 (2019).

Hami, Aidah, Dyah Anggraini. "KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PENGGUNA." *Jurnal Informasi Dan Komputer* 10, no. 1 (2022).

Idham, Farid, Jamal Darusalam Giu, and Lucky Din Syamsudin. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Website Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index(Csi) Pada Program Vokasi Ung." *Journal Of Software Engineering And Communication* 2, no. 1 (2024): 1–5.

Jasmara, Tiffany, Linda Wati, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, and Universitas Bunghatta. "PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PEMBELAJRAN DARING DI UNIVERSITAS BUNG HATTA No Variable Sig Alpha Kesimpulan Penelitian H 1 Diterima Sistem Informasi Akademik Pelayanan," n.d., 2–3.

Maulidiya, and Sugiyono. "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Saku Mahasiswa Dengan Metode End User Computing Satisfaction." *Digital Journal of Information Technology and Communication* 2, no. 1 (2021): 165–82.

Purwandani, Indah. "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS Dan Model Delone and McLean." *Indonesian Journal on Software Engineering* 4, no. 2 (2018).

Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)." *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3, no. 1 (2020): 131–43.

Simaremare, Devi Angelina. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Menggunakan End User Computing Satisfaction." *Jurnal Infortech* 2, no. 2 (2020): 250–57.

Syastra, Muhammad Taufik. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang." *Computer Based Information System* 1 (2012): 97–108.

Widiastuti, Tri, Koko Karsa, and Christina Juliane. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Klasifikasi Algoritma C4.5." *Technomedia Journal* 7, no. 3 (2022): 364–80.

Yehu Wangsaja, Muhammad Zarlis, Zakarias Situmorang, Arief Wibowo. *Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Prosesi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan*. Edited by Fenti Sofiani. Klaten: Nas Media Indonesia, 2023.

Yindrizal, Yindrizal. "Dampak Penggunaan Sistem Informasi Akademik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Universitas Andalas Padang." *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)* 3, no. 1 (2021): 1–13.

Zahra, Hanifa, and Muhammad Yunan. "TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA WISATA (OPEN TRIP) C . V TIDUNG ISLAND" 7 (2024): 12252–62.