

## Abstrak

Muhammad Irfan, 2025: Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sistem informasi akademik (SIA) terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Latar belakang penelitian ini adalah tuntutan pengelolaan pendidikan tinggi yang efektif dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa di era digital. Permasalahan yang dikaji adalah seberapa besar pengaruh SIA terhadap kedua variabel tersebut, mengingat adanya tantangan implementasi yang dapat menciptakan kesenjangan antara sistem dan pengguna.

Kerangka berpikir penelitian ini mengadopsi teori model keberhasilan sistem informasi delone dan mclean (2003) dengan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, manfaat bersih. untuk kualitas layanan, digunakan teori pelayanan prima Tjiptono dengan empat dimensi utama: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Teori kepuasan konsumen menurut Zeithaml dan Bitner (2003) digunakan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti fitur layanan, emosi pengguna, atribusi hasil layanan, persepsi keadilan, dan pengaruh sosial. Berdasarkan kerangka tersebut, diajukan hipotesis bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei dengan 211 mahasiswa dua perguruan tinggi keagamaan Islam swasta (PTKAIS) di Jawa Barat sebagai sampel. Instrumen berupa kuesioner, dan data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji F simultan untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIA memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan mahasiswa ( $t\text{-hitung} = 4,740$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ) dan kepuasan mahasiswa ( $t\text{-hitung} = 4,393$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ). Secara simultan, pengaruhnya juga terbukti signifikan. Kesimpulan ini menegaskan bahwa SIA yang berkualitas dan terintegrasi adalah kunci untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, sejalan dengan prinsip tata kelola yang baik.

**Kata Kunci :** *Sistem Informasi Akademik, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa*

## Abstrak

Muhammad Irfan, 2025: The Influence of Academic Information Systems on Service Quality and Student Satisfaction

This study aims to analyze the influence of academic information systems (AIS) on service quality and student satisfaction. The background of this research is the demand for effective and student-satisfaction-oriented higher education management in the digital era. The problem examined is the extent to which AIS influences these two variables, given implementation challenges that can create a gap between the system and its users.

The conceptual framework of this research adopts the DeLone and McLean (2003) Information System Success Model with the dimensions of System Quality, Information Quality, Service Quality, System Use, User Satisfaction, and Net Benefits. For service quality, Tjiptono's Service Excellence theory is used, with its four main dimensions: speed, accuracy, friendliness, and convenience. The theory of consumer satisfaction, according to Zeithaml and Bitner (2003) is used for student satisfaction, which is influenced by several factors such as service features, user emotions, service outcome attribution, perceived fairness, and social influence. Based on this framework, the hypothesis is proposed that there is a significant influence of academic information systems on service quality and student satisfaction, both partially and simultaneously.

This quantitative study uses a survey method with 211 students from two private Islamic higher education institutions (PTKAIS) in West Java as a sample. The research instrument is a questionnaire, and the data is analyzed using multiple linear regression to test the hypotheses.

The results show that AIS has a positive and significant influence on student service quality ( $t\text{-count} = 4.740$ ;  $\text{sig.} = 0.000$ ) and student satisfaction ( $t\text{-count} = 4.393$ ;  $\text{sig.} = 0.000$ ). Simultaneously, the influence is also proven to be significant. This conclusion affirms that a quality and integrated AIS is key to improving service quality and student satisfaction, in line with the principles of good governance.

**Keywords:** *Academic Information System, Service Quality, Student Satisfaction*

## المُلخَص

مُحَمَّد إِرْفَان، 2025: أثرُ نِظَامِ المَعْلُومَاتِ الأكاديميَّةِ على جُودَةِ الخِدْمَاتِ ورضا الطُّلابِ

في جُودَةِ الخِدْمَاتِ ورضا الطُّلابِ. وتنبُّعُ خُلفيَّةُ هَذَا (SIA) يَهْدَفُ هَذَا البَحْثُ إلى تَحْلِيلِ أثرِ نِظَامِ المَعْلُومَاتِ الأكاديميَّةِ البَحْثِ مِنْ مَطَالِبِ إِدَارَةِ التَّعْلِيمِ العَالِي الفَعَالَةِ وَالْمَوْجَهَةِ نَحْوَ رِضَا الطُّلابِ فِي عَصْرِ التَّحَوُّلِ الرِّقْمِيِّ. وَتَتَمَحَوَّرُ مُشْكِلةُ البَحْثِ حَوْلَ مَدَى تَأثيرِ هَذَا النِّظَامِ فِي هَذَيْنِ المُنْتَعِرَيْنِ، نَظراً لوجودِ تَحْدِيَّاتٍ تَطْبِيقِيَّةٍ قَدْ تُحْدِثُ فَجوةً بَيْنَ النِّظَامِ وَمُسْتَحْدِمِيهِ.

وَيَعْتَمِدُ الإِطَارُ الفِكرِيُّ لِلْبَحْثِ على نُمُودَجِ نَجَاحِ نُظُمِ المَعْلُومَاتِ لِيُذِي لَوْنٌ وَمَاكِلِينَ (2003)، الَّذِي يَضُمُّ أبعاداً: جُودَةُ النِّظَامِ، وَجُودَةُ المَعْلُومَاتِ، وَجُودَةُ الخِدْمَةِ، وَاسْتِخْدَامِ النِّظَامِ، وَرِضَا المُسْتَحْدِمِ، وَالْفَوَائِدِ الصَّافِيَّةِ. أَمَّا فِي جَانِبِ جُودَةِ الخِدْمَةِ، فَقَدْ اسْتُخْدِمَتِ نَظَرِيَّةُ الخِدْمَةِ المُمْتَازَةِ لِشَيْبَتُو، الَّتِي تَتَكَوَّنُ مِنْ أَرْبَعَةِ أبعادٍ رَئِيسَةٍ: السَّرْعَةُ، وَالِدِقَّةُ وَاللُّطْفُ، وَالرَّاحَةُ. كَمَا اسْتُخْدِمَتِ نَظَرِيَّةُ رِضَا المُسْتَهْلِكِ لِزِيئَامِل وَبِيئِنز (2003) لِتُفَسِّرَ رِضَا الطُّلابِ، وَالَّذِي يَتَأَثَّرُ بِعَوَامِلَ عِدَّةٍ، مِثْلُ: خِصَائِصِ الخِدْمَةِ، وَمَشَاعِرِ المُسْتَحْدِمِ، وَإِسْنَادِ نَتَائِجِ الخِدْمَةِ، وَالْإِدْرَاكِ بِالْعَدَالَةِ، وَالتَّأثيرِ الإِجْتِمَاعِيِّ وَبِنَاءٍ على ذَلِكَ، طُرِحَتْ فَرَضِيَّةٌ مُفَادِلَةٌ وَجُودُ أثرٍ مَعْنَوِيٍّ لِنِظَامِ المَعْلُومَاتِ الأكاديميَّةِ على جُودَةِ الخِدْمَاتِ وَرِضَا الطُّلابِ، سِوَاءٍ بِشَكْلِ جُزْئِيٍّ أَوْ مُتْرَافٍ.

وَيَسْتَحْدِمُ هَذَا البَحْثُ المَنْهَجَ الكَمِّيَّ بِاسْتِطْلَافِ المَسْحِ، حَيْثُ تَكَوَّنَتِ العَيِّنَةُ مِنْ (211) طَالِباً مِنْ جَامِعَتَيْنِ أَهْلِيَّتَيْنِ إِسْلَامِيَّتَيْنِ فِي إِقْلِيمِ جَاوَةِ العَرَبِيَّةِ. وَقَدْ جُمِعَتِ البَيِّنَاتُ بِاسْتِخْدَامِ اسْتِبانَةٍ، وَتَمَّ تَحْلِيلُهَا مِنْ خِلَالِ اخْتِبَارِ الانْحِدَارِ الخَطِيِّ البَسِيطِ وَاخْتِبَارِ المُنْتَرَامِنِ لِلتَّحْقُوقِ مِنَ الفَرَضِيَّاتِ (F).

( $t =$ ) وَقَدْ أَظْهَرَتِ النُّتَائِجُ أَنَّ لِنِظَامِ المَعْلُومَاتِ الأكاديميَّةِ أثراً إيجابياً وَمَعْنَوِيّاً فِي جُودَةِ الخِدْمَاتِ الَّتِي يَحْصُلُ عَلَيْهَا الطُّلابُ. كَمَا ثَبَّتَ وَجُودُ أثرٍ مَعْنَوِيٍّ بِشَكْلِ مُتْرَافٍ. ( $t = 4.393$ ;  $\text{sig} = 0.000$ ) وَكَذَلِكَ فِي رِضَاهُمْ، ( $t = 4.740$ ;  $\text{sig} = 0.000$ ) وَتُؤَكِّدُ هَذِهِ النُّتَائِجُ أَنَّ نِظَامَ المَعْلُومَاتِ الأكاديميَّةِ المُتَكَامِلِ وَذِي الجُودَةِ العَالِيَةِ يُعَدُّ عُنْصَراً جَوْهَرِيّاً فِي تَحْسِينِ جُودَةِ الخِدْمَاتِ وَتَعَزِيزِ رِضَا الطُّلابِ، بِمَا يَنْسَجِمُ مَعَ مَبَادِيِ الحُوكْمَةِ الرَّشِيدَةِ.

الكَلِمَاتُ المُفْتَاخِيَّةُ: نِظَامِ المَعْلُومَاتِ الأكاديميَّةِ، جُودَةُ الخِدْمَاتِ، رِضَا الطُّلابِ.