



**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI S1 PENDIDIKAN
ADMINISTRASI PERKANTORAN UNESA**

Derra Febrilia Dwi Rahma Sokhib, Durinta Puspasari

Universitas Negeri Surabaya

e-mail: derra.22121@mhs.unesa.ac.id, durintapuspasari@unesa.ac.id

Diterima: 04/05/2026; Direvisi: 21/05/2026; Diterbitkan: 03/06/2026

ABSTRAK

Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di perguruan tinggi menjadi bagian penting dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti sistem yang lambat, error, serta layanan yang belum sepenuhnya responsif, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan akademik SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang dilakukan kepada 120 mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan layanan yang diberikan, maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat. Berdasarkan hasil tersebut, pengelola SIAKAD diharapkan dapat terus melakukan perbaikan dan pengembangan sistem serta meningkatkan kualitas layanan agar dapat mendukung kebutuhan akademik mahasiswa secara optimal.

Kata Kunci: *kualitas sistem, kualitas layanan, SIAKAD, kepuasan mahasiswa, regresi linear berganda*

ABSTRACT

The use of Academic Information Systems (SIAKAD) in higher education has become an essential part of supporting students' academic activities. However, in practice, several issues are still encountered, such as slow system performance, system errors, and less responsive services, which may affect student satisfaction as users. This study aims to examine the effect of system quality and academic service quality of SIAKAD on student satisfaction. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 120 students from the Undergraduate Program of Office Administration Education at Universitas Negeri Surabaya. Data were collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability, and were analyzed using multiple linear regression. The results show that both system quality and service quality have a significant effect on student satisfaction, both partially and simultaneously. This indicates that better system performance and service quality lead to higher levels of student satisfaction. Based on these findings, SIAKAD administrators are expected to continuously improve and develop the system as well as enhance service quality to better support students' academic needs.

Keywords: *system quality, service quality, SIAKAD, student satisfaction, multiple linear regression*



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan pendidikan tinggi menuju sistem yang lebih terintegrasi, cepat, dan berbasis digital. Perguruan tinggi saat ini tidak lagi hanya berfokus pada penyelenggaraan pembelajaran tatap muka, tetapi juga dituntut menyediakan layanan akademik yang efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi. Digitalisasi administrasi akademik menjadi kebutuhan penting karena jumlah mahasiswa yang besar dan kompleksitas layanan yang terus meningkat memerlukan sistem yang mampu mengelola data secara akurat, real-time, dan mudah diakses. Dalam konteks tersebut, implementasi sistem informasi menjadi salah satu indikator modernisasi tata kelola perguruan tinggi sekaligus bentuk peningkatan kualitas layanan kepada mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik (DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008).

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di lingkungan perguruan tinggi adalah Sistem Informasi Akademik (*SIKAD*). *SIKAD* merupakan sistem berbasis digital yang dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan jadwal kuliah, akses nilai, presensi, pembayaran administrasi, hingga penyampaian informasi akademik secara terpusat. Keberadaan *SIKAD* memberikan manfaat bagi mahasiswa maupun institusi karena dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi penggunaan dokumen manual, serta mempermudah akses informasi akademik kapan saja dan di mana saja (Anugrah et al., 2022; Asmaya, 2024). Selain itu, sistem akademik yang baik juga membantu perguruan tinggi meningkatkan akurasi data dan efektivitas proses administrasi secara keseluruhan.

Dalam perspektif keberhasilan sistem informasi, kualitas sistem menjadi komponen penting yang menentukan pengalaman pengguna saat mengakses layanan digital. DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem mencakup aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, reliabilitas, keamanan, dan fleksibilitas sistem. Sistem yang memiliki performa baik akan memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan kebutuhan akademiknya tanpa hambatan teknis yang berarti. Iivari (2005) menegaskan bahwa kualitas sistem yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pengguna, karena sistem yang stabil dan mudah digunakan mampu meningkatkan persepsi positif terhadap layanan digital.

Selain kualitas sistem, kualitas layanan akademik juga berperan penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan akademik pada *SIKAD* tidak hanya berkaitan dengan performa sistem, tetapi juga responsivitas admin, kejelasan prosedur, kecepatan penanganan keluhan, serta kemampuan institusi dalam memberikan bantuan saat pengguna mengalami kendala. Bahiyah dan Wibowo (2019) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik ditunjukkan melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan. Pada konteks layanan digital akademik, mahasiswa tetap membutuhkan dukungan administratif yang responsif ketika menghadapi masalah teknis maupun administratif.

Meskipun *SIKAD* dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala penggunaan. Beberapa masalah umum meliputi sistem yang lambat saat periode pengisian KRS, gangguan server, kegagalan login, tampilan sistem yang kurang ramah pengguna, serta keterlambatan pembaruan data akademik. Kendala tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan frustrasi bagi mahasiswa, terutama ketika aktivitas akademik bergantung penuh pada sistem digital. Nasution dan Harahap (2025) menyebutkan bahwa hambatan teknis seperti keterlambatan sinkronisasi data dan performa sistem yang tidak stabil dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap portal akademik. Temuan



serupa juga dikemukakan oleh Aulia et al. (2024) bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik sangat dipengaruhi oleh pengalaman aktual saat menggunakan sistem.

Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *SIKAD* dapat dijelaskan melalui *Expectation-Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikembangkan oleh Oliver pada 1980. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari proses evaluasi antara harapan awal pengguna dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Apabila kinerja sistem melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas (*positive disconfirmation*), sedangkan apabila kinerja berada di bawah ekspektasi, maka ketidakpuasan akan muncul (*negative disconfirmation*) (Chandra & Fitriyanto, 2024; Yuwono & Usman, 2024). Dalam konteks *SIKAD*, mahasiswa memiliki ekspektasi terhadap sistem yang cepat, akurat, mudah digunakan, dan didukung layanan administratif yang responsif. Oleh karena itu, kualitas sistem dan kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Iqbal et al. (2024) menemukan bahwa kualitas sistem dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *SIKAD* di UNESA. Hami dan Anggraini (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan *SIKAD* berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Listanto et al. (2017) serta Nur Asyifa (2021) memperkuat temuan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan determinan penting kepuasan pengguna sistem akademik.

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian pada konteks objek dan karakteristik responden. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan populasi mahasiswa lintas program studi secara umum, sehingga belum secara khusus mengkaji persepsi mahasiswa berdasarkan latar belakang akademik tertentu. Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran memiliki keterkaitan langsung dengan kajian administrasi, pelayanan, dan sistem informasi, sehingga diasumsikan memiliki perspektif yang lebih kritis terhadap kualitas sistem dan layanan akademik. Dengan demikian, penelitian pada kelompok mahasiswa ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai kepuasan pengguna *SIKAD*.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada mahasiswa S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan akademik *SIKAD* terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan layanan akademik digital di perguruan tinggi, khususnya dalam meningkatkan kualitas sistem dan layanan berbasis kebutuhan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya angkatan 2022 yang telah menggunakan *SIKAD* dalam kegiatan akademik.

Populasi penelitian berjumlah 174 mahasiswa, dengan sampel sebanyak 120 responden yang ditentukan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Responden dipilih berdasarkan kriteria mahasiswa aktif yang telah menggunakan *SIKAD* minimal dua semester dan bersedia mengisi kuesioner.

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 5 poin. Instrumen penelitian mencakup tiga variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa. Seluruh item pernyataan telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan bantuan SPSS, dan dinyatakan layak digunakan dalam penelitian.

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dan uji F untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan, serta koefisien determinasi untuk melihat besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya angkatan 2022 yang telah menggunakan SIAKAD dalam kegiatan akademik. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian disajikan melalui karakteristik responden, statistik deskriptif variabel, uji asumsi klasik, serta hasil analisis regresi linear berganda.

Hasil

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Jenis kelamin	Laki-Laki	12	10%
	Perempuan	108	90%
Kelas	PAP 22A	23	19,2%
	PAP 22B	21	17,5%
	PAP 22C	19	15,8%
	PAP 22D	21	17,5%
	PAP 22E	25	20,8%
	PAP 22 I	11	9,2%

Berdasarkan Tabel 1, responden penelitian didominasi oleh mahasiswa perempuan. Jika dilihat dari kelas, responden tersebar pada enam kelas Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2022, dengan jumlah responden terbanyak berasal dari kelas PAP 22E dan jumlah paling sedikit berasal dari kelas PAP 22I.

Statistik Deskriptif

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Mean	Std. Deviasi
Kualitas Sistem	25,85	4,355
Kualitas Layanan	40,92	3,294
Kepuasan Mahasiswa	24,73	1,917

Kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa memperoleh penilaian yang relatif tinggi, sedangkan kualitas sistem menunjukkan jawaban yang lebih beragam. Hal ini menunjukkan



bahwa penggunaan SIAKAD sudah dinilai cukup membantu mahasiswa, meskipun masih terdapat perbedaan pengalaman dalam menilai kualitas sistem.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi

Variabel	B	Sig.
Kualitas Sistem	0,187	0,000
Kualitas Layanan	0,243	0,000
Statistik Model		Nilai
F Hitung	64,927	
Sig.	0.000	
R Square	0,526	

Berdasarkan Tabel 3, kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Kedua variabel tersebut juga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan mampu menjelaskan sebagian variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan menjadi faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan mahasiswa dalam penggunaan SIAKAD. Temuan ini menjadi dasar untuk pembahasan lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas sistem dan layanan akademik memengaruhi pengalaman mahasiswa sebagai pengguna SIAKAD.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan SIAKAD. Temuan ini menggambarkan bahwa sistem akademik yang mudah digunakan, memiliki tampilan yang jelas, serta dapat diakses dengan lancar mampu membantu mahasiswa dalam menyelesaikan kebutuhan akademiknya. SIAKAD yang berjalan baik membuat mahasiswa lebih mudah melakukan pengisian KRS, mengecek nilai, melihat jadwal, dan mengakses informasi perkuliahan. Sebaliknya, sistem yang lambat, sulit diakses, atau mengalami gangguan dapat menghambat aktivitas akademik dan menurunkan kenyamanan mahasiswa saat menggunakan layanan tersebut.

Temuan tersebut sejalan dengan Expectation-Disconfirmation Theory (EDT), yaitu teori yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan awal dengan pengalaman yang dirasakan setelah menggunakan suatu layanan. Kepuasan akan muncul ketika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan pengguna, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika kinerja berada di bawah harapan (Chandra & Fitriyanto, 2024). Dalam penelitian ini, mahasiswa memiliki harapan bahwa SIAKAD dapat membantu kegiatan akademik secara mudah, cepat, dan akurat. Ketika sistem mampu memenuhi harapan tersebut, kepuasan mahasiswa akan meningkat. Hal ini juga sejalan dengan (Yuwono & Usman, 2024) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan sebelum penggunaan dengan pengalaman setelah menggunakan layanan.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan beberapa penelitian sebelumnya. (Iqbal et al., 2024) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIAKAD. (Maulida et al., 2024) juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan ketepatan sistem berperan dalam membentuk kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Temuan serupa disampaikan oleh (Melgis et al., 2024), bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap



kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Dengan demikian, kualitas sistem menjadi hal penting dalam penggunaan SIAKAD karena mahasiswa berinteraksi langsung dengan sistem tersebut dalam kegiatan akademik sehari-hari.

Selain kualitas sistem, kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Layanan yang cepat, jelas, dan mampu membantu mahasiswa ketika mengalami kendala akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Dalam penggunaan SIAKAD, mahasiswa tidak hanya membutuhkan sistem yang berjalan baik, tetapi juga membutuhkan bantuan ketika terjadi masalah, seperti kesalahan data, kendala akses, atau kesulitan memahami fitur tertentu. Oleh karena itu, kualitas layanan berperan penting dalam menjaga kepuasan mahasiswa, terutama ketika sistem belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan.

Kualitas layanan dalam penelitian ini berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan mahasiswa. Layanan yang tanggap, dapat diandalkan, memberikan rasa aman, serta memperhatikan kesulitan pengguna akan membuat mahasiswa merasa lebih terbantu. Hal ini sesuai dengan pengukuran kualitas layanan yang menekankan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai unsur penting dalam pelayanan (Bahiyah & Wibowo, 2019; Rapa et al., 2025). Dalam penggunaan SIAKAD, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari ada atau tidaknya petugas akademik, tetapi juga dari cara petugas memberikan penjelasan, bantuan, dan solusi kepada mahasiswa.

Temuan ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. (Yul Efnita et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. (Nasution & Harahap, 2025) juga menemukan bahwa keterbatasan layanan dalam menangani kendala teknis dapat berdampak pada kepuasan mahasiswa. Selain itu, (Anugrah et al., 2022) serta (Aulia et al., 2024) menegaskan bahwa kualitas layanan dalam sistem informasi akademik berperan dalam membentuk kepuasan pengguna. Temuan-temuan tersebut memperkuat bahwa layanan akademik yang mendukung penggunaan sistem perlu diperhatikan agar mahasiswa memperoleh pengalaman yang lebih baik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti kepuasan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh layanan yang mendukung penggunaan sistem tersebut. Sistem yang baik akan memudahkan mahasiswa dalam mengakses kebutuhan akademik, sedangkan layanan yang baik akan membantu mahasiswa ketika muncul kendala. Keduanya perlu berjalan seimbang agar SIAKAD dapat memberikan manfaat yang optimal bagi mahasiswa.

Jika dikaitkan kembali dengan EDT, mahasiswa akan merasa puas ketika pengalaman menggunakan SIAKAD sesuai dengan harapan mereka. Harapan tersebut tidak hanya berkaitan dengan sistem yang mudah digunakan, tetapi juga dengan layanan yang cepat dan membantu. Apabila sistem sudah tersedia tetapi layanan kurang mendukung, kepuasan mahasiswa dapat menurun. Begitu pula sebaliknya, layanan yang baik tidak akan sepenuhnya efektif jika sistem masih sering mengalami gangguan. Oleh karena itu, kualitas sistem dan kualitas layanan perlu dikelola secara bersamaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi akademik (Anugrah et al., 2022; Iqbal et al., 2024; Melgis et al., 2024). Pengelolaan SIAKAD tidak cukup hanya berfokus pada pengembangan sistem, tetapi juga perlu memperhatikan layanan akademik yang menyertainya. Sistem yang mudah digunakan,



cepat, dan andal perlu didukung oleh layanan yang responsif dan mampu memberikan solusi. Melalui perbaikan pada dua bagian tersebut, SIAKAD dapat lebih optimal dalam menunjang aktivitas akademik mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran UNESA.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam menggunakan SIAKAD tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem akademik itu sendiri, tetapi juga oleh kualitas layanan yang mendukung penggunaannya. Kualitas sistem yang baik membantu mahasiswa mengakses kebutuhan akademik secara lebih mudah, cepat, dan teratur, sedangkan layanan akademik yang responsif membantu mahasiswa ketika mengalami kendala dalam penggunaan sistem. Keberhasilan SIAKAD sebagai layanan akademik berbasis digital perlu dilihat dari dua sisi yang saling mendukung, yaitu sistem yang andal dan layanan yang mampu menjawab kebutuhan mahasiswa.

Temuan ini menjawab permasalahan awal bahwa penggunaan SIAKAD masih menghadapi beberapa kendala, seperti akses yang lambat, gangguan teknis, dan layanan yang belum sepenuhnya responsif. Oleh karena itu, pengembangan SIAKAD perlu diarahkan pada peningkatan kestabilan sistem, kecepatan akses, keakuratan informasi, serta perbaikan layanan bantuan bagi mahasiswa. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden pada program studi atau fakultas lain, serta menambahkan variabel lain seperti kualitas informasi, kemudahan penggunaan, atau pengalaman pengguna agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, R. T., Falevi, M. I., Sunarto, A., Shar, A., Agama, I., & Negeri Bengkulu, I. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 60–73. <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>
- Asmaya, E. (2024). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berbasis online. *Amerta Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(3), 93-106. <https://ejournal.amertamedia.co.id/index.php/amerta/article/view/371>
- Aulia, A. N., Wulandari, E., & Kholik, A. (2024). Analisis Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik. *Karimah Tauhid*, 3(9), 9807–9815. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i9.14721>
- Bahiyyah, F. D., & Wibowo, U. B. (2019). Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode Servqual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2019.v6.i1.p1-10>
- Chandra, D., & Fitriyanto, A. (2024). An Empirical Analysis of Student Satisfaction with Lecturer Teaching Quality: Applying the Expectation-Disconfirmation Theory. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 4(3), 460–474. <https://doi.org/10.35313/ijem.v4i3.6425>
- 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>
- Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database*, 36(2), 8–27.



<https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>

- Iqbal, M., Safitri, E. M., & Wulansari, A. (2024). Analisis Kesuksesan Siakadu UNESA Menggunakan Updated Information System Success Model Delone & McLean. *Journal of Computer Science and Information System(JCoInS)*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.36987/jcoins.v5i1.5413>
- Junisnaini, J., Sulfiani, B., & Dewi, N. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Journal Of Social And Scientific Education*, 1(3), 119-128. <https://doi.org/10.58230/josse.v1i3.321>
- Listanto, T. U., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>
- Maulida, N. M., Prastya, S. E., Hidayat, A., & Pratama, R. N. (2024). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Sari Mulia Banjarmasin Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 7(5), 1012–1020. <https://ojs.serambimekkah.ac.id/jnknti/article/view/7949/pdf>
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 2, 137-144. <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>
- Melgis, S. A., Aryani, R., Lestari, D., & Abdalnazar, M. N. A. (2024). Analyzing the Quality of Academic Information Systems on System Success. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 8(1), 140–161. <https://doi.org/10.29407/intensif.v8i1.21512>
- Nasution, M. I. P., & Harahap, C. A. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Portal Informasi Akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : Tinjauan Literatur. *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 3(1), 105–111. <https://doi.org/10.61132/mercurius.v3i1.604>
- Nur Asyifa, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya*. 1–23.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Rapa, I. C., Cahyono, W. E., & Fais, M. A. (2025). Analisa kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan siswa dengan metode Servqual. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(1), 440–450. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i1.38122>
- Hami, A., & Anggraini, D. (2022). Kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. *Jurnal informasi dan Komputer*, 10(1), 121-129. <https://doi.org/10.35959/jik.v10i1.299>
- Yul Efnita, Syaefulloh, & Suci Widana. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 72–79. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v14i2.478>
- Yuwono, D., & Usman, B. (2024). *Jurnal Bisnis dan Manajemen The Effect of Expectations Disconfirmation and Employee Expertise on Revisit Intention and Recommendation through Tourists' Satisfaction: EDT Lens*. 11(2), 226–238. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>