

**PENGARUH PERBEDAAN FAKTOR-FAKTOR
DEMOGRAFI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SIKAD DENGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI COVARIATE VARIABEL PADA MAHASISWA
MAGISTER PENDIDIKAN IAIN PONOROGO**

TESIS



Oleh:

SITI WACHIDATUT THOYYIBAH PUSPITA

502210041

**PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PONOROGO**

2025

**PENGARUH PERBEDAAN FAKTOR-FAKTOR
DEMOGRAFI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SIKAD DENGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI COVARIATE VARIABEL PADA MAHASISWA
MAGISTER PENDIDIKAN IAIN PONOROGO**

TESIS

Diajukan kepada Pascasarjana IAIN Ponorogo sebagai Salah
Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister (S-2)
Program Studi manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

SITI WACHIDATUT THOYYIBAH PUSPITA

502210041

**PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PONOROGO**

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melalui pengkajian dan telah mendalam dalam proses bimbingan intensif terhadap tesis yang ditulis oleh Siti Wachidatut Thoyyibah Puspita, NIM 502210041 dengan judul: ***“Pengaruh Perbedaan Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pengguna Siakad Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Sebagai Covariate Variabel Pada Mahasiswa Magister Pendidikan Iain Ponorogo”***, maka tesis ini sudah dipandang layak diajukan dalam agenda ujian tesis pada siding Majelis Munaqasah Tesis.

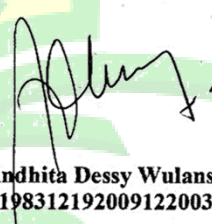
Pembimbing I,

Ponorogo, 15 Mei 2025

Pembimbing II,



Prof. Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd
NIP. 198004042009011012



Dr. Andhita Dessy Wulansari, M.Si
NIP. 198312192009122003

Iain
PONOROGO



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA

Terakreditasi B Sesuai SKBAN-PT Nomor: 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016
Alamat: Jln. Pramuka 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.iaiponorogo.ac.id Email: pascasarjana@stainponorogo.ac.id

KEPUTUSAN DEWAN PENGUJI

Tesis yang ditulis oleh Siti Wachidatut Thoyyibah Puspita, NIM 502210041, Program Magister Manajemen Pendidikan Islam dengan judul: *"Pengaruh Perbedaan Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Sebagai Covariate Variabel Pada Mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo"* telah dilakukan ujian tesis pada Hari Rabu tanggal 04 Juni 2025 dan dinyatakan LULUS.

Dewan Penguji

No.	Nama Penguji	Tandatangan	Tanggal
1.	Dr. Sugiya, M.Pd.I NIP.197402092006041001 Ketua Sidang		19/6/2025
2.	Dr. M. Syafiq Humaisi, M.Pd NIP. 198204072009011011 Penguji Utama		18/6/2025
3.	Prof. Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd NIP.198004042009011012 Penguji		18/6/2025
4.	Dr. Andhita Dessy Wulansari, M.Si NIP. 198312192009122003 Sekretaris Sidang		19/6/2025

Ponorogo, 19 Juni 2025
Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. H. Agus Purnomo, M.Ag
NIP.197308011998031001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya Siti Wachidatut Thoyyibah Puspita, NIM 502210041, Program Magister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul: **"Pengaruh Perbedaan Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Sebagai *Covariate Variabel* Pada Mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo"** ini merupakan hasil karya mandiri yang diusahakan dari kerja-karya ilmiah saya saya sendiri kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang saya rujuk dimana tiap-tiap satuan dan catatannya telah saya nyatakan dan jelaskan sumber rujukannya. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti lain tentang adanya plagiasi, saya bersedia mempertanggungjawabkannya secara akademik dan secara hukum.

Ponorogo, 11 Juni 2025
Pembuat Pernyataan



SITI WACHIDATUT THOYYIBAH PUSPITA
NIM 502210041

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

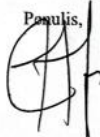
Nama : SITI WACHIDATUT THOTYIBAH PUSPITA .
NIM : 502210041
Fakultas : SZ - MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM .
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM .

Judul Skripsi/Tesis : PENGARUH PERBEDAAN FAKTOR - FAKTOR DEMOGRAFI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIKAD DENGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI COVARIATE VARIABEL PADA MAHASISWA MAJISTER PENDIDIKAN UIN PONOROGO
Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan UIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 28 NOPEMBER 2025 .

Penulis,



Materai 10rb

SITI WACHIDATUT THOTYIBAH PUSPITA .

ABSTRAK

Transformasi digital di perguruan tinggi menempatkan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sebagai elemen krusial dalam menunjang efisiensi layanan akademik. Kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa, menjadi tolok ukur utama keberhasilan implementasi sistem ini. Namun, muncul permasalahan seperti inkonsistensi data antara Kartu Hasil Studi (KHS) dan transkrip nilai yang dialami mahasiswa pascasarjana IAIN Ponorogo, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan. Penelitian-penelitian sebelumnya cenderung fokus pada kualitas sistem dan layanan, namun belum banyak yang mengeksplorasi pengaruh faktor-faktor demografi pengguna secara komprehensif, sehingga menciptakan kesenjangan penelitian yang perlu dijawab.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perbedaan faktor demografi terhadap kepuasan pengguna SIKAD dengan menjadikan persepsi kualitas layanan sebagai variabel kovariat. Secara spesifik, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menguji: (1) Apakah ada pengaruh perbedaan asal program studi magister (S2) terhadap kepuasan pengguna; (2) Apakah ada pengaruh perbedaan jenis kelamin terhadap kepuasan pengguna; (3) Apakah ada pengaruh perbedaan tingkat usia terhadap kepuasan pengguna; (4) Apakah ada pengaruh perbedaan pekerjaan terhadap kepuasan pengguna.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024. Sampel

penelitian diambil sebanyak 74 mahasiswa menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur variabel kepuasan pengguna dan persepsi kualitas layanan. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik *Analysis of Covariance* (ANCOVA) untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya satu dari empat hipotesis yang diterima. Terdapat pengaruh yang signifikan dari perbedaan asal program studi magister (S2) terhadap kepuasan pengguna SIAKAD ($p = 0,008$), dengan mahasiswa dari Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) menunjukkan kepuasan tertinggi dan indikator isi (*content*) menjadi faktor yang paling berpengaruh. Sebaliknya, tidak ditemukan pengaruh yang signifikan dari perbedaan jenis kelamin ($p = 0,854$), tingkat usia ($p = 0,856$), maupun jenis pekerjaan ($p = 0,971$) terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini secara keseluruhan mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna SIAKAD lebih ditentukan oleh konteks akademik dan persepsi terhadap kualitas layanan, bukan oleh faktor demografi umum.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, SIAKAD, Faktor Demografi, Kualitas Layanan, ANCOVA.

ABSTRACT

Digital transformation in higher education places the Academic Information System (SIKAD) as a crucial element in supporting the efficiency of academic services. User satisfaction, especially among students, becomes the main benchmark for the success of this system's implementation. However, problems have emerged, such as data inconsistencies between the Study Result Card (KHS) and transcripts experienced by postgraduate students at IAIN Ponorogo, which could potentially lower satisfaction levels. Previous research has tended to focus on system and service quality but has not extensively explored the comprehensive influence of user demographic factors, creating a research gap that needs to be addressed.

This study aims to determine the effect of differences in demographic factors on SIKAD user satisfaction by using perceived service quality as a covariate variable. Specifically, the research questions in this study are to test; (1) Is there an effect of differences in master's study program origin (S2) on user satisfaction; (2) Is there an effect of gender differences on user satisfaction; (3) Is there an effect of age level differences on user satisfaction; (4) Is there an effect of occupational differences on user satisfaction.

The research method used is quantitative with a comparative research type. The population in this study was master of education students at IAIN Ponorogo class of 2024. A sample of 74 students was taken using the Slovin formula. Data was collected through a questionnaire instrument with a Likert scale to measure

user satisfaction and perceived service quality variables. The collected data were then analyzed using the Analysis of Covariance (ANCOVA) statistical technique to test the proposed hypotheses.

The research results show that only one of the four hypotheses was accepted. There is a significant effect of the difference in master's study program origin (S2) on SIAKAD user satisfaction ($p = 0.008$), with students from the Master of Islamic Education Management (MPI) showing the highest satisfaction and the content indicator being the most influential factor. Conversely, no significant effects were found for differences in gender ($p = 0.854$), age level ($p = 0.856$), or type of occupation ($p = 0.971$) on user satisfaction. These findings as a whole indicate that SIAKAD user satisfaction is more determined by academic context and perceptions of service quality, rather than by general demographic factors.

Keywords: User Satisfaction, SIAKAD, Demographic Factors, Service Quality, ANCOVA.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah Swt. Atas segala rahmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul: “Pengaruh Perbedaan Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD Dengan Perspsi Kualitas Pelayanan Sebagai *Covariate Variabel* Pada Mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo” ini yang membahas kepuasan pengguna dan kualitas layanan.

Tesis ini ditulis dalam rangka memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.) pada Program Magister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua Bapak Nasucha Hery Nugroho dan Ibu Farikha, dan suami Onny Mahendro, atas semangat dan pengertian mereka. Terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing Prof. Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd., dan Dr. Andhita Dessy Wulansari, M.Si. yang telah mengarahkan dan mengingatkan kelalaian penulis selama penyusunan tesis sejak dari awal hingga selesai. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Rektor IAIN Ponorogo Prof. Dr. Hj. Evi Muafiah, M.Ag., Direktur Pascasarjana Prof. Dr. Agus Purnomo, M.Ag., dan Wakil Direktur Dr. Sugiyar, M.Pd.I. Ketua Program Studi Dr. Athok Fuadi, M.Pd. beserta jajarannya yang telah memberikan fasilitas dan layanan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian studi. Tidak lupa pula, penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi IAIN Ponorogo dan perpustakaan, termasuk rekan-rekan sejawat yang menaruh perhatian dan bantuan kepada penulis sehingga selesainya tesis ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga karya ilmiah ini bisa memberikan sumbangsih bagi para pembaca dan pemerhati, menjadi amal jariyah penulis yang dinilai saleh di sisi Allah Swt. dan setiap kritik atas kekurangan tesis ini diharapkan muncul penelitian serupa yang memperdalam dan mengembangkan wacana demi kajian lanjutan yang lebih bermakna bagi umat dan masyarakat bangsa, amin.

Ponorogo, 11 Juni 2025

Peneliti,

IAIN
PONOROGO



Siti Wachidatut Thoyyibah Puspita
NIM 502210041

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR KEASLIAN TULISAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	16
C. Pembatasan Masalah	17
D. Rumusan Masalah	17
E. Tujuan Penelitian	18
F. Manfaat Penelitian.....	19

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	22
B. Kajian Penelitian Relevan	67
C. Kerangka Berpikir	86

D. Hipotesis Penelitian.....	88
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	90
B. Tempat dan Waktu Penelitian	93
C. Populasi dan Sampel	93
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	95
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .	100
F. Validitas dan Reliabilitas	116
G. Teknik Analisis Data.....	124
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Statistika Deskriptif.....	126
B. Statistika Inferensia	141
C. Pembahasan	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	
B. Saran	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

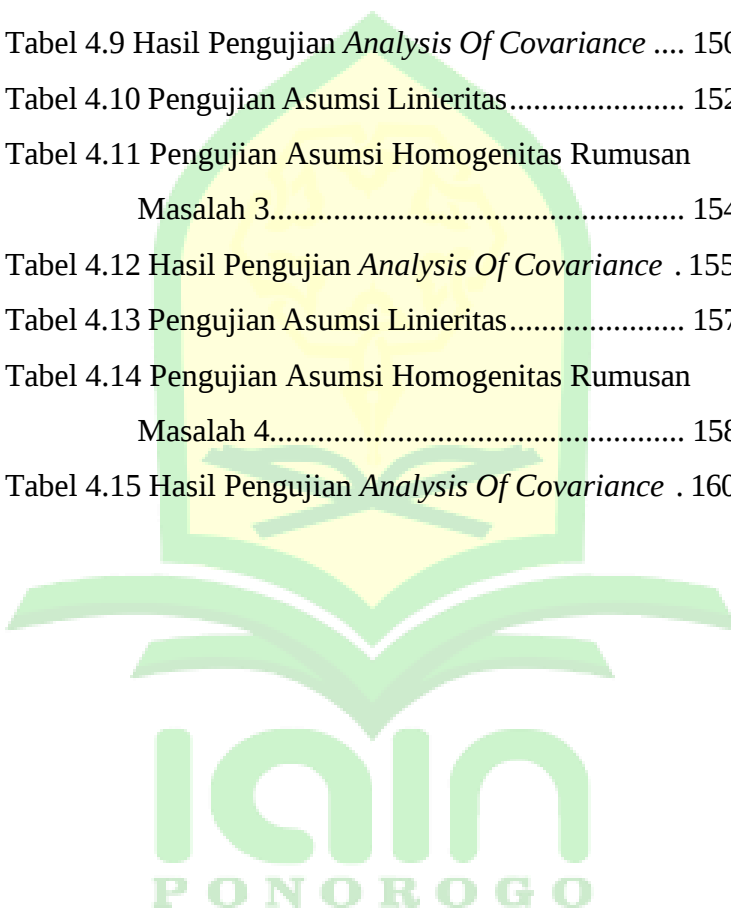
Gambar 4.1 Grafik Persentase Kategori Kepuasan Pengguna	128
Gambar 4.2 Persentase Indikator Kepuasan Pengguna	130
Gambar 4.3 Grafik Persentase Kualitas Layanan.....	133
Gambar 4.4 Persentase Indikator Kualitas Layanan ...	134
Gambar 4.5 Persentase Mahasiswa Asal Program Studi S2	137
Gambar 4.6 Persentase Jenis Kelamin	138
Gambar 4.7 Persentase Usia.....	140
Gambar 4.8 Persentase Pekerjaan	141



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Relevan	77
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	100
Tabel 3.2 Gradasi Skala Likert.....	103
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen	106
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pegguna	117
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	119
Tabel 3.6 Interpretasi Nilai R.....	121
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pegguna	122
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	123
Tabel 4.1 Statistik Kepuasan Pegguna	127
Tabel 4.2 Kategori Kepuasan Pegguna	128
Tabel 4.3 Statistik Kualitas Layanan.....	132
Tabel 4.4 Kategori Kualitas Layanan.....	133
Tabel 4.5 Pengujian Asumsi Linieritas.....	143
Tabel 4.6 Pengujian Asumsi Homogenitas Rumusan Masalah 1	146

Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Analysis Of Covariance</i> ...	147
Tabel 4.8 Pengujian Asumsi Homogenitas Rumusan	
Masalah 2.....	148
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Analysis Of Covariance</i>	150
Tabel 4.10 Pengujian Asumsi Linieritas.....	152
Tabel 4.11 Pengujian Asumsi Homogenitas Rumusan	
Masalah 3.....	154
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Analysis Of Covariance</i> .	155
Tabel 4.13 Pengujian Asumsi Linieritas.....	157
Tabel 4.14 Pengujian Asumsi Homogenitas Rumusan	
Masalah 4.....	158
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Analysis Of Covariance</i> .	160



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pengguna merupakan seluruh sikap atau perasaan yang ditunjukkan oleh pelanggan setelah memperoleh dan menggunakan barang atau jasa. Oleh karena itu, kepuasan pengguna adalah sikap atau perasaan yang ditunjukkan oleh pelanggan setelah memperoleh dan menggunakan barang atau jasa tersebut. Semakin baik sikap yang ditunjukkan pengguna terhadap barang atau jasa tersebut, semakin puas mereka dengan barang atau jasa tersebut. Kepuasan pengguna dapat diukur dengan melihat seberapa baik layanan yang diberikan dan seberapa baik barang atau jasa yang diberikan.¹ Ketika datang ke kepuasan pengguna, kualitas

¹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Pustaka Setia, 2016), 223.

pelayanan sangat penting. Dengan demikian, manajemen organisasi pemberi layanan harus memperbaiki dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Bagi sebuah institusi pendidikan, termasuk universitas, kepuasan pengguna atau mahasiswa sangat penting. Untuk memenuhi harapan mahasiswa, pelayanan berkualitas sangat penting.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat memengaruhi kinerja suatu lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan membutuhkan media yang dapat menggunakan informasi sebagai alat untuk membuat pendidikan menjadi jauh lebih baik. Dalam dunia pendidikan, penggunaan SIM dan aktivitas pendidikan saling terkait satu sama lain. Manajemen melihat SIM pendidikan sebagai penggerak dan menjadi penentu kinerja pendidikan. Sistem Informasi Manajemen dalam bentuk layanannya, salah satunya berupa Sistem Informasi Akademik Transformasi digital dalam pendidikan tinggi telah menjadi kebutuhan

mendesak seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di berbagai perguruan tinggi di Indonesia merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data akademik. SIKAD memungkinkan integrasi berbagai proses akademik, seperti pendaftaran mahasiswa, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengolahan nilai, dan penyusunan transkrip akademik.

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) pada suatu lembaga perguruan tinggi akan membuat kehidupan pengguna dengan banyak keuntungan, seperti kecepatan pengolahan dan pendayagunaan data yang besar secara cepat dan akurat. SIKAD, sistem informasi akademik perguruan tinggi, memiliki akses utama ke manajemen urusan perkuliahan dan kegiatan akademik lainnya. Hardware, software, data, dan prosedur adalah komponen sistem informasi seperti sistem informasi lainnya.

SIAKAD telah menjadi bagian penting dari sistem pendidikan tinggi Indonesia, seperti yang ditunjukkan oleh survei SEVIMA yang dilakukan pada tahun 2025, yang menunjukkan bahwa sebanyak 90,4% perguruan tinggi di Indonesia telah menggunakannya sebagai komponen utama dalam strategi transformasi digital kampus mereka. Meskipun SIAKAD semakin populer, masih ada beberapa masalah untuk diterapkan. Ini termasuk masalah dengan integrasi sistem, pelatihan pengguna, dan penyesuaian dengan kebutuhan khusus institusi.²

Program pascasarjana IAIN Ponorogo menggunakan GAPURA IAIN Ponorogo sebagai SIM, dimana seluruh administrasi dan akademik dikelola dalam sistem tersebut, salah satunya yaitu SIAKAD, dalam SIAKAD tersebut yang dapat diakses oleh mahasiswa sebagai pengguna

² “Perguruan Tinggi Memilih SIAKAD sebagai Fondasi Transformasi Digital Akademik,” SEVIMA, 2025, accessed June 6, 2025, <https://sevima.com/90-4-perguruan-tinggi-memilih-siakad-sebagai-fondasi-transformasi-digital-akademik/>.

memberikan layanan program sudah memiliki informasi tentang laporan keuangan tiap semester, kelas dan dosen, serta Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), dan jadwal kuliah dan ujian.

Mahasiswa sebagai pengguna SIAKAD dapat mengakses layanan pendidikan selama proses studi mereka. Informasi yang diberikan termasuk informasi tentang Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), jadwal kuliah yang sedang diikuti, biodata diri, agenda harian, dan neraca keuangan per semester registrasi. Mahasiswa sebagai pengguna SIAKAD tentu akan berkaitan dengan adanya kepuasan pengguna. Dimana kepuasan pengguna berupa sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hubungan antara kinerja produk yang dirasakan oleh seseorang dan harapan-harapannya (*expectations*).³ Dalam

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), 139.

kepuasan pengguna terdapat beberapa indikator dimana di dalam indikator tersebut digunakan dalam sebuah kegiatan pengukuran perubahan yang terjadi, Adapun indikator yang terdapat dalam kepuasan pengguna yaitu; a) isi dari sistem; b) format tampilan dan estetika sistem; c) kemudahan dalam penggunaan; d) ketepatan waktu dalam penyajian data dan e) keakuratan hasil pengolahan data.⁴

Wawancara yang dilakukan oleh salah satu mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo, dimana sebagai salah satu pengguna SIAKAD melakukan akses dan menuju pada pada layanan menu Kartu Hasil Studi (KHS). Pengguna merasakan tidak nyaman atau tidak puas saat melakukan akses tersebut, dikarenakan pengguna merasa bahwa telah menyelesaikan program mengulang mata kuliah yang sebelumnya sudah tidak lulus dan diulang kembali pada semester

⁴ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 25.

selanjutnya dan dinyatakan lulus. Namun, nilai pada KHS masih tertera huruf D yang artinya tidak lulus. Di sisi lain, ketika melihat transkrip nilai berupa angka, angka tersebut menunjukkan bahwa mata kuliah tersebut sudah lulus. Hal tersebut menjadikan rancu sehingga pengguna tidak merasa nyaman.⁵

Kejadian tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian data antara KHS dan transkrip nilai, yang dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa. Masalah ini tidak hanya berdampak pada persepsi mahasiswa terhadap sistem, tetapi juga dapat mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap SIAKAD.

⁵ Uly Tyas, *Wawancara Mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo*, Maret 2025

Menurut Kuswadi terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna seperti kualitas produk, kualitas layanan, harga, waktu penyerahan dan keamanan.⁶ Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas produk; mereka akan puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi. Pengguna akan merasa puas jika mendapatkan layanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka. Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam kepuasan pengguna. Jika seseorang menggunakan produk merek tertentu, pengguna emosional akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi nilai sosial yang membuat pengguna menjadi puas dengan merek tertentu. Produk dengan kualitas yang sama dengan harga yang lebih murah akan

⁶ Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), 17.

memberikan nilai yang lebih besar kepada konsumen. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan adalah biaya dan kemudahan; jika anda tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, pengguna cenderung puas dengan produk atau jasa tersebut.⁷

Kaitan antara kualitas pelayan SIAKAD dengan kepuasan pengguna dilihat dari beberapa aspek. Aspek pertama kemudahan, SIAKAD yang mudah digunakan dan diakses dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Aspek kedua keandalan dan stabilitas, SIAKAD yang stabil dan tidak sering mengalami gangguan teknis dapat meningkatkan kepercayaan pengguna. Pengguna merasa yakin bahwa sistem dapat diandalkan untuk mengelola data akademik mereka. Aspek ketiga responsivitas dan dukungan, dukungan teknis yang responsif dan membantu dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Jika pengguna mendapatkan bantuan yang cepat dan efektif

⁷ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 30.

ketika mengalami masalah, mereka cenderung merasa puas. Aspek keempat fitur yang lengkap dan relevan, SIAKAD yang menyediakan fitur yang lengkap dan relevan dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan. Fitur seperti pengelolaan jadwal, nilai, dan dokumen akademik yang akurat dan mudah diakses dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Aspek kelima keamanan data, pengguna merasa aman ketika data mereka dilindungi dengan baik. SIAKAD yang memiliki fitur keamanan yang kuat dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi seperti SIAKAD dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk faktor demografi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Faktor demografi seperti usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan⁸ dapat mempengaruhi cara

⁸ Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), 23

pengguna berinteraksi dan menilai sistem. dimana hal tersebut dilihat dari beberapa aspek, aspek pertama tentang kebutuhan fitur yang jurusan berbeda mungkin memiliki kebutuhan fitur yang berbeda pula dalam SIAKAD. Misalnya, jurusan yang berbasis laboratorium memungkinkan memerlukan fitur untuk mengelola jadwal praktikum dan pengelolaan data hasil percobaan. Aspek kedua dimana kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh kemudahan akses ke informasi yang relevan dengan jurusan pengguna. Jika SIAKAD menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan jurusan, maka kepuasan pengguna dapat meningkat. Aspek ketiga integrasi dengan proses akademik, jurusan yang memiliki proses akademik yang unik (seperti kurikulum yang sangat spesifik atau metode penilaian yang berbeda) mungkin memerlukan integrasi yang lebih baik dengan SIAKAD untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Aspek keempat dukungan teknis, ketersediaan dukungan teknis yang memadai dan responsive terhadap masalah yang

dihadapi oleh pengguna berbagai jurusan dapat mempengaruhi kepuasan. Dengan memahami kebutuhan spesifik dari setiap jurusan dan memastikan bahwa SIAKAD dapat memenuhi kebutuhan tersebut, perguruan tinggi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi acuan dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama tersebut. Adapun lima dimensi utama, yaitu; keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).⁹ Dengan memahami bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi kepuasan pengguna, institusi dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan SIAKAD. Secara teoretis, penelitian ini mengacu

⁹ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, 49.4 (1985): 41-50 <https://doi.org/10.2307/1251430>

pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, serta model DeLone & McLean yang mengukur kesuksesan sistem informasi berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.¹⁰ Dengan mengintegrasikan kedua model ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIAKAD.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kepuasan pengguna terhadap SIAKAD di beberapa institusi. Misalnya, penelitian di Universitas Trunojoyo Madura menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna SIAKAD. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi

¹⁰ E. R. DeLone, W. H., McLean, 'The DeLone and McLean Model of Information Systems A Ten-Year Update', *Journal of Management Information Systems*, 4, (2003): 9–30, <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.¹¹ Lalu ada penelitian yang dilakukan STAI Sangatta Kutai Timur, dimana dalam penelitian menggunakan 80 mahasiswa sebagai sampel dari Jurusan Tarbiyah dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan SIAKAD memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAI Sangatta Kutai Timur. Artinya, semakin baik layanan SIAKAD, maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.¹²

Penelitian-penelitian tersebut umumnya belum mempertimbangkan faktor demografi

¹¹ Mohammad Saffak, Sri Herawati, and Rosida Vivin Nahari, 'Penerapan Metode Confirmatory Factor Analysis Dan Technology Acceptance Model Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Penggunan', *Jurnal Informasi Sains Dan Teknologi*, 9 (2024): 346–55, <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/instek.v10i1.51055>

¹² Muhammad Yasin and Muhammad Ilham, 'Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa', *Al-Rabwah*, 16.01 (2022): 53–63, <https://doi.org/10.55799/jalr.v16i01.159>.

sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan persepsi kualitas pelayanan sebagai variabel kovariat juga belum banyak dieksplorasi. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut yang mengintegrasikan faktor-faktor demografi dan persepsi kualitas pelayanan dalam menganalisis kepuasan pengguna SIAKAD. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perbedaan faktor-faktor demografi terhadap kepuasan pengguna SIAKAD, dengan persepsi kualitas pelayanan sebagai variabel kovariat, pada mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang kepuasan pengguna siakad dengan kualitas layanan, maka penulis akan melakukan penelitian tentang *“Pengaruh Perbedaan Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai Covariate Variabel pada Mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo.”*

B. Identifikasi Masalah

Adapun hasil identifikasi masalah yang timbul adalah:

1. Isi dari sistem dimana nilai mata kuliah pengguna masih dinyatakan tidak lulus, padahal pengguna telah mengulang mata kuliah tersebut.
2. Keakuratan hasil pengolahan data yang ditampilkan pada menu KHS menunjukan data yang tidak relevan atau tidak sesuai. pengguna merasa bahwa telah menyelesaikan program mengulang mata kuliah yang sebelumnya tidak lulus dan diulang kembali pada semester selanjutnya dan dinyatakan lulus namun nilai pada KHS masih tertera huruf D yang artinya tidak lulus, disisi lain ketika pengguna melihat transkrip nilai berupa angka, angka tersebut menunjukan bahwa mata kuliah tersebut sudah lulus. Hal tersebut menjadikan rancu sehingga pengguna tidak merasa nyaman terhadap layanan.

C. Pembatasan Masalah

Fokus dalam penelitian ini memberikan batasan masalah pada pengaruh perbedaan faktor-faktor demografi terhadap kepuasan pengguna SIAKAD dengan persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable* pada mahasiswa magister (S2) pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh perbedaan asal program studi magister (S2) terhadap kepuasan penggunaan dengan persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable* pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024?
2. Apakah ada pengaruh perbedaan jenis kelamin terhadap kepuasan penggunaan dengan persepsi kualitas layanan sebagai *covariate*

variable pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024?

3. Apakah ada pengaruh perbedaan tingkat usia terhadap kepuasan penggunaan dengan persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable* pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024?
4. Apakah ada pengaruh perbedaan pekerjaan terhadap kepuasan penggunaan dengan persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable* pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut, terdapat tujuan penelitian untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh perbedaan program studi magister (S2) terhadap kepuasan penggunaan dengan persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable* pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024?

2. Untuk mengetahui pengaruh perbedaan jenis kelamin terhadap kepuasan penggunaan dengan persepsi kualitas layanan sebagai covariate variable pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024
3. Untuk mengetahui pengaruh perbedaan tingkat usia terhadap kepuasan penggunaan dengan persepsi kualitas layanan sebagai covariate variable pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024
4. Untuk mengetahui pengaruh perbedaan pekerjaan terhadap kepuasan penggunaan dengan persepsi kualitas layanan sebagai covariate variable pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024.

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua manfaat yaitu, manfaat teoritis dan praktis, Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan wawasan pada penulis sendiri khususnya, serta pembaca pada umumnya, terkait bagaimana pengaruh perbedaan faktor-faktor demografi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna SIAKAD dengan persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable*.

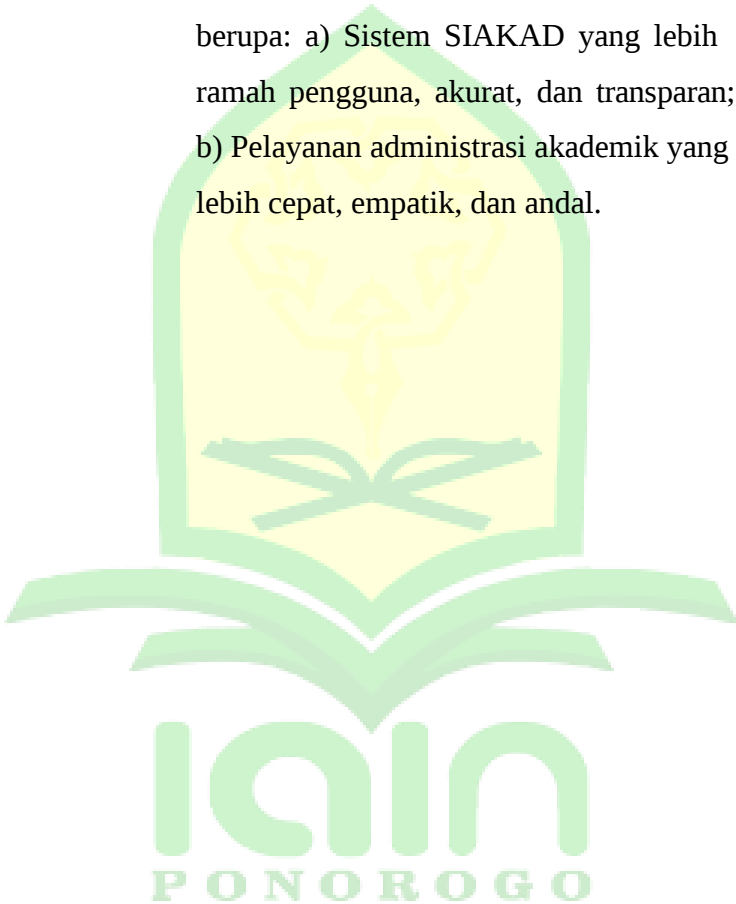
2. Manfaat Praktis

a. Bagi Biro Akademik atau Layanan Administrasi Pendidikan

Sebagai penyedia layanan yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa dalam penggunaan SIAKAD, hasil penelitian ini akan membantu: a) Merancang SOP pelayanan yang lebih responsif terhadap keluhan pengguna; b) Menyusun strategi komunikasi yang sesuai dengan karakteristik demografis pengguna; dan c) Meningkatkan empati dan efisiensi dalam menangani gangguan atau pertanyaan teknis.

b. Bagi Mahasiswa Pascasarjana

Sebagai pengguna langsung, mahasiswa akan memperoleh manfaat tidak langsung berupa: a) Sistem SIAKAD yang lebih ramah pengguna, akurat, dan transparan; b) Pelayanan administrasi akademik yang lebih cepat, empatik, dan andal.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan sikap pengguna terhadap barang dan jasa setelah pembelian dan penggunaan. Ini dapat berupa penilaian evaluasi setelah pemilihan yang disebabkan oleh pilihan pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut. Kepuasan pengguna, menurut Brown dalam Yuniarti, adalah kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan seseorang terhadap sebuah produk dan jasa terpenuhi. Pengguna yang puas mengonsumsi produk tersebut secara konsisten, mendorong konsumen untuk menjadi loyal terhadap produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati berbicara tentang produk dan jasa tersebut dari mulut ke

mulut.¹³ Namun, menurut Wells dan Prenskey dalam Dwiastuti, kepuasan atau ketidakpuasan adalah sikap konsumen terhadap suatu produk dan jasa yang didasarkan pada pengalaman mereka saat menggunakannya. Konsumen akan merasa puas jika layanan yang diberikan oleh produk dan jasa menyenangkan hati mereka, dan sebaliknya.¹⁴ Pengguna akan merasa tidak puas jika penampilan produk yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Sebaliknya, jika produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, pengguna akan merasa puas.¹⁵



¹³ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, 233.

¹⁴ Rini Dwiastuti, Agustina Shinta, and Riyanti Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen*, Universitas Brawijaya Press (Malang: Brawijaya Press, 2012). 150.

¹⁵ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, 233.

2. Unsur Kepuasan

Menurut Wilkie dalam Yuniarti, kepuasan pelanggan dapat dibagi menjadi lima kategori:¹⁶

a. *Expectations*

Selama tahap pra-pembelian, pemahaman tentang kepuasan pengguna dibangun melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pengguna. Sebelum melakukan pembelian, pembeli mengembangkan harapan atau keyakinan tentang apa yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakannya.

Pengharapan ini akan berlanjut ketika mereka secara aktif menggunakan produk tersebut setelah pembelian.

¹⁶ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, 233.

b. *Performance*

Selama mengonsumsi suatu produk, pengguna menyadari kegunaan produk sebenarnya sebagai aspek yang penting bagi mereka.

c. *Comparison*

Konsumen membandingkan persepsi kinerja aktual dan harapan pra-pembelian setelah mengonsumsi.

d. *Confirm/Disconfirm*

Hasil perbandingan akan memberi tahu kita apakah harapan dan kinerja berada pada tingkat yang sama atau akan memberi tahu kita bahwa kinerja sebenarnya lebih baik atau kurang dari yang diharapkan.

e. *Discrepancy*

Jika tingkat kinerja tidak sama, ketidaksetaraan menunjukkan perbedaan antara tingkat kinerja dengan harapan. Untuk ketidaksetaraan negatif, yaitu ketika

kinerja sebenarnya lebih rendah dari harapan, celah yang lebih besar akan menyebabkan ketidakpuasan yang lebih besar.

3. Komponen Kepuasan

Menurut Giese dan Cote, meskipun ada banyak definisi kepuasan konsumen, yang paling umum mengarah pada tiga komponen utama, yaitu:¹⁷

- a. Konsumen dapat menunjukkan berbagai tingkat dan intensitas respons terhadap produk, mulai dari sangat puas dan menyukai produk hingga apatis terhadap produk tertentu.
- b. Fokus, yaitu kinerja objek yang disesuaikan dengan beberapa standar. Produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual, dan pilihan toko

¹⁷ Joan L. Giese and others, 'Defining Consumer Satisfaction', *Academy of Marketing Science Review*, 1.3 (2000): 1-24, <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>.

semuanya berhubungan dengan standar ini.

- c. Waktu respons terjadi pada waktu tertentu, seperti setelah penggunaan barang atau jasa, dan berdasarkan pengalaman akumulatif. Berapa lama respons kepuasan berlangsung dipengaruhi oleh lamanya proses pengambilan keputusan.

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan persepsi atau jasa layanan yang dirasakan dan diharapkan.¹⁸

4. Indikator Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna ditentukan oleh penilaian pribadi terhadap pengalaman yang dialami pengguna saat menggunakan sistem informasi. Menurut Bailey dan Pearson kepuasan pengguna didefinisikan sebagai

¹⁸ Kotler and Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 38.

reaksi pengguna akhir terhadap pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem informasi.¹⁹

Untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan pelayanan SIAKAD yang ada, diperlukan indikator untuk mengukur tingkat kepuasan mereka. Menurut Doll dan Torkzadeh, ada lima variabel untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap pelayanan sistem informasi:²⁰

- a. Konten adalah variabel yang mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan konten sistem. Isi sistem biasanya terdiri dari fungsi sistem, materi yang digunakan oleh pengguna, dan data yang diperoleh sistem. Konten juga mengukur apakah sistem

¹⁹ James E. Bailey and Sammy W. Pearson, 'Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction', *Management Science*, 29.5 (1983): 530–545, <https://doi.org/10.1287/mnsc.29.5.530>

²⁰ William J Doll and Gholamreza Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." *MIS Quarterly* 12, no 2 (June 1988): 259–274.

menghasilkan data yang memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna meningkat seiring dengan kompleksitas dan informasi modul.

b. Akurasi adalah variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna tentang keakuratan data saat sistem menerima input dan mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem dapat diukur dengan melihat berapa sering sistem menghasilkan keluaran yang salah saat mengelola input pengguna, serta berapa sering kesalahan atau error dalam proses pengelolaan data.

c. Format adalah variabel yang mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan yang dihasilkan oleh sistem menarik. Variabel format dimaksudkan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan aplikasi itu sendiri. Tingkat efisiensi pengguna dipengaruhi oleh fungsi

sistem yang membuatnya mudah digunakan.

- d. Kemudahan pengguna merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kemudahan pengguna sistem, seperti proses input data, pengolahan data, dan pencarian informasi yang dibutuhkan.
- e. Ketepatan waktu merupakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna. Sistem waktu nyata disebut sebagai sistem waktu nyata karena setiap input atau permintaan pengguna akan segera diproses dan outputnya akan ditampilkan dengan cepat.

5. Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna

Menurut Kuswadi, ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, antara lain:²¹

- a. Mutu produk atau jasa yaitu kualitas barang atau jasa yang lebih baik dari segi fisiknya.
- b. Mutu pelayanan dimana pengguna akan selalu mengkritik berbagai jenis layanan, tetapi jika layanan memenuhi harapan mahasiswa, itu secara tidak langsung dianggap bermutu.
- c. Harga adalah yang paling sensitif untuk memenuhi persyaratan pengguna.
- d. Waktu penyerahan maksudnya, pendistribusian dan penyerahan barang atau jasa perusahaan harus tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian.

²¹ Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, 17.

- e. Keamanan jika barang atau jasa yang digunakan memiliki jaminan keamanan yang tidak membahayakan pengguna, pengguna akan merasa puas.

Kesuksesan sistem informasi dapat diukur melalui kepuasan pengguna. Untuk menentukan komponen yang memengaruhi kepuasan pengguna, model DeLone dan McLean dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah beberapa contoh dari pengembangan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.²²

Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan adalah beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi, selain dimensi-dimensi

²² Muhamad Fuat Asnawi, 'Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Evaluasi Dosen FASTIKOM UNSIQ', *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 6.2 (2023): 262–269, <https://doi.org/10.32500/jematech.v6i2.5339>.

yang diidentifikasi dalam model EUCS. Memahami faktor-faktor ini penting untuk perencanaan, pengembangan, dan evaluasi sistem informasi yang efisien.²³

6. Sistem Informasi Manajemen

Dalam bukunya, Rahman dan Saudin menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dan disahkan dalam sebuah organisasi untuk membantu manajemen membuat keputusan dan mencapai tujuan.²⁴ Erica dan Fauzy juga mengatakan bahwa sistem informasi manajemen (SIM) adalah cara untuk menggabungkan dan membuat data yang kuat, dapat digunakan, dan terorganisir. Sebagian

²³ Aldyan Fanindya Nugraha, Arista Pratama, and Asif Farqi, 'Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Kai Access Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)', *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 3.2 (2024): 31–41 <https://doi.org/10.55606/jupsim.v3i2.2717>.

²⁴ Rahman; Saudin; La Wahyudin, *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*, ed. by Neneng Sri Wahyuni, (Bandung: CV Medina Media Utama, 2022), 60.

besar data akan dikumpulkan selama bisnis, program, atau portofolio berlangsung.²⁵ Menurut Wijoyo et al., sistem informasi manajemen adalah sekumpulan sub sistem informasi yang lengkap, terorganisir, dan secara rasional terpadu yang memiliki kemampuan untuk mengubah data menjadi informasi dalam berbagai cara untuk meningkatkan produktivitas dan sesuai dengan gaya dan karakteristik manajer berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan.²⁶

Menurut Gordon B. Davis, sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu yang memungkinkan informasi untuk mendukung proses operasi, manajemen, dan pengambilan

²⁵ Sita Eriana Emi and Salman Farizy, *Sistem Informasi Manajemen*, ed. by Dede Supriadi, *Tangerang Selatan* (Tangerang Selatan: Unpam Press, 2021), 2.

²⁶ Hadion; Aris Ariyanto; Agus Sudarsono; Kiki Dwijayanti Wijoyo, *Sistem Informasi Manajemen*, ed. by Akbar; Mada Faisal, (Sumatra Barat: CV Insan Cendikia Mandiri, 2021), 20-21.

keputusan perusahaan.²⁷ Menurut buku I Putu Agus Eka Pratama, sistem informasi manajemen adalah gabungan dari perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), dan sumber daya manusia (SDM) yang saling berhubungan untuk mengolah data menjadi informasi bermanfaat melalui penciptaan sistem. Sistem ini melibatkan manusia selain penggunaan komputer.²⁸ Komputer, yang terdiri dari *hardware* dan *software*, memungkinkan manusia untuk menggunakan konsep, pemikiran, dan perhitungan dengan kata lain manusia dapat menjadi *brainware* pengendali terhadap sistem. Ada juga proses perencanaan, kontrol, koordinasi, dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu,

²⁷ Gordon; Davis, *Information Systems Conceptual Foundations: Looking Backward and Forward*, Seventh (New York: The Learning Web, 1999), 63.

²⁸ Pratama; I Putu Agus Eka, *Sistem Informasi Dan Implementasinya: Teori Dan Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source* (Bandung: Informatika, 2014), 10.

sistem informasi juga disebut sebagai sistem kompleks.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah jaringan prosedur pengolahan data yang dibuat oleh sebuah organisasi untuk membantu manajemen membuat keputusan dengan memberikan informasi kepada mereka. SIM adalah sistem yang mengorganisir data dan informasi untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi. SIM menggabungkan dan menciptakan informasi yang solid, terorganisir, dan dapat diterapkan dalam konteks usaha, program, atau portofolio yang sedang berjalan. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam bentuk layanannya, salah satunya berupa Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

Salah satu manfaat SIM, menurut Ningrum et al., adalah sebagai berikut: a) Manajer dapat melihat seluruh kegiatan operasi secara keseluruhan; b) Manajer dapat menerima

umpan balik tentang kinerja mereka dari pengguna; c) Organisasi dapat memaksimalkan manfaat investasi dengan mengidentifikasi apa yang berhasil dan apa yang tidak berhasil; dan d) Manajer dapat membandingkan hasil dengan kinerja yang direncanakan dengan menemukan kekuata.²⁹

Zein et al., mengatakan bahwa SIM memiliki banyak keuntungan sebagai media komunikasi, pengambil keputusan, penyedia jasa, dan penyimpanan yang hemat..³⁰ Adapun manfaat SIM adalah sebagai berikut: a) Membantu manajemen dan organisasi mengelola, mengawasi, dan meningkatkan kinerja operasional; b) Memberikan informasi yang akurat, aktual, dan relevan untuk

²⁹ Ningrum; Harini Fajar, *Dasar-Dasar Manajemen (Suatu Pendekatan Konseptual)*, ed. by Hartini (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2022), 267-268.

³⁰ Afrizal Zein and others, 'Pembuatan Website CMS (Content Management System) Pada SMK Muhammadiyah Parung Bogor', *Jurnal Ilmu Komputer JIK*, 4.2 (2021); 70-75.

membantu pengambilan keputusan yang tepat dan efisien; c) Meningkatkan kualitas, produktivitas, efisiensi, dan efektivitas sumber daya manusia dan materi yang ada di organisasi; dan e) Menentukan keberhasilan dan kegagalan dalam mencapai tujuan perusahaan secara optimal.

Selanjutnya terdapat karakteristik pada SIM menurut Ningrum, beberapa karakteristik yang harus dimiliki SIM adalah sebagai berikut: a) SIM harus didasarkan pada perencanaan jangka panjang dan memberikan perspektif holistik tentang dinamika dan struktur organisasi; b) SIM harus berfungsi sebagai sistem yang lengkap dan komprehensif yang mencakup semua subsistem yang saling terhubung dalam organisasi; dan c) SIM harus direncanakan secara top-down, dengan manajemen atau pengambil keputusan harus berpartisipasi secara aktif dalam proses tersebut; d) Untuk memberikan keunggulan kompetitif, SIM

harus didasarkan pada kebutuhan manajer organisasi untuk informasi strategis, operasional, dan taktis; e) SIM harus dapat membuat prakiraan dan perkiraan dan menghasilkan informasi lanjutan; f) SIM harus membuat hubungan antara semua subsistem organisasi sehingga pengambil keputusan dapat membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang mereka miliki; g) Untuk menghindari reduksi dan duplikasi data, SIM harus memungkinkan aliran informasi melalui berbagai sub sistem; h) Meskipun SIM adalah sistem yang terintegrasi dan lengkap, itu harus fleksibel sehingga dapat dipecah menjadi subsistem yang lebih kecil jika diperlukan; i) Basis data pusat adalah tulang punggung SIM yang dirancang dengan baik; j) SIM harus memiliki kemampuan untuk memproses data secara akurat dan dengan kecepatan tinggi dengan menggunakan berbagai teknik seperti riset operasi, simulasi, heuristik, dan sebagainya; k) SIM harus

memiliki kemampuan untuk mengumpulkan, mengatur, mengubah, dan memperbarui sejumlah besar data mentah dari berbagai sumber internal dan eksternal dalam periode waktu yang berbeda; dan l) SIM harus dapat memberikan informasi tentang peristiwa dalam waktu nyata; m) SIM harus mengikuti aturan dan peraturan terbaru dalam praktiknya dan mendukung berbagai format output; n) SIM harus memberikan informasi yang terorganisir dan relevan untuk semua tingkat manajemen: strategis, operasional, dan taktis; dan o) SIM harus ditujukan untuk sangat fleksibel dalam penyimpanan dan pengambilan data.³¹

Berdasarkan pendapat di atas, kriteria SIM yang baik adalah sebagai berikut: a) Kualitas informasi yang tinggi yang berarti informasi harus akurat, objektif, terpercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, jelas, tidak bias, dan

³¹ Ningrum, *Dasar-Dasar Manajemen*, 272–274.

dapat diverifikasi; b) Perwakilan informasi yang baik yang berarti informasi harus dapat ditafsirkan dengan mudah, dalam format yang koheren, sesuai, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna; c) Aksesibilitas informasi yang baik; tujuan yang jelas; tujuan yang sesuai dengan visi dan misi organisasi; d) Kemampuan untuk menyelesaikan masalah atau kebutuhan saat ini; e) Keamanan yang memadai untuk melindungi informasi dari pihak yang tidak berwenang; f) Memiliki karakteristik yang mendukung kinerja sistem, seperti efektivitas, efisiensi, keluwesan, dan kepuasan pengguna; g) Memiliki kemampuan untuk meningkatkan nilai organisasi, seperti kecepatan, akurasi, kolaborasi, kapasitas, dan keterjangkauan; dan h) Memiliki bagian yang saling mendukung, seperti blok masukan, model, luaran, dan teknologi.

7. SIAKAD (Sistem Informasi Akademik)

SIAKAD (Sistem Informasi Akademik sistem berbasis teknologi informasi yang

mengatur semua kegiatan akademik di universitas. Dimana mencakup mengisi KRS, memasukkan nilai, mencetak transkrip, dan mengatur jadwal kuliah. Hidayatullah et al. menyatakan bahwa SIAKAD meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan digital akademik melalui pengelolaan data akademik yang terintegrasi.³²

SIAKAD memiliki beberapa modul penting untuk membantu administrasi pendidikan. Modul-modul ini mencakup mahasiswa, dosen, mata kuliah, jadwal kuliah, presensi, nilai, dan laporan akademik. Dengan desain modular, pengembangan sistem yang fleksibel dan terukur menjadi lebih mudah.³³

³² Nur Meilianti Maulida and others, 'Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Sari Mulia Banjarmasin Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)', *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi InformasI*, 7.5 (2024): <https://doi.org/https://doi.org/10.32672/jnkti.v7i5.7949>.

³³ Febianto Arifien and dan Edy Sutomo, 'Implementasi Arsitektur Microservices Pada Sistem Informasi Akademik Smik

Kualitas sistem informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan model DeLone & McLean, keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sufiani et al, menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas antarmuka dan keandalan sistem, semakin tinggi pula kepuasan pengguna.³⁴

Kesiapan sumber daya manusia, keamanan data, dan infrastruktur teknologi adalah kendala utama dalam menjalankan SIAKAD. Agar sistem menjadi optimal, pengguna harus dilatih secara teratur. Kesuksesan implementasi sistem bergantung pada partisipasi pengguna. SIAKAD adalah bagian

Jakarta Sti&K Menggunakan Model Enterprise Javabeans (Ejb) Dan Polymer Js', *Universitas Gunadarma Jl. Margonda Raya*, 5.1 (2021).

³⁴ Besse Sulfiani, Nurshafika Dewi, and Junisnaini, 'Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Journal of Social and Scientific Education*, 1.3 (2024): 119–128.
<https://doi.org/https://doi.org/10.58230/josse.v1i3.321>.

penting dari manajemen akademik perguruan tinggi kontemporer. Sistem ini tidak hanya membantu guru, tetapi juga membantu mahasiswa dan dosen berinteraksi satu sama lain. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa SIAKAD digunakan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna, perancangan dan implementasi SIAKAD harus mempertimbangkan aspek non-teknis dan teknis.

8. Layanan

Secara umum, pelayanan atau *customer service* adalah setiap tindakan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan.³⁵ Melayani berarti membantu orang menyiapkan apa yang mereka butuhkan, sedangkan melayani berarti membantu orang lain. Pada dasarnya, pelayanan adalah

³⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010). 22.

serangkaian kegiatan yang merupakan proses yang berlangsung secara konsisten dan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, termasuk proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Zeithaml dan Parasuraman mengatakan bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang diharapkan pelanggan tentang layanan yang mereka terima.³⁶ Menurut Munir, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Karena pelaksanaan pelayanan dapat diukur, standar dapat dibuat baik untuk waktu yang

³⁶ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, 22.

diperlukan maupun untuk hasilnya.³⁷ Standar manajemen memungkinkan manajemen untuk merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan sehingga hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

9. Kualitas Layanan

Kualitas ditentukan oleh pengguna atau mahasiswa, dengan kata lain, kualitas didasarkan pada pengalaman pengguna atau mahasiswa saat menggunakan barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan dan persyaratan.³⁸ Menurut J. Supranto, kualitas adalah kata yang harus dilakukan dengan baik oleh penyedia jasa.³⁹

³⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: PT Bhumi Aksara, 2016), 27.

³⁸ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, 41.

³⁹ J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 226

Secara operasional, kualitas atau mutu ditentukan oleh dua faktor: kualitas dalam kenyataan (mutu sesungguhnya) dan kualitas dalam persentase (mutu persepsi). Penuhian spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan spesifikasi yang diharapkan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa adalah dua faktor yang menentukan kualitas.⁴⁰

Dengan demikian kualitas adalah sesuatu yang dipustuskan oleh mahasiswa apabila sesuatu yang diberikan oleh lembaga berkualitas/baik maka respon mahasiswa akan baik terhadap akademik tersebut begitu pula sebaliknya.

Menurut William J. Stanton, layanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri, tidak terikat pada penjualan produk atau jasa lain, dan merupakan

⁴⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)* tej. Indonesia oleh Akhmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi (Yogyakarta: IRCiSoD, 2025), 7.

pemenuhan kebutuhan.⁴¹ Namun, Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.⁴² Pelayanan umumnya memberi orang lain rasa senang, kemudahan, dan memenuhi segala kebutuhan mereka.⁴³

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan yang bersifat menyenangkan orang lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan yang ditawarkan oleh satu pihak ke kepada pihak lain disertai kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

⁴¹ Wiliam J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*, 1st edn (Jakarta: Erlangga, 2006), 220.

⁴² Philip Kotler, Lane Keller, *Marketing Management*, Pearson: Global Edition, 2012, dikutip oleh Fitria Halim and others, *Manajemen Pemasaran Jasa, Manajemen Pemasaran Jasa* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 16.

⁴³ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia, 2003), 28.

Lembaga akademik yang memberikan layanan kepada mahasiswa yang lebih baik biasanya menetapkan kualitas yang lebih tinggi.

Lovelock dalam Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kondisi baik atau buruk dari sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam upaya memuaskan pelanggan dengan memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan pelanggan.⁴⁴ Oleh karena itu, konsumen dan mahasiswa dapat menilai kualitas layanan dengan melihat bagaimana mereka menggunakannya dan mengevaluasi layanan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mereka.

10. Dimensi Kualitas Layanan

Dalam bisnis jasa, kualitas layanan menjadi kunci keberhasilan perusahaan. Kualitas layanan adalah perbedaan antara

⁴⁴ Fandy Tjiptono and Anastasya Diana, '*Total Quality Manajemen*' (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 58.

layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan. Karena mereka adalah bagian dari upaya pemasaran, layanan memainkan peran yang sangat penting.

Menurut Tjiptono F, lima dimensi biasanya digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Berikut penjelasannya sebagai berikut:⁴⁵

a. *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles merupakan meliputi semua fasilitas nyata yang disediakan oleh Pascasarjana IAIN Ponorogo untuk melayani mahasiswa khususnya mahasiswa magister pendidikan, termasuk fasilitas fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi.

⁴⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 2nd edn (Yogyakarta: Bayu Media, 2014), 16.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo i adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, memuaskan, dan dapat diandalkan. Dengan demikian, kemampuan akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan kemampuan akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo memberikan layanan kepada mahasiswa secara tepat.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini menekankan perhatian dan kecepatan staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan mahasiswa karena responsivitas adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf atau pegawai agar mereka bebas dari bahaya. Dengan demikian, *assurance* adalah pengetahuan dan perilaku staf yang membangun kepercayaan dan keyakinan mahasiswa dalam menggunakan layanan yang mereka berikan.

e. *Emphaty* (Empati)

Kemudahan berkomunikasi, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pengguna (mahasiswa) adalah ciri empati.⁴⁶

11. Demografi

J. Bogue dalam Ningtyas et al., mengatakan bahwa demografi adalah ilmu yang mempelajari jumlah, persebaran

⁴⁶ Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 282.

territorial, komposisi, dan perubahannya secara statistik dan matematik. Sebaliknya, Philip M. Hauser dan Otis Dudley Duncan mengatakan bahwa demografi adalah ilmu yang mempelajari bagaimana jumlah, besar, dan distribusi penduduk berubah, serta alasan di balik perubahan tersebut.⁴⁷

Para ahli menggunakan ilmu demografi untuk mencapai beberapa tujuan, termasuk: mempelajari jumlah dan distribusi penduduk di suatu wilayah tertentu, menjelaskan bagaimana pertumbuhan, penurunan, dan penyebaran penduduk di masa lalu dengan menggunakan data yang tersedia, mengembangkan hubungan sebab akibat antara pertumbuhan penduduk dengan berbagai aspek organisasi sosial, dan mencoba

⁴⁷ Maharani Pramelia Ningtyas and Solokhin, 'Pemanfaatan Matematika Demografi Untuk Infografis Kependudukan Desa Lemahabang Doro Pekalongan', *JURNAL PASOPATI 'Pengabdian Masyarakat Dan Inovasi Pengembangan Teknologi'*, 6.24 (2024); 32–37 <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/pasopati.2024.22102>.

meramalkan pertumbuhan penduduk di masa mendatang.⁴⁸

Demografi merupakan ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia. Dimana mencakup ukuran, struktur, dan distribusi penduduk serta bagaimana jumlah penduduk berubah karena kelahiran, kematian, migrasi, dan penuaan. Hal ini didasari tingkat pendidikan, kewarganegaraan, agama, atau etnisitas tertentu, analisis kependudukan dapat merujuk pada masyarakat secara keseluruhan atau kelompok tertentu.

12. Faktor Demografi

Studi tentang karakteristik, sikap, dan perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor dikenal sebagai faktor demografi. Menurut Kharchenko, faktor-faktor ini termasuk *gender* (jenis kelamin),

⁴⁸ Ningtyas and Solokhin, *Pemanfaatan Matematika Demografi Untuk Infografis Kependudukan Desa Lemahabang Doro Pekalongan*, 34.

usia, tingkat pendidikan, status perkawinan, pekerjaan, jabatan, dan pendapatan.⁴⁹

Dalam penelitian ini, demografi adalah ciri yang menggambarkan perbedaan masyarakat berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Karena perbedaan dalam karakteristik demografi dapat mempengaruhi perilaku pengguna secara langsung dan melalui faktor lain, organisasi harus memiliki pemahaman yang kuat tentang karakteristik demografi yang akan digunakan sebagai dasar untuk segmentasi pasar.

Adapun dimensi segmentasi dari faktor demografi menurut Kotler dan Armstrong yaitu:⁵⁰

a. Pendidikan

Pendidikan akan menentukan jenis pekerjaan yang dilakukan pengguna dan

⁴⁹ Kharchenko Olga, *'Financial Literacy In Ukraine: Determinants And Implications For Saving Behavior'* (Kyiv School of Economics, 2011), 2.

⁵⁰ Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 35.

bagaimana pekerjaan tersebut mempengaruhi pendapatannya. Selanjutnya, tingkat pendidikan dan pendapatan seseorang akan mempengaruhi cara mereka membuat keputusan dan menggunakan sesuatu. Nilai-nilai mereka, cara mereka berpikir, cara mereka melihat dunia, dan bahkan bagaimana mereka melihat masalah. Dari perspektif pemasaran, setiap pengguna yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda adalah pengguna potensial untuk setiap produk dan jasa.⁵¹

b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah konsep yang membedakan laki-laki dan perempuan dalam bagaimana mereka berperilaku. Perbedaan ini terjadi sejak lahir. Hangu dalam Ardiyanto menyebutkan bahwa

⁵¹ Dwiastuti, Shinta, and Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen*, 105.

perbedaan karakteristik antara laki-laki dan perempuan menyebabkan perbedaan sifat, pola pikir, dan tingkah laku. Gaya dan sifat yang berbeda ini juga akan memengaruhi cara laki-laki dan perempuan bertindak dalam mengelola uang, yang pada gilirannya akan menyebabkan perbedaan pendapat dan pengambilan keputusan di masa depan.⁵²

c. Usia

Usia adalah batasan atau ukuran hidup yang berdampak pada kondisi fisik seseorang. Faktor usia sangat penting dalam proses pengambilan keputusan, termasuk membuat keputusan tentang produk dan jasa keuangan yang tepat. Seiring bertambahnya usia seseorang, perilaku mereka dalam pengambilan

⁵² Redhy Ardiyanto, 'Pengaruh Faktor Demografi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu', *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5.7 (2023); 3072–3080. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i7.2679>.

keputusan akan menjadi lebih rasional. Selera akan makanan, pakaian, perabot, dan rekreasi seringkali dikaitkan dengan usia, dan orang mengubah barang dan jasa yang mereka beli sepanjang hidup mereka. Konsumen dari berbagai usia akan menggunakan barang dan jasa yang berbeda. Para pemasar harus tahu apa yang dibutuhkan oleh pelanggan berbagai usia.⁵³

d. Pekerjaan

Pendidikan, pendapatan, dan variabel demografi lainnya sangat berkorelasi dengan pekerjaan. Pekerjaan tingkat tinggi dan menguntungkan biasanya membutuhkan pelatihan pendidikan lanjutan. Orang-orang tanpa

⁵³ Dwiastuti, Shinta, and Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen*,

pendidikan jarang memenuhi syarat untuk pekerjaan tingkat tinggi.⁵⁴

13. Pengaruh Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respons afektif (perasaan suka atau tidak suka) dari pengguna terhadap penggunaan suatu produk atau sistem. Kepuasan ini tidak terbentuk dalam ruang hampa, hal tersebut sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu pengguna. Faktor demografis adalah salah satu kategori utama dari karakteristik individu yang secara konsisten terbukti memengaruhi persepsi, ekspektasi, dan pada akhirnya, kepuasan.

Kerangka kerja teoretis yang sering digunakan untuk menjelaskan ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dan variasinya. TAM, yang diperkenalkan oleh

⁵⁴ Leslie Lazar Kanuk, Leon G. Schiffman, and Zoelkifli Kasep, *Perilaku Konsumen*, 7th edn (Jakarta: PT. Indeks, 2004), 47.

Fred Davis, menyatakan bahwa niat seseorang untuk menggunakan teknologi ditentukan oleh dua keyakinan utama: Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*).⁵⁵ Faktor-faktor demografis bertindak sebagai variabel eksternal yang membentuk kedua persepsi ini, yang kemudian memengaruhi sikap dan kepuasan.

Adapun rincian pengaruh dari masing-masing faktor demografis:

a. Pendidikan (*Education*)

Tingkat pendidikan sering kali berkorelasi dengan kemampuan kognitif dan kemampuan memecahkan masalah, yang memengaruhi interaksi dengan sistem. Kemampuan analitis dan pemrosesan Informasi dimana berguna dengan tingkat pendidikan

⁵⁵ Fred D Davis, '*Information Technology Introduction*', 13.3 (1989), 319–340.

lebih tinggi mungkin lebih mampu memahami sistem yang kompleks dan menghargai fungsionalitas yang mendalam.

Ekspektasi dan kebutuhan dimana tingkat pendidikan dapat membentuk ekspektasi terhadap kualitas informasi. Kebutuhan ini terkait dengan kesesuaian antara tugas dan teknologi yang digunakan.⁵⁶ Kemampuan belajar mandiri dimana pengguna dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih mampu untuk belajar menggunakan sistem baru secara mandiri, yang memengaruhi persepsi mereka tentang kemudahan penggunaan.⁵⁷

⁵⁶ Dale L. Goodhue and Ronald L. Thompson, 'Task Technology Fit and Individual Performance', *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 19.2 (1995), 213–233: <https://doi.org/10.2307/249689>.

⁵⁷ Fred D Davis, 'Information Technology Introduction', 13.3 (1989), 319–340.

b. Jenis Kelamin (*Gender*)

Model UTAUT mengidentifikasi jenis kelamin sebagai moderator signifikan. Motivasi penggunaan dari beberapa studi awal menemukan bahwa laki-laki cenderung lebih dimotivasi oleh persepsi kegunaan, sementara perempuan lebih menekankan pada kemudahan penggunaan. Pengaruh dari lingkungan sosial juga terbukti lebih kuat bagi wanita dalam menentukan niat penggunaan teknologi.⁵⁸

Preferensi estetika dan desain dari beberapa bukti yang menunjukkan perbedaan preferensi dalam desain antarmuka, meskipun ini bukan aturan

⁵⁸ Viswanath Venkatesh and Michael G. Morris, 'Why Don't Men Ever Stop to Ask for Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior', 24.1 (2000): 115–139. <https://doi.org/10.2307/3250981>.

yang kaku. Perilaku pencarian informasi dari perbedaan dalam cara menjelajahi sistem baru juga telah diamati. Studi yang lebih komprehensif dalam kerangka UTAUT mengkonfirmasi bahwa jenis kelamin memoderasi pengaruh determinan utama terhadap niat perilaku.⁵⁹

c. Usia (*Age*)

Usia merupakan salah satu prediktor faktor kuat dalam studi adopsi teknologi dan kepuasan. Pengaruhnya dapat dijelaskan melalui beberapa hal. Kecakapan Digital (*Digital Literacy*) merupakan persepsi dan pengetahuan teknologi berbeda antar generasi. Marc Prensky memperkenalkan ide ini, membedakan antara *Digital Natives* (Generasi

⁵⁹ Viswanath Venkatesh and others, 'User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View', *MIS Quarterly*, 27.3 (2003): 425–478: <https://doi.org/10.2307/30036540>.

Muda) yang berasal dari teknologi dimana mereka yang tumbuh di era digital biasanya memiliki keterampilan teknologi yang lebih baik dan ekspektasi yang lebih tinggi terhadap fitur canggih dan gaya kontemporer. *Digital Immigrants* (Generasi Lebih Tua) dimana mereka mungkin lebih cenderung memiliki kecemasan teknologi, atau kecemasan teknologi, dan lebih suka antarmuka yang lebih sederhana. Kemudahan penggunaan sering kali sangat menentukan kepuasan mereka.⁶⁰

Perubahan kognitif dan fisik seiring bertambahnya usia, terjadi perubahan kemampuan kognitif dan fisik. Model penerimaan teknologi yang lebih baru seperti *Unified Theory*

⁶⁰ Marc Prensky, '*Digital Natives Digital Immigrants*', 9.5 (2001): 1–6.

of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) secara eksplisit memasukkan usia sebagai moderator kunci yang memengaruhi niat perilaku.⁶¹

d. Pekerjaan (*Occupation*)

Pekerjaan merupakan representasi dari konteks penggunaan (*context of use*). Ini adalah faktor yang sangat kuat karena menentukan tujuan dan tugas (*goals and tasks*) utama pengguna. Relevansi fungsional (*Perceived Usefulness*) merupakan pengaruh ini dijelaskan dengan baik oleh teori *Task-Technology Fit* (TTF), yang menyatakan bahwa teknologi akan memberikan dampak positif pada kinerja individu jika kemampuannya sesuai dengan tugas yang harus

⁶¹ Viswanath Venkatesh, *User Acceptance of Information Technology*, 425-478.

dilakukan oleh pengguna. Jika sistem tidak mendukung tugas inti pekerjaan, maka persepsi kegunaannya rendah, yang mengarah pada ketidakpuasan.⁶²

Lingkungan kerja dan tuntutan waktu menjadi pekerjaan dengan tekanan waktu tinggi menuntut sistem yang sangat efisien. Keterlambatan atau langkah yang tidak perlu akan menyebabkan frustrasi. Tingkat keahlian teknis menjadi pekerjaan di bidang IT akan membuat pengguna memiliki toleransi yang lebih rendah terhadap *bug* dan ekspektasi performa yang lebih tinggi.

Faktor demografis membentuk siapa pengguna itu. Teori seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

⁶² Goodhue and Thompson, *Task Technology Fit and Individual Performance*, 213-233.

membantu untuk menstrukturkan pemahaman. Desain yang berpusat pada pengguna (*user centered design*) yang berhasil harus melakukan riset untuk memahami demografi target penggunaanya untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan.

B. Kajian Penelitian Relevan

Penelitian ini bertujuan untuk mengaitkan beberapa karya ilmiah sebelumnya dengan tujuan menjadikannya sebagai acuan yang relevan dan sesuai dengan penelitian saat ini. Beberapa karya ilmiah yang dimaksudkan di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Astutik dan kawan-kawan. pada tahun 2021, dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di UINSA.⁶³ Hasil

⁶³ Intan Novi Astutik, Yusuf Amrozi, and Faris Muslihul Amin, 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di UINSA', *Jurnal Syntax Admiration*, 2.11 (2021): 10–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/jsa.v2i11.333>.

penelitian menjelaskan bahwa untuk mengetahui kepuasan pengguna dari kepuasan sistem informasi akademik, digunakan model model EUCS yang terdiri dari 5 indikator yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*), dengan hasil indikator *content* adalah indikator tertinggi dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator *content* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi dalam kepuasan pengguna sistem informasi akademik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Utami dan kawan-kawan pada tahun 2022 dengan judul Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan McLean.⁶⁴ Hasil penelitian

⁶⁴ Anggi Sefti Utami, Dian Hafidh Zulfikar, and Sri Rahayu, 'Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model

ini menjelaskan *information quality* menjadi salah satu indikator yang signifikan dalam terhadap kepuasan pengguna SIMAKAD UMP, yang mana diwakili indikator-indikator yang baik yaitu kelengkapan informasi bagi pengguna, informasi relevan dan akurat serta memiliki ketepatan waktu dan informasi yang ditampilkan menampilkan penyajian informasi memiliki pengaruh respon yang sangat baik bagi kepuasan pengguna SIMAKAD UMP. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dalam kepuasan pengguna sistem akademik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Suwanti dan kawan-kawan dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik

Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*.⁶⁵ Hasil penelitian menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas fitur-fitur *website* sistem informasi akademik, dari kelima faktor yaitu akurasi, konten, format, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna berada pada kategori puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa akurasi, konten, format, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Azmi pada tahun 2025, dengan judul Analisis Faktor Pengguna SIAKAD menggunakan Metode UTAUT 2 di UNU Yogyakarta.⁶⁶ Hasil

⁶⁵ Suwanti Suwanti, A Yudhana, and Herman Herman, 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction', *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 12.2 (2022): 149–161. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2.7581>.

⁶⁶ Nur Azmi and others, 'Analisis Faktor Penggunaan SIAKAD Menggunakan Metode UTAUT 2 Di Universitas Nahdlatul Ulama Yogyakarta', *Jurnal Informatika Dan Komputer*, 9.1 (2025): 12-24. <https://doi.org/10.26798/jiko.v9i1.1309>.

penelitiannya menjelaskan bahwa *behavioral intention* secara signifikan dipengaruhi oleh *performance experience*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *habit*. Di sisi lain pengaruh dari SIAKAD *behavioral intention* terhadap SIAKAD *use behavior* adalah positif dan signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa niat untuk berperilaku dalam penggunaan teknologi menjadi salah satu faktor dalam memengaruhi dan penerimaan dalam kepuasan pengguna sistem informasi akademik.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Rahma dan kawan-kawan pada tahun 2002, dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan Pendekatan *Overview Analitik*.⁶⁷ Hasil penelitian menjelaskan

⁶⁷ Rizka Fajriatur Rahma and others, 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa Dengan Pendekatan *Overview Analitik*', *Jurnal Masyarakat Informatika*, 13.2 (2022): 121–132. <https://doi.org/10.14710/jmasif.13.2.49403>.

bahwa analisis faktor kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Teknologi Sumbawa menggunakan lima indikator pada EUCS menunjukkan dimana dua indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu indikator *content* dan *precision*. Sedangkan indikator *design*, *usability* dan *idealness* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa *content* (isi) dan *precision* (ketepatan) merupakan salah dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam sistem informasi akademik.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Hapsara dan kawan-kawan pada tahun 2021, dengan judul Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan Sistem Informasi Terpadu Akademik (SITA) Universitas Batanghari Jambi.⁶⁸ Hasil penelitiannya menjelaskan

⁶⁸ Osrita Hapsara, Gupron Gupron, and Andri Yandi, 'Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Sistem Informasi Terpadu Akademik (SITA) Universitas Batanghari Jambi', *J-MAS*

kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dimana kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dibandingkan kualitas sistem dan kualitas informasi. Oleh karena disimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi menjadi salah dua faktor dalam mempengaruhi kepuasan pengguna, serta kualitas layanan menjadi penentu dalam kepuasan pengguna sistem informasi akademi.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Kusmin dan kawan-kawan pada tahun 2023 dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gorontalo.⁶⁹

(*Jurnal Manajemen Dan Sains*), 5.2 (2020): 327–334: <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i2.205>.

⁶⁹ A Kusmin, M.A Monoarfa, and A Juanna, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas

Hasil penelitian menjelaskan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Program Studi S1 Manajemen. Hal ini menunjukkan jika semakin baik kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAT) maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan ikut meningkat. Jadi disimpulkan bahwa kualitas layanan menjadi hal terpenting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna dalam sistem informasi akademik.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah pada tahun 2023, dengan judul Analisis Kualitas Layanan Dan Kematangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Ilmu Komputer (STMIK) El Rahma Yogyakarta.⁷⁰

Ekonomi Universitas Gorontalo', *YUME: Journal of Management*, 6.2 (2023): 72–82.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37531/yum.v6i2.3882>.

⁷⁰ Dedy Ardiansyah, 'Analisis Kualitas Layanan Dan Kematangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Sekolah Tinggi Manajemen

Hasil dalam penelitian menjelaskan dengan menggunakan model kesuksesan De Lone dan Mc Lean terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Jadi disimpulkan bahwa kualitas layanan menjadi upaya yang penting dalam kepuasan pengguna sistem informasi akademik.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Nofrida dan kawan-kawan pada tahun 2023, dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.⁷¹ Hasil dalam penelitian ini menjelaskan teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) menjadi

Informatika Dan Ilmu Komputer (STMIK) El Rahma Yogyakarta', *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis Dan Manajemen*, 21.2 (2023): 29–37. <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i2.15>.

⁷¹ Eka Ridha Nofrida and Khotim Hanifudin Najib, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]*, 4.4 (2023): 472–483. <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231>.

indikator faktor penentu dalam kepuasan pengguna SIAKAD. Jadi disimpulkan bahwa indikator keandalan, tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik menjadi hal terpenting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akademik.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Darwi dan kawan-kawan, pada tahun 2023, dengan judul Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Dalam Pengguna Sistem Informasi Akademik.⁷²

Hasil penelitian menjelaskan dengan menggunakan metode *PIECES* variabel kinerja, informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi dan layanan menunjukkan bahwa seluruh variabel tersebut memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh

⁷² Metisya Darwi, Islamiyah, and Muhammad Labib Jundillah, 'Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik', *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2.1 (2023): 59–70. <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i1.459>.

variabel performance (kinerja), *variabel information* (informasi dan data), *variabel economy* (ekonomi), *variabel control* (keamanan), *variabel effieciency* (efisiensi) dan *variabel service* (ayanan) terhadap kepuasan pengguna saat berkunjung dan menggunakan sistem informasi akademik.

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Relevan

No	Judul (Peneliti)	Tahun	Tujuan Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Metode
1.	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di UINSA. (Intan Novi Astutik, Yusuf Amrozi, dan Faris Muslihul Amin)	2021	Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna SIAKAD	Tidak meneliti faktor demografi maupun variabel kontrol	Sama-sama fokus pada kepuasan pengguna SIAKAD	Analisis faktor
2	Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem	2022	Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna	Menggunakan model Delone dan McLean, tidak	Sama-sama menggunakan kerangka teori sistem informasi	Kuesioner; analisis menggunakan

No	Judul (Peneliti)	Tahun	Tujuan Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Metode
	Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan McLean. (Anggi Sefti Utami, Dian Hafidz Zulfikar, dan Sri Rahayu)		sistem informasi akademik menggunakan model Delone dan McLean	menyertakan demografi dan persepsi pelayanan	untuk mengukur kepuasan pengguna	model Delone dan McLean
3	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> .	2023	Mengetahui pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan mahasiswa	Fokus pada kepuasan berdasarkan metode EUCS, bukan faktor demografi	Sama-sama menilai sistem akademik berbasis kepuasan pengguna	EUCS

No	Judul (Peneliti)	Tahun	Tujuan Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Metode
	(Suwanti, A. Yudhayan a, dan Herman)					
4	Analisis Faktor Penggunaan SIAKAD Menggunakan Metode UTAUT 2 di UNU Yogyakarta. (Nur Azmi)	2025	Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna SIAKAD	Menggunakan UTAUT 2, tidak memasukkan variabel demografi secara eksplisit	Sama-sama meneliti kepuasan pengguna SIAKAD	UTAUT 2
5	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan Pendekatan Overview Analitik.	2022	Mengukur kepuasan pengguna SIAKAD menggunakan metode EUCS	Tidak mempertimbangkan faktor demografi dan persepsi kualitas pelayanan sebagai variabel kontrol	Fokus pada kepuasan pengguna SIAKAD	kuesioner; analisis faktor menggunakan SPSS

No	Judul (Peneliti)	Tahun	Tujuan Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Metode
	(Rizka Fajriatur, Nawassyarif,, Yunanri W, dan Muhammad Bahit)					
6	Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Sistem Informasi Terpadu Akademik (SITA) Universitas Batanghari Jambi. (Osrta Hapsara, Gupron, dan Andri Yandi)	2021	Menganalisis kepuasan pengguna SIAKAD menggunakan model Delone & McLean	Tidak menyertakan variabel kontrol atau faktor demografi	Fokus pada kepuasan pengguna SIAKAD	Kuesioner; analisis menggunakan AMOS
7	Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT)	2023	Mengetahui pengaruh kualitas layanan SIAT terhadap	Tidak mempertimbangkan faktor demografi dan persepsi kualitas	Fokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan	Kuesioner; analisis regresi linier sederhana

No	Judul (Peneliti)	Tahun	Tujuan Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Metode
	Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa a Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. (A. Kusmin, M.A Monoarfa, dan A. Juanna)		tingkat kepuasan mahasiswa	pelayanan sebagai variabel kontrol	pengguna SIAKAD	
8	Kualitas Layanan Dan Kematangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Sekolah Tinggi Manajemen	2023	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIAKAD menggunakan pendekatan EUCS	Tidak memasukkan dimensi demografi dan kovariat	Fokus utama adalah kepuasan pengguna SIAKAD	Analisis Faktor (EUCS)

No	Judul (Peneliti)	Tahun	Tujuan Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Metode
	Informatika dan Ilmu Komputer (STMIK) El Rahma Yogyakarta (Ardhiansyah)					
9	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. (Eka Ridha Nofrida dan Khotim Hanifudin Najib)	2023	Mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa	Tidak menyertakan variabel kontrol atau faktor demografi	Fokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD	Kuesioner; analisis regresi linier berganda
10	Penerapan Metode PIECES Framework Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa	2023	Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik	Tidak mempertimbangkan faktor demografi dan persepsi kualitas pelayanan sebagai	Fokus pada kepuasan pengguna SIAKAD	Kuesioner; menggunakan metode PIECES (<i>Performance, Informa</i>

No	Judul (Peneliti)	Tahun	Tujuan Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Metode
	a dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik . (Metisya Darwi, Islamiyah dan Muhamma d Labib Jubidillah)		(SIKAD) di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur	variabel kontrol		tion, Economy, Control, Efficiency, Service) ;

Adapun novelty (kebaruan ilmiah) dalam penelitian ini yaitu menawarkan kebaruan dengan memasukkan faktor-faktor demografi secara komprehensif sebagai variabel bebas dalam memengaruhi kepuasan pengguna SIAKAD. Sementara sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menilai kepuasan berdasarkan kualitas sistem atau layanan tanpa mempertimbangkan perbedaan latar belakang pengguna, penelitian ini menjawab kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi pengaruh karakteristik seperti

jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan asal program studi S2. Pendekatan ini mencerminkan bahwa kepuasan pengguna sistem digital pendidikan tidak dapat dilepaskan dari aspek sosio-demografis individu, terutama dalam konteks mahasiswa pascasarjana yang memiliki kebutuhan dan ekspektasi unik.

Penelitian ini juga menghadirkan pendekatan metodologis yang lebih maju dengan menggunakan ANCOVA (*Analysis of Covariance*), yaitu teknik statistik yang memungkinkan untuk mengontrol variabel perancu atau kovariat, dalam hal ini adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan. Berbeda dari penelitian terdahulu yang umumnya hanya menggunakan regresi linier atau analisis faktor, pendekatan ANCOVA ini memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai pengaruh murni dari faktor demografi terhadap kepuasan pengguna, tanpa bias dari persepsi layanan. Hal ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan akurasi dan ketepatan simpulan

yang dihasilkan dari penelitian sistem informasi akademik.

Aspek kebaruan lainnya terletak pada fokus populasi penelitian, yaitu mahasiswa Magister Pendidikan di IAIN Ponorogo, yang relatif belum menjadi objek utama dalam studi-studi terdahulu. Mahasiswa magister memiliki latar belakang akademik, beban kerja, dan pola akses informasi yang berbeda dibandingkan mahasiswa sarjana. Dengan memfokuskan penelitian pada kelompok ini, studi ini menghadirkan wawasan baru mengenai bagaimana sistem akademik digital diterima dan dinilai oleh kelompok pengguna yang lebih dewasa dan kompleks secara kebutuhan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyumbang pada pengembangan teori sistem informasi, tetapi juga pada desain kebijakan akademik digital yang lebih personal dan inklusif.

C. Kerangka Berpikir

Berlandaskan pada teori yang telah dijelaskan, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini berupa:

- Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pengguna
- Variabel Bebas (X) : Faktor demografi yang terdiri dari asal program studi magister (S2), tingkat usia, pekerjaan, dan jenis kelamin,
- Variabel Kontrol (Z) : Kualitas Layanan Kepuasan pengguna terhadap sistem

informasi akademik (SIKAD) menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan kebermanfaatan layanan akademik berbasis digital di lingkungan perguruan tinggi. Dalam konteks mahasiswa Magister Pendidikan di IAIN Ponorogo, kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah karakteristik demografis pengguna. Faktor-faktor seperti dari asal program studi magister (S2), tingkat usia, pekerjaan, dan jenis kelamin, dapat memiliki

pengaruh yang berbeda terhadap tingkat kepuasan terhadap SIAKAD. Perbedaan ini dapat terjadi karena setiap kelompok demografis memiliki kebutuhan, ekspektasi, serta kemampuan yang berbeda dalam mengakses dan memanfaatkan sistem informasi akademik.

Namun demikian, kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh faktor demografis semata, melainkan juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan melalui sistem tersebut. Persepsi kualitas pelayanan mencakup aspek kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti langsung yang dirasakan oleh mahasiswa dalam berinteraksi dengan SIAKAD. Oleh karena itu, persepsi kualitas pelayanan perlu dikendalikan dalam analisis agar pengaruh murni dari perbedaan faktor-faktor demografi terhadap kepuasan pengguna dapat diperoleh secara objektif.

Untuk menganalisis hubungan tersebut secara menyeluruh, digunakan pendekatan ANCOVA (*Analysis of Covariance*) yang

memungkinkan pengujian pengaruh faktor demografi (sebagai variabel bebas) terhadap kepuasan pengguna (sebagai variabel terikat) dengan mengontrol persepsi kualitas pelayanan (sebagai variabel kovariat). Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diketahui apakah perbedaan karakteristik demografis secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna SIAKAD, setelah mengeliminasi pengaruh dari persepsi kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan akademik berbasis digital yang lebih adaptif terhadap kebutuhan dan karakteristik mahasiswa.

D. Hipotesis Penelitian

1. Ada perbedaan rata-rata skor kepuasan pengguna SIAKAD yang signifikan berdasarkan asal program studi magister (S2) setelah mengontrol persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable* pada mahasiswa

magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024

2. Ada perbedaan rata-rata skor kepuasan pengguna SIAKAD yang signifikan berdasarkan jenis kelamin setelah mengontrol persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable* pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024
3. Ada perbedaan rata-rata skor kepuasan pengguna SIAKAD yang signifikan berdasarkan Tingkat usia setelah mengontrol persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable* pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024
4. Ada perbedaan rata-rata skor kepuasan pengguna SIAKAD yang signifikan berdasarkan pekerjaan setelah mengontrol persepsi kualitas layanan sebagai *covariate variable* pada mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo angkatan 2024.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat objektif, sistematis, dan terukur. jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini karena pendekatan ini mampu mengungkap hubungan antar variabel dalam bentuk angka yang akan dianalisis secara statistik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengukur pengaruh perbedaan faktor-faktor demografi, seperti jenis kelamin, pekerjaan, usia dan asal program studi magister (S2) terhadap kepuasan pengguna SIAKAD dengan lebih terstruktur dan akurat, terutama ketika dikombinasikan dengan pengendalian variabel kualitas pelayan sebagai kovariat.

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner tertutup kepada responden yang terdiri dari mahasiswa Magister Pendidikan IAIN

Ponorogo. Kuesioner ini berdasarkan indikator variabel yang diteliti untuk mencapai kepuasan pengguna, persepsi terhadap kualitas layanan, serta identitas demografis responden. Pendekatan kuantitatif menghasilkan data primer yang dapat diinterpretasikan secara inferensial melalui analisis statistik. Pendekatan ini lebih dapat dipakai untuk menjembatani data yang lebih dapat digeneralisasi serta memiliki validitas empiris yang tinggi dalam identifikasi jawaban dari penelitian ini.

2. Jenis Penelitian

Penelitian komparatif bertujuan untuk membandingkan dua atau lebih kelompok berdasarkan variabel tertentu. Peneliti ingin mengetahui apakah ada perbedaan dalam tingkat kepuasan pengguna SIAKAD di antara kelompok mahasiswa magister berdasarkan data demografis seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan asal program studi S2. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk 39 pola perbedaan yang

mungkin terjadi dalam hal kepuasan pengguna SIAKAD di antara kelompok-kelompok tersebut.

Penelitian komparatif sangat relevan dalam hal ini karena membantu peneliti memahami apakah perbedaan dalam latar belakang demografi benar-benar memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SIAKAD. Namun, persepsi kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel kontrol (*covariate*) untuk memastikan bahwa perbedaan tersebut bukan hasil dari variabel lain yang memengaruhi secara tidak langsung. Oleh karena itu, penelitian komparatif seperti ini tidak hanya melihat perbedaan kelompok tetapi juga mengontrol efek pengganggu untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat serta valid

ANCOVA, sebuah teknik statistik yang menggabungkan ANOVA dan regresi linier, digunakan untuk menganalisis data. ANCOVA sangat cocok untuk penelitian komparatif yang melibatkan satu atau lebih variabel kontrol karena memungkinkan peneliti untuk mengurangi

pengaruh variabel kovariat terhadap variabel terikat. Dengan pengendalian variabel persepsi kualitas pelayanan, pengukuran pengaruh faktor demografi terhadap kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan lebih mudah. Dengan metode ini, penelitian tidak hanya deskriptif tetapi juga inferensial; metode ini dapat memberikan dasar ilmiah untuk saran kebijakan atau perbaikan sistem yang lebih tepat dan efisien..

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pascasarjana IAIN Ponorogo yang berlokasi di Jalan Pramuka No.156, Ronowijayan, Kec. Siman, Kabupaten Ponorogodan. Penelitian ini berlangsung pada bulan Februari – April 2025.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi atau umum yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda alam lainnya. Populasi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau objek penelitian.⁷³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pascasarjana IAIN Ponorogo magister pendidikan angkatan tahun 2024 yang berjumlah 91 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁷⁴ Jumlah sampel lebih sedikit dari pada jumlah populasi sehingga memudahkan dalam penghitungan data penelitian. Untuk itu, sampel diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

⁷³ Soegiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 19th edn (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 117.

⁷⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2007), 62.

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representative (mewakili) dari populasi. Dalam penelitian ini, tekni pengambilan sampel merujuk pada rumus Slovin. Jumlah populasi dalam penelitian berjumlah 91 mahasiswa, maka dengan mengacu hasil rumus Slovin yang digunakan adalah 74 mahasiswa. Untuk mengetahui berapa sampel yang diambil, akan diuraikan dengan rumus Slovin berikut:⁷⁵

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{91}{91 + N(0,05)^2}$$

$$n = 74$$

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu

⁷⁵ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 143.

variabel untuk mempermudah dan memperjelas variabel yang diteliti, maka perlu adanya pengertian istilah setiap variabel sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dalam sistem informasi adalah respons afektif pengguna terhadap pengalaman penggunaan sistem, yang mencerminkan sejauh mana sistem memenuhi harapan dan kebutuhan informasi pengguna. Adapun indikator pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tentang: a) Isi informasi (*content*), relevansi dan kelengkapan informasi yang disediakan oleh sistem; b) Akurasi (*accuracy*), ketepatan dan keandalan informasi yang dihasilkan oleh sistem; c) Format, tampilan dan penyajian informasi yang mudah dipahami; d) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), tingkat kemudahan dalam mengoperasikan sistem, dan e) Ketepatan Waktu (*Timeliness*), kecepatan sistem

dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan.⁷⁶ Pengukurannya dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang disajikan dalam angket tertutup berupa 21 item pernyataan yang diisi oleh mahasiswa magister pendidikan pascasarjana di IAIN Ponorogo Angkatan tahun 2024.

2. Variabel Faktor-Faktor Demografi

Faktor demografi adalah karakteristik individu yang dapat memengaruhi persepsi dan perilaku, termasuk dalam konteks penggunaan sistem informasi. Kotler dan Keller menyatakan bahwa faktor-faktor seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dapat memengaruhi preferensi dan kepuasan individu terhadap suatu produk atau layanan.⁷⁷ Dalam penelitian ini, faktor-faktor demografi mencakup: a) Jenis kelamin, dengan kategori laki-laki atau

⁷⁶ William J. Doll and Gholamreza Torkzadeh, 'The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*', *MIS Quarterly*, (1988): 5–10.

⁷⁷ Kotler and Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 38.

perempuan; b) Usia, kelompok usia responden dikategorikan dalam rentang tertentu; c) Pekerjaan, jenis pekerjaan utama responden, seperti PNS, guru, karyawan, atau lainnya, dan d) Asal program studi S2, program studi yang sedang ditempuh di IAIN Ponorogo, dalam penelitian ini dikhususkan pada magister pendidikan seperti prodi magister pendidikan agama islam (MPAI), magister pendidikan bahasa arab (MPBA), DAN magister manajemen pendidikan islam (MMPI).

3. Variabel Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap keunggulan layanan yang diterima, yang mencakup berbagai dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama.⁷⁸

⁷⁸ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, 41.

Dalam konteks penelitian ini, persepsi kualitas pelayanan diukur berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui SIAKAD, mencakup: a) Kendala (*reliability*), kesediaan sistem untuk membantu pengguna dan memberikan layanan dengan cepat; b) Jaminan (*assurance*), pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan; c) Empati (*emphaty*), perhatian dan kepedulian individu terhadap pengguna; dan e) Bukti fisik (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.



Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Dimensi/Indikator Utama	Skala Pengukuran	Instrumen
Kepuasan Pengguna (Y)	Respons afektif pengguna terhadap penggunaan SIAKAD (Doll dan Torkzadeh)	Isi Informasi, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu	Likert 4 poin	Kuesioner tertutup
Faktor Demografi (X)	Karakteristik individu yang memengaruhi persepsi dan perilaku (Kotler dan Armstrong)	Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Asal Prodi S2	Nominal	Formulir identitas diri
Kualitas Pelayanan (Z)	Penilaian pelanggan terhadap keunggulan layanan (Parasuraman)	Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik	Likert 4 poin	Kuesioner tertutup

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas dan hasil penelitian, yaitu

kualitas instrumen penelitian dan kualitas teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan kegiatan yang harus dilalui oleh peneliti dalam memperoleh data lapangan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Angket (Kuisiner)

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket dapat berupa pernyataan tertutup atau terbuka, yang dapat diberikan secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.⁷⁹

Daftar pernyataan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula pada responden. Metode ini digunakan untuk mengetahui data tentang kepuasan pengguna (variabel bebas)

⁷⁹ Soegiyono. 199.

dan kualitas layanan (variabel kontrol). Jumlah pertanyaan untuk variabel bebas adalah 21 pernyataan dan jumlah pertanyaan untuk variabel kontrol 24 pernyataan.

Instrumen untuk mengukur dengan tujuan menghasilkan data yang akurat maka setiap instrument harus mempunyai skala. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan ataupun pernyataan.⁸⁰

⁸⁰ Sugiyono.147.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif, sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.2 Gradasi Skala Likert

Pilih Jawaban	Gradasi Positif
Sangat Sesuai	4
Sesuai	3
Tidak Sesuai	2
Sangat Tidak Sesuai	1

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengambil seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Dokumentasi tersebut meliputi daftar nama yang menjadi subjek penelitian, dokumentasi sekolah, dan

dokumentasi foto selama proses penelitian, dan data profil sekolah.⁸¹

Metode ini digunakan untuk memperoleh data berupa faktor demografi yang meliputi, asal program studi magister (S2), tingkat usia, pekerjaan, dan jenis kelamin, serta jumlah mahasiswa magister pendidikan pascasarjana IAIN Ponorogo.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Pada prinsipnya penelitian adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur yang digunakan disebut instrumen penelitian atau instrumen pengumpulan data. Jenis instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup, berbentuk angket pernyataan skala Likert. Instrumen ini digunakan karena cocok untuk

⁸¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 235.

mengukur persepsi dan sikap responden terhadap variabel-variabel yang bersifat subjektif namun dapat dikualifikasikan secara kuantitatif. Kuesioner memungkinkan peneliti mengumpulkan data dari responden dalam jumlah besar secara efisien dan terstandar. Adapun alasan pemilihan instrument, yaitu: a) mudah digunakan oleh responden, b) dapat menjangkau banyak orang dalam waktu singkat; dan c) memungkinkan pengukuran terhadap persepsi dan sikap secara objektif dan sistematis.

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.⁸² Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang kepuasan pengguna siacad yaitu mahasiswa

⁸² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 101.

magister pendidikan pascasarjana IAIN Ponorogo terhadap kualitas layanan. Adapun penyusunan instrumen penelitian dilakukan berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
Kepuasan Pengguna	Isi Informasi	1	Y1	Informasi yang diberikan oleh SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo bisa memenuhi kebutuhan saya
	Isi Informasi	2	Y2	Informasi yang dihasilkan oleh SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo bisa membantu saya dalam kegiatan perkuliahan
	Isi Informasi	3	Y3	SAKAD GAPURA IAIN Ponorogo dapat memberikan laporan dengan tepat
	Isi Informasi	4	Y4	SAKAD GAPURA IAIN Ponorogo dapat memberikan

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
				laporan dengan lengkap
	Isi Informasi	5	Y5	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo dapat memberikan laporan yang bermanfaat dalam perkuliahan saya.
	Format tampilan dan estetika sistem	6	Y6	Tampilan menu SIAKAD mudah dipahami, sehingga membuat saya lebih cepat dalam memberikan perintah
	Format tampilan dan estetika sistem	7	Y7	Cara sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo dalam menampilkan informasi tergolong baik
	Format tampilan dan estetika sistem	8	Y8	Format bentuk laporan yang dihasilkan oleh SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo mudah dibaca
	Format tampilan dan estetika sistem	9	Y9	Format output ditampilkan oleh SIAKAD GAPURA IAIN

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
				Ponorogo mudah dipahami
	Kemudahan dalam penggunaan	10	Y10	Sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo tergolong user friendly
	Kemudahan dalam penggunaan	11	Y11	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo
	Kemudahan dalam penggunaan	12	Y12	Sangat mudah dalam mengoperasikan sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo
	Kemudahan dalam penggunaan	13	Y13	Sangat mudah dalam berinteraksi dengan sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo
	Ketepatan waktu dalam penyajian data	14	Y14	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo selalu memberikan data yang terkini (<i>up to date</i>)

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
	Ketepatan waktu dalam penyajian data	15	Y15	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo memberikan informasi perkuliahan yang saya butuhkan dengan tepat waktu
	Ketepatan waktu dalam penyajian data	16	Y16	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo selalu menyediakan informasi secara rutin
	Ketepatan waktu dalam penyajian data	17	Y17	Apabila ada masalah terhadap sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo, teknisi selalu tanggap sehingga dapat terselesaikan tepat waktu
	Keakuratan hasil pengolahan data	18	Y18	Hasil output pada layer SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo selalu sesuai dengan apa yang saya perintahkan
	Keakuratan hasil pengolahan data	19	Y19	Informasi yang dihasilkan SIAKAD GAPURA IAIN

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
				Ponorogo sangat akurat
	Keakuratan hasil pengolahan data	20	Y20	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo jarang terjadi <i>error</i> pada saat digunakan
	Keakuratan hasil pengolahan data	21	Y21	Keakuratan laporan SIAKAD GAPURA IAIN sangat terjamin
Kualitas Pelayanan	Kehandalan	1	Z1	Nilai mahasiswa Pascasarjana keluar sesuai dengan jadwal yang ditentukan
	Kehandalan	2	Z2	Nilai mahasiswa Pascasarjana keluar sesuai dengan jadwal yang ditentukan
	Kehandalan	3	Z3	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan menu pada SIAKAD GAPURA
	Kehandalan	4	Z4	SIAKAD GAPURA terlindungi dari akses, modifikasi,

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
				pengungkapan, atau perusakan yang tidak sah
	Kehandalan	5	Z5	SIAKAD GAPURA dilengkapi dengan sistem proteksi akun yang baik
	Daya Tanggap	6	Z6	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna SIAKAD GAPURA secara tepat
	Daya Tanggap	7	Z7	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo memberikan respon secara cepat terkait informasi yang dibutuhkan oleh pengguna SIAKAD GAPURA
	Daya Tanggap	8	Z8	Staf akademik sigap dan tanggap ketika pengguna SIAKAD

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
				GAPURA mengalami kendala
	Jamian	9	Z9	SIAKAD GAPURA mempermudah saya dalam melakukan urusan akademik
	Jaminan	10	Z10	SIAKAD GAPURA membuat saya lebih menghemat waktu dalam urusan akademik
	Jaminan	11	Z11	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo dapat memberikan memberikan solusi kepada pengguna informasi yang dibutuhkan oleh pengguna SIAKAD GAPURA apabila terjadi permasalahan
		12	Z12	Setelah memberikan tutorial, Staf akademik Pascasarjana

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
				IAIN Ponorogo memberikan rasa percaya kepada pengguna SIAKAD GAPURA untuk menangani masalah penggunaan SIAKAD GAPURA secara mandiri
	Jaminan	13	Z13	Saya merasa aman sewaktu menggunakan SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo tanpa ada rasa takut kesulitan pada saat menggunakannya
	Jaminan	14	Z14	Saya merasakan kebutuhan informasi akademik sudah cukup terpenuhi dengan adanya SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo
	Jaminan	15	Z15	Fasilitas yang diberikan oleh Pascasarjana IAIN Ponorogo sudah sesuai

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
				dengan ekspektasi saya
	Empati	16	Z16	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo memberikan pelayanan dengan ramah
	Empati	17	Z17	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pengguna SIAKAD GAPURA
	Empati	18	Z18	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo melayani semua mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo secara tulus tanpa melihat status sosialnya
	Bukti Langsung	19	Z19	Ruang belajar yang digunakan Pascasarjana IAIN Ponorogo tergolong sangat memadai
	Bukti Langsung	20	Z20	Sarana komputerisasi di

Variabel	Indikator/Dimensi	Nomor Angket	Kode Pernyataan	Isi Pernyataan
				Pascasarjana IAIN Ponorogo dilengkapi dengan jaringan wifi yang lancar
	Bukti Langsung	21	Z21	SIKAD GAPURA IAIN Ponorogo sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa secara umum dalam mendapatkan informasi akademik
	Bukti Langsung	22	Z22	SIKAD GAPURA IAIN Ponorogo sudah efektif dalam penggunaannya
	Bukti Langsung	23	Z23	SIKAD GAPURA IAIN Ponorogo sudah bekerja secara efisien
	Bukti Langsung	24	Z24	Saya puas dengan cara kerja SIKAD GAPURA IAIN Ponorogo secara menyeluruh

F. Validitas dan Realibilitas

1. Validitas

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan Tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Uji validitas merupakan syarat terpenting dalam suatu evaluasi, salah satu cara untuk menentukan validitas alat ukur adalah dengan menggunakan

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

r_{xy} = Angka indeks korelasi product moment

$\sum x$ = Jumlah seluruh nilai x

$\sum y$ = Jumlah seluruh nilai y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara nilai x
dan nilai y

N = Jumlah mahasiswa

Apabila $r_{xy} \geq r$ tabel maka kesimpulannya item kuisioner tersebut valid.

Apabila $r_{xy} < r$ tabel maka kesimpulannya item kuisioner tersebut tidak valid

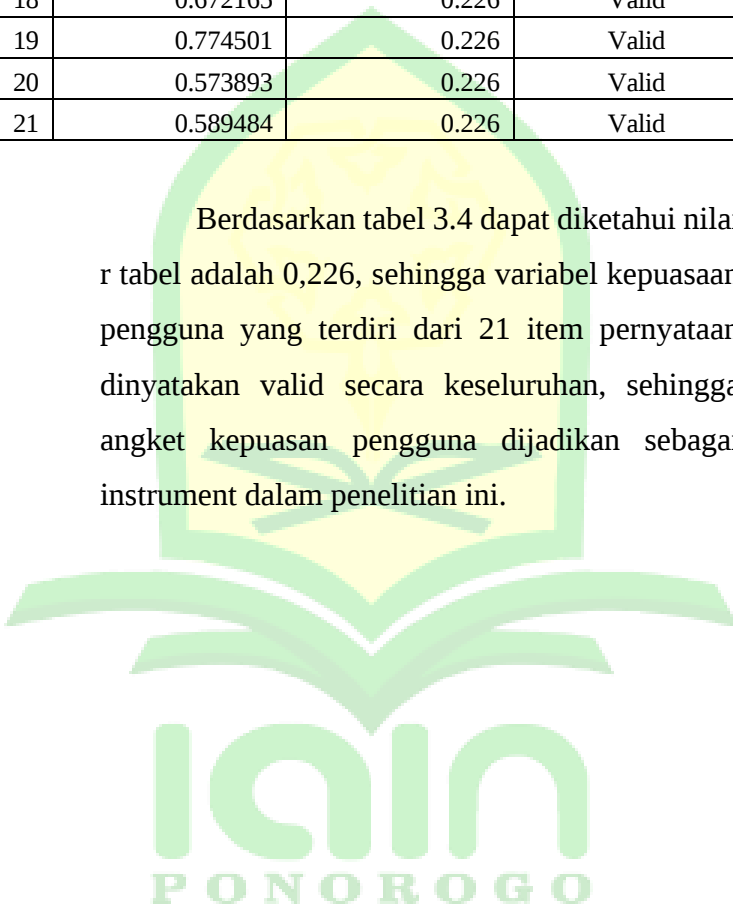
Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan korelasi *product moment* maka dapat diketahui bahwa hasil validitas empirisnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna

No.	V hitung	V tabel	Keputusan
1	0.363177	0.226	Valid
2	0.543918	0.226	Valid
3	0.544311	0.226	Valid
4	0.644197	0.226	Valid
5	0.637552	0.226	Valid
6	0.628978	0.226	Valid
7	0.668146	0.226	Valid
8	0.6331	0.226	Valid
9	0.632438	0.226	Valid
10	0.494237	0.226	Valid
11	0.70697	0.226	Valid
12	0.635553	0.226	Valid
13	0.702335	0.226	Valid
14	0.775401	0.226	Valid
15	0.750443	0.226	Valid

No.	V hitung	V tabel	Keputusan
16	0.66711	0.226	Valid
17	0.621203	0.226	Valid
18	0.672165	0.226	Valid
19	0.774501	0.226	Valid
20	0.573893	0.226	Valid
21	0.589484	0.226	Valid

Berdasarkan tabel 3.4 dapat diketahui nilai r tabel adalah 0,226, sehingga variabel kepuasan pengguna yang terdiri dari 21 item pernyataan dinyatakan valid secara keseluruhan, sehingga angket kepuasan pengguna dijadikan sebagai instrument dalam penelitian ini.



**Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas
Layanan**

No.	V hitung	V tabel	Keputusan
1	0.6678	0.226	Valid
2	0.713073	0.226	Valid
3	0.645311	0.226	Valid
4	0.790944	0.226	Valid
5	0.759273	0.226	Valid
6	0.70287	0.226	Valid
7	0.737108	0.226	Valid
8	0.678262	0.226	Valid
9	0.712722	0.226	Valid
10	0.662267	0.226	Valid
11	0.685463	0.226	Valid
12	0.747038	0.226	Valid
13	0.697639	0.226	Valid
14	0.704869	0.226	Valid
15	0.761837	0.226	Valid
16	0.736253	0.226	Valid
17	0.795253	0.226	Valid
18	0.847321	0.226	Valid
19	0.761169	0.226	Valid
20	0.653076	0.226	Valid
21	0.726778	0.226	Valid
22	0.746465	0.226	Valid
23	0.756538	0.226	Valid
24	0.814978	0.226	Valid

Berdasarkan tabel 3.5 dapat diketahui nilai r tabel adalah 0,226, sehingga variabel kualitas layanan yang terdiri dari 24 item pernyataan dinyatakan valid secara keseluruhan, sehingga angket kualitas layanan dijadikan sebagai instrument dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat penilaian adalah ketetapan atau keajegan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya, kapanpun alat penilaian tersebut digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama.⁸³ Untuk menguji reliabilitas instrument dalam penelitian ini, rumus yang digunakan adalah rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:⁸³

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right\}$$

⁸³ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 58.

3. Sedangkan rumus untuk varians, yakni:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas Instrumen

k : Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$: Jumlah varians butir soal

σ_t^2 : Varians total

$\sum x$: Total jawaban responden

N : Jumlah Responden

Tabel 3.6 Interpretasi Nilai R

Interval Koefisien	Tingkat Reliabilitas
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Tinggi
0.80 – 1.00	Sangat Tinggi

Suatu instrumen penelitian penelitian dapat dikatakan reliabel, jika instrumen tersebut memberikan hasil tetap walaupun dilakukan berulang kali dalam waktu berbeda. jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka

kuesioner atau angket penelitian dinyatakan reliabel atau konsisten. Sementara jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka kuesioner atau angket penelitian dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.⁸⁴

Setelah dilakukan uji reliabilitas pada masing-masing variabel dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.0 *for windows* diperoleh data rekapitulasi uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.868	21

⁸⁴ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 199.

Dari tabel 3.7 rekapitulasi uji reliabilitas instrumen dapat disimpulkan bahwa, instrumen variabel kepuasan pengguna memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0.868 > 0.60$ sehingga instrumen dikatakan reliabel atau konsisten dengan tingkat keterandalan sangat tinggi.

**Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Kualitas Layanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	24

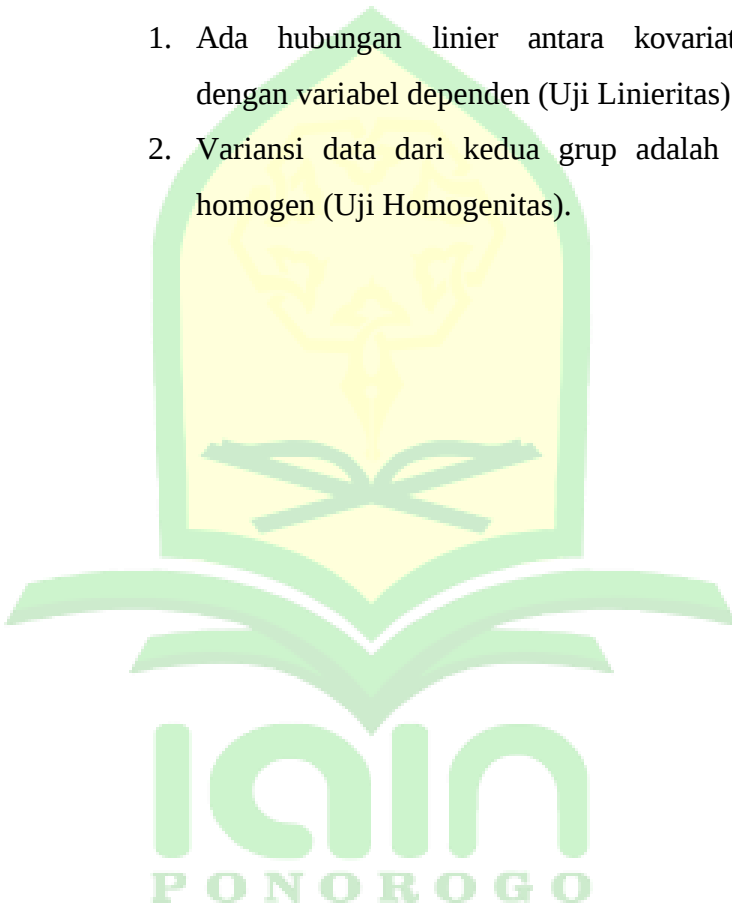
Dari tabel 3.8 rekapitulasi uji reliabilitas instrumen dapat disimpulkan bahwa, instrumen variabel kualitas layanan memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0.961 > 0.60$ sehingga instrumen dikatakan reliabel atau konsisten dengan tingkat keterandalan sangat tinggi.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa Uji ANCOVA (*Analysis of Covariance*). Uji ANCOVA merupakan analisis statistika untuk menguji hipotesis yang berguna untuk meningkatkan derajat ketelitian dalam penelitian karena didalamnya peneliti melakukan pengaturan terhadap pengaruh variabel lain, seperti kualitas layanan. ANCOVA (*Analisis of Covariance*) ini adalah variasi dari ANOVA yang digunakan ketika nilai rata-rata pada kualitas layanan dari beberapa grup ditemukan berbeda yang seharusnya sama. ANCOVA memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan skor rata-rata kepuasan pengguna sebagai variabel dependen pada masing-masing grup untuk mengkompensasi perbedaan awal pada nilai kualitas layanan diantara beberapa grup. Tujuan ANCOVA adalah untuk mengetahui/ melihat pengaruh *treatment*/perlakuan/*factor* terhadap variabel dependen dengan mengontrol variabel lain.

Sebelum menggunakan formula ANCOVA untuk menguji hipotesis ada dua asumsi yang harus dipenuhi yaitu:

1. Ada hubungan linier antara kovariat dengan variabel dependen (Uji Linieritas)
2. Variansi data dari kedua grup adalah homogen (Uji Homogenitas).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Statiska Deskriptif

Berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, deskripsi data pada masing-masing variabel yakni kepuasan pengguna (variabel bebas), dan kualitas layanan (variabel kontrol) akan diolah berupa nilai mean dan standart deviasinya yang kemudian digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana variabel kepuasan pengguna dan kualitas layanan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 *for windows*. Selain itu akan dideskripsikan juga faktor demografi (variabel terikat) dengan menggunakan pie chart untuk mempermudah identifikasi kategori yang dominan secara visual.

1. Statistika Deskriptif Kepuasan Pengguna

Data mengenai kepuasan pengguna diperoleh dari skor angket yang terdiri dari 21 pernyataan yang telah diisi oleh subjek penelitian

yang mana setiap butir pernyataan memiliki nilai skor maksimal 4 dan minimal 1.

Tabel 4.1 Statistik Kepuasan Pengguna

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
KepuasanPengguna	74	66.86	7.615
Valid N (listwise)	74		

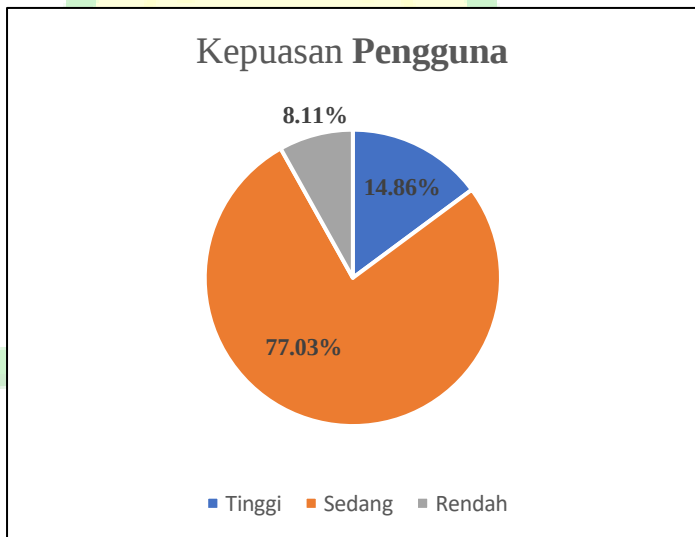
Dapat diketahui dari tabel 4.1 statistik deskriptif variabel kepuasan pengguna memiliki nilai *mean* sebesar 66,86 dengan standar deviasi 7,615 dengan total subjek 74. Untuk menemukan kategori kepuasan pengguna itu termasuk tinggi, sedang, atau rendah, maka dibuat pengelompokan data dengan rumus dan ketentuan:

- Skor lebih dari $M_Y + 1.SD_Y$ termasuk kategori kepuasan pengguna tinggi
- Skor antara dari $M_Y + 1.SD_Y$ dan $M_Y - 1.SD_Y$ termasuk kategori kepuasan pengguna sedang

- c. Skor lebih dari $M_Y - 1.SD_Y$ termasuk kategori kepuasan pengguna rendah

Tabel 4.2 Kategori Kepuasan Pengguna

No	Skor	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	>74	11	14,86%	Tinggi
2	59 – 74	57	77,03%	Sedang
3	<59	6	8,11%	Rendah
Total		74	100%	

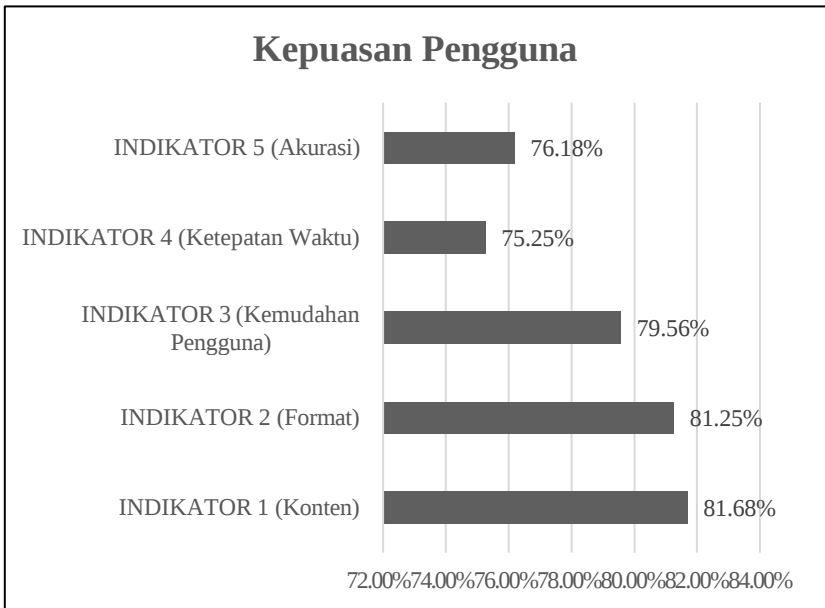


Gambar 4.1 Grafik Persentase Kategori Kepuasan Pengguna

Dari hasil perhitungan pengkategorian tabel 4.2 dapat diketahui bahwa 11 mahasiswa mempersepsikan kepuasaannya dalam kategori

tinggi dengan persentase sebesar 14,86%. Sementara 57 mahasiswa mempersepsikan kepuasaannya dalam kategori sedang dengan persentase sebesar 77,03%, serta 6 mahasiswa mempersepsikan kepuasaannya dalam kategori rendah dengan persentase 8,11%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa magister pendidikan di IAIN Ponorogo dominan mempersepsikan dirinya memiliki kepuasan terhadap penggunaan SIAKAD pada kategori sedang dengan persentase sebesar 77,03%.

Kepuasan pengguna dalam kategori sedang, tentu saja dipengaruhi oleh beberapa indikator. Untuk melihat persentase indikator kepuasan pengguna, maka peneliti melakukan analisa terhadap data yang ada. Adapun hasil perhitungannya sebagai berikut.



**Gambar 4.2 Persentase Indikator Kepuasan
Pengguna**

Gambar 4.2 menunjukkan perolehan persentase indikator kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil persepsi mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo merasa sedang dalam kepuasan pengguna SIAKAD. Adapun indikator yang tertinggi yang menjadi pengaruh mahasiswa dalam mempersepsikan kepuasannya terletak

pada indikator 1 yaitu tentang isi (*content*) informasi yang ada pada SIAKAD dengan persentase sebesar 81,68%. Sementara itu pada indikator 4 yaitu ketepatan waktu dalam penyajian data di SIAKAD mendapat persentase terendah 75,25%. Maka dapat disimpulkan bahwa isi (*content*) yang tersedia di SIAKAD menjadi salah satu faktor penting mahasiswa dalam mempersepsikan kepuasannya dalam penggunaan SIAKAD.

2. Statiska Deskriptif Kualitas Layanan

Data mengenai kualitas layanan diperoleh dari skor angket yang terdiri dari 24 pernyataan yang telah diisi oleh subjek penelitian yang mana setiap butir pernyataan memiliki nilai skor maksimal 4 dan minimal 1.

Tabel 4.3 Statistik Kualitas Layanan

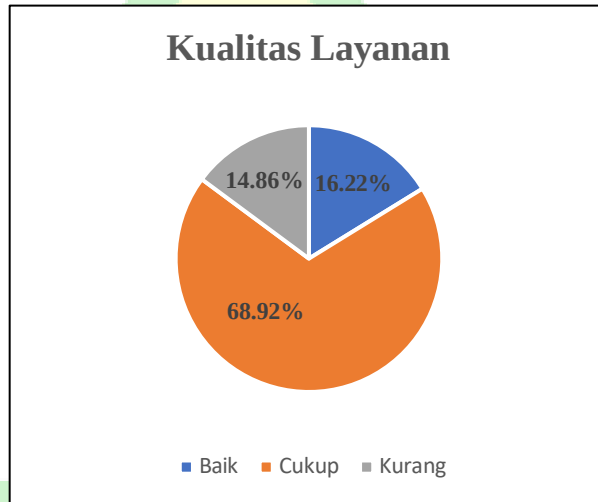
Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
KualitasLayanan	74	74.51	9.504
Valid N (listwise)	74		

Dapat diketahui dari tabel 4.3 statistik deskriptif variabel kualitas layanan memiliki nilai mean sebesar 74,51 dengan standar deviasi 9,054 dengan total subjek 74. Untuk menemukan kategori kualitas layanan itu termasuk baik, cukup, kurang maka dibuat pengelompokan data dengan rumus dan ketentuan:

- Skor lebih dari $M_Z + 1.SD_Z$ termasuk kategori kualitas layanan baik
- Skor antara dari $M_Z + 1.SD_Z$ dan $M_Z - 1.SD_Z$ termasuk kategori kualitas layanan cukup
- Skor lebih dari $M_Z - 1.SD_Z$ termasuk kategori kualitas layanan kurang.

Tabel 4.4 Kategori Kualitas Layanan

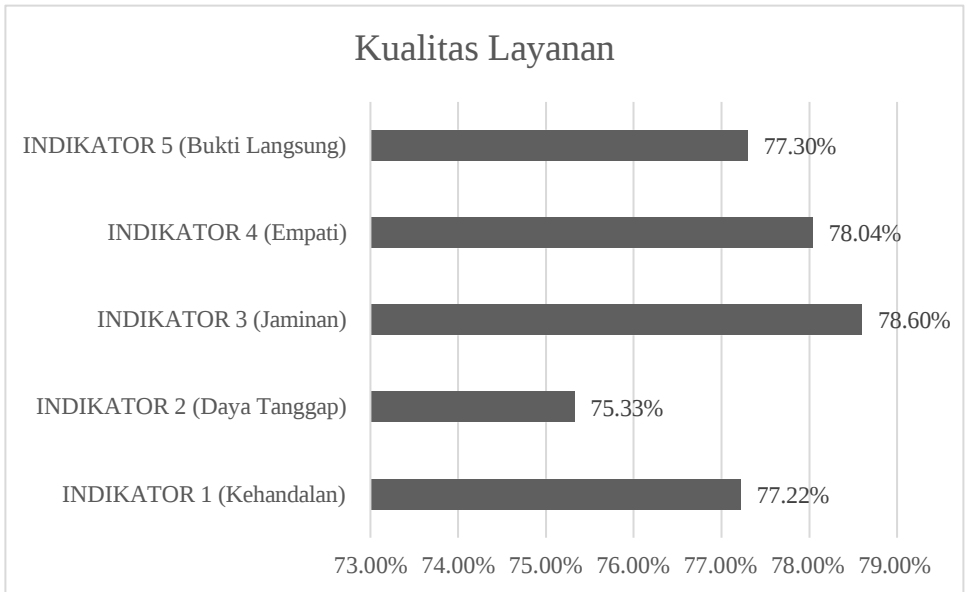
No	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	>84	12	16,22%	Baik
2	66-83	51	68,92%	Cukup
3	<65	11	14,86%	Kurang
Total		74	100%	

**Gambar 4.3 Grafik Persentase Kualitas Layanan**

Dari hasil perhitungan pengkategorian tabel 4.3 dapat diketahui bahwa 12 mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 16,22%. Sementara 51 mahasiswa mempersepsikan

kualitas layanan dalam kategori sedang dengan persentase sebesar 68,92%, serta 11 mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan dalam kategori kurang dengan persentase 14,86%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa magister pendidikan di IAIN Ponorogo dominan mempersepsikan dirinya memiliki kepuasan terhadap penggunaan SIAKAD pada kategori sedang dengan persentase sebesar 68,92%.

Kualitas layanan dalam kategori sedang, tentu saja dipengaruhi oleh beberapa indikator. Untuk melihat persentase indikator kualitas layanan, maka peneliti melakukan analisa terhadap data yang ada. Adapun hasil perhitungannya sebagai berikut.



**Gambar 4.4 Persentase Indikator
Kualitas Layanan**

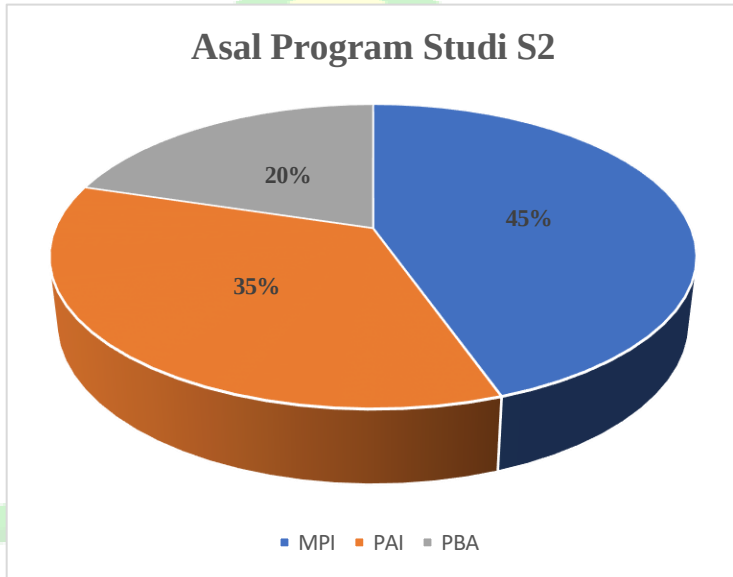
Gambar 4.4 menunjukkan perolehan persentase indikator kualitas layanan. Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan hasil persepsi mahasiswa magister pendidikan IAIN Ponorogo cukup pada kualitas layanan SIAKAD. Adapun indikator yang tertinggi yang menjadi pengaruh mahasiswa dalam mempersepsikan kualitas layanan terletak

pada indikator 3 yaitu tentang jaminan (*assurance*) informasi yang tersedia pada layanan SIAKAD dengan persentase sebesar 78,60%. Sementara itu pada indikator 2 yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dalam memberikan layanan terkait SIAKAD mendapat persentase terendah 75,33%. Maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*assurance*) yang tersedia pada layanan SIAKAD menjadi salah satu faktor penting mahasiswa dalam mempersepsikan kualitas layanan SIAKAD.

3. Statiska Deskriptif Faktor Demografi Asal Program Studi S2

Pada gambar 4.5 dapat dilihat jumlah responden mahasiswa program studi pendidikan S2 pascasarjana IAIN Ponorogo (dalam persentase) berdasarkan kategori program studi MPI (Manajemen Pendidikan Islam) sebanyak 45% kategori PAI (Pendidikan Agama Islam) sebanyak 35%; dan kategori program studi PBA (Pendidikan Bahasa Arab) sebanyak 20%.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden mahasiswa magister pendidikan di IAIN Ponorogo dominan berasal dari program studi MPI, yaitu sebanyak 45%.

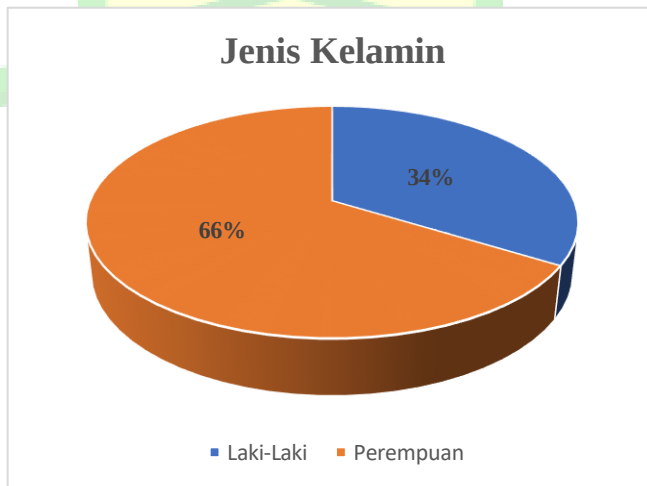


Gambar 4.1 Persentase Mahasiswa Asal Program Studi S2

IAIN
P O N O R O G O

4. Statistka Deskriptif Faktor Demografi Jenis Kelamin

Pada gambar 4.5 dapat dilihat jumlah responden mahasiswa program studi pendidikan S2 pascasarjana IAIN Ponorogo (dalam persentase) berdasarkan kategori jenis kelamin laki-laki sebanyak 34%; dan kategori jenis kelamin Perempuan sebanyak 66%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden mahasiswa magister pendidikan di IAIN Ponorogo dominan berasal dari jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 66%.

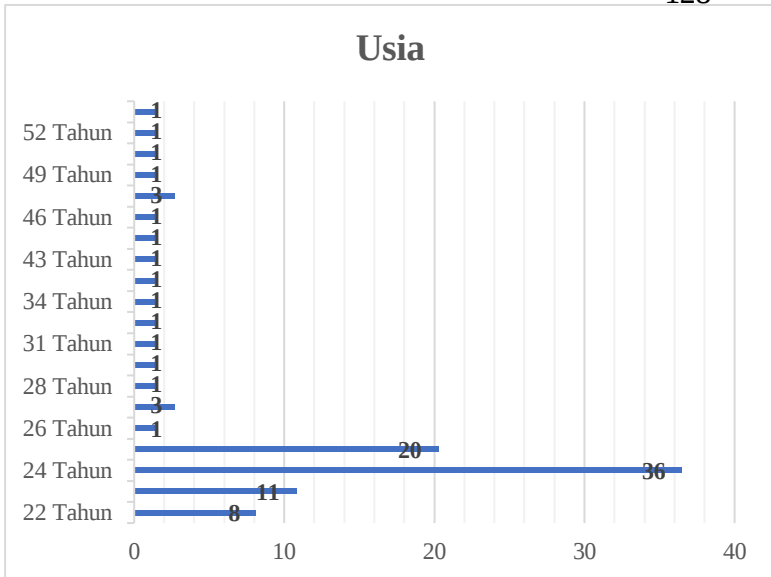


Gambar 4.5 Persentase Jenis Kelamin

5. Statistika Deskriptif Faktor Demografi

Usia

Pada gambar 4.7 dapat dilihat jumlah responden mahasiswa program studi pendidikan S2 pascasarjana IAIN Ponorogo (dalam persentase) berdasarkan kategori usia 22 Tahun sebanyak 8%; usia 23 Tahun sebanyak 10%; usia 24 Tahun sebanyak 36%; usia 26 Tahun sebanyak 1%; usia 27 Tahun sebanyak 2%; usia 28 Tahun sebanyak 1%; usia 29 Tahun sebanyak 1%; usia 31 Tahun sebanyak 1%; usia 32 Tahun sebanyak 1%; usia 34 Tahun sebanyak 1%; usia 37 Tahun sebanyak 1%; usia 43 Tahun sebanyak 1%; usia 45 Tahun sebanyak 1%; usia 46 Tahun sebanyak 1%; usia 47 Tahun sebanyak 2%; usia 49 Tahun sebanyak 1%; usia 51 Tahun sebanyak 1%; usia 52 Tahun sebanyak 1%; dan usia 55 Tahun sebanyak 1%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden mahasiswa magister pendidikan di IAIN Ponorogo dominan berasal dari usia 24 Tahun, yaitu sebanyak 36%.

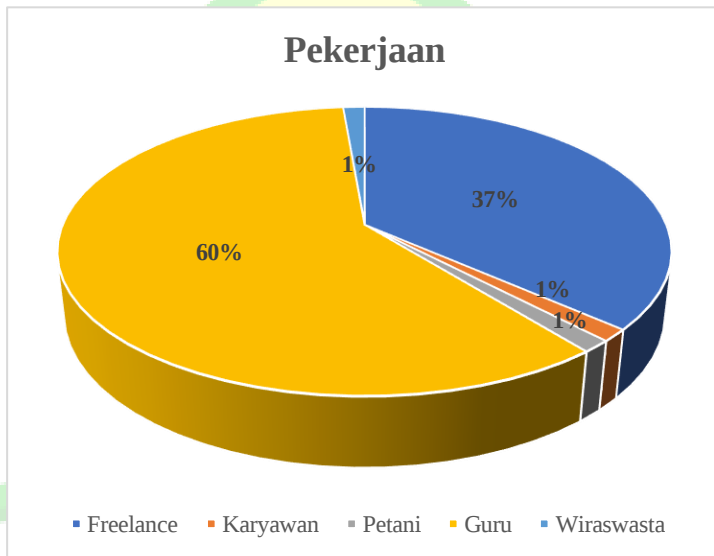


Gambar 4.7 Persentase Usia

6. Statistika Deskriptif Faktor Demografi Pekerjaan

Pada gambar 4.4 dapat dilihat jumlah responden mahasiswa program studi pendidikan S2 pascasarjana IAIN Ponorogo (dalam persentase) berdasarkan kategori jenis pekerjaan sebagai freelance sebanyak 37%; pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 1%; pekerjaan petani sebanyak 1%; pekerjaan sebagai guru sebanyak 60%; dan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak

1%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden mahasiswa magister pendidikan di IAIN Ponorogo dominan berasal dari pekerjaan sebagai guru, yaitu sebanyak 60%.



Gambar 4.7 Persentase Pekerjaan

B. Statiska Inferensia

Sebelum data dianalisis dengan ANCOVA, maka data perlu diuji terlebih dahulu sebagai syarat pemenuhan dalam pengujian. Uji asumsi yang dilakukan meliputi, uji linieritas, uji homogenitas.

1. Uji Asumsi Rumusan Masalah 1

a. Uji Linieritas

Untuk menentukan apakah asumsi linieritas terpenuhi atau tidak, maka dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Sig.* (*2-tailed*) terhadap Tingkat signifikansi yang digunakan. Berdasarkan tabel 4.4, nilai *Sig* (*2-tailed*) adalah 0,000. Oleh karena nilai *Sig.* *2(tailed)* lebih kecil dibandingkan Tingkat signifikansi (0,05), maka disimpulkan bahwa asumsi linieritas terpenuhi. Terpenuhiya asumsi linieritas menunjukkan terdapat alasan yang cukup kuat untuk memasukkan variabel kualitas layanan sebagai kovariat atau variabel kontrol.

**Tabel 4.5 Pengujian Asumsi Linieritas
dengan Pendekatan Korelasi Pearson:
Kepuasan Pengguna dan Kualitas Layanan**

Correlations			
		KepuasanPengguna	KualitasLayanan
KepuasanPengguna	Pearson Correlation	1	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	74	74
KualitasLayanan	Pearson Correlation	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Homogenitas

Berdasarkan Tabel 4.5 (*Test of Between-Subjects Effects*), untuk menentukan apakah asumsi homogenitas dari regresi terpenuhi atau tidak, maka dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Sig.* pada baris AsalProdis2*KualitasLayanan terhadap tingkat signifikansi. Perhatikan bahwa karena *Sig.* (0,993) lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi (0,05), maka disimpulkan bahwa asumsi homogenitas terpenuhi. Terpenuhinya asumsi homogenitas berarti

tidak terjadi interaksi yang signifikan AsalProdiS2*KualitasLayanan dalam pengaruhnya terhadap kualitas layanan.

Tabel 4.5 Pengujian Asumsi Homogenitas Rumusan Masalah 1

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: KepuasanPengguna					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2618.372 ^a	5	523.674	22.059	.000
Intercept	458.739	1	458.739	19.324	.000
AsalProdiS2	5.320	2	2.660	.112	.894
KualitasLayanan	2282.241	1	2282.241	96.137	.000
AsalProdiS2 * KualitasLayanan	.345	2	.173	.007	.993
Error	1614.277	68	23.739		
Total	335080.000	74			
Corrected Total	4232.649	73			

a. R Squared = .619 (Adjusted R Squared = .591)

2. Uji Hipotesis dan Interpretasi Rumusan Masalah 1

Berdasarkan hasil uji *analysis of covariance* pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa, setelah dikontrol oleh variabel kualitas layanan, variabel asal prodi S2 memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

kepuasan pengguna. Ini menunjukkan nilai $F = 5.122$ dan $Sig. = 0.008$, yang kurang dari batas $Sig. 0.05$ (atau 5%). Artinya, meskipun persepsi kualitas layanan dikendalikan, tingkat kepuasan pengguna SIAKAD bervariasi di antara mahasiswa dari berbagai program studi S2.

Selain itu, variabel kontrol kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, seperti yang ditunjukkan oleh nilai $F = 107.395$ dengan $Sig. 0.000$, yang menunjukkan bahwa, terlepas dari asal program studi, persepsi pengguna tentang kualitas layanan terkait dengan tingkat kepuasan pengguna SIAKAD yang lebih tinggi. Dengan demikian, faktor utama yang bertanggung jawab atas perbedaan dalam kepuasan pengguna secara keseluruhan adalah kualitas layanan.

Nilai R^2 sebesar 0.619 menunjukkan bahwa model secara keseluruhan menjelaskan 61,9% variasi dalam

kepuasan pengguna. Ini termasuk pengaruh gabungan dari asal program studi S2 dan persepsi kualitas layanan. Nilai ini cukup tinggi dalam konteks penelitian sosial, yang menandakan bahwa kedua variabel bebas dan kontrol dalam model ini memiliki kontribusi yang kuat terhadap variabel terikat.

Analisis distribusi data menunjukkan bahwa program studi Magister Pendidikan Islam (MPI) memiliki jumlah responden terbanyak, sebanyak 33 mahasiswa. Selain itu, dibandingkan dengan program studi lain, program studi ini menunjukkan persepsi dan kepuasan responden yang lebih tinggi. Oleh karena itu, kelompok mahasiswa MPI adalah yang paling merasakan manfaat dari kualitas layanan SIAKAD. PAI dan PBA memiliki pengaruh, tetapi pengaruh mereka tidak sekuat kelompok MPI.

Tabel 4.6 Hasil Pengujian *Analysis Of Covariance*

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: KepuasanPengguna					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2618.027 ^a	3	872.676	37.834	.000
Intercept	510.175	1	510.175	22.118	.000
AsalProdiS2	236.274	2	118.137	5.122	.008
KualitasLayanan	2477.172	1	2477.172	107.395	.000
Error	1614.622	70	23.066		
Total	335080.000	74			
Corrected Total	4232.649	73			

a. R Squared = .619 (Adjusted R Squared = .602)

3. Uji Asumsi Rumusan Masalah 2

a. Uji Linieritas

Untuk menentukan apakah asumsi linieritas terpenuhi atau tidak, maka dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Sig. (2-tailed)* terhadap Tingkat signifikansi yang digunakan. Berdasarkan tabel 4.7, nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,000. Oleh karena nilai *Sig. 2(tailed)* lebih kecil dibandingkan Tingkat signifikansi (0,05), maka

disimpulkan bahwa asumsi linieritas terpenuhi. Terpenuhiya asumsi linieritas menunjukkan terdapat alasan yang cukup kuat untuk memasukkan variabel kualitas layanan sebagai kovariat atau variabel kontrol.

**Tabel 4.7 Pengujian Asumsi Linieritas
Dengan Pendekatan Korelasi Pearson:
Kepuasan Pengguna Dan Kualitas
Layanan**

Correlations			
		KepuasanPe ngguna	KualitasLaya nan
KepuasanPengguna	Pearson Correlation	1	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	74	74
KualitasLayanan	Pearson Correlation	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	74	74

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Homogenitas

Berdasarkan Tabel 4.8 (*Test of Between-Subjects Effects*), untuk menentukan apakah asumsi homogenitas dari regresi terpenuhi atau tidak, maka dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Sig.* pada baris Jenis Kelamin *Kualitas Layanan terhadap tingkat signifikansi. Perhatikan bahwa karena *Sig.* (0,529) lebih besar dibandingkan dengan tingkat *Sig.* (0,05), maka disimpulkan bahwa asumsi homogenitas terpenuhi. Terpenuhinya asumsi homogenitas berarti tidak terjadi interaksi yang signifikan Jenis Kelamin *Kualitas Layanan dalam pengaruhnya terhadap kualitas layanan.

Tabel 4.8 Pengujian Asumsi Homogenitas
Rumusan Masalah 2

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: KepuasanPengguna					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2393.172 ^a	3	797.724	30.357	.000
Intercept	389.928	1	389.928	14.838	.000
JenisKelamin	11.122	1	11.122	.423	.517
KualitasLayanan	2077.136	1	2077.136	79.044	.000
JenisKelamin * KualitasLayanan	10.534	1	10.534	.401	.529
Error	1839.477	70	26.278		
Total	335080.000	74			
Corrected Total	4232.649	73			

a. R Squared = .565 (Adjusted R Squared = .547)

4. Uji Hipotesis dan Interpretasi Rumusan Masalah 2

Berdasarkan hasil uji *analysis of covariance* pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel Jenis Kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD setelah dikontrol oleh persepsi terhadap Kualitas Layanan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $F = 0.034$ dengan tingkat *Sig.* 0.854, yang jauh di atas ambang batas 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbedaan jenis kelamin

yang terdiri dari laki-laki dan Perempuan tidak menyebabkan perbedaan yang berarti dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SIAKAD.

Sebaliknya, variabel kualitas layanan kembali menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai F diperoleh sebesar 89.440 dengan $Sig.$ 0.000, yang artinya persepsi terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik merupakan prediktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna, terlepas dari jenis kelamin pengguna tersebut.

Nilai R Squared sebesar 0.563 menunjukkan bahwa 56,3% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh model yang melibatkan jenis kelamin dan kualitas layanan. Namun, karena jenis kelamin tidak memberikan kontribusi signifikan, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengaruh berasal dari variabel kualitas layanan itu sendiri. $Adjusted R^2$ sebesar 0.551 juga

mengindikasikan bahwa model tetap cukup kuat secara statistik, meskipun salah satu variabel tidak signifikan.

Hasil ini mempertegas bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik lebih dipengaruhi oleh komponen struktural seperti pelayanan, keandalan sistem, dan akses ke informasi daripada perbedaan biologis atau *gender*. Selama kualitas layanan SIAKAD memadai, mahasiswa laki-laki dan perempuan cenderung merasa puas.

Tabel 4.9 Hasil Pengujian *Analysis Of Covariance*

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: KepuasanPengguna					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2382.638 ^a	2	1191.319	45.721	.000
Intercept	536.583	1	536.583	20.593	.000
JenisKelamin	.885	1	.885	.034	.854
KualitasLayanan	2330.500	1	2330.500	89.440	.000
Error	1850.011	71	26.056		
Total	335080.000	74			
Corrected Total	4232.649	73			

a. R Squared = .563 (Adjusted R Squared = .551)

5. Uji Asumsi Rumusan Masalah 3

a. Uji Linieritas

Untuk menentukan apakah asumsi linieritas terpenuhi atau tidak, maka dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Sig.* (2-tailed) terhadap Tingkat signifikansi yang digunakan. Berdasarkan tabel 4.10, nilai *Sig.* (2-tailed) adalah 0,000. Oleh karena nilai *Sig.* (2-tailed) lebih kecil dibandingkan tingkat *Sig.* (0,05), maka disimpulkan bahwa asumsi linieritas terpenuhi. Terpenuhiya asumsi linieritas menunjukkan terdapat alasan yang cukup kuat untuk memasukkan variabel kualitas layanan sebagai kovariat atau variabel kontrol.

**Tabel 4.10 Pengujian Asumsi Linieritas
Dengan Pendekatan Korelasi Pearson:
Kepuasan Pengguna Dan Kualitas
Layanan**

Correlations			
		KepuasanPengguna	KualitasLayanan
KepuasanPengguna	Pearson Correlation	1	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	74	74
KualitasLayanan	Pearson Correlation	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	74	74

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Homogenitas

Berdasarkan Tabel 4.11 (*Test of Between-Subjects Effects*), untuk menentukan apakah asumsi homogenitas dari regresi terpenuhi atau tidak, maka dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Sig.* pada baris Usia*KualitasLayanan terhadap tingkat signifikansi. Perhatikan bahwa karena *Sig.* (0,213) lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi (0,05), maka

disimpulkan bahwa asumsi homogenitas terpenuhi. Terpenuhiya asumsi homogenitas berarti tidak terjadi interaksi yang signifikan Usia*KualitasLayanan dalam pengaruhnya terhadap kualitas layanan.

Tabel 4.11 Pengujian Asumsi Homogenitas
Rumusan Masalah 3

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: KepuasanPengguna					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2929.496 ^a	25	117.180	4.316	.000
Intercept	9.539	1	9.539	.351	.556
Usia	221.109	5	44.222	1.629	.170
KualitasLayanan	457.250	1	457.250	16.842	.000
Usia * KualitasLayanan	201.439	5	40.288	1.484	.213
Error	1303.153	48	27.149		
Total	335080.000	74			
Corrected Total	4232.649	73			

a. R Squared = .692 (Adjusted R Squared = .532)

6. Uji Hipotesis dan Interpretasi Rumusan Masalah 3

Berdasarkan hasil pengujian *analysis of covariance* pada tabel 4.12, diketahui bahwa variabel Usia tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

SIAKAD, setelah dikendalikan oleh variabel Kualitas Layanan. Nilai F untuk usia adalah 0.642 dengan tingkat *Sig.* 0.856, yang jauh di atas ambang batas *Sig.* 0.05. Ini menunjukkan bahwa perbedaan usia antar pengguna tidak memberikan dampak nyata terhadap tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan sistem SIAKAD, setelah kualitas layanan dikontrol.

Sebaliknya, dengan nilai $F = 36.175$ dan *Sig.* 0.000, variabel kualitas layanan tetap menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap SIAKAD. Ini menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas layanan masih menjadi penentu utama tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD. Faktor-faktor kualitas sistem seperti keandalan, respons, dan bukti langsung tetap menjadi yang paling berdampak secara statistik pada latar belakang usia yang beragam.

Model regresi dalam *analysis of covariance* ini memiliki nilai *R Squared*

sebesar 0.645, yang berarti bahwa sekitar 64,5% variabilitas kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel dalam model (usia dan kualitas layanan). Namun, mengingat usia tidak signifikan, dapat disimpulkan bahwa proporsi terbesar dari penjelasan tersebut berasal dari kualitas layanan, bukan dari kelompok usia

Tabel 4.12 Hasil Pengujian *Analysis of Covariance*

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: KepuasanPengguna					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2728.056 ^a	20	136.403	4.805	.000
Intercept	407.666	1	407.666	14.360	.000
Usia	346.303	19	18.226	.642	.856
KualitasLayanan	1026.957	1	1026.957	36.175	.000
Error	1504.592	53	28.389		
Total	335080.000	74			
Corrected Total	4232.649	73			

a. R Squared = .645 (Adjusted R Squared = .510)

7. Uji Rumusan Masalah 4

a. Uji Linieritas

Untuk menentukan Untuk menentukan apakah asumsi linieritas terpenuhi atau tidak, maka dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Sig.* (2-

tailed) terhadap Tingkat signifikansi yang digunakan. Berdasarkan tabel 4.13, nilai *Sig (2-tailed)* adalah 0,000. Oleh karena nilai *Sig. 2(tailed)* lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi (0,05), maka disimpulkan bahwa asumsi linieritas terpenuhi. Terpenuhinya asumsi linieritas menunjukkan terdapat alasan yang cukup kuat untuk memasukkan variabel kualitas layanan sebagai kovariat atau variabel kontrol.

**Tabel 4.13 Pengujian Asumsi Linieritas
Dengan Pendekatan Korelasi Pearson:
Kepuasan Pengguna Dan Kualitas
Layanan**

Correlations			
		KepuasanPe ngguna	KualitasLaya nan
KepuasanPengguna	Pearson Correlation	1	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	74	74
KualitasLayanan	Pearson Correlation	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	74	74

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Homogenitas

Berdasarkan Berdasarkan Tabel 4.14 (*Test of Between-Subjects Effects*), untuk menentukan apakah asumsi homogenitas dari regresi terpenuhi atau tidak, maka dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Sig.* pada baris JenisPekerjaan*KualitasLayanan terhadap tingkat signifikansi. Perhatikan bahwa karena *Sig.* (0,332) lebih besar dibandingkan dengan tingkat *Sig.* (0,05), maka disimpulkan bahwa asumsi homogenitas terpenuhi. Terpenuhiannya asumsi homogenitas berarti tidak terjadi interaksi yang signifikan Usia*KualitasLayanan dalam pengaruhnya terhadap kualitas layanan.

Tabel 4.14 Pengujian Asumsi Homogenitas Rumusan
Masalah 4

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: KepuasanPengguna					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2421.696 ^a	6	403.616	14.933	.000
Intercept	563.683	1	563.683	20.855	.000
JenisPekerjaan	24.242	1	24.242	.897	.347
KualitasLayanan	1721.014	1	1721.014	63.673	.000
JenisPekerjaan * KualitasLayanan	25.833	1	25.833	.956	.332
Error	1810.952	67	27.029		
Total	335080.000	74			
Corrected Total	4232.649	73			

a. R Squared = .572 (Adjusted R Squared = .534)

8. Uji Hipotesis dan Interpretasi Rumusan

Masalah 4

Berdasarkan hasil pengujian *analysis of covariance* pada tabel 4.15 bahwa, setelah dikendalikan oleh variabel Kualitas Layanan, variabel Jenis Pekerjaan tidak berdampak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD. Hasilnya menunjukkan nilai $F = 0,131$ dan *Sig.* sebesar 0,971, yang jauh di atas ambang batas 0,05. Oleh karena itu, jenis pekerjaan seperti guru, PNS, wiraswasta, *freelance*, tidak berdampak signifikan pada

tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SIAKAD.

Sebaliknya, variabel kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai $F = 85,510$ dan $Sig. 0,000$ menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas sistem dan layanan adalah faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dengan SIAKAD, melampaui pengaruh latar belakang pekerjaan.

Nilai *R Squared* model regresi ini adalah 0,566, yang menunjukkan bahwa model dapat menjelaskan sekitar 56,6% variasi dalam kepuasan pengguna, yang mencakup kualitas layanan dan jenis pekerjaan. Namun, karena jenis pekerjaan tidak signifikan, penjelasan tersebut sepenuhnya didorong oleh kualitas layanan daripada jenis pekerjaan pengguna.

Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa dari berbagai pekerjaan seperti guru, PNS, swasta, dan wiraswasta cenderung memiliki

pengalaman penggunaan dan kepuasan yang sebanding, selama sistem SIAKAD memberikan layanan yang baik. Pengalaman pengguna yang konsisten lintas kelompok profesi menunjukkan bahwa sistem cukup inklusif dan tidak diskriminatif.

Tabel 4.15 Hasil Pengujian *Analysis Of Covariance*

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: KepuasanPengguna					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	2395.863 ^a	5	479.173	17.740	.000
Intercept	445.749	1	445.749	16.502	.000
JenisPekerjaan	14.110	4	3.527	.131	.971
KualitasLayanan	2309.767	1	2309.767	85.510	.000
Error	1836.786	68	27.012		
Total	335080.000	74			
Corrected Total	4232.649	73			

a. R Squared = .566 (Adjusted R Squared = .534)

C. Pembahasan

Subbab ini membahas interpretasi penelitian dari hasil pengujian dan perhitungan statistik yang telah dipaparkan pada subbab sebelumnya. Interpretasi dan pembahasannya dapat ditemukan di sini dan dibahas lebih lanjut.

1. Pengaruh Perbedaan Program Studi Magister (S2) Terhadap Kepuasan Penggunaan SIAKAD Dengan Persepsi Kualitas Layanan Sebagai *Covariate Variabel* Pada Mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo Angkatan 2024

Setelah dikontrol dengan kualitas layanan, ada pengaruh yang signifikan antara perbedaan asal program studi magister terhadap kepuasan pengguna SIAKAD. Hasil uji *analysis of covariance* menunjukkan nilai F sebesar 5,122 dan nilai Sg. sebesar 0,008. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa karakteristik akademik mahasiswa program studi magister (S2) mempengaruhi bagaimana mereka menilai dan merasakan manfaat dari SIAKAD yang mereka gunakan.

Jika ditinjau dari rerata kepuasan, mahasiswa dari Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) menempati posisi tertinggi dengan total responden 33 mahasiswa dengan persentase 45%, dalam merasakan kepuasan penggunaan

terhadap SIAKAD dibandingkan dengan mahasiswa dari Pendidikan Agama Islam (PAI) dan Pendidikan Bahasa Arab (PBA). Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa MPI, mungkin karena kecenderungan akademik mereka yang dekat dengan manajemen pendidikan, memiliki ekspektasi serta persepsi layanan yang lebih realistis dan cenderung puas terhadap performa layanan digital akademik yang diberikan. Selain itu Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik program studi dapat menciptakan variasi kebutuhan, ekspektasi, dan persepsi terhadap sistem informasi akademik, yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Temuan ini sangat relevan dengan model kesuksesan sistem Informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean.⁸⁵ Model ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user*

⁸⁵ DeLone, W. H., McLean, *Model of Information System A Ten-Year Update*, 16.

satisfaction) sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*). Perbedaan kepuasan antar program studi dapat dijelaskan melalui dimensi kualitas informasi. Sangat mungkin bahwa informasi yang disajikan oleh SIAKAD dalam hal kelengkapan, relevansi, dan formatnya dianggap lebih memenuhi kebutuhan mahasiswa MPI dibandingkan dengan program studi lain. Dengan kata lain, kesenjangan kepuasan ini bukan disebabkan oleh kegagalan sistem secara umum, melainkan oleh sejauh mana konten informasi sistem selaras dengan konteks akademik masing-masing program studi.

Melihat perspektif teori Kualitas Layanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, meskipun kualitas layanan secara umum menjadi prediktor kuat kepuasan, pengaruh signifikansi dari program studi menunjukkan

adanya interaksi.⁸⁶ Dimensi seperti empati (*empathy*) kemampuan untuk memahami kebutuhan spesifik pengguna dan jaminan (*assurance*) pengetahuan dan kompetensi staf pendukung kemungkinan dirasakan berbeda oleh setiap program studi. Mahasiswa dari program studi tertentu mungkin merasa bahwa layanan pendukung SIAKAD kurang memahami permasalahan unik yang mereka hadapi, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan mereka meskipun kualitas teknis sistemnya sama.

Secara teoretis, faktor pendidikan sebagai bagian dari demografi terbukti memengaruhi cara pandang dan ekspektasi pengguna, sejalan dengan pendapat Kotler dan Armstrong.⁸⁷ Latar belakang pendidikan tidak hanya membentuk pengetahuan, tetapi juga nilai dan cara mereka memandang suatu masalah atau alat bantu seperti SIAKAD.

⁸⁶ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, Parasuraman, Zeithaml, and Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, 41.

⁸⁷ Kotler and Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 38.

Lingkungan akademik yang spesifik pada setiap program studi bertindak sebagai mikrosistem, sesuai dengan Teori Ekologi Bronfenbrenner, yang membentuk cara mahasiswa berinteraksi dan menilai teknologi yang disediakan oleh institusi.⁸⁸

Implikasi dari temuan ini sangat jelas yaitu pendekatan satu ukuran untuk semua dalam pengembangan SIAKAD mungkin tidak cukup untuk mencapai kepuasan yang merata. Pengelola sistem perlu mempertimbangkan untuk melakukan personalisasi atau kustomisasi konten dan fitur SIAKAD agar lebih relevan dengan kebutuhan unik setiap program studi. Melakukan analisis kebutuhan pengguna secara berkala berdasarkan program studi dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan dan memastikan bahwa sistem benar-benar mendukung proses akademik di semua lini.

⁸⁸ Bronfenbrenner U, *International Perspectives on Early Childhood Education and Development*, 1979, 83–95.

2. Pengaruh Perbedaan Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Penggunaan SIAKAD Dengan Persepsi Kualitas Layanan Sebagai *Covariate Variabel* Pada Mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo Angkatan 2024

Berdasarkan hasil uji *analysis of covariance* Tabel "Tests of Between-Subjects Effects", variabel jenis kelamin tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap SIAKAD setelah dikontrol oleh variabel Kualitas Layanan. Nilai signifikansi (p) yang diperoleh untuk jenis kelamin adalah 0.854, yang jauh melebihi batas kritis 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan tidak memiliki kontribusi yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Sebaliknya, variabel kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan, dengan nilai F sebesar 89.440 dan signifikansi 0.000, menjadikannya faktor yang paling menentukan dalam model.

Hasil ini mengaskan bahwa mahasiswa laki-laki maupun perempuan memiliki pengalaman dan persepsi yang relatif serupa terhadap SIAKAD ketika kualitas layanan yang diberikan berada pada level yang sama. Ketika persepsi terhadap keandalan, kecepatan, dan empati layanan yang diberikan dikendalikan, maka variabel jenis kelamin tidak lagi menjadi pembeda dalam memengaruhi kepuasan. Dalam konteks ini, sistem informasi akademik SIAKAD dapat dikatakan telah cukup netral gender, sehingga perancangan antarmuka, fitur, maupun dukungan teknisnya tidak menimbulkan perbedaan respons yang berarti antar jenis kelamin.

Temuan ini memperkuat kerangka berpikir DeLone dan McLean's *IS Success Model*, yang menekankan bahwa kepuasan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan, bukan oleh faktor

demografis seperti *gender* (jenis kelamin).⁸⁹ Ketika ketiga pilar kualitas ini terpenuhi dengan baik, maka faktor-faktor individual pengguna seperti demografi cenderung memiliki pengaruh yang minimal. Dalam kasus ini, pengaruh kuat dari variabel kualitas layanan sebagai kovariat telah menetralkan potensi perbedaan yang mungkin timbul dari jenis kelamin, membuktikan bahwa fungsionalitas dan layanan sistem yang baik adalah penentu kepuasan yang universal.

Jika dihubungkan dengan teori kualitas layanan SERVQUAL, hasil ini menyiratkan bahwa kelima dimensi kualitas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dirasakan secara konsisten oleh mahasiswa laki-laki dan perempuan.⁹⁰ Harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan

⁸⁹ DeLone, W. H., McLean, *Model of Information System A Ten-Year Update*, 16.

⁹⁰ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, Parasuraman, Zeithaml, and Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, 41.

SIAKAD tidak berbeda secara signifikan. Ini menunjukkan bahwa standar pelayanan yang diterapkan oleh pengelola sistem telah berhasil menciptakan pengalaman pengguna yang seragam dan tidak bias gender, yang merupakan salah satu tujuan dari manajemen kualitas layanan total (*Total Quality Management*).

Meskipun beberapa teori demografi, seperti yang dikutip dalam penelitian ini, menyebutkan bahwa laki-laki dan perempuan dapat memiliki pola pikir dan perilaku yang berbeda, temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks penggunaan sistem informasi yang berorientasi pada tugas (*task-oriented*) seperti SIAKAD, perbedaan tersebut tidak termanifestasi dalam tingkat kepuasan. Sifat penggunaan SIAKAD yang transaksional dan fungsional (misalnya, melihat nilai, mengisi KRS) kemungkinan besar membuat faktor personal seperti gender menjadi tidak relevan.

Secara praktis, temuan ini memberikan umpan balik yang positif bagi IAIN Ponorogo

bahwa sistem SIAKAD yang ada saat ini sudah berada di jalur yang benar dalam hal inklusivitas gender. Upaya perbaikan di masa depan tidak perlu difokuskan pada pengembangan fitur spesifik berbasis gender, melainkan harus terus diarahkan pada peningkatan kualitas sistem dan kualitas layanan secara menyeluruh yang terbukti menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan seluruh mahasiswa, tanpa memandang jenis kelamin mereka.

3. Pengaruh Perbedaan Usia Terhadap Kepuasan Penggunaan SIAKAD Dengan Persepsi Kualitas Layanan Sebagai *Covariate Variabel* Pada Mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo Angkatan 2024

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari perbedaan tingkat usia terhadap kepuasan pengguna SIAKAD setelah persepsi kualitas layanan dikontrol ($F = 0,642$; $p = 0,856$). Nilai signifikansi yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa hipotesis ketiga ditolak.

Dengan kata lain, variasi usia di antara mahasiswa magister tidak menyebabkan perbedaan yang berarti dalam cara mereka menilai dan merasakan kepuasan terhadap sistem informasi akademik yang digunakan.

Penemuan ini dapat diartikan bahwa familiaritas dan kompetensi digital telah merata di berbagai kelompok usia mahasiswa pascasarjana. Stereotip yang seringkali mengaitkan usia dengan tingkat adopsi atau kepuasan teknologi tidak terbukti dalam konteks ini. Mahasiswa yang lebih tua maupun yang lebih muda sama-sama mampu beradaptasi dan memanfaatkan SIAKAD dengan tingkat kepuasan yang serupa. Hal ini juga didukung oleh pengaruh variabel kualitas layanan yang signifikan, yang menunjukkan bahwa selama sistem berfungsi dengan baik dan layanannya andal, faktor usia menjadi tidak relevan.

Dari sudut pandang Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, hasil ini sekali lagi menggarisbawahi dominasi dari

variabel kualitas.⁹¹ Kepuasan pengguna lebih ditentukan oleh kualitas sistem (misalnya, kemudahan penggunaan, keandalan) dan kualitas layanan daripada karakteristik personal pengguna seperti usia. Sistem yang dirancang dengan baik akan memberikan pengalaman positif yang konsisten, tidak peduli berapa pun usia penggunanya. Ini menunjukkan bahwa SIAKAD IAIN Ponorogo memiliki tingkat usability yang baik yang dapat diterima oleh rentang usia yang luas.

Teori kualitas layanan SERVQUAL juga membantu menjelaskan temuan ini. Dimensi-dimensi seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) merupakan kebutuhan universal bagi setiap pengguna jasa, terlepas dari usia mereka.⁹² Ketika seorang pengguna membutuhkan

⁹¹ DeLone, W. H., McLean, *Model of Information System A Ten-Year Update*, 16.

⁹² DeLone, W. H., McLean, *Model of Information System A Ten-Year Update*, 16.

informasi nilai atau jadwal, harapannya adalah sistem dapat menyediakannya dengan cepat dan akurat. Kepuasan mereka akan terbentuk dari terpenuhinya harapan fungsional ini, bukan dari preferensi yang dipengaruhi oleh usia.

Secara teoretis, temuan ini menantang gagasan tentang adanya kesenjangan digital (*digital divide*) berbasis usia di lingkungan akademik pascasarjana. Sebagaimana disebutkan dalam kajian teori, selera dan preferensi memang dapat berubah seiring bertambahnya usia, namun hal tersebut tampaknya tidak berlaku untuk kepuasan terhadap alat fungsional seperti SIAKAD. Proses pengambilan keputusan dalam menilai sistem lebih bersifat rasional berdasarkan kinerja sistem itu sendiri, bukan emosional atau preferensi berbasis kelompok usia.

Implikasi praktis dari hasil ini adalah pengelola sistem tidak perlu merancang intervensi atau fitur yang berbeda untuk kelompok usia yang berbeda. Sumber daya sebaiknya dialokasikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan

secara umum, seperti memastikan stabilitas sistem, memberikan informasi yang akurat, dan menyediakan dukungan teknis yang responsif. Hal ini akan menjamin kepuasan yang tinggi bagi seluruh mahasiswa, memperkuat temuan bahwa sistem yang berkualitas akan melayani semua penggunanya dengan baik, tanpa memandang usia.

4. Pengaruh Perbedaan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Penggunaan SIAKAD Dengan Persepsi Kualitas Layanan Sebagai *Covariate Variabel* Pada Mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo Angkatan 2024

Hasil pengujian hipotesis keempat dengan tegas menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari perbedaan jenis pekerjaan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD, setelah variabel persepsi kualitas layanan dikendalikan ($F = 0,131$; $p = 0,971$). Penolakan hipotesis ini menandakan bahwa latar belakang profesi mahasiswa baik sebagai guru, PNS, wiraswasta, maupun *freelance* tidak menciptakan

perbedaan yang berarti dalam tingkat kepuasan mereka terhadap SIAKAD.

Interpretasi dari temuan ini adalah bahwa dalam konteks penggunaan sistem informasi akademik, identitas mahasiswa sebagai pengguna sistem akademik lebih dominan daripada identitas profesional mereka. Kebutuhan dan ekspektasi terhadap SIAKAD bersifat seragam, yaitu sebagai alat untuk menunjang kegiatan perkuliahan. Terlepas dari apa pekerjaan mereka di luar kampus, saat berinteraksi dengan SIAKAD, mereka semua memiliki tujuan yang sama: mengakses informasi akademik secara efisien dan akurat. Pengalaman penggunaan yang konsisten ini menunjukkan bahwa SIAKAD telah dirancang secara inklusif untuk berbagai latar belakang pengguna.

Temuan ini sangat selaras dengan kerangka teori DeLone dan McLean. Model ini memprediksi bahwa kepuasan akan muncul dari interaksi pengguna dengan sistem yang

berkualitas.⁹³ Ketika 'kualitas sistem', 'kualitas informasi', dan 'kualitas layanan' dari SIAKAD dirasakan baik dan konsisten, maka faktor eksternal seperti jenis pekerjaan menjadi tidak signifikan. Pengaruh kuat dari kualitas layanan sebagai kovariat dalam penelitian ini menjadi bukti nyata bahwa fondasi kepuasan terletak pada kinerja sistem itu sendiri, bukan pada siapa penggunaanya.

Dihubungkan dengan teori kualitas layanan SERVQUAL, hasil ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi layanan yang fundamental bersifat universal.⁹⁴ Seorang guru maupun seorang karyawan swasta sama-sama menilai keandalan (*reliability*) data nilai, daya tanggap (*responsiveness*) admin jika terjadi masalah, dan jaminan (*assurance*) keamanan data

⁹³ DeLone, W. H., McLean, *Model of Information System A Ten-Year Update*, 16.

⁹⁴ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, Parasuraman, Zeithaml, and Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, 41..

dengan standar yang serupa. Karena kebutuhan dasar akan layanan berkualitas ini sama untuk semua, maka tidak mengherankan jika tidak ditemukan perbedaan kepuasan yang signifikan antar kelompok pekerja.

Meskipun teori demografi dari Kotler dan Amstrong menyatakan bahwa pekerjaan dapat memengaruhi pendapatan dan gaya hidup yang pada akhirnya berdampak pada keputusan, temuan ini menunjukkan adanya batasan konteks.⁹⁵ Pengaruh pekerjaan mungkin signifikan dalam keputusan pembelian produk konsumsi, namun dalam penggunaan sistem wajib seperti SIAKAD, pengaruh tersebut menjadi minimal. Kepuasan tidak dibentuk oleh preferensi gaya hidup, melainkan oleh evaluasi rasional terhadap seberapa baik sistem tersebut menjalankan fungsinya.

⁹⁵ Kotler and Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 38.

Secara praktis, hasil ini memberikan implikasi bahwa pengelola SIAKAD tidak perlu melakukan segmentasi layanan berdasarkan jenis pekerjaan mahasiswa. Strategi yang paling efektif untuk meningkatkan kepuasan adalah dengan berfokus pada peningkatan kualitas layanan secara umum yang dapat dirasakan oleh semua mahasiswa. Memastikan sistem selalu andal, informasi akurat, dan dukungan teknis mudah diakses akan memberikan dampak yang jauh lebih besar daripada mencoba menyesuaikan layanan untuk kelompok profesional tertentu.

Secara akademik, temuan ini memperkuat posisi teori kualitas layanan dalam menjelaskan kepuasan sistem informasi di sektor pendidikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Adapun simpulan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari perbedaan asal program studi magister (S2) terhadap kepuasan pengguna SIAKAD setelah mengontrol variabel persepsi kualitas layanan (nilai $F = 5,122$; $p = 0,008$). Dengan demikian, hipotesis pertama diterima. Sampel penelitian didominasi oleh mahasiswa dari program studi Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) sebesar 45%, yang juga menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan program studi lainnya. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa dari lima indikator kepuasan, indikator isi (*content*) menjadi yang paling berpengaruh dengan persentase

persepsi positif tertinggi 81,68%. Ini menunjukkan bahwa kelengkapan, relevansi, dan manfaat informasi yang disajikan oleh SIAKAD adalah faktor kunci yang paling memengaruhi perbedaan tingkat kepuasan di antara mahasiswa angkatan tahun 2024 dari berbagai program studi Magister Pendidikan IAIN Ponorogo.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, ditemukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari perbedaan jenis kelamin terhadap kepuasan pengguna SIAKAD setelah mengontrol variabel persepsi kualitas layanan (nilai $F = 0,034$; $p = 0,854$). Dengan demikian, hipotesis kedua ditolak. Meskipun sampel penelitian mayoritas adalah perempuan 66%, hasil ini menyiratkan bahwa baik mahasiswa laki-laki maupun perempuan memiliki tingkat kepuasan yang relatif sama terhadap SIAKAD pada mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo Angkatan tahun 2024. Hal ini menunjukkan

secara netral dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna tanpa memandang jenis kelamin.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, ditemukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari perbedaan tingkat usia terhadap kepuasan pengguna SIAKAD setelah mengontrol variabel persepsi kualitas layanan (nilai $F = 0,642$; $p = 0,856$). Dengan demikian, hipotesis ketiga ditolak. Walaupun rentang usia responden beragam dengan usia 24 tahun menjadi yang paling dominan 36%, temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna tidak berbeda secara berarti di antara kelompok usia pada mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo Angkatan tahun 2024. Dapat diartikan bahwa familiaritas dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi digital sudah merata di semua kalangan usia mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat, ditemukan bahwa tidak terdapat pengaruh

yang signifikan dari perbedaan jenis pekerjaan mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo terhadap kepuasan pengguna SIAKAD setelah mengontrol variabel persepsi kualitas layanan (nilai $F = 0,131$; $p = 0,971$). Dengan demikian, hipotesis keempat ditolak. Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai guru 60%. Namun, hasil analisis menunjukkan bahwa latar belakang profesi tidak menciptakan perbedaan yang berarti dalam tingkat kepuasan. Ini menandakan bahwa SIAKAD telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang beragam dan inklusif, terlepas dari jenis pekerjaan yang dimiliki oleh mahasiswa Magister Pendidikan IAIN Ponorogo.

B. SARAN

1. Bagi pengelola Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan pihak biro akademik di lingkungan perguruan tinggi, hasil penelitian

ini memberikan dorongan kuat untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan sistem. Mengingat bahwa persepsi terhadap kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka aspek-aspek seperti kecepatan sistem, akurasi informasi akademik, kemudahan navigasi, dan kejelasan antar muka pengguna perlu dijadikan fokus utama. Implementasi pelatihan rutin untuk staf layanan akademik, optimalisasi fitur bantuan pengguna, dan evaluasi berkala terhadap kinerja sistem menjadi langkah aplikatif yang sangat direkomendasikan.

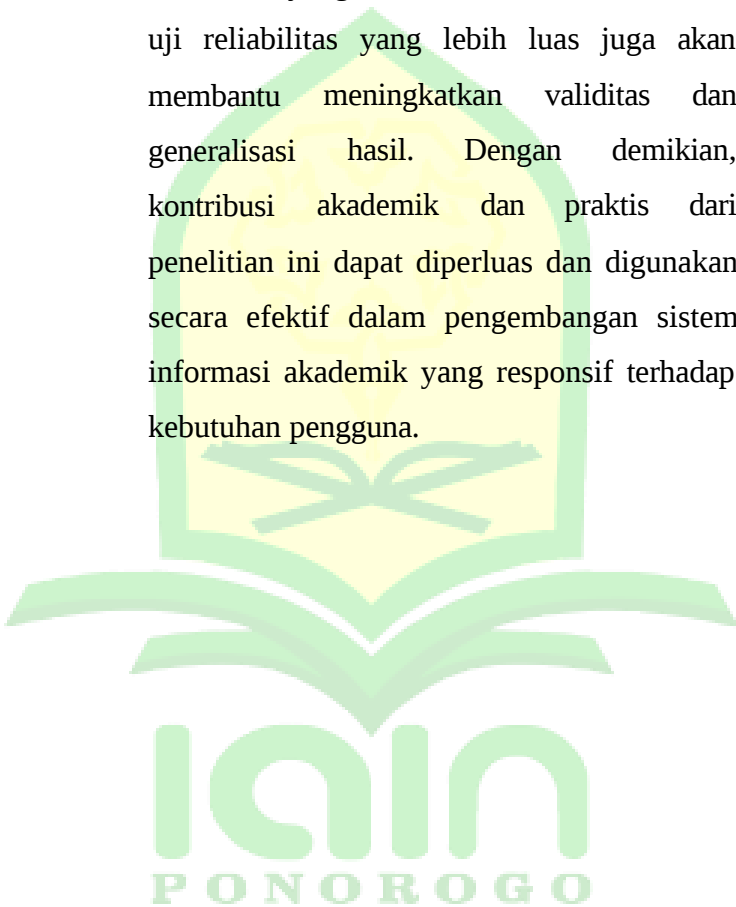
2. Bagi akademisi dan pihak institusi pendidikan, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam merancang kurikulum teknologi pendidikan yang lebih adaptif terhadap sistem digital kampus. Mahasiswa dari program studi manajemen pendidikan yang terbukti lebih puas terhadap SIAKAD dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan literasi sistem digital

di program studi lain. Penyisipan materi pengenalan sistem informasi akademik pada masa orientasi mahasiswa baru, serta integrasi SIAKAD dalam proses akademik sehari-hari (seperti KRS, KHS, dan komunikasi akademik), menjadi langkah yang dapat meningkatkan familiaritas dan kepuasan mahasiswa lintas program studi.

3. Untuk pengembangan penelitian di masa depan, disarankan untuk menambahkan variabel antara atau moderasi seperti literasi digital, frekuensi penggunaan SIAKAD, atau tingkat pengalaman teknologi untuk melihat bagaimana variabel-variabel tersebut dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara demografi dan kepuasan pengguna. Selain itu, pendekatan metode campuran (*mixed-methods*) dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam, di mana hasil kuantitatif diperkuat dengan wawancara atau data kualitatif tentang pengalaman pengguna.

4. Penelitian juga dapat diperluas ke wilayah atau institusi lain dengan karakteristik yang berbeda, seperti kampus swasta, politeknik, atau sekolah tinggi berbasis vokasi, untuk menguji konsistensi temuan ini. Penggunaan metode statistik lain seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) atau *Partial Least Squares* (PLS) juga dapat diterapkan untuk mengukur pengaruh tidak langsung atau hubungan multivariat antar variabel yang lebih kompleks. Selain itu, evaluasi longitudinal dapat memberikan gambaran dinamis terhadap perubahan tingkat kepuasan pengguna seiring waktu, terutama jika terjadi pembaruan fitur atau sistem layanan.
5. Sebagai upaya untuk mengatasi keterbatasan dalam penelitian ini, seperti ukuran sampel yang relatif kecil dan keterbatasan variasi dalam distribusi responden demografis, maka penelitian mendatang disarankan untuk menggunakan teknik sampling yang lebih representatif, seperti stratified random

sampling, yang memastikan keterwakilan semua kategori demografi. Penggunaan instrumen yang divalidasi lintas konteks dan uji reliabilitas yang lebih luas juga akan membantu meningkatkan validitas dan generalisasi hasil. Dengan demikian, kontribusi akademik dan praktis dari penelitian ini dapat diperluas dan digunakan secara efektif dalam pengembangan sistem informasi akademik yang responsif terhadap kebutuhan pengguna.



DAFTAR PUSTAKA

- Aldyan Fanindya Nugraha, Arista Pratama, and Asif Faroqi, '*Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Kai Access Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)*', 3.2 (2024): 31–41. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v3i2.2717>.
- Ardiansyah, Dedy, '*Analisis Kualitas Layanan Dan Kematangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Ilmu Komputer (STMIK) El Rahma Yogyakarta*', 21.2 (2023): 29–37. <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i2.15>.
- Ardiyanto, Redhy, Harni Septianda Saputri, Yosi Eka Saputri, Haryadi, and Sri Rahayu, '*Pengaruh Faktor Demografi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu*', 5.7 (2023): 3072–3080. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i7.2679>.
- Arifien, Febianto, and dan Edy Sutomo, '*Implementasi Arsitektur Microservices Pada Sistem Informasi Akademik Stmik Jakarta Sti&K Menggunakan Model Enterprise Javabeans (Ejb) Dan Polymer Js*', Universitas Gunadarma (2021)
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000)
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013)
- Asnawi, Muhamad Fuat, '*Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Evaluasi Dosen FASTIKOM UNSIQ*', 6.2 (2023): 262–269.

- <https://doi.org/10.32500/jematech.v6i2.5339>.
- Astutik, Intan Novi, Yusuf Amrozi, and Faris Muslihul Amin, '*Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di UINSA*', 2.11 (2021): 10–27. <https://doi.org/10.46799/jsa.v2i11.333>.
- Azmi, Nur, Ainul Bashir, Marissa Azzahro, Feri Febria Laksana, and Joang Ipmawati, '*Analisis Faktor Penggunaan SIAKAD Menggunakan Metode UTAUT 2 Di Universitas Nahdlatul Ulama Yogyakarta*', 9.1 (2025): 12–24. <https://doi.org/10.26798/jiko.v9i1.1309>.
- Bailey, James E., and Sammy W. Pearson, '*Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*', 29.5 (1983): 530–545. <https://doi.org/10.1287/mnsc.29.5.530>.
- Darwi, Metisya, Islamiyah, and Muhammad Labib Jundillah, '*Penerapan Metode PIECES Framework Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik*', 2.1 (2023): 59–70. <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i1.459>.
- Davis, Fred D, '*Information Technology Introduction*', 13.3 (1989): 319–340.
- DeLone, W. H., McLean, E. R., '*The DeLone and McLean Model of Information Systems A Ten-Year Update*', 4, (2003): 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- Doll, William J., and Gholamreza Torkzadeh, '*The Measurement of End-User Computing Satisfaction*', (1988): 5–10.
- Doll, William J, and Gholamreza Torkzadeh, '*The Measurement of End-User Computing Satisfaction*',

- 12.2 (2018): 259–274.
- Dwiastuti, Rini, Agustina Shinta, and Riyanti Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen*, (Malang: Brawaijaya Press, 2012)
- Emi, Sita Eriana, and Salman Farizy, *Sistem Informasi Manajemen*, ed. by Dede Supriadi, (Tangerang Selatan: Unpam Press, 2021)
- Fajar, Ningrum; Harini, *Dasar-Dasar Manajemen (Suatu Pendekatan Konseptual)*, ed. by Hartini (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2022)
- Giese, Joan L., Joan L. Giese, Joseph a. Cote, and Joseph a. Cote, ‘*Defining Consumer Satisfaction*’, 1.3 (2000)
- Goodhue, Dale L., and Ronald L. Thompson, ‘*Task Technology Fit and Individual Performance*’, 19.2 (1995): 213–233. <https://doi.org/10.2307/249689>.
- Gordon; Davis, *Information Systems Conceptual Foundations: Looking Backward and Forward*, (1999). https://doi.org/10.1007/978-0-387-35505-4_5.
- Halim, Fitria, Ardhariksi Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar Efendi, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, and others, *Manajemen Pemasaran Jasa, Manajemen Pemasaran Jasa* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021)
- Hapsara, Osrita, Gupron Gupron, and Andri Yandi, ‘*Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Sistem Informasi Terpadu Akademik (SITA) Universitas Batanghari Jambi*’, 5.2 (2020): 327–334. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i2.205>.
- Kanuk, Leslie Lazar, Leon G. Schiffman, and Zoelkifli Kasep, *Perilaku Konsumen*, 7th edn (Jakarta: Indeks,

- 2004)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009)
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008)
- Kusmin, A, M.A Monoarfa, and A Juanna, ‘*Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gorontalo*’, 6.2 (2023): 72–82. <https://doi.org/10.37531/yum.v6i2.3882>.
- Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004)
- Maulida, Nur Meilianti, Septyan Eka Prastya, Ahmad Hidayat, and Ramadhani Noor Pratama, ‘*Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Sari Mulia Banjarmasin Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*’, 7.5 (2024): 1012–1020. <https://doi.org/10.32672/jnkti.v7i5.7949>.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: PT Bhumi AKSara, 2016)
- Ningtyas, Maharani Pramelia, and Solokhin, ‘*Pemanfaatan Matematika Demografi Untuk Infografis Kependudukan Desa Lemahabang Doro Pekalongan*’, 6.24 (2024): 32–37. <https://doi.org/10.14710/pasopati.2024.22102>.
- Nofrida, Eka Ridha, and Khotim Hanifudin Najib, ‘*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*’, 4.4 (2023): 472–

483. <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231>.
- Olga, Kharchenko, '*Financial Literacy In Ukraine: Determinants And Implications For Saving Behavior*' (Kyiv School of Economics, 2011)
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, '*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*', 49.4 (1985): 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Pratama; I Putu Agus Eka, *Sistem Informasi Dan Implementasinya: Teori Dan Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source* (Bandung: Informatika, 2014)
- Presnky, Marc, '*Digital Natives Digital Immigrants*', 9.5 (2001), 1–6
- Rahma, Rizka Fajriatur, Nawassyarif Nawassyarif, Yunanri W, and Muhammad Bahit, '*Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa Dengan Pendekatan Overview Analitik*', 13.2 (2022): 121–132. <https://doi.org/10.14710/jmasif.13.2.49403>.
- Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Saffak, Mohammad, Sri Herawati, and Rosida Vivin Nahari, '*Penerapan Metode Confirmatory Factor Analysis Dan Technology Acceptance Model Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna*', 9 (2024): 346–355. <https://doi.org/10.24252/instek.v10i1.51055>.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*

- (*Manajemen Mutu Pendidikan*) (Yogyakarta: IRCiSoD, 2025)
- Soegiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 19th edn (Bandung: CV Alfabeta, 2013)
- Stanton, William J., *Prinsip Pemasaran*, 1st edn (Jakarta: Erlangga, 2006)
- Sugiyono, '*Statistika Untuk Penelitian*', (Bandung: CV Alfabeta, 2007)
- Sulfiani, Besse, Nurshafika Dewi, and Junisnaini, '*Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa*', 1.3 (2024): 119–128. <https://doi.org/https://doi.org/10.58230/josse.v1i3.321>.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006)
- Suwanti, Suwanti, A Yudhana, and Herman Herman, '*Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*', 12.2 (2022): 149–161. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2.7581>.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, 2nd edn (Yogyakarta: Bayu Media, 2014)
- Tjiptono, Fandy, and Anastasya Diana, '*Total Quality Manajemen*' (Yogyakarta: Andi Offset, 2000)
- U, Bronfenbrenner, '*The Ecology of Human Development in Ecology of Collaboration*', (1979): 83–95. https://doi.org/10.1007/978-3-031-38762-3_4.
- Utami, Anggi Sefti, Dian Hafidh Zulfikar, and Sri Rahayu, '*Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas*

- Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone Dan Mclean*, 3.2 (2022), 84–98. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i2.163>.
- Venkatesh, Viswanath, and Michael G. Morris, ‘*Why Don’t Men Ever Stop to Ask for Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior*’, 24.1 (2000): 115–139. <https://doi.org/10.2307/3250981>.
- Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, and Fred D Davis, ‘*User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*’, 27.3 (2003): 425–478. <https://doi.org/doi.org/10.2307/30036540>.
- Wahyudin, Rahman; Saudin; La, *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*, ed. by Neneng Sri Wahyuni, *Sustainability (Switzerland)* (Bandung: CV Medina Media Utama, 2022)
- Wijoyo, Hadion; Aris Ariyanto; Agus Sudarsono; Kiki Dwijayanti, *Sistem Informasi Manajemen*, ed. by Akbar; Mada Faisal, 1st edn (Sumatra Barat: CV Insan Cendikia Mandiri, 2021)
- Yasin, Muhammad, and Muhammad Ilham, ‘*Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa*’, 16.01 (2022): 53–63. <https://doi.org/10.55799/jalr.v16i01.159>.
- Yuniarti, Vinna Sri, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Pustaka Setia, 2016)
- Zein, Afrizal, Emi Sita Eriana, Salman Farizy, and Ghema Nusa Persada, ‘*Pembuatan Website CMS (Content Management System) Pada SMK Muhammadiyah Parung Bogor*’, 4.2 (2021): 70–75.



LAMPIRAN 1



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

PASCASARJANA

Terakreditasi Unggul sesuai SK BAN-PT Nomor : 1975/SK/BAN-PT/Ak/PT/X/2024
Alamat : Jl. Pramuka 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.pasca.iainponorogo.ac.id Email: pasca@iainponorogo.ac.id

Nomor : B-1719 /In.32.6/PP.00.9/05/2025
Lampiran : -
Perihal : PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Ponorogo, 08 Mei 2025

Kepada:

Kepada Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Angkatan 2024

Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswa/i berikut ini:

Nama : Siti Wachidatut Thoyyibah Puspita

NIM : 502210041

Semester : 8 (Delapan)

Prodi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Judul Penelitian : Pengaruh Perbedaan Prodi S2 Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna
SIKAD Dengan Presepsi Kualitas Pelayanan Sebagai Covariate Variabel di
IAIN Ponorogo

Waktu Penelitian : 27 Februari 2025 sd 15 Maret 2025

Dalam rangka penulisan karya ilmiahnya perlu melakukan penelitian di Kampus Pascasarjana IAIN Ponorogo. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon dengan hormat kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan petunjuk/pengarahan guna kepentingan dimaksud.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



LAMPIRAN 2

KUISONER PENELITIAN

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Mahasiswa Pascasarja IAIN Ponorogo

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat,

Saya yang bertsaya tangan di bawah ini adalah mahasiswi pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo dengan identitas:

Nama : Siti Wachidatut Thoyyibah Puspita

NIM : 502210041

Program Studi : S2 Manajemen Pendidikan Islam

Dalam rangka mendapatkan data untuk penelitian, maka saya mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban Bapak/Ibu akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi kepentingan penelitian ini. Kami mengharapkan kejujuran Bapak/Ibu dalam menjawab setiap pertanyaan, karena kevalidan penelitian ini berdasarkan jawaban Bapak/Ibu. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan dinilai benar atau salah dan kerahasiaan identitas Bapak/Ibu sebagai responden akan dijaga. Atas partisipasinya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, wr.wb

Peneliti

Siti Wachidatut Thoyyibah Puspita

NIM. 502210041

A. Identitas Responden (Mohon diisi dengan lengkap)

Nama :
Kelas/ Semester : (misal: MPLA / 2)
No. WA :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :
Jurusan S1 :

B. Petunjuk Pengisian Angket

1. Bacalah sejumlah pernyataan dibawah ini dengan teliti
2. Berilah tsaya silang (x) pada salah satu pilihan jawaban yang di kolom yang disediakan.

Adapun alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Sesuai (4)
S : Sesuai (3)
TS : Tidak Sesuai (2)
STS : Sangat Tidak Sesuai (1)

IAIN
PONOROGO

Variabel Kepuasan Pengguna

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Informasi yang diberikan oleh SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo bisa memenuhi kebutuhan saya				
2	Informasi yang dihasilkan oleh SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo bisa membantu saya dalam kegiatan perkuliahan				
3	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo dapat memberikan laporan dengan tepat				
4	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo dapat memberikan laporan dengan lengkap				
5	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo dapat memberikan laporan yang bermanfaat dalam perkuliahan saya.				
6	Tampilan menu SIAKAD mudah dipahami, sehingga membuat saya lebih cepat dalam memberikan perintah				
7	Cara sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo dalam menampilkan informasi tergolong baik				
8	Format bentuk laporan yang dihasilkan oleh SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo mudah dibaca				
9	Format output ditampilkan oleh SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo mudah dipahami				
10	Sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo tergolong <i>user friendly</i>				
11	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo				
12	Sangat mudah dalam mengoperasikan sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo				
13	Sangat mudah dalam berinteraksi dengan sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo				
14	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo selalu memberikan data yang terkini (<i>up to date</i>)				
15	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo memberikan informasi perkuliahan yang saya butuhkan dengan tepat				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	waktu				
16	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo selalu menyediakan informasi secara rutin				
17	Apabila ada masalah terhadap sistem SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo, teknisi selalu tanggap sehingga dapat terselesaikan tepat waktu				
18	Hasil output pada layer SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo selalu sesuai dengan apa yang saya perintahkan				
19	Informasi yang dihasilkan SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo sangat akurat				
20	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo jarang terjadi eror pada saat digunakan				
21	Keakuratan laporan SIAKAD GAPURA IAIN sangat terjamin				



Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Nilai mahasiswa Pascasarjana keluar sesuai dengan jadwal yang ditentukan				
2	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo peduli dengan keluhan mahasiswa				
3	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan menu pada SIAKAD GAPURA				
4	SIAKAD GAPURA terlindungi dari akses, modifikasi, pengungkapan, atau perusakan yang tidak sah				
5	SIAKAD GAPURA dilengkapi dengan sistem proteksi akun yang baik				
6	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna SIAKAD GAPURA secara tepat				
7	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo memberikan respon secara cepat terkait informasi yang dibutuhkan oleh pengguna SIAKAD GAPURA				
8	Staf akademik sigap dan tanggap ketika pengguna SIAKAD GAPURA mengalami kendala				
9	SIAKAD GAPURA mempermudah saya dalam melakukan urusan akademik				
10	SIAKAD GAPURA membuat saya lebih menghemat waktu dalam urusan akademik				
11	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo dapat memberikan memberikan solusi kepada pengguna informasi yang dibutuhkan oleh pengguna SIAKAD GAPURA apabila terjadi permasalahan				
12	Setelah memberikan tutorial, Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo memberikan rasa percaya kepada pengguna SIAKAD GAPURA untuk menangani masalah penggunaan SIAKAD GAPURA secara mandiri				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
13	Saya merasa aman sewaktu menggunakan SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo tanpa ada rasa takut kesulitan pada saat menggunakannya				
14	Saya merasakan kebutuhan informasi akademik sudah cukup terpenuhi dengan adanya SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo				
15	Fasilitas yang diberikan oleh Pascasarjana IAIN Ponorogo sudah sesuai dengan ekspektasi saya				
16	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo memberikan pelayanan dengan ramah				
17	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo bersungguh-sungguh dalam melayani kepentingan pengguna SIAKAD GAPURA				
18	Staf akademik Pascasarjana IAIN Ponorogo melayani semua mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo secara tulus tanpa melihat status sosialnya				
19	Ruang belajar yang digunakan Pascasarjana IAIN Ponorogo tergolong sangat memadai				
20	Sarana komputerisasi di Pascasarjana, IAIN Ponorogo dilengkapi dengan jaringan wifi yang lancar				
21	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa secara umum dalam mendapatkan informasi akademik				
22	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo sudah efektif dalam penggunaannya				
23	SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo sudah bekerja secara efisien				
24	Saya puas dengan cara kerja SIAKAD GAPURA IAIN Ponorogo secara menyeluruh				

[illegible]

[illegible]