

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU
DI UIN K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)



ANISA SEPTIANA MUJAHIDAH

NIM. 4120045

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU
DI UIN K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

ANISA SEPTIANA MUJAHIDAH

NIM. 4120045

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Septiana Mujahidah

NIM : 4120045

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu di Uin K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan**

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 18 Juni 2025

Yang Menyatakan



Anisa Septiana Mujahidah

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) ekslembar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Anisa Septiana Mujahidah

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperti ini, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Anisa Septiana Mujahidah

NIM : 4120045

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu di UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 06 Juni 2025

Pembimbing,


Dr. Tamamudin S.E.M.M.
NIP. 197910302006041018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

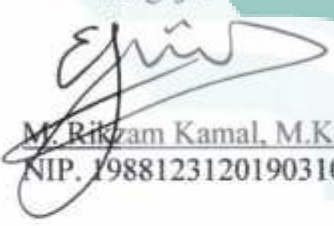
Nama : Anisa Septiana Mujahidah
NIM : 4120045
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualias Informasi, dan
Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem
Informasi Akademik Terpadu di UIN K. H.
Abdurrahman Wahid Pekalongan
Dosen Pembimbing : Dr. Tamamudin S.E.MM

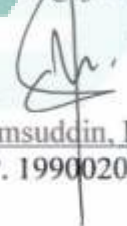
Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 04 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

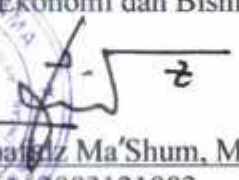
Penguji I

Penguji II


M. Rizkam Kamal, M.Kom.
NIP. 19881231201903101


Syamsuddin, M.Si.
NIP. 199002022019031011

Pekalongan, 04 Juli 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. AM. Khalidz Ma'Shum, M.Ag.
NIP. 197806162003121003



MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

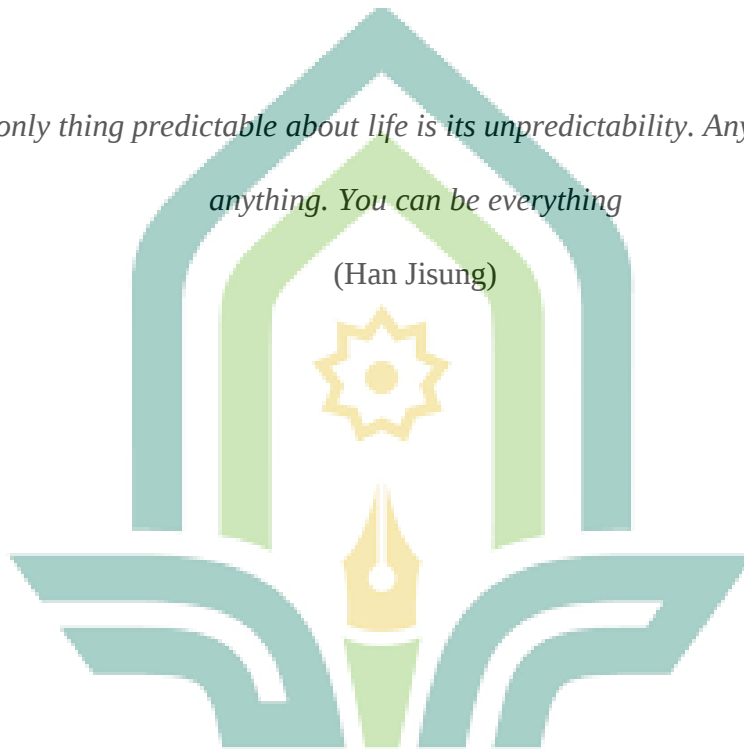
Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat

(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

The only thing predictable about life is its unpredictability. Anyone can be anything. You can be everything

(Han Jisung)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kepada Allah SWT, Zat Yang Maha Mengetahui, atas limpahan rahmat, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan hingga skripsi ini dapat selesai.
2. Kepada diriku sendiri, terima kasih telah bertahan dalam segala tekanan, melewati rasa lelah, putus asa, dan tetap memilih untuk melangkah meski pelan. Terimakasih telah memilih untuk tidak menyerah.
3. Kedua orang tuaku, Bapak Mohamad Tri Hermawanto dan Ibu Taryumi tercinta yang selalu memberikan dukungan, ketenangan, kenyamanan, motivasi, dan doa yang tidak pernah putus, serta menyisihkan finansialnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan masa studi perkuliahan.

4. Kedua adik kesayanganku Shabrina Almas Sakinah, dan Aniq Alifatul Jannah, yang senantiasa menghibur dan memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi.
5. Seluruh keluargaku yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
6. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E.MM, selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu diantara kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis selama pembuatan skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Ibu Farida Rohmah, M.Sc, selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang sudah memberikan arahan dan saran kepada penulis selama berkuliah.
9. Sahabatku tercinta Dinda Hasanatul Jamila yang menemani dan mendukung /penulis selama mengerjakan skripsi.

ABSTRAK

ANISA SEPTIANA MUJAHIDAH. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Terintegrasi (SIKADU) di UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) adalah salah satu bentuk penerapan transformasi digital di sektor pendidikan tinggi, yang berfungsi sebagai sarana utama dalam menyediakan layanan akademik secara online. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan sistem ini tidak hanya ditentukan oleh faktor teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh mutu sistem, mutu informasi yang dihasilkan, serta mutu layanan yang diberikan kepada penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan ukuran yang krusial dalam mengevaluasi apakah sistem tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan para penggunanya, terutama bagi mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis seberapa besar dampak kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIKADU di lingkungan UIN K. H. Abdurrahman Wahid dari Pekalongan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei yang dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada mahasiswa yang sedang aktif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 384 responden, yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dari jumlah total populasi mahasiswa yang aktif. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara sampling kebetulan. Data dianalisis dengan menggunakan metode Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) melalui aplikasi SmartPLS 3. 0.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa ketiga variabel bebas, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai R-Square sebesar 0,630 menunjukkan bahwa model ini dapat menjelaskan variasi kepuasan pengguna hingga 63%. Temuan ini menguatkan teori DeLone dan McLean (2003) tentang model keberhasilan sistem informasi, yang menekankan bahwa kualitas sistem, informasi, serta layanan adalah faktor penting dalam menghasilkan kepuasan pengguna. Studi ini diharapkan menjadi landasan untuk penilaian dan perbaikan sistem informasi akademik yang lebih baik di waktu mendatang.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Penggunaan

ABSTRACT

ANISA SEPTIANA MUJAHIDAH. The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of Integrated Academic Information System (SIKADU) at UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

The Integrated Academic Information System (SIKADU) is one form of digital transformation implementation in the higher education sector, which functions as the main means of providing online academic services. In its implementation, the success of this system is not only determined by technological factors, but is also influenced by the quality of the system, the quality of the information produced, and the quality of the services provided to its users. User satisfaction is a crucial measure in listening to whether the system has met the expectations and needs of its users, especially for students. This study aims to understand and analyze how much impact the quality of the system, the quality of information, and the quality of service have on the satisfaction of SIKADU users in the UIN K.H. Abdurrahman Wahid environment of Pekalongan.

This study uses a quantitative approach using a survey method conducted by distributing questionnaires to active students. The number of samples in this study was 384 respondents, which was determined using the Slovin formula with a 5% error rate from the total active student population. The sampling method was carried out by chance sampling. Data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method through the SmartPLS 3.0 application.

The results showed that the third independent variable, namely system quality, information quality, and service quality, each had a positive and significant effect on user satisfaction. The R-Square value of 0.630 indicates that this model can explain variations in user satisfaction up to 63%. This finding strengthens DeLone and McLean's (2003) theory on the information system success model, which emphasizes that the quality of the system, information, and services are important factors in generating user satisfaction. This study is expected to be a basis for better assessment and improvement of academic information systems in the future.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction.

KATA PENGANTAR

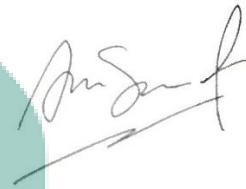
Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. AM. Khafidz Ma'sum, M.Ag selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Muhammad Aris Syafi'i, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Happy Sista Devy, M.M selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah FEBI IAIN Pekalongan.
6. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E. M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Farida Rohmah, M. Sc selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).

8. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
9. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 6 Juni 2025



Anisa Septiana Mujahidah
NIM. 4120045



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
P E N G E S A H A N.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
TRANSLITERASI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR GRAFIK.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Tujuan Dan Manfaat	5
E. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Landasan Teori	9
1. The DeLone and McLean Model	9
2. Kepuasan Pengguna	10
3. Kualitas Sistem.....	11
4. Kualitas Informasi	13
5. Kualitas Layanan.....	15
B. Telaah Pustaka.....	17
C. Kerangka Penelitian	21
D. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Pendekatan Penelitian	27
C. Setting Penelitian	27
D. Populasi Dan Sampel	28
E. Variabel Penelitian.....	29
F. Sumber Data	32
1. Data primer	32
2. Data Sekunder	32
G. Teknik Pengumpulan Data	32
H. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Data	45
B. Diskripsi Penilaian Responden terhadap Variabel Penelitian	48
C. Analisis Data	53
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	68
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surak Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI no. 158/1977 dan no. 0543 b/ U/1987

A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
...وُ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

ذُكِرَ - žukira

يَذْهَبُ - yažhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هَوَّلَ - haula

C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا...ى	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ي...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

A. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

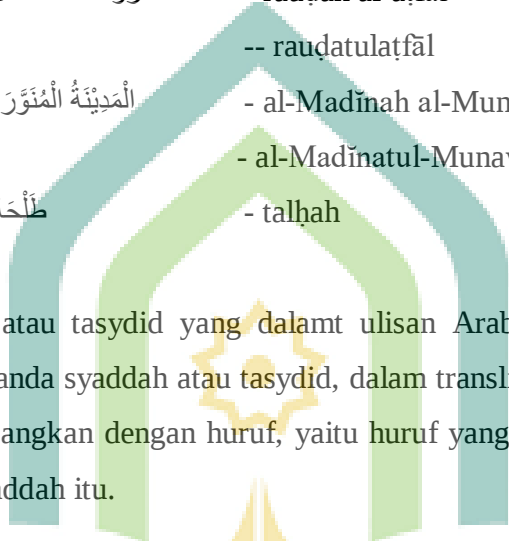
Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:



رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- raudah al-aṭfāl
	-- raudatulaṭfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَة	- talḥah

B. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:



رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj

C. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

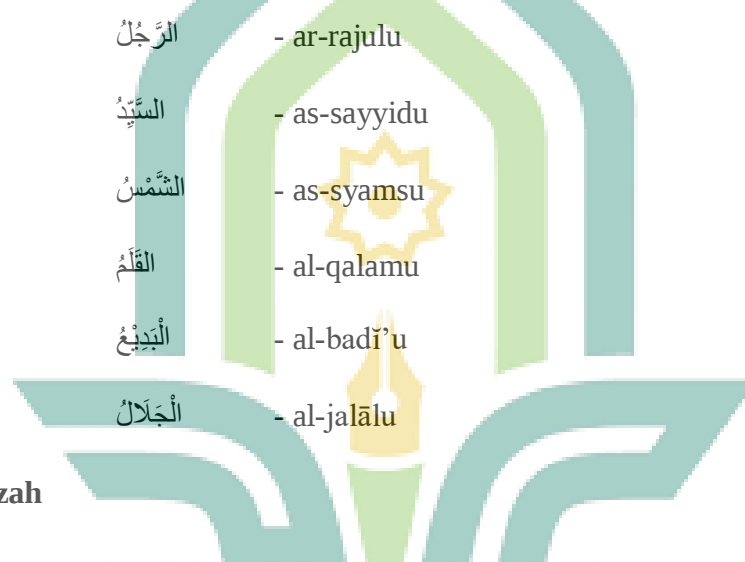
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditranslite-rasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditranslite-rasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:



D. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuẓūna
النَّوْءُ	- an-nau'
شَيْئٌ	- syai'un
إِنَّ	- Ina

أُمِرْتُ - umirtu

أَكَلَ - akala

E. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:



F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ Wa mā Muhammadun illā rasl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsil
allaẓi bibakkat amubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al-
Qur'ānu

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fihil
Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn

Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَقَدْ قَرَّبَ

Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amrujamī'an

Lillāhil-amrujamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhabikullisyai'in 'alīm

G. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas	34
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 3.4	Hasil Uji R-Square	40
Tabel 3.5	Hasil Uji Q-Square	41
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi.....	44
Tabel 4.2	Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Sistem	48
Tabel 4.3	Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Sistem ..	48
Tabel 4.4	Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Informasi	50
Tabel 4.5	Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Informasi	50
Tabel 4.6	Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan	51
Tabel 4.7	Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4.8	Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	52
Tabel 4.9	Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	53
Tabel 4.10	Hasil Outer Loading	55
Tabel 4.11	Hasil Avarage Variance Extracted (AVE)	56
Tabel 4.12	Hasil Cross Loading	57
Tabel 4.13	Hasil Construc Reliability	58
Tabel 4.14	Hasil Uji R-Square, Q-Square, dan GoF	59
Tabel 4.15	Hasil Analisis Inner Model	61
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	10
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	21
Gambar 2.3 Model Penelitian Pada SmartPLS	25
Gambar 3.1 Model Persamaan Penelitian	41
Gambar 4.1 Model Hasil Penelitian	54



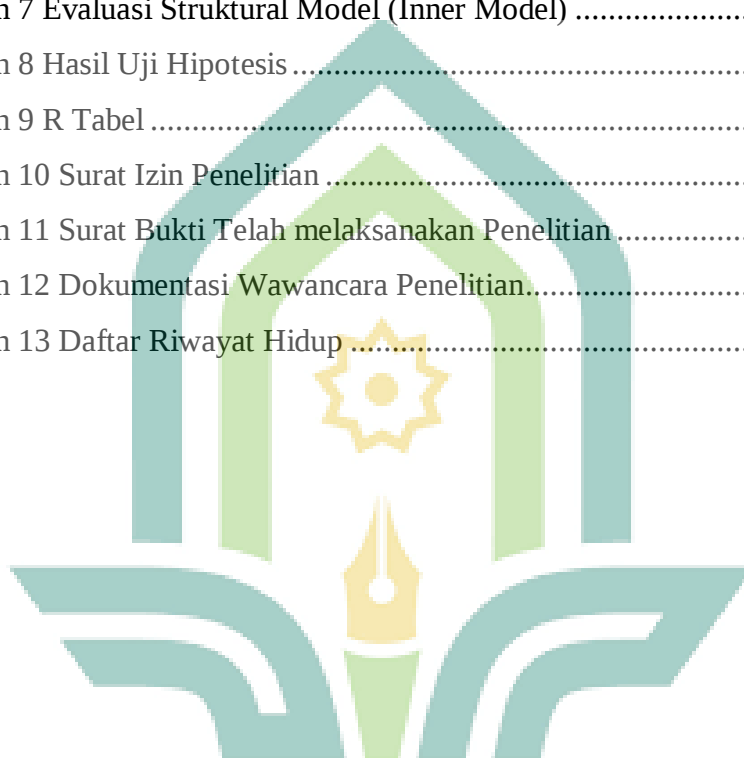
DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	46
Grafik 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2 Tabulasi Data	VII
Lampiran 3 Karakteristik Responden	XLVI
Lampiran 4 Hasil Penilaian Responden	XLVIII
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen Dengan SPSS 25.....	L
Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen Dengan SmartPLS 3.0	LIV
Lampiran 7 Evaluasi Struktural Model (Inner Model)	LVI
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	LVII
Lampiran 9 R Tabel	LVIII
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian	LIX
Lampiran 11 Surat Bukti Telah melaksanakan Penelitian	LX
Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara Penelitian.....	LXI
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	LXI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di tengah meningkatnya arus globalisasi ini, teknologi informasi berlangsung mengalami kemajuan sangat pesat, sehingga akses terhadap berbagai informasi menjadi lebih mudah bagi semua masyarakat, terutama melalui pemanfaatan internet yang telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Adanya sistem informasi menjadikan aktivitas masyarakat lebih mudah dan praktis. Hal ini dibuktikan dengan munculnya berbagai layanan online seperti marketplace, sistem pemerintahan dan pembelajaran online. sehingga sistem informasi membuahkan kepercayaan pada masyarakat untuk menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari.

Hal tersebut juga harus disertai dengan pengetahuan penggunaan teknologi supaya seimbang dan masyarakat mampu menggunakan media digital secara baik dan benar. hal ini sangat penting supaya tidak ada kesenjangan digital dan dapat menjadi jurang ketidaksetaraan dalam masyarakat. sehingga, teknologi tidak semata menjadi alat bantu, namun menjadi fondasi pembangunan, ekonomi dan pendidikan. Karena, sistem informasi yang berkualitas dapat menjadi penentu kemajuan institusi atau bahkan negara dalam memanfaatkan peluang dan menghadapi tantangan dimasa mendatang.

Penggunaan teknologi juga merupakan strategi penting bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan daya saing dan memberikan layanan akademik yang optimal, misalnya mahasiswa tidak harus bertemu langsung dngan civitas

akademik untuk mendapatkan layanan kampus, penyampaian materi dengan media online dan lainnya. Dilihat dari hal tersebut, teknologi telah memberikan kontribusi besar termasuk pendidikan yang nyata dapat dilihat yaitu pada universitas (Septiani dkk., 2020).

Transformasi digital yang terjadi di bidang pendidikan juga mendorong universitas untuk membangun sistem akademik yang modern, efisien, dan adaptif sesuai dengan kebutuhan pengguna. Salah satu insitusi yang telah menerapkan langkah ini adalah UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dengan menggunakan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) yang mengalami pembaharuan sistem pada tahun 2020. SIKADU sebagai bagian dari upaya untuk mendigitalisasi pengelolaan data akademik secara keseluruhan.

SIKADU dirancang untuk membantu mahasiswa dalam berbagai kebutuhan akademik, seperti mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), mengakses informasi jadwal kelas, dan melaporkan kehadiran secara daring (*Sistem Informasi Akademik Terpadu*, 2020). Meskipun sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan memudahkan akses, dalam penerapannya SIKADU masih menghadapi sejumlah hambatan.

Untuk mendapatkan gambaran awal mengenai tantangan dan harapan dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna utama, wawancara eksploratif dilakukan dengan dua mahasiswa aktif: Luna (semester 8, Jurusan Perbankan Syariah) dan Nova (semester 8, Jurusan Perbankan Syariah). Keduanya menyampaikan opengalaman serupa terkait kualitas sistem SIKADU, di mana

mereka sering mengalami kesulitan saat mengakses atau mengelola data akademik seperti pengisian KRS, karena sistem seringkali 'lemot' atau 'error' saat jam sibuk. Selain itu, dari sisi kualitas informasi, mereka menyoroti adanya masalah seperti keterlambatan update nilai.

Terkait kualitas layanan, pengalaman Nova menunjukkan kendala saat menghadapi eror yang memerlukan bantuan, di mana respons dari helpdesk dirasa cukup lambat, sehingga penyelesaian masalah membutuhkan waktu. Pengalaman Luna dan Nova ini secara konkret menggambarkan tantangan yang kerap dihadapi mahasiswa sebagai pengguna utama sistem informasi akademik, yang secara langsung berkaitan dengan aspek kualitas sistem, informasi, dan layanan. Namun, keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya diukur dari teknis penerapannya, tetapi sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan manfaat dan memenuhi harapan penggunanya.

Dalam hal ini, kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam melihat seberapa peran sistem untuk dapat dikatakan berhasil atau efektif. Kondisi ini memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, yang menjadi unsur penting penilaian keberhasilan penerapan sistem informasi di sektor pendidikan. DeLone dan McLean (2003) mengklasifikasikan kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh tiga kualitas utama yaitu kualitas layanan sistem, dan informasi (Amarin & Wijaksana, 2021).

Meskipun seringkali kualitas layanan dan informasi lebih diperhatikan, kualitas sistem juga tidak kalah penting karena menjelaskan seberapa efektif

sistem tersebut berfungsi dan sejauh mana sistem mampu memenuhi harapan penggunanya (Amarin & Wijaksana, 2021). Kualitas informasi berkaitan dengan kualitas sistem, yang diukur berdasarkan seberapa baik informasi yang disajikan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Sementara itu, kualitas layanan mencakup berbagai jenis dukungan yang diberikan oleh pengembang sistem, seperti pembaruan perangkat lunak dan penanganan gangguan atau masalah teknis (Sari dkk., 2022).

Dari penjelasan di atas, ketidakpuasan mahasiswa sebagai pengguna SIKADU kemungkinan besar akibat kurang optimalnya kualitas layanan, informasi dan sistem. Penelitian dilakukan oleh Inayah dan Yani (2023) menyimpulkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun kualitas informasi dan layanan memegang peranan penting. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Satyadarma dan Syamsudin (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan dapat menunjukkan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Temuan penelitian oleh Saputra (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. Hasil yang serupa juga diungkapkan oleh Utomo (2017) serta Armelia Dinda dan Aziz (2021). Namun, perbedaan hasil dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara variabel tidak selalu stabil. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh variasi dalam konteks institusi, sifat pengguna, serta keadaan lingkungan dari sistem yang diterapkan.

Oleh sebab itu, penelitian ini dianggap penting untuk menyelidiki lebih dalam pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna SIKADU, serta untuk melengkapi temuan-temuan sebelumnya dengan penekanan pada konteks UIN K. H. Abdurrahman Wahid, Pekalongan. Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu memberikan pemahaman serta saran dalam usaha meningkatkan kualitas sistem informasi akademik. Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengangkat judul: **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) di UIN K. H. Abdurrahman Wahid dari Pekalongan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya, permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada studi ini hanya mencakup mahasiswa aktif UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah menggunakan SIKADU selama minimal satu semester. Studi ini ditujukan untuk menganalisis ada atau

tidaknya hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna SIKADU.

Penilaian terhadap variabel-variabel tersebut dilakukan dengan menggunakan indikator yang disesuaikan dari kerangka kerja DeLone dan McLean (2003). Sumber data utama yang dipakai dalam studi ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Aspek teknis dari pengembangan SIKADU dan variabel lain di luar jangkauan penelitian ini tidak akan dibahas dalam penelitian ini

D. Tujuan Dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk

- a. Mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
- b. Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
- d. Mengetahui pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan secara bersamaan terhadap kepuasan pengguna.

2. Manfaat Penelitian

Harapan besar studi ini dapat berkontribusi secara signifikan dalam berbagai hal. Penulis mengklasifikasikan manfaat studi dalam 2 aspek meliputi:

a. Manfaat Teoritis

Studi ini bertujuan menyumbangkan pemahaman dan sumber rujukan, terutama yang berkaitan dengan aspek kepuasan pengguna. Tak hanya itu, hasil studi ini diharapkan dapat menjadi tambahan yang berguna dalam penelitian mengenai berbagai indikator yang memiliki peran membentuk kepuasan pengguna dalam sistem akademik.

b. Manfaat Praktis

Studi ini juga untuk pemberian saran bagi universitas dalam meningkatkan kualitas informasi, sistem dan layanan dalam SIKADU. Adanya saran-saran ini, diharapkan meningkatkan mutu sistem akademik untuk memperbesar kepuasan mahasiswa. Perbaikan ini juga akan memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan dan pengalaman menyenangkan pengguna saat menggunakan sistem.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan adalah susunan atau alur yang berfungsi sebagai pedoman dalam menyusun sebuah laporan penelitian. Penelitian ini, terbagi dalam struktur per bab untuk memudahkan penulisan dan membantu pembaca memahami isi penelitian, meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi teori-teori terkait topik penelitian, studi dari penelitian sebelumnya, penyusunan kerangka hubungan antar variabel, dan perumusan hipotesis sebagai asumsi sementara mengenai hasil penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Memuat landasan teori yang menjadi dasar penelitian, mencakup pembahasan mengenai *The DeLone and McLean Model*. Selain itu, juga disajikan telaah pustaka yang relevan, penyusunan kerangka berpikir, serta perumusan hipotesis yang mendasari analisis dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Mendeskripsikan dan memaparkan metode yang digunakan seperti jenis, pendekatan, tempat dan waktu, sumber, teknik pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan dalam menunjang skripsi.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tahap-tahap pengolahan data dan juga penafsiran hasil penelitian. Data yang telah dikumpulkan diproses dan diteliti secara mendalam untuk menjawab pertanyaan penelitian serta menguji kebenaran hipotesis yang diajukan.

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir berisi ringkasan hasil penelitian berupa kesimpulan, memberikan saran atau rekomendasi, serta menjelaskan batasan-batasan yang ditemukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dilihat dari hasil olah data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0 diperoleh temuan-temuan utama sebagai berikut:

1. Kualitas sistem menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun bukan merupakan faktor yang paling dominan. Ini berarti bahwa apabila kualitas sistem ditingkatkan, tingkat kepuasan pengguna terhadap SIKADU juga cenderung bertambah. Hal ini dibuktikan oleh nilai original sampel yang menunjukkan angka positif dan tingkat signifikansi (*P-value*) yang kurang dari 0.5.
2. Kualitas informasi juga memberi kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang lebih akurat, lengkap, dan relevan akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem. Keabsahan temuan ini didukung oleh nilai original sampel yang positif dan tingkat signifikansi (*P-value*) yang kurang dari 0.05.
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif bagi tingkat kepuasan pengguna. Menunjukkan baiknya layanan yang didapat oleh pengguna, tingkat kepuasan juga meningkat pada sistem tersebut. Data mendukung temuan ini melalui nilai original sampel yang positif dan tingkat signifikansi (*P-value*) yang berada di bawah 0.05.
4. Variabel independent secara parsial mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKADU. Hal ini tercermin dalam nilai R-

Kuadrat sebesar 0,630, artinya 63% dari variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya, yaitu 37%, dijelaskan faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian dilakukan hanya di satu institusi, yaitu UIN K. H. Abdurrahman Wahid. sehingga hasil yang diperoleh tidak dapat digeneralisasi atau diterapkan pada universitas lain yang juga menggunakan sistem informasi akademik yang serupa.
2. Pendekatan kuantitatif yang digunakan berupa kuesioner tertutup. Akibatnya, tidak dapat menyelidiki secara mendalam pengalaman subjektif atau masalah teknis spesifik yang mungkin dihadapi oleh pengguna SIKADU.
3. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada hanya tiga variabel utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dengan demikian, faktor-faktor lain yang berpotensi terhadap kepuasan pengguna belum dianalisis dalam penelitian ini.

C. Saran

Berdasarkan temuan yang telah dijelaskan, terdapat beberapa saran yang bisa dipertimbangkan:

1. Sikadu diharapkan berusaha untuk meningkatkan stabilitas dan kecepatan akses sistem, khususnya pada masa input Kartu Rencana Studi (KRS). Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan infrastruktur teknologi dan evaluasi

sistem secara berkala untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih optimal untuk mahasiswa.

2. Peneliti berikutnya disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan variabel-variabel lain seperti kemanfaatan sistem (*perceived usefulness*) atau kepercayaan pengguna (*user trust*) sebagai variabel perantara. Hal ini bertujuan untuk memberi pemahaman menyeluruh tentang bagaimana sistem akademik membentuk kepuasan penggunanya



DAFTAR PUSTAKA

- Aldiansyah, M., Yulastri, A., Ganefri, G., Ambiyar, A., & Fadhilah, F. (2024). Pengaruh Sikap Terhadap Niat Dengan Keyakinan Entrepreneur Sebagai Mediasi. 9(1).
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya.
- Bungah. (2024, November 15). *Pengujian Instrumen dalam Penelitian: Pengertian, Jenis, dan Prosedur*. Jasa Bimbingan Skripsi. <https://skripsiyuk.com/pengujian-instrumen-dalam-penelitian-pengertian-jenis-dan-prosedur/>
- Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Fadhillah, M. H. (2021). Meningkatkan Benefits Melalui Kepuasan Pengguna berdasarkan Kualitas Sistem Informasi. 12, 313–323.
- Faizah, O. A., & Hoyyi, A. (2021). Analisis Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Platform Shopee Dengan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro). 10(3).
- Firdaus, N. M., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Platform Pembelajaran Daring terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 10(1), 70–80. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v10i1.12294>
- Inayah, N., & Yani, J. J. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna. 8.
- Inggit, C. A., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Linkaja.
- Ishak, S., Koniyo, M. H., & Pakaya, N. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>
- Marzal, J., Saputra, E., Suratno, T., Mauladi, Saharudin, & Elisa, E. (2020). The use of ADDIE model to re-create academic information systems to improve

- user satisfaction. *Journal of Physics: Conference Series*, 1567(3), 032033. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1567/3/032033>
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik : Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan HER Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna. *JAF- Journal of Accounting and Finance*, 1(01), 33. <https://doi.org/10.25124/jaf.v1i01.903>
- Noorhasanah, E., & Tauhidah, N. I. (2021). Hubungan Pola Asuh Ibu dengan Kejadian Stunting Anak Usia 12-59 Bulan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Anak*, 4(1). <https://doi.org/10.32584/jika.v4i1.959>
- Poltak, H., & Widjaja, R. R. (2024). Pendekatan Metode Studi Kasus dalam Riset Kualitatif. *Local Engineering*, 2(1), 31–34. <https://doi.org/10.59810/lejlace.v2i1.89>
- Prayogi, A., & Kurniawan, M. A. (2024). *Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif: Suatu Telaah*. 1.
- Rahadi, D. R. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Lentera Ilmu Madani.
- Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 6(2), 10967–10975. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885>
- Rifai, F. D., Eko Purwanto, & Nurmalitasari. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Pada Sistem (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Di PT. Sri Rejeki Isman TBK. *INFOTECH journal*, 10(1), 49–56. <https://doi.org/10.31949/infotech.v10i1.8396>
- Sapiri, M., & Syamsuddin, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna System Application And Product In Data Processing Pada PT Perusahaan Listrik Negara UPT Makassar. 1(2).
- Sari, L., Subakti, C. D. G., & Septiano, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang. 3(4).
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E–Learning Di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50. <https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4*. Borneo Novelty Publishing.

- Setiawan, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Learning Management System (LMS) Pada Karyawan PT. Wahana Inti Selaras. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 14–23. <https://doi.org/10.32815/jubis.v3i1.1084>
- Sihombing, P. R., Arsani, A. M., Oktaviani, M., Nugraheni, R., Wijaya, L., & Muhammad, I. (2024). *Aplikasi SmartPLS 4.0 Untuk Statistisi Pemula* (``). Minaj Pustaka.
- Sistem Informasi Akademik Terpadu. (2020). Sistem Informasi Akademik Terpadu. <https://www.uingsdur.ac.id/id/sistem-informasi>
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>
- Suranto. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI Pada KPPN Gorontalo.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Windarti, S., & Febrijal, A. (2024). Pengaruh Kualitas, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Di RSIA Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar. *Vol.*, 1.
- Zeng, N., Liu, Y., Gong, P., Hertogh, M., & König, M. (2021). Do right PLS and do PLS right: A critical review of the application of PLS-SEM in construction management research. *Frontiers of Engineering Management*, 8(3), 356–369. <https://doi.org/10.1007/s42524-021-0153-5>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajej Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.uingusdur.ac.id Email : perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ANISA SEPTIANA MUJAHIDAH

NIM : 4120045

Program Studi : EKONOMI SYARIAH

E-mail address : Anisaseptiana2812@gmail.com

No. Hp : 082322142866

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu di UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database, mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 08 Juli 2025

ANISA SEPTIANA MUJAHIDAH
NIM. 4120045