

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia)

SKRIPSI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI STRATA 1



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2020

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA AKUNTANSI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI STRATA 1



OLEH :

NAMA : AISYAH NURWULANDARI

NIM : 041502503125136

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Aisyah Nurwulandari

NIM : 041502503125136

Program Studi : Akuntansi – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya berdasarkan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2020



Aisyah Nurwulandari

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : AISYAH NURWULANDARI

NIM : 041502503125136

JURUSAN : AKUNTANSI

KONSENTRASI : PERPAJAKAN


JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI
AKADEMIK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI
EMPIRIS PADA UNIVERSITAS SATYA NEGARA
INDONESIA)

TANGGAL UJIAN : 19 FEBRUARI 2020

Jakarta, 31 Januari 2020

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I



(Jahormin Simarmata, SE.,Ak.,M.Ak)

(Dr.Meifida Ilyas, SE,M.Si,Ak,CA,CSRS,CSRA)

Dekan

Ketua Jurusan



(GL. Hery Prasetya, SE.,MM)

(Tagor Darius Sidauruk, SE.,M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

(Studi Empiris pada Universitas Satya Negara Indonesia)

OLEH :

NAMA : AISYAH NURWULANDARI

NIM : 041502503125136

Telah dipertahankan didepan Penguji pada tanggal 19 Februari 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji / Pembimbing I

YAYASAN ABDI KARYA

(Dr.Meifida Ilyas, SE,M.Si,Ak,CA,CSRS,CSRA)

Anggota Penguji



(Indira Shinta Dewi, SE.,MM.,Ak)

Anggota Penguji



(Tagor Darius Sidauruk, SE.,M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya telah diberikan nikmat sehat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA”** dengan lancar. Peneliti menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, tugas akhir skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Ibu Dra. Merry L.Panjaitan,MM.,MBA., selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Bapak GL. Hery Prasetya, SE.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Tagor Darius Sidauruk, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Dr. Meifida Ilyas, SE,M.Si,Ak,CA,CSRS,CSRA, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar serta ikhlas dalam memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Jahormin Simarmata, SE.,Ak.,M.Ak, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi.
6. Ibu Dr. Ir. Dwi Ernaningsih, M.Si, selaku Pembantu Rektor I yang telah memberikan izin dan data mahasiswa kepada peneliti sehingga peneliti dapat melakukan penelitian di Universitas Satya Negara Indonesia.

7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menuntut ilmu di Fakultas Universitas Satya Negara Indonesia.
8. Kedua orangtua peneliti yaitu Bapak Sukirno dan Ibu Rawidah. Kakak peneliti yaitu Agus Wanto dan Rini Supardjo. Serta keponakan peneliti Syifa Anindya Putri, Kirana Anindyta Putri, dan Risma Larasati. Terima kasih atas dukungan dan perhatian yang telah diberikan kepada peneliti.
9. Sahabat peneliti GKBF TEAM (Voni Welda Novita, Rizki Maharani Agusti, Alvany Dwi Puspa Putri, Anggi Wahyudi, Doni Akhmad Fahrudin) yang telah menjadi tempat berbagi cerita, berbagi ilmu dan semangat yang begitu besar.
10. Sahabat peneliti Riska Ayu Anggraeni, Dewi Halimah, dan Yulia Alista yang telah menjadi tempat berbagi cerita, berbagi ilmu dan semangat yang begitu besar.
11. Sahabat seperjuangan kampus (Tri Oktiviani, Bella Cynthia, Muhammad Ilhamsyah, dan Cindy Evi Septiani) yang telah menjadi tempat berbagi cerita, berbagi ilmu dan semangat yang begitu besar. Terimakasih atas kebersamaan kita selama menempuh pendidikan di kampus ini.
12. Sahabat terspesial, Victorio Ben Yabes Sianturi yang selalu ada di situasi *up and down* dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu proses penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik dalam penulisan dan susunan kata-kata, pembahasan yang singkat, dan keterbatasan pengetahuan serta kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf dan penulis berharap saran dari pembaca, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 31 Januari 2020



Aisyah Nurwulandari



ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the effect of Academic Information System Quality and Service Quality on Student Satisfaction. The population taken in this research were active studies at Satya Negara Indonesia University Academic for Year on 2012/2013 to 2018/2019, where was 2,203 studies. The sample used in this research were 345 respondents from the number of students in the 2012/2013 year to 2018/2019. The data of this research are primary data obtained through questionnaires. Sampling is done by the Slovin method. The analytical method used is descriptive statistics, an processed by using SPSS 22.0 version. The results of this research indicate that Academic Information System Quality has a significant effect and Service Quality has a significant effect on Studies Satisfaction.

Keywords: *Quality of Academic Information Systems, Service Quality, Studies Satisfaction*



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Universitas Satya Negara Indonesia Tahun Ajaran 2012/2013 s/d Tahun Ajaran 2018/2019 sebanyak 2.203 mahasiswa. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 345 responden dari jumlah mahasiswa tahun ajaran 2012/2013 s/d 2018/2019. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus *Slovin*. Metode analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, dan diolah menggunakan *SPSS* Versi 22.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kata kunci : Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan mahasiswa

