

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD),
LINGKUNGAN KAMPUS DAN KUALITAS LAYANAN
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

**(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia
Kampus A)**

SKRIPSI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI



Disusun Oleh:

NAMA: LINA DWIYANTI

NIM : 190500034

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2023

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD),
LINGKUNGAN KAMPUS, DAN KUALITAS LAYANAN
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

(Studi Empiris Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia Kampus A)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA AKUNTANSI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI



OLEH:

NAMA : LINA DWIYANTI

NIM : 190500034

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lina Dwiyanti

NIM : 190500034

Program Study: 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 Juli 2023

Lina Dwiyanti

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : LINA DWIYANTI

NIM : 190500034

JURUSAN : AKUNTANSI

KONSENTRASI : PERPAJAKAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK,
LINGKUNGAN KAMPUS, DAN KUALITAS
LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA (Studi Empiris Pada Universitas Satya
Negara Indonesia Kampus A)

TANGGAL UJIAN : 04 Agustus 2023

Jakarta, 14 Agustus 2023

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

Joharmin Simarmata, SE., Ak., M. Ak

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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

GL. Hery Prasetya, SE., MM., CPHCEP., CPMP., CODP., CBOA., CLMA

Christina, SE., M. Si

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK, LINGKUNGAN KAMPUS, DAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

(Studi Empiris pada Universitas Satya Negara Indonesia Kampus A)

OLEH:

NAMA : LINA DWIYANTI

NIM : 190500034

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 04 Agustus 2023 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji/Pembimbing I

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

Anggota Penguji

Anggota Penguji

Tagor Darius Sidauruk, SE., M.Si,CRP

Adolpino Nainggolan, SE., M.,Ak

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 SISTEM INFORMASI AKADEMIK, LINGKUNGAN KAMPUS, KUALITAS LAYANAN AKADEMIK 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. Bapak Dr. Sihar P.H Sitorus, B.S.B.A.,M.BA, selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Bapak GL. Hery Prasetya, SE.,MM.,CPHCEP.,CPMP,CODP.,CBOA., CLMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Christina, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi 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 penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menuntut ilmu di Fakultas dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.
7. Kedua orangtua peneliti yaitu Bapak Sumidi dan Ibu Minsaroh, serta kakak peneliti yaitu Eka Febriyati. Terima kasih telah memberikan dukungan baik berupa moral, materi dan spiritual, serta mendampingi peneliti agar terselesaikannya penulisan skripsi ini.

8. Sahabat seperjuangan kampus (Nova Suci Ramadayanti, Wihelmina Florence Lipat, dan Teklania Karina Guru) yang telah menjadi tempat berbagi cerita, berbagi ilmu dan semangat yang begitu besar. Terimakasih atas kebersamaan kita selama menempuh pendidikan dikampus ini.
9. Untuk Tri Oktaviani yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
10. Untuk dreamies dan goingseventeen yang telah memberikan semangat dan motivasi melalui karya-karyanya sehingga membuat peneliti semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Untuk diri sendiri, karena mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri sendiri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah, sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu proses penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik alam penulisan dan susunan kata-kata, pembahasan yang singkat, dan keterbatasan pengetahuan 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 Juli 2023

Lina Dwiyanti

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of academic information systems, campus environment, and service quality academic on student satisfaction. The population taken in this study were students of Universitas Satya Negara Indonesia in the academic year 2017/2018 to 2022/2023 totaling 987 students. By using a sample of 290 respondents from the total students. This research data is primary data obtained through distributing questionnaires. Sampling was done using the Slovin formula. The analysis method used is descriptive statistics, and processed using SPSS version 25.0. The results of the study were persially the academic information system had a significant positive effect with a tcount value of 5.498 > ttable value of 1.968, the campus environment had a significant effect with a tcount value of 7.896 > ttable value of 1.968, and service quality had a significant effect with a value of 9.363 > ttable value of 1.968.

Keyword: Academic Information System, Campus Environment, Service Quality, Student Satisfaction



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Sistem Informasi Akademik, Lingkungan Kampus, Dan Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia tahun ajaran 2017/2018 sampai dengan 2022/2023 sebanyak 987 mahasiswa. Dengan menggunakan sampel sebanyak 290 responden dari total mahasiswa. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus *Slovin*. Metode analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, dan diolah menggunakan SPSS versi 25.0. Hasil dari penelitian secara persial sistem informasi akademik berpengaruh positif signifikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,498 > nilai t_{tabel} sebesar 1,968, lingkungan kampus berpengaruh signifikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,896 > nilai t_{tabel} sebesar 1,968, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dengan nilai 9,363 > nilai t_{tabel} 1,968.

Kata kunci: Sistem Informasi Akademik, Lingkungan Kampus, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian	9
1.3.2. Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Sistem Informasi Akademik (SIKAD)	10
2.1.1 * Theory Technology Acceptance Model (TAM) *	10
2.1.2 Pengertian Sistem Informasi	12
2.1.3 Komponen Sistem Informasi	13
2.1.4 Ciri-Ciri Sistem Informasi	14
2.1.5 Tujuan Sistem Informasi	15
2.1.6 Manfaat Sistem Informasi	16
2.1.7 Pengertian Sistem Informasi Akademik.....	17
2.1.8 Manfaat Sistem Informasi Akademik	21
2.1.9 Keuntungan menggunakan SIKAD.....	22
2.1.10 Tujuan menggunakan SIKAD	24
2.1.11 Indikator Sistem Informasi Akademik	25
2.2 Lingkungan Kampus	27
2.2.1 Pengertian Lingkungan	27
2.2.2 Pengertian Kampus	28

2.2.3	Pengertian Lingkungan Kampus	29
2.2.4	Indikator Lingkungan Kampus	31
2.3	Kualitas Layanan Akademik.....	33
2.3.1	Pengertian Kualitas	33
2.3.2	Pengertian Layanan	34
2.3.3	Pengertian Kualitas Layanan.....	35
2.3.4	Karakteristik Layanan	38
2.3.5	Cara Meningkatkan Kualitas Layanan	39
2.3.6	Indikator Kualitas Layanan	40
2.4	Kepuasan Pengguna (Mahasiswa).....	42
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pengguna (mahasiswa).....	42
2.4.2	Ukuran Tingkat Kepuasan.....	44
2.4.3	Indikator Kepuasan	47
2.5	Hubungan Antar Variabel	48
2.5.1	Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	48
2.5.2	Pengaruh Lingkungan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa ...	49
2.5.3	Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	50
2.6	Peneliti Terdahulu	51
2.7	Kerangka Pemikiran	55
BAB III		59
METODOLOGI PENELITIAN.....		59
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	59
3.1.1	Tempat Penelitian.....	59
3.1.2	Waktu Penelitian	59
3.1.3	Desain Penelitian.....	59
3.2	Hipotesis	60
3.2.1	Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	60
3.2.2	Pengaruh Lingkungan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa ...	61
3.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	62
3.3	Operasional Variabel	63
3.4	Skala Pengukuran	65

3.5	Metode Pengumpulan Data	66
3.5.1	Sumber Pengumpulan Data.....	66
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5.3	Instrumen Penelitian.....	68
3.5.4	Jenis Data	68
3.6	Populasi dan Sampel	68
3.6.1	Populasi.....	68
3.6.2	Sampel.....	69
3.7	Metode Analisis Data	70
3.7.1	Analisis Deskriptif	70
3.7.2	Analisis Instrumen Penelitian	70
3.8	Uji Asumsi Klasik	72
3.9	Uji Hipotesis.....	74
3.10	Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
BAB IV	76
HASIL PENELITIAN	76
4.1	Deskriptif Data	76
4.1.1	Total Sampel	76
4.1.2	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	76
4.2	Karakteristik Responden	77
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.2.2	Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	78
4.2.3	Berdasarkan Fakultas	79
4.3	Deskripsi Variabel.....	80
4.4	Hasil Analisis Data.....	80
4.4.1	Uji Validitas	80
4.4.2	Uji Reliabilitas	82
4.5	Uji Asumsi Klasik	83
4.5.1	Uji Normalitas.....	83
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	84
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	86
4.6	Uji Hipotesis.....	87
4.6.1	Uji t (Persial).....	87
4.6.2	Uji F (Simultan)	91

4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93
4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	94
4.8 Interpretasi Hasil Penelitian.....	96
4.8.1 Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	96
4.8.2 Pengaruh Lingkungan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa ...	98
4.8.3 Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	100
BAB V.....	100
KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Keterbatasan Penelitian	100
5.3 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	100
Lampiran I.....	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fenomena.....	5
Tabel 2.6 Peneliti Terdahulu.....	49
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	64
Tabwl 3.4 Skala Pengukuran.....	65
Tabel 4.1.2 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	77
Tabel 4.2.1 Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2.2 Jenjang Pendidikan.....	78
Tabel 4.2.3 Fakultas.....	79
Tabel 4.4.1 Uji Validitas.....	81
Tabel 4.4.2 Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.5.1 Uji Normalitas.....	83
Table 5.4.2 Uji Multikolinieritas.....	84
Tabel 4.5.3 Uji Glejser.....	85
Table 4.6.1 Uji t.....	87
Table 4.6.2 Uji F.....	90
Tabel4.6.3 Koefisien Determinasi.....	92
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Desain Penelitian.....60

