

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNISKA

Siti Rahnida ¹⁾ Anthonius J. Karsudjono ²⁾ Ryan Darmawan ³⁾

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Kalimantan Selatan
e-mail: israulhuda83@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan juga menganalisa pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa UNISKA. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil analisis yang dilakukan membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari. Hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan yang baik dalam hal pegawai berorientasi pada prestasi dan tindakan dalam melakukan pekerjaan, membantu dan melayani pengguna pelayanan dan rekan kerja, kemampuan mempengaruhi dal hal positif dan menciptakan dampak lingkungan kerja yang nyaman membuat meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik, Kepuasan Mahasiswa

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Wahyu. 1997. Manajemen Kualitas. Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- Babakus, E. dan Boller (1992), 'An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale', Journal of Business Research, Vol. 24: 253-268
- Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed. 6; Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Delone, W.H dan Ephraim R. McLean. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten - Year Update," Journal of Management Information Systems/Spring, Vol. 19, No. 4.
- Hartono, Jogyanto. Model Kesuksesan System Teknologi Informasi, Yogyakarta: Andi Offset, 2010 IAIN Ambon, Siakad, IAIN Ambon, 2019
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 4, Ed. 13; Jakarta: Erlangga, 2012. Lupiyoadi. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat, 2014
- McLeod, Raymond, George P. Schell. Sistem Informasi Manajemen, Jakarta: Salemba, 2012.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. Metode penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tjiptono, F. Service Quality and Satisfaction, Ed. 2; Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Umar, Husein, Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis, PT. Rajagrafindo Persada, 2008.
- Tjiptono Fandy, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Andi Offset 2005. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (1998), Akreditasi Program Studi Jenjang Sarjana (S1) Hasil Penilaian Tahun 1996/1997, Direktori Umum Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Badan Penerit Universitas Diponegoro.
- Munjiati Munawaroh, Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan ISSN : 0853 – 7665. 120 EDISI KHUSUS JSB ON MARKETING, 2005

Ghozali Imam, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, UNDIP, 2007

Baroroh Ali, Trik-trik Analisis Statistik dengan SPSS 15, Elex Media Komputindo Jakarta, 2002

Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Conceptual model of Service Quality', *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.

Subiyakto, H.H. (1999), 'Ukuran Kualitas Jasa: Gap Antara Kinerja dan Harapan atau Kinerja?', *Wahana*, Vol.2, No.1.

Zeithaml, A.V., Berry L.L. dan Parasuraman, A. (1988), 'Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality', *Journal of Marketing*, Vol. 52: 35-48.

EQ Mustafa Zainal, Mengurai Variabel hingga Instrumentasi, Graha Ilmu 2009, Yogyakarta. Gilbert A, Churchill, Jr, Dasar Dasar riset pemasaran edisi 4.