

EFFECT ACADEMIC INFORMATION SYSTEM (SIKAD) ON LOYALTY THROUGH STUDENT SATISFACTION

Rina Widiyanti¹, Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas²
Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, Jakarta
ari.anggarani@esaunggul.ac.id

Abstract

A good college-level educational institution must of course have an online system such as an academic information system that is sufficient and even good so that provide convenience for students in the college itself. One of the universities that has implemented an academic information system is Esa Unggul University. The purpose of this study was to measure student satisfaction with the quality of the academic information system at Esa Unggul University. Primary data was collected using a survey method by distributing questionnaires to active students at Esa Unggul University, faculty of economics and business for the 2018-2020 year. The questionnaires collected were 95 respondents. The analytical technique used in this study uses the structural equation model or SEM method with software SmartPLS. The results of this study indicate that academic information systems have a significant effect on loyalty, academic information systems have a significant effect on student satisfaction, student satisfaction has a significant effect on loyalty, and academic information systems have an indirect effect on loyalty through student satisfaction. It is recommended that Esa Unggul University maintains an academic information system by providing good performance without any disturbances or problems (errors) and a system that can be used anywhere so that later students will be satisfied and loyal to Esa Unggul University. And the application of academic information systems can be said to be successfully implemented.

Keywords: Academic Information System, Student Satisfaction, Loyalty, SIA

Abstrak

Lembaga pendidikan tingkat perguruan tinggi yang baik tentunya harus memiliki suatu *system online* seperti sistem informasi akademik yang cukup bahkan baik agar memberikan kemudahan bagi mahasiswa pada perguruan tinggi itu sendiri. Salah satu Perguruan Tinggi yang telah menerapkan sistem informasi akademik yaitu Universitas Esa Unggul. Tujuan penelitian ini mengukur kepuasan mahasiswa terhadap mutu sistem informasi akademik di Universitas Esa Unggul Data primer yang dikumpulkan menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada mahasiswa aktif Universitas Esa Unggul fakultas ekonomi dan bisnis tahun angkatan 2018-2020. Kuisisioner yang terkumpul sebanyak 95 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *structural equation model* atau SEM dengan *software* SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap *student satisfaction*, *student satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dan sistem informasi akademik berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui *student satisfaction*. Disarankan Universitas Esa Unggul untuk mempertahankan sistem informasi akademik dengan memberikan performa yang baik tanpa adanya gangguan atau kendala (*error*) dan sistem yang dapat digunakan dimana saja maka nantinya mahasiswa akan puas serta loyal pada Universitas Esa Unggul. Dan penerapan sistem informasi akademik dapat dikatakan berhasil diterapkan.

Kata Kunci :Sistem Informasi Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Loyalitas, SIA

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang tumbuh pesat akibat globalisasi, menjadikan aspek yang sangat berarti dalam mendukung kehidupan setiap hari. Sistem data serta teknologi data mempunyai kedudukan yang sangat berarti semacam kedudukan strategis, pengambilan keputusan serta bisa digunakan untuk menunjang daya guna, efisiensi serta produktivitas kerja dalam organisasi dan juga instansi suatu perguruan tinggi (Mulyapradana *et al.*, 2021). Dengan teknologi yang semakin berkembang, kecanggihan teknologi dan kecepatan informasi menjadikan peran teknologi sangat penting bagi dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi yang diharapkan mampu bertahan dalam persaingan yang begitu ketat (Handoko & Jaidi, 2020). Lembaga pendidikan tingkat perguruan tinggi yang baik tentunya harus memiliki suatu *system online* seperti sistem informasi akademik yang cukup bahkan baik untuk mahasiswa, tenaga pengajar, dan para staff administrasi agar memberikan kemudahan bagi para penggunanya pada perguruan tinggi itu sendiri (Purwati *et al.*, 2018). Layanan akademik yang berbasis *web* atau *online* yaitu siakad akan memudahkan pengguna yaitu mahasiswa untuk mencari informasi akademik terkait permasalahan yang dihadapi selama proses pendidikan.

Penelitian ini telah dilakukan pra survei sebanyak 20 responden. Dari data pra survei sistem informasi akademik sebanyak 11 responden (55%) mengalami permasalahan mengenai keandalan sistem sering terjadi *down server* saat mengakses sistem informasi akademik (SIKAD). Kemudian dari data pra survei kepuasan mahasiswa sebanyak 8 responden (40%) dari 20 responden menyatakan mengalami permasalahan informasi pada siakad masih kurang *up to date*. Dan dari data pra survei loyalitas sebanyak sebanyak 11 responden (55%) merasakan mutu sistem pada siakad perlu ditingkatkan.

Menjaga loyalitas mahasiswa di era bisnis saat ini merupakan tuntutan yang harus segera dilakukan. Mahasiswa yang loyal antara lain akan cenderung menggunakan kembali layanan pendidikan, dan juga memberikan rekomendasi

kepada orang lain untuk menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa merasa puas akan memberikan rekomendasi kepada orang lain jika perguruan tinggi memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa puas dan loyal. Adanya loyalitas mahasiswa akan membuat perguruan tinggi mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya (Cahyono *et al.*, 2020). Loyalitas mahasiswa yang tinggi tidak dapat langsung diperoleh dengan memberikan layanan akademik yang berkualitas, tetapi perlu dievaluasi secara terus menerus. Kepuasan yang tinggi tentunya akan membentuk sikap loyalitas yang tinggi pula. Loyalitas mahasiswa tercermin dalam perilaku seperti membantu menjaga nama baik almamater dan merekomendasikan kampus kepada orang lain, baik selama mahasiswa mengikuti proses pendidikan maupun setelah melalui proses pendidikan (Permana *et al.*, 2020).

Aspek kepuasan mahasiswa dalam mengakses siakad relatif penting untuk diketahui demi pengembangan sistem informasi di lingkungan kampus (Cahyadi & Loisa, 2019). Kepuasan merupakan hal yang penting untuk mencapai loyalitas ada pengaruh terhadap loyalitas, karena itu apabila tetap ingin bertahan atau bahkan memenangkan persaingan, perusahaan harus berorientasi pada pemenuhan dan keinginan konsumen (A. A.W. P. Tyas & Kenny, 2016). Salah satu bentuk evaluasi sistem informasi ialah kepuasan pengguna (mahasiswa). Metode yang dikembangkan oleh para ahli sistem informasi adalah mengevaluasi karakteristik mutu sistem, karakteristik keluaran sistem seperti informasi yang diterima pengguna termasuk pelayanan pada suatu organisasi tersebut (Relubun *et al.*, 2019).

Pada sistem informasi akademik *online* ini merupakan salah satu bentuk layanan akademik untuk mahasiswa sangat dibutuhkan dan diperlukan tidak hanya saat masa pandemi saat ini namun juga di era modern ini dengan pertumbuhan teknologi data yang tumbuh pesat. Sistem Informasi Akademik pada prinsipnya bertujuan untuk memberikan kemudahan pada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik kampus secara *online* serta untuk meningkatkan

kualitas pelayanan serta cepat (Hayati *et al.*, 2018). Universitas Esa Unggul Jakarta salah satu universitas telah mengimplementasikan sistem informasi akademik dengan *website*. Hingga saat ini belum pernah dilakukan pengukuran sistem informasi akademik di Universitas Esa Unggul tersebut.

Namun demikian hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian saya ini menambahkan variabel loyalitas melalui kepuasan mahasiswa dengan populasi dan objek yang berbeda. Penelitian yang dilakukan Relubun *et al.*, (2019) dan Hayati *et al.*, (2018) memfokuskan pengaruh langsung sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa saja, selanjutnya pada penelitian Cahyoadi & Loisa, (2019) variabel pencitraan sebagai intervening dan Purwandani *et al.*, (2016) memfokuskan pada layanan sarana dan prasarana.

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh sistem informasi akademik terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening. Pentingnya penelitian ini tidak terlepas dari banyaknya fenomena kendala dalam proses akademik, seperti adanya keterlambatan mahasiswa dalam registrasi pembayaran, keterlambatan saat mengisi kartu rencana studi (KRS), kesulitan mengontrol beberapa dokumen penting seperti nilai dan kehadiran serta pendaftaran sidang dan juga wisuda. Ketika sebuah organisasi atau instansi perguruan tinggi berhasil memberikan layanan akademik yang terbaik nantinya akan memperoleh tanggapan yang baik berdasarkan tanggapan pengguna yaitu mahasiswa.

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik *online* berupa sistem yang mengelola data akademik dengan teknologi komputer berisikan keluaran sistem yaitu informasi-informasi akademik yang disediakan oleh perguruan tinggi (Ahmar 2019). Sistem informasi akademik merupakan sistem untuk pengelolaan data akademik dengan teknologi komputer (Hutajulu, 2019). Sistem informasi akademik diartikan sebuah pelayanan berupa perangkat lunak yang ditujukan bagi seluruh civitas akademik khususnya mahasiswa.

Tujuannya untuk menyajikan informasi yang terkait dengan akademik (E. Wati & Riana, 2016). Sistem informasi akademik ialah layanan akademik yang diperuntukkan untuk mahasiswa dalam mengakses data yang berkaitan dengan catatan akademik sepanjang proses perkuliahan. (Hayati *et al.*, 2018). Sistem informasi akademik dapat diukur melalui dimensi fleksibilitas, keandalan sistem, kemudahan penggunaan, akurat, tepat pada waktunya, relevan (Mulyapradana *et al.*, 2021).

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan yang dimiliki mahasiswa setelah menerima layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi dikaitkan dengan keinginan hasil yang diharapkan pada proses pendidikan (Cahyoadi & Loisa, 2019). Kepuasan adalah sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Relubun *et al.*, 2019). Kepuasan merupakan suatu *respons* perasaan yang dirasakan pelanggan di mana apa yang dirasakan lebih dari apa yang mereka harapkan sedangkan ketidakpuasan adalah apa yang dirasakan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Verriana & Anshori, 2017). Kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui dimensi kepuasan informasi, kepuasan menyeluruh, *user surveys* (Machmud 2018).

Loyalitas merupakan wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan interaksi berulang dan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih (Griffin 2016). Loyalitas mahasiswa adalah perilaku seperti membantu menjaga nama baik almamater dan merekomendasikan kampus kepada orang lain, baik selama mahasiswa mengikuti proses pendidikan maupun setelah melalui proses pendidikan (Permana *et al.*, 2020). Loyalitas diartikan sebagai kesetiaan mahasiswa untuk selalu mereferensikan kebaikan mutu layanan pendidikan yang telah diterima (Cahyoadi & Loisa, 2019). Loyalitas merupakan kesediaan mahasiswa untuk menyelesaikan studinya di perguruan tinggi tempat mereka belajar dan niat mahasiswa untuk memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh perguruan tinggi dengan sebaik-baiknya (Kurniawan *et al.*, 2021). Loyalitas dapat diukur melalui dimensi mereferensikan pada

orang lain, tahan terhadap tarikkan layanan lain, melakukan interaksi berulang (Griffin 2016) dalam (Widodo *et al.*, 2020).

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu diatas, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₁: Sistem Informasi Akademik berpengaruh positif terhadap Loyalitas

Purwati *et al.*, (2018) sistem informasi akademik membuktikan bahwa berpengaruh positif terhadap loyalitas pada mahasiswa aktif perguruan tinggi tahun ajaran genap 2017-2018. Adanya mutu sistem dan informasi yang baik dan jelas pada sistem informasi akademik mahasiswa akan terkesan dan loyal pada kampus seperti melanjutkan studinya di kampus yang sama dan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi calon mahasiswa baru untuk memilih kampus tersebut karena layanan akademik *online* baik dan bermutu. Dengan perbaikan dan peningkatan mutu sistem dan informasi akademik melalui penelitian ini secara langsung dan tidak langsung dapat berdampak pada loyalitas mahasiswa.

H₂ : Sistem Informasi Akademik berpengaruh positif terhadap *Student Satisfaction*

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Hayati *et al.*, (2018) menunjukkan adanya pengaruh positif antara sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo. Dengan didukung oleh keberadaan mutu sistem dan informasi pada SIAKAD yang dilengkapi *system online* memberikan kemudahan bagi mahasiswa. Dengan keandalan sistem yang baik pada sistem informasi akademik tentunya mahasiswa merasakan kepuasan akan hal tersebut. Sejalan dengan penelitian W. M. Tyas, (2017) yang membuktikan adanya pengaruh positif antara SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa. Diperkuat oleh penelitian Relubun *et al.*, (2019) membuktikan adanya pengaruh positif antara sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah dan Fakultas Tarbiyah IAIN Ambon.

H₃ : *Student Satisfaction* berpengaruh positif terhadap Loyalitas

Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas di STKIP PGRI Tulungagung pada penelitian (Cahyoadi & Loisa, 2019). Bahwa kepuasan mahasiswa dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada instansi perguruan tinggi yang memberikan mutu layanan akademik yang memuaskan salah satunya layanan akademik *online* yaitu sistem informasi akademik yang disediakan Universitas. Kepuasan memberikan suatu dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin hubungan yang kuat dengan universitas dalam jangka panjang. Diperkuat oleh penelitian Mulyawan & Rinawati,(2016) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara kepuasan mahasiswa dengan loyalitas di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer di kota Bandung. Hasil penelitian ini didukung dan diperkuat oleh penelitian Hendri & Robyardi, (2019), Sudrajat, (2016) dan Sudirman & Suasana, (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas.

H₄ : Sistem Informasi Akademik berpengaruh positif terhadap Loyalitas melalui *Student Satisfaction*

Menurut Permana *et al.*, (2020) membuktikan bahwa Sistem Informasi Akademik berpengaruh positif terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Mahasiswa pada mahasiswa semester ganjil Universitas Bina Bangsa tahun akademik 2018/2019. Mahasiswa yang loyal bukan hanya disebabkan karena mendapatkan layanan akademik *online* seperti *system online* pada sistem informasi akademik yang baik saja, namun disertai dengan peningkatan kepuasan mahasiswa yang akan membuat mahasiswa menjadi loyal. Meningkatkan tanpa mengukur tingkat Kepuasan Mahasiswa, tidak akan efektif dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa.

Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal, yang berguna untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel

lainnya Pada penelitian ini yang ingin dilihat adalah pengaruh antara variabel sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh antara variabel sistem informasi akademik terhadap loyalitas, pengaruh antara variabel kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas dan pengaruh antara variabel sistem informasi akademik terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer adalah data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu. Data primer menunjukkan keaslian informasi yang terkandung didalam data tersebut (Abdillah & Hartono, 2015). Pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui survei kuisisioner (Hartono 2013).

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari satu variabel independen yaitu sistem informasi akademik, variabel dependen yaitu loyalitas serta variabel intervening yaitu kepuasan mahasiswa. Pengukuran variabel sistem informasi akademik menggunakan indikator dari Mulyapradana *et al.*, (2021) fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timelinnnes*) dan relevan (*relevance*). Pengukuran variabel kepuasan mahasiswa menggunakan indikator dari Machmud (2018) kepuasan informasi (*repeat purchase*), kepuasan menyeluruh (*repeat visit*) dan *user surveys*. Pengukuran variabel loyalitas menggunakan indikator dari Widodo *et al.*, (2020) mereferensikan pada orang lain, tahan terhadap tarikkan layanan lain dan melakukan interaksi berulang.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2018-2020 yang pernah dan sedang menggunakan *system online* sistem informasi akademik. Menurut BPA, saat ini terdapat 1.273 adalah mahasiswa aktif Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2018-2020. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teori Hair jr *et al.*, (2015) yang menyatakan bahwa

jumlah sampel yang representatif harus minimal 5 kali jumlah pernyataan yang dianalisis. Kuesioner penelitian ini berisi 19 pernyataan, sehingga jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 95 partisipan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *non-probabilitas* dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu (Hartono 2013). Kriteria pengambilan sampel adalah mahasiswa yang telah menggunakan *system online* sistem informasi akademik minimal 2 semester dan hanya angkatan 2018-2020 sehingga dapat melakukan penilaian secara proporsional.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner, sehingga diperlukan alat ukur untuk mengukur validitas dan reliabilitas. Dan juga skala yang digunakan dalam penyusunan angket ini adalah Skala Likert, yaitu skala yang memuat empat tingkat respon dengan menggunakan skala ordinal. Data yang masuk akan dianalisis dan diuji dengan menggunakan *software* Smart-PLS. Uji validitas dalam *PLS* adalah uji *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* yang terdiri dari *outer loading* yang mensyaratkan > 0.6 (Ghozali *et al.*, 2015) dan *Average Variance Ectraced (AVE)* > 0.5 (Wijaya, 2019). Sedangkan uji reliabilitas adalah dengan menguji nilai *cronbach alpha* > 0.6 dan *composite reliability* > 0.7 dan nilai $0.6 - 0.7$ masih dapat diterima. *Inner* model bertujuan untuk menguji hubungan dari indikator penyusun variabel. Signifikansi berpedoman pada *t-statistic* sebesar 1.96 pada tingkat kepercayaan 95% (Ghozali *et al.*, 2015).

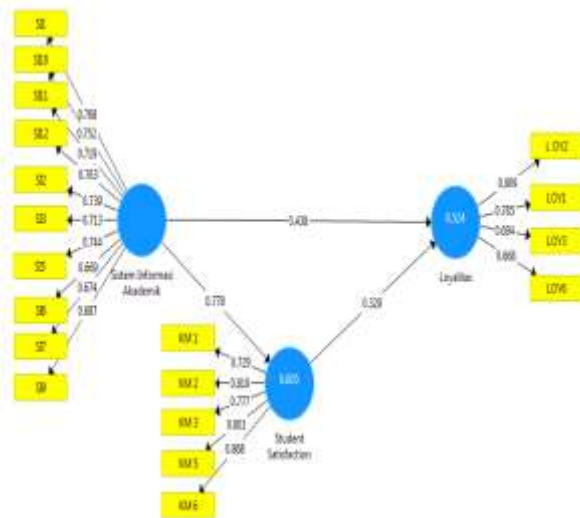
Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan *google form* responden yang terkumpul sebanyak 95 responden. Setiap responden memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga peneliti melakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, tahun angkatan, program studi,

dan perangkat yang sering digunakan. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak yaitu wanita sebanyak sebesar 58 mahasiswa (61%). Responden berdasarkan usia terbanyak adalah 18-23 tahun dengan presentase sebanyak 90 mahasiswa (95%). Responden berdasarkan tahun angkatan terbanyak adalah tahun 2018 yaitu sebanyak 36 mahasiswa (36%). Responden berdasarkan program studi terbanyak adalah manajemen yaitu sejumlah 63 mahasiswa (66%). Responden berdasarkan perangkat yang sering digunakan terbanyak yaitu dari perangkat *smartphone* lebih banyak sejumlah 78 mahasiswa (82%).

Outer Model atau model pengukuran bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Tahap analisis pada *outer model* diukur menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas

Sumber: Data diolah SmartPLS, 2021



Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya tiap butir pertanyaan pada kuesioner penelitian. Pada pengujian validitas dengan menggunakan uji *convergent validity* (dilihat berdasarkan *loading factor* >0.6) dan *discriminant validity* (dilihat dari nilai AVE >0.5 dan dengan nilai akar AVE yang dibandingkan dengan korelasi antar konstruk) terhadap variabel sistem informasi akademik,

student satisfaction dan loyalitas menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner yang mewakili indikator dinyatakan valid karena memenuhi nilai signifikansinya pada masing-masing konstruk. Selanjutnya untuk mengukur konsistensi alat ukur yang digunakan, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan melihat nilai *cronbach alpha* (>0,6) dan *composite reliability* (>0,7).

Tabel 1
Hasil Uji Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Sistem Informasi Akademik (X)	0.898	0.916	0.523
Student Satisfaction (Z)	0.858	0.852	0.640
Loyalitas (Y)	0.764	0.852	0.593

Sumber : hasil olah data peneliti, 2022

Hasil Inner Model

Pengukuran *inner model* dimaksudkan untuk melihat kecocokan model serta mengukur pengaruh langsung dan tidak langsung. Untuk mendapatkan hasil analisis *inner model*, model penelitian perlu dilakukan *bootstrapping*. Analisis *inner model* menggunakan *R-square*, *path coefficient*, dan *indirect effect*.

R-Square

R-Square menunjukkan seberapa besar variabel endogen dipengaruhi oleh variabel eksogen. Hasil perhitungan dapat dilihat bahwa nilai *R-Square* variabel *student satisfaction* sebesar 0.602 yang artinya variabel sistem informasi akademik mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel *student satisfaction* sebesar 60,2% sedangkan 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti. Sedangkan nilai *R-Square* variabel loyalitas sebesar 0.516 yang artinya variabel sistem informasi akademik, dan *student satisfaction* mampu mempengaruhi variabel loyalitas sebesar 51,6% sedangkan 49,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Tabel 2. Nilai R-Square

	R Square Adjusted
<i>Student Satisfaction (Z)</i>	0.602
Loyalitas (Y)	0.516

Sumber : hasil olah data peneliti, 2022

Path Coefficient

Menurut Ghozali *et al.*, (2015) ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat dideteksi dengan menggunakan perbandingan antara *t-statistics* dengan *t-table*. Jika nilai *t-statistics* lebih tinggi dibanding dengan nilai *t-table*, maka dapat diartikan bahwa hipotesis terdukung. Adapun untuk nilai *t-statistics* > 1.96 pada tingkat keyakinan 95%.

Tabel 3
Hasil Pengujian Hipotesis secara langsung

	Original Sample (O)	T-Statistic (>1.96)	P-Values	Keterangan
Sistem Informasi Akademik (X) - > Loyalitas (Y)	0.438	4.022	0.000	Signifikan
Sistem Informasi Akademik (X) - > Student Satisfaction (Z)	0.778	17.963	0.000	Signifikan
Student Satisfaction (Z) -> Loyalitas (Y)	0.329	2.517	0.012	Signifikan

Sumber : hasil olah data peneliti, 2022

Pengaruh yang signifikan antara H1 pengaruh sistem informasi akademik terhadap loyalitas. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *T-statistics* sebesar 4.022 dan nilai *p-value* 0.000. Karena nilai *t-statistics* > 1.96, dan *p-value* < 0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara sistem informasi akademik terhadap loyalitas. Artinya, setiap variabel sistem informasi akademik mengalami kenaikan, maka loyalitas juga akan mengalami kenaikan.

Pengaruh yang signifikan antara H2 pengaruh sistem informasi akademik terhadap

student satisfaction. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *T-statistics* sebesar 17.963 dan nilai *p-value* 0.000. Karena nilai *t-statistics* > 1.96, dan *p-value* < 0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara sistem informasi akademik terhadap *student satisfaction*. Artinya, setiap variabel sistem informasi akademik mengalami kenaikan, maka *student satisfaction* juga akan mengalami kenaikan.

Pengaruh yang signifikan antara H3 pengaruh *student satisfaction* terhadap loyalitas. Pada hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *T-statistics* sebesar 2.517 dan nilai *p-value* 0.000. Karena nilai *t-statistics* > 1.96, dan *p-value* < 0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *student satisfaction* terhadap loyalitas. Artinya, setiap variabel *student satisfaction* mengalami kenaikan, maka loyalitas juga akan mengalami kenaikan.

Indirect Effect

Selanjutnya nilai *indirect effect* pada H4 sistem informasi akademik terhadap loyalitas melalui *student satisfaction* memiliki nilai *t-statistics* sebesar 2.507 dan nilai *p-value* sebesar 0.012. Karena nilai *t-statistics* > 1.96, dan *p-value* < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung yang signifikan antara sistem informasi akademik terhadap loyalitas melalui *student satisfaction*.

Tabel 4

Hasil Pengujian Hipotesis Secara Tidak Langsung

	Original Sample (O)	T-Statistic (>1.96)	P-Values	Keterangan
Sistem Informasi Akademik (X) - > Student Satisfaction (Z) -> Loyalitas (Y)	0.256	2.507	0.012	Signifikan

Sumber : hasil olah data peneliti, 2022

Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis dalam penelitian ini, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5 Hasil Hipotesis Model Penelitian

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	T-Statistic (>1.96)	Keterangan	Kesimpulan
H1	Sistem Informasi Akademik memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas	4.022	Data Mendukung Hipotesis	H1 Diterima
H2	Sistem Informasi Akademik memiliki pengaruh positif terhadap <i>Student Satisfaction</i>	17.963	Data Mendukung Hipotesis	H2 Diterima
H3	<i>Student Satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas	2.517	Data Mendukung Hipotesis	H3 Diterima
H4	<i>Student Satisfaction</i> memediasi hubungan Sistem Informasi Akademik terhadap Loyalitas	2.507	Data Mendukung Hipotesis	H4 Diterima

Sumber : hasil olah data peneliti, 2022

Hasil dan Pembahasan

Pada pengujian tiap hipotesis penelitian didapatkan beberapa hasil. Pertama, Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh langsung terhadap loyalitas. Artinya semakin baik sistem informasi akademik, maka akan semakin loyal mahasiswa di Universitas Esa Unggul. Adanya pengaruh langsung sistem informasi akademik yaitu pada saat sistem informasi akademik memberikan keandalan sistem (*reliability*) dan sistem yang fleksibel (*flexibility*) dengan sistem yang dapat digunakan dimana saja maka nantinya mahasiswa akan terkesan dan loyal pada Universitas Esa Unggul maka akan dapat mempengaruhi langsung loyalitas melalui tahanan terhadap tarikan lain yaitu mahasiswa akan menyelesaikan pendidikannya dan tidak akan berpindah kampus dari Universitas Esa Unggul. Berdasarkan karakteristik responden, yang paling dominan dalam mengakses sistem informasi akademik di Universitas Esa Unggul yaitu responden angkatan 2018 bahwasanya angkatan 2018 merupakan angkatan untuk mahasiswa akhir dalam mengakses sistem informasi akademik di Universitas Esa Unggul yang akan memikirkan jenjang studi selanjutnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori dan penelitian

yang dilakukan oleh (Purwati *et al.*, 2018) yang menyatakan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh langsung terhadap loyalitas.

Kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh langsung terhadap *student satisfaction*. Artinya semakin baik sistem informasi akademik, maka mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Esa Unggul. Adanya pengaruh langsung sistem informasi akademik saat sistem informasi akademik memberikan keandalan sistem (*reliability*) dan sistem yang fleksibel (*flexibility*) dengan sistem yang dapat digunakan dimana saja sehingga memberikan berbagai kemudahan bagi mahasiswa. Dengan adanya kemudahan tersebut, mahasiswa merasakan kepuasan terhadap mutu sistem informasi pada sistem informasi akademik yang disediakan oleh Universitas Esa Unggul. Maka dengan adanya kemudahan tersebut, mahasiswa merasakan puas dengan sistem informasi akademik yang disediakan oleh Universitas Esa Unggul. Jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan perangkat yang sering digunakan yang paling dominan dalam mengakses sistem informasi akademik di Universitas Esa Unggul yaitu *smartphone*. Bahwasanya perangkat *smartphone* dalam mengakses sistem informasi akademik lebih fleksibel yaitu dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga memudahkan mahasiswa dan mahasiswa terpuaskan. Dapat disimpulkan penelitian ini sejalan dengan teori dan penelitian yang dilakukan oleh Hayati *et al.*, (2018), W. M. Tyas, (2017) dan diperkuat oleh penelitian Relubun *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh langsung terhadap *student satisfaction*.

Ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa *student satisfaction* berpengaruh langsung terhadap loyalitas. Artinya semakin terpuaskan mahasiswa maka akan menciptakan mahasiswa yang loyal di Universitas Esa Unggul. Adanya pengaruh langsung kepuasan pada sistem informasi akademik di Universitas Esa Unggul pada kepuasan informasi (*repeat purchase*) yaitu sistem informasi akademik menyediakan informasi yang lengkap sesuai harapan mahasiswa agar dapat mempengaruhi

langsung loyalitas melalui tahan terhadap tarikkan lain yaitu mahasiswa akan menyelesaikan pendidikannya dan tidak akan berpindah kampus dari Universitas Esa Unggul. Kepuasan memberikan suatu dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan yang kuat dengan Universitas Esa Unggul dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan instansi Universitas Esa Unggul untuk memahami dengan seksama harapan mahasiswa serta kebutuhannya. Jadi dengan demikian, Universitas Esa Unggul dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa (*student satisfaction*) dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan loyalitas mahasiswa. Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan usia hasil menunjukkan yang paling dominan yaitu usia 18-24 dalam mengakses sistem informasi akademik di Universitas Esa Unggul, karena rentan usia 18-24 merupakan usia produktif mahasiswa dalam mengejar ilmu. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori dan penelitian yang dilakukan oleh Cahyoadi & Loisa, (2019), Hendri & Robyardi, (2019) , Sudirman & Suasana, (2018) dan diperkuat oleh penelitian Mulyawan & Rinawati,(2016) yang menyatakan bahwa *student satisfaction* berpengaruh langsung terhadap loyalitas.

Keempat, hasil penelitian menunjukan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh tidak langsung melalui *student satisfaction* terhadap loyalitas. Artinya semakin baik sistem informasi akademik yang diberikan Universitas Esa Unggul melalui *student satisfaction*, maka semakin meningkatkan mahasiswa yang loyal pada Universitas Esa Unggul. Artinya adanya pengaruh tidak langsung sistem informasi akademik saat sistem informasi akademik memberikan keandalan sistem (*reliability*) dan sistem yang fleksibel (*flexibility*) dengan sistem yang dapat digunakan dimana saja sehingga memberikan berbagai kemudahan bagi mahasiswa dan berhasil pada kepuasan informasi (*repeat purchase*) yaitu sistem informasi akademik menyediakan informasi yang lengkap sesuai harapan mahasiswa sehingga mahasiswa merasakan puas maka nantinya mahasiswa akan terkesan dan loyal pada Universitas Esa Unggul maka dapat tahan terhadap tarikkan lain yaitu

mahasiswa akan menyelesaikan pendidikannya dan tidak akan berpindah kampus dari Universitas Esa Unggul. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang loyal bukan hanya disebabkan karena mendapatkan layanan akademik *online* yaitu sistem informasi akademik yang baik saja, namun disertai dengan peningkatan kepuasan mahasiswa yang akan membuat mahasiswa menjadi loyal. Meningkatkan dibarengin dengan mengukur tingkat Kepuasan Mahasiswa, akan lebih efektif dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa. Dari karakteristik responden, yang paling dominan terkait dengan sistem informasi akademik terhadap loyalitas melalui *student satisfaction* adalah responden berjenis kelamin perempuan dengan rentan usia 18-24 bahwasanya mereka lebih paham terkait akses siacad serta kualitas dari sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan penelitian ini sejalan dengan teori dan penelitian yang dilakukan oleh Permana *et al.*, (2020) sistem informasi akademik berpengaruh tidak langsung melalui *student satisfaction* terhadap loyalitas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel sistem informasi akademik memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas. Terdapat peran mediasi yaitu *student satisfaction* untuk mencerminkan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel mediasi. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin dievaluasi sistem informasi akademik yang baik, *student satisfaction* yang mendukung, maka akan tercipta loyalitas yang tinggi pada Universitas Esa Unggul.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan dalam penelitian, sehingga berpengaruh terhadap penelitian yang diperoleh secara keseluruhan. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu hanya sebatas variabel sistem informasi akademik, sedangkan untuk memperoleh kepuasan mahasiswa dan loyalitas di Universitas Esa Unggul banyak faktor seperti kualitas layanan sarana dan prasarana, variabel pencitraan, serta kualitas pelayanan administrasi

oleh karenanya penelitian yang bersifat jangka pendek (*cross sectional*) bisa menjadi kurang tepat dan penelitian yang bersifat berkelanjutan jangka panjang (*longitudinal*) lebih direkomendasikan.

Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dan bisa menambahkan apa yang kurang dari penelitian ini seperti menambah variasi variabel lainnya seperti kualitas layanan sarana dan prasarana serta variabel pencitraan selain itu untuk peneliti selanjutnya dapat memperluas populasi penelitian mencakup menambah seluruh fakultas yang ada sebagai populasi penelitian sebagai pihak yang menggunakan sistem informasi akademik.

Penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam evaluasi mutu sistem informasi akademik sehingga berguna untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan loyalitas pada sistem informasi akademik di Universitas Esa Unggul, bahwa betapa pentingnya mutu sistem informasi akademik dalam keberlangsungan mengakses siakad serta diharapkan mampu memberikan kontribusi yang positif mengenai pengaruh sistem informasi akademik terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan mahasiswa. Dari hasil penelitian situs sistem informasi akademik sudah berjalan dengan baik. Namun diperlukan beberapa perbaikan pada beberapa aspek agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan loyalitas. Peningkatan kemudahan pengguna (*ease of use*) pada *system online* sistem informasi akademik yaitu sistem mudah untuk dioperasikan seperti menambah ragam *tools helpdesk* dengan fungsi yang berbeda pada *system online* sistem informasi akademik agar memudahkan mahasiswa saat terjadi kesulitan saat dioperasikan dan tidak hanya terpaku pada satu *tools helpdesk* saja. Hal tersebut akan membuat mahasiswa merasa puas karena mereka dapat meminta bantuan secara *online* tanpa harus mendatangi staf layanan secara fisik ke kampus pada saat kondisi pandemi.

Daftar Pustaka

Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural*

Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Andi Offset.

Ahmar, A. S. (2019). *Sistem Informasi Akademik Berbasis Web* (Revisi). Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.

Cahyoadi, B., & Loisa, G. B. (2019). Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 2(2). <https://doi.org/10.25134/ijsm.v2i2.1969>

Cahyono, Y., Purwanto, A., Sukanta, Azizah, F. N., Fitrianty, Wijoyo, H., Sihotang, M., & Sugianto, A. (2020). Impact of Service Quality, University Image and Students Satisfaction Towards Studentloyalty: Evidence From Indonesian Private Universities. *Journal of Critical Review*, 7(19), 148–163.

Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Undip.

Griffin, J. (2016). *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.

Hair jr et al., M. W. C. (2015). Essentials Of Business Research Methods Second Edition. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

Handoko, & Jaidi, M. N. (2020). Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di Stmik Amikom Surakarta. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 18(2), 89–96. <https://doi.org/10.34010/miu.v18i2.3942>

Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman Pengalaman (6th ed.)*. BPFE.

Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (The Effect of Academic Information System and The

- Quality of Administrative Services on Student Satisfaction). *Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Organisasi*, 2(1), 11–19.
- Hendri, E., & Robyardi, E. (2019). Kajian Empiris Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 15(4), 1. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v15i4.3049>
- Hutajulu, oktafia agrethia. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa-Mahasiswa Universitas Kristen Indonesia Terhadap Pelayanan Academic Information System (AIS). *Fundamental Management Journal*, 4(1), 37–51.
- Indrawati, I. D. (2018). The Effectiveness of Service Quality and Academic System Information Toward the Satisfaction and Loyalty of Student (Research At Harapan Bangsa Purwokerto Institute of Health Sciences). *Excellent*, 5(2), 251–262. <https://doi.org/10.36587/exc.v5i2.392>
- Kurniawan, I., Ardianto, yusaq tomo, & Hidayatullah, S. (2021). The Effect of Information System Service Quality on User Satisfaction. *International Conference on Computational Science and Information Management*, 10(05).
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online). In *Gorontalo: Ideas Publishing*. Idea Publishing. <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmi/ah/2450/rizan-machmud-buku-kepuasan-penggunaan-sistem-informasi.pdf>
- Mulyapradana, A., Hakim, M., Anjarini, ary dwi, Elshifa, A., & Huda, s. thoriqul. (2021). Implementation of the Academic Information System (SIAKAD) and the Quality of Academic Services on User Satisfaction mediated Decision Making (Case Study on 3 PTS in Pekalongan Residency Area). *International Conference on Inovations in Social Sciences Education and Engineering*, 2.
- Mulyawan, A., & Rinawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131.
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The Effect Of Academic Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 230–241. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7979>
- Purwandani, D., Sutarsih, C., & Sururi. (2016). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND*, 1(1), 80–90. <https://ejournal.upi.edu/index.php/jurnaladpend/article/view/3755/2674>
- Purwati, astri ayu, Hamzah, muhammad lutfhi, Hamzah, & Rahman, S. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 2(1), 5–24.
- Relubun, D. A., Kurnia, R., & Umar, S. O. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada IAIN AMBON. *Tahkim*, 11(2), 266–279.
- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473–488. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>
- Sudrajat, A. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Universitas Singaperbangsa Karawang. *Journal of Management and Business*, 1(July), 1–23.
- Tyas, A. A. W. P., & Kenny, A. (2016). Pengaruh Service Quality Dan Brand Image

- Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Inul Vizta Karaoke Di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke Di Jakarta). *Jurnal Ekonomi*, 7(November 2016), 2.
- Tyas, W. M. (2017). Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(2), 239–249.
- Verriana, R. I., & Anshori, M. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Mahasiswa Universitas Nu Surabaya. *Accounting and Management Journal*, 1(1), 63–79. <https://doi.org/10.33086/amj.v1i1.73>
- Wati, E. F., Kusumawati, T. I. J., & Sudrajat, B. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Warnet: Studi Kasus Warnet Sarang Bangsawan, Parung Serab. *ICIT Journal*, 2(1), 80–87. <https://doi.org/10.33050/icit.v2i1.19>
- Wati, E., & Riana, D. (2016). Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Siakad Online. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 7(1). <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmasif/article/view/31514>
- Widodo, in wahyu, Mega, sri wahyuni, & Baehaki, I. (2020). Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa STMIK Kadiri. *Jurnal Otonomi*, 20(2), 107–115.