



Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Framework CSI*

Fransiskus Aprilius

Institut Keguruan Dan Teknologi Larantuka

Bernadete Deta

Institut Keguruan Dan Teknologi Larantuka

Alfian Nara Weking

Institut Keguruan Dan Teknologi Larantuka

Alamat: Jl. Ki Hajar Dewantara kec. Larantuka-Kab. Flores Timur-Prov. Nusa Tenggara Timur

Koresponden Penulis: chikofransisko123@email.com

Abstract. *This study aims to identify factors that influence student satisfaction with SIA performance. The research method uses a quantitative method with data collection using a questionnaire instrument with a Likert scale. Data collection techniques with observation, interviews, and documentation. The results of the study explain that the validity test on 16 statements is declared valid because the t_{Count} value $> t_{Table}$. The results of the reliability test on the statements in the questionnaire test with a Likert scale obtained a Cronbach's Alpha value of 0.813. These results indicate that it is reliable because $0.813 > 0.6$. The results of the calculation of the mean of each attribute or variable are at most 13.8, 14.5, 16, 14.8, and 13.4.*

This result shows that it is reliable because $0.813 > 0.6$. The calculation results of the mean of each attribute or variable are at most 13.8, 14.5, 16, 14.8, and 13.4. The calculation of the mean of the attribute or variable of information quality is at most 4.75, the calculation of the mean of the attribute or variable of system quality is at most 5 and 4.75, the calculation of the mean of the attribute or variable of service quality is at most 5, 4.25 and 4.75, the calculation of the mean of the attribute or variable of academic information system performance is at most 5, 4.33 and 4.67, the calculation of the mean of the attribute or variable of student satisfaction level is at most 4 and 5. The calculation results of the Weighted Satisfaction Score (WSS) of information quality show the highest values, namely 58.65, 80, 56.95, 66.6, 73.15. The calculation of the Weighted Satisfaction Score (WSS) of the system quality is the most, namely 58.65, 80, 56.95, 66.6, 73.15, 73.15, 65.55. The calculation of the Weighted Satisfaction Score (WSS) of the service quality is the most, namely 80, 77, 56.95, 67.45. The calculation of the Weighted Satisfaction Score (WSS) of the academic information system performance shows the most values, namely 80, 77, 74, and 56.95. The calculation of the Weighted Satisfaction Score (WSS) of student satisfaction is the most, namely 80, 75, 52, and 70. The results of the calculation of the Customer Satisfaction Index (CIS) value obtained the most values, namely 87, 107, 100, and 75.

Keywords: CIS, Student Satisfaction, Information System

Received May 13, 2025; Revised May 17, 2025; Accepted June 28, 2025

* Fransiskus Aprilius, chikofransisko123@email.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja SIA. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan instrument kuisioner dengan skala likert. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pada uji validitas pada 16 pernyataan dinyatakan valid karena nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$. Hasil uji reabilitas pada pernyataan pada uji kuisioner dengan skala likert diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,813. Hasil ini menunjukkan bahwa reliabel karena $0,813 > 0,6$. Hasil perhitungan mean masing-masing atribut atau variabel paling banyak bernilai 13,8, 14,5, 16, 14,8, dan 13,4. Perhitungan mean atribut atau variabel kualitas informasi paling banyak bernilai 4,75, perhitungan mean atribut atau variabel kualitas sistem paling banyak bernilai 5 dan 4,75, perhitungan mean atribut atau variabel kualitas layanan paling banyak bernilai 5, 4,25 dan 4,75, perhitungan mean atribut atau variabel kinerja sistem informasi akademik paling banyak bernilai 5, 4,33 dan 4,67, perhitungan mean atribut atau variabel tingkat kepuasan mahasiswa paling banyak bernilai 4 dan 5. Hasil perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kualitas informasi menunjukan nilai yang paling banyak yaitu 58,65, 80, 56,95, 66,6, 73,15. Perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kualitas sistem paling banyak yaitu 58,65, 80, 56,95, 66,6, 73,15, 73,15, 65,55. Perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kualitas layanan paling banyak yaitu 80, 77, 56,95, 67,45. Perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kinerja sistem informasi akademik menunjukan nilai yang paling banyak yaitu 80, 77, 74, dan 56,95. Perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kepuasan mahasiswa paling banyak yaitu 80, 75, 52, dan 70. Hasil perhitungan nilai Customer Satisfaction Index (CIS) diperoleh nilai paling banyak yaitu 87, 107, 100, dan 75.

Kata kunci: CIS, Kepuasan Mahasiswa, Sistem Informasi

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menuntut perguruan tinggi untuk dapat memanfaatkannya dalam pengelolaan manajemen akademik. Salah satu wujud dari pemanfaatan teknologi informasi di perguruan tinggi adalah dengan menerapkan sistem informasi di perguruan tinggi adalah dengan menerapkan sistem informasi akademik. Sistem informasi akademik merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola data-data akademik mahasiswa, mulai dari proses pendaftaran, perkuliahan nilai, hingga administrasi akademik lainnya. (Ikhwan, Alilmi, Mahayudi, Fadillah, et al., 2025). Sistem informasi akademik merupakan suatu sistem yang dibuat untuk memproses data-data akademik, yang menghasilkan informasi, dan mendistribusikan informasi tersebut kepada para pengguna, seperti mahasiswa, dosen, dan pimpinan perguruan tinggi. (Oktaviana et al., 2024)

Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka (IKTL) sebagai salah satu perguruan tinggi di Flores, Nusa Tenggara Timur, telah menerapkan sistem informasi akademik di IKTL di harapkan dapat meningkatkan efisensi dan efektivitas proses akademik, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses data informasi akademik. Namun seringkali penerapan sitem informasi akademik perguruan tinggi belum sesuai dengan harapan mahasiwa. selain itu kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan anantara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Masih ditemukan berbagai permasalahan ,seperti lambatnya proses layanan, fitur yang kurang lengkap ,dan tampilan yang kurang menarik (Rahmawita et al., 2021).

Oleh karena itu penting untuk dilakukan analisis tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik yang diterapkan di IKTL. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan “Analisis ini dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana sistem informasi akademik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa IKTL. Hasil analisis dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak IKTL untuk meningkatkan kualitas sistem informasi akademik yang digunakan. (Mahendra et al., 2024). Dalam penelitian ini metode *Framework Customer Satisfaction index* (CSI) akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap kinerja sistem informasi akademik di IKTL ,selain itu Framework CSI ,mengukur tingkat kepuasan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari berbagai atribut sistem akademik. (Safari et al., 2023)

Selain itu, kualitas sistem informasi akademik secara signifikan mempengaruhi kemampuan siswa untuk menggunakan layanan akademik. Masalah seperti akses, fitur yang tidak bertahan lama, atau tampilan yang kurang ramah pengguna dapat menghambat pengalaman pengguna. Karena itu, hasil analisis dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat rekomendasi perbaikan agar sistem informasi akademik di IKTL dapat lebih memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. (Dirgahayu et al., 2022), (Haryono., 2022)

Selain itu, pentingnya kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik juga berfungsi sebagai indikator seberapa baik sistem tersebut berfungsi dalam meningkatkan proses akademik. Tingkat kepuasan yang rendah mungkin menjadi indikasi pertama dari kekurangan suatu sistem, baik dalam hal aksesibilitas maupun akurasi informasi, yang mengakibatkan antarmuka tampilan yang tidak terlalu ramah pengguna. Ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi akademik tidak hanya dapat berfokus pada aspek teknis; tetapi juga perlu mempertimbangkan pengalaman pengguna (user experience) secara keseluruhan. Oleh karena itu, diharapkan metode customer satisfaction index (CSI) dapat memberikan gambaran komprehensif tentang persepsi mahasiswa mengenai kualitas sistem informasi akademik di IKTL, yang dapat digunakan sebagai panduan untuk menentukan prioritas perbaikan dan perbaikan yang lebih akurat.(Saputro et al., 2022)

KAJIAN TEORITIS

a. Kepuasan Pengguna(Mahasiswa)

Kepuasan Pengguna merupakan perasaan yang ditimbulkan oleh seseorang atas kinerja atau hasil dari suatu produk yang telah digunakan terhadap apa yang diharapkan. Kepuasan pengguna tidak menitik beratkan pada aspek teknik melainkan pada tanggapan pengguna terhadap sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat diukur tetapi tidak dapat diprediksi.(Safari et al., 2023)

b. Metode Customer Satisfaction indeks(CSI)

Customer Satisfaction Indeks (CSI) adalah metode yang digunakan untuk melibatkan beberapa langkah, termasuk pengumpulan data melalui survei, analisis data untuk menghitung tingkat kepuasan, dan interpretasi hasil untuk pengambilan keputusan. *CSI* memberikan gambaran yang jelas tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan yang telah memenuhi harapan pelanggan.(Kepuasan et al., n.d.).

c. Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna

Peneliti oleh (Ishak et al., 2022) mengkaji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna disebut universitas teknologi. Metode yang digunakan adalah CSI dan analisis regresi untuk melihat hubungan antara variabel-variabel kualitas sistem informasi(seperti penggunaan, efisiensi, dan

kehandalan) dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai *CSI* sebesar 77,9%.

- d. Studi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik di Perguruan Penelitian oleh (Rindu Pridiqva, Azzahra, Hadiono, 2022) mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik di sebuah perguruan tinggi negeri. Penelitian ini menggunakan metode *CSI* dan menyebarkan kuesioner kepada 150 mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan sistem, dan dukungan layanan pelanggan. Indeks kepuasan yang diperoleh dari penelitian ini adalah 76,5%.

e. Analisis

Menurut (Rizka 2022) analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam jadi analisis disini adalah sebuah kajian yang diteliti guna mendapatkan hasil yang mendalam.

Menurut (Saputro et al., 2022) Sebuah wawancara terstruktur adalah suatu wawancara dimana setiap subjek atau responden ditanya dengan rangkaian pertanyaan yang sesuai dengan jadwal wawancara yang sudah disiapkan. Wawancara terstruktur dapat dilaksanakan baik melalui langsung, telepon atau melalui kuesioner. Pengisian kuesioner dapat dilakukan di tempat responden dengan pengisian langsung maupun dikirimkan ke alamat responden melalui surat.

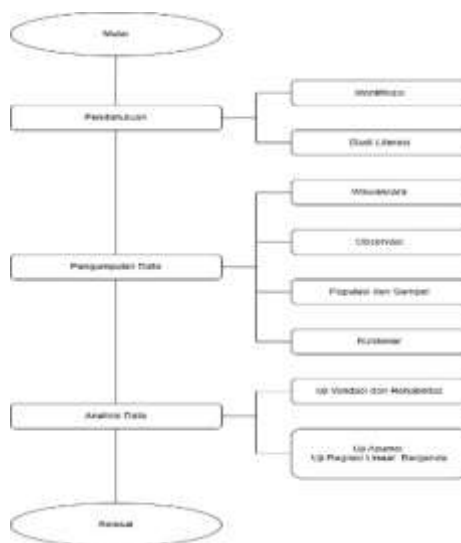
f. Peneliti Terdahulu

1. (Saputera et al., 2020): Menggunakan *MCCALL* untuk Evaluasi Sistem Informasi Akademik.
2. (Ellyusman & Hutami, 2017): Menggunakan *IPA* untuk Analisis Mahasiswa terhadap sistem informasi Akademik.
3. (Fitriastuti et al., 2024): Menggunakan *UAT* untuk Analisis Website *SIKAD* Universitas Janabadra.
4. (Saputro et al., 2022): Menggunakan *Webqual 4.0*, *CSI*, *IPA* untuk Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik.

5. (Teknik & Mulawarman, 2024):Menggunakan Webqual 4.0 dan CSI untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mhasiswa Terhadap Layanan Website Universitas Mulawarman.
6. (Yudistira et al., 2020):Menggunakan Wbqual 4.0 dan IPA untuk Pengukuran kualiatas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif yang dipilih untuk mengukur tingkat kepuasan secara objektif menggunakan data numerik.desain dekriptif ini digunakan dalam memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik di Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka.ada beberapa tahapan dalam analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik .berikut diagram alur penelitiannya:



Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif ada beberapa tahap yang pertama

- 1) Pengumpulan data dengan teknik wawancara, obsevasi, populasi dan sampel dan kuesioner.
- 2) Menganalisis data dengan menguji validasi dan rehabilitas , uji asumsi , dan juga uji regresi Linear Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3. 1.Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	48	57,1	57,1	57,1
	Laki-laki	36	42,9	42,9	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.1. jenis kelamin responden jumlah responden yang mengisi kuisioner adalah 84 orang yang terdiri dari 48 berjenis kelamin perempuan dan 36 berjenis kelamin laki-laki.

b. Semester

Tabel 4.2.Semester Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	X	34	40,5	40,5	40,5
	VIII	12	14,3	14,3	54,8
	V	11	13,1	13,1	67,9
	VI	5	6,0	6,0	73,8
	IV	9	10,7	10,7	84,5
	XI	6	7,1	7,1	91,7
	IV	7	8,3	8,3	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Berdasarkan Hasil analisis pada tabel 4.2.deskripsi semester responden yang berjumlah 84 orang yang terdiri dari semester x 34 orang , semester VIII 12 orang ,semester V 11 orang,semester VI 5 orang ,semester IV 9 orang ,semester XI 6 orang,dan semester IV 7 orang.

C.Program Studi

Tabel 4.3. Program Studi Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Teknik Informatika	47	56,0	56,0	56,0
	Matematika	9	10,7	10,7	66,7
	Ekonomi	8	9,5	9,5	76,2
	Bahasa Indonesia	2	2,4	2,4	78,6
	Pendidikan Jasmani	5	6,0	6,0	84,5
	Bahasa Inggris	6	7,1	7,1	91,7
	Teknik Hasil Perikanan	7	8,3	8,3	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.3 program studi responden yang berjuang 84 orang dan terdiri dari teknik informatika 47 orang ,matematika 9 orang,ekonomi 8 orang ,bahasia Indonesia 2 orang ,pendidikan jasmani 5 orang, Bahasa inggris 6 orang,dan Teknik Hasil Pertanian 7 orang.

3. 2. Uji Validitas dan Reabilitas

a) Uji Validitas

Tabel 4.4. Uji Validitas

Pernyataan	t Hitung	t Tabel	Keterangan
P1	0,609	0,212	Valid
P2	0,595	0,212	Valid
P3	0,480	0,212	Valid
P4	0,648	0,212	Valid
P5	0,609	0,212	Valid
P6	0,648	0,212	Valid
P7	0,595	0,212	Valid
P8	0,480	0,212	Valid
P9	0,648	0,212	Valid
P10	0,609	0,212	Valid
P11	0,648	0,212	Valid
P12	0,595	0,212	Valid
P13	0,480	0,212	Valid
P14	0,648	0,212	Valid
P15	0,609	0,212	Valid
P16	0,648	0,212	Valid

Berdasarkan uji validitas pada tabel 4.4 pada lima variabel yaitu variabel kualitas informasi 4 pernyataan dari 4 indikator akurasi ,kelengkapan,keterbaruan ,dan relevansi. Variabel kualitas sistem terdiri dari 4 pernyataan yang berasal dari 4 indikator yaitu keandalan, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan

keamanan. Variabel kualitas layanan terdiri dari 4 indikator dan 4 pernyataan yaitu responsivitas, empati, jaminan, dan keterjaminan. Variabel kinerja sistem informasi dan akademik terdapat 3 pernyataan dengan 3 indikator yaitu fungsi sistem, integrasi sistem, skalabilitas. Variabel kepuasan terdapat 1 indikator dan pernyataan tentang Tingkat kepuasan keseluruhan. Pada uji validitas pada 16 pernyataan dinyatakan valid karena nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$.

b) Uji Reabilitas

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,813	16

Berdasarkan hasil uji reabilitas pada pernyataan pada uji kuisioner dengan skala likert diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,813. Hasil ini menunjukkan bahwa reliabel karena $0,813 > 0,6$.

3. 3 Perhitungan *Customer Satisticks Index*(CSI)

a. Mean Importance Score (MSI)

Tabel 4.5. *Mean Importance Score*(MSI)

V1	V2	V3	V4	V5	MEAN
17	19	17	13	3	13,8
17	19	17	13	3	13,8
17	19	17	13	3	13,8
17	19	17	13	3	13,8
19	20	19	14	4	15,2
18	19	18	14	4	14,6
18	19	18	14	4	14,6
18	18	18	15	5	14,8
20	20	20	15	5	16
19	19	19	15	5	15,4
19	19	19	15	5	15,4
15	19	15	11	1	12,2
17	20	17	12	2	13,6
18	20	18	13	3	14,4
18	20	18	13	3	14,4
18	20	18	13	3	14,4
19	20	19	14	4	15,2
19	20	19	14	4	15,2
19	20	19	14	4	15,2
20	20	20	15	5	16
20	20	20	15	5	16
20	20	20	15	5	16
20	20	20	15	5	16
20	20	20	15	5	16
17	17	19	13	5	14,2
17	17	19	13	5	14,2
17	17	19	13	5	14,2
17	17	19	13	5	14,2
19	19	20	14	5	15,4
18	18	19	14	5	14,8
18	18	19	14	5	14,8
18	18	18	15	5	14,8
20	20	20	15	5	16
19	19	19	15	5	15,4
19	19	19	15	5	15,4
15	15	19	11	5	13
16	16	19	12	5	13,6
17	17	19	13	5	14,2
17	17	19	13	5	14,2
17	17	19	13	5	14,2
19	19	20	14	5	15,4
18	18	19	14	5	14,8
18	18	19	14	5	14,8
18	18	18	15	5	14,8

Berdasarkan hasil perhitungan mean masing-masing atribut atau variabel dengan jumlah responden 84 orang dapat dilihat pada tabel 4.5 yaitu paling banyak bernilai 13,8,14,5, 16, 14,8, dan 13,4.

b. *Mean Satisfaction Score* (MSS)

1. Variabel Kualitas Informasi

Tabel 4.6.MSS Kualitas Informasi

P1	P2	P3	P4	MEAN
S	4	5	3	4.25
S	4	5	3	4.25
S	4	5	3	4.25
S	4	5	3	4.25
S	5	5	4	4.75
S	4	5	4	4.5
S	4	5	4	4.5
S	3	5	5	4.5
S	5	5	5	5
S	4	5	5	4.75
S	4	5	5	4.75
S	4	5	1	3.75
S	5	5	2	4.25
S	5	5	3	4.5
S	5	5	3	4.5
S	5	5	3	4.5
S	5	5	4	4.75
S	5	5	4	4.75
S	5	5	4	4.75
S	5	5	5	5
S	5	5	5	5
S	5	5	5	5
S	5	5	5	5
S	5	5	5	5
S	4	3	5	4.25
S	4	3	5	4.25
S	4	3	5	4.25
S	5	4	5	4.75
S	4	4	5	4.5
S	4	4	5	4.5
S	3	5	5	4.5
S	5	5	5	5
S	4	5	5	4.75
S	4	5	5	4.75
S	4	1	5	3.75
S	4	2	5	4
S	4	3	5	4.25
S	4	3	5	4.25
S	4	3	5	4.25
S	5	4	5	4.75
S	4	4	5	4.5
S	4	4	5	4.5
S	3	5	5	4.5
S	5	5	5	5
S	4	5	5	4.75
S	4	5	5	4.75

Berdasarkan hasil perhitungan mean atribut atau variabel kualitas informasi dengan jumlah responden 84 orang dapat dilihat pada tabel 4.6 yaitu paling banyak bernilai 4,75.

2. Kualitas Sistem

Tabel 4.7. Kualitas Sistem

[illegible]

Berdasarkan hasil perhitungan mean atribut atau variabel kualitas sistem dengan jumlah responden 84 orang dapat dilihat pada tabel 4.7 yaitu paling banyak bernilai 5 dan 4,75.

3. Kuallitas layanan

Tabel 4.8.MSS Kualitas Layanan

P1	P2	P3	P4	MEAN
3	5	5	4	4,25
3	5	5	4	4,25
3	5	5	4	4,25
3	5	5	4	4,25
4	5	5	5	4,75
4	5	5	4	4,5
4	5	5	4	4,5
5	5	5	3	4,5
5	5	5	5	5
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
1	5	5	4	3,75
2	5	5	5	4,25
3	5	5	5	4,5
3	5	5	5	4,5
3	5	5	5	4,5
4	5	5	5	4,75
4	5	5	5	4,75
4	5	5	5	4,75
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	5	5
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	5	5
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	4	4,75
5	5	5	3	4,5

Berdasarkan hasil perhitungan mean atribut atau variabel kualitas layanan dengan jumlah responden 84 orang dapat dilihat pada tabel 4.8 yaitu paling banyak bernilai 5, 4,25 dan 4,75.

1. Kinerja Sistem Informasi Akademik

Tabel 4.9 *MSS* Kinerja Sistem Informasi Akademik

P1	P2	P3	MEAN
5	3	5	4,33
5	3	5	4,33
5	3	5	4,33
5	3	5	4,33
5	4	5	4,67
5	4	5	4,67
5	4	5	4,67
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	1	5	3,67
5	2	5	4
5	3	5	4,33
5	3	5	4,33
5	3	5	4,33
5	4	5	4,67
5	4	5	4,67
5	4	5	4,67
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
3	5	5	4,33
3	5	5	4,33
3	5	5	4,33
3	5	5	4,33
4	5	5	4,67
4	5	5	4,67
4	5	5	4,67
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
1	5	5	3,67
2	5	5	4
3	5	5	4,33
3	5	5	4,33
3	5	5	4,33
4	5	5	4,67
4	5	5	4,67
4	5	5	4,67

Berdasarkan hasil perhitungan mean atribut atau variabel kinerja sistem informasi akademik dengan jumlah responden 84 orang menggunakan dapat dilihat pada tabel 4.9 yaitu paling banyak bernilai 5, 4,33 dan 4,67.

2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Mahasiswa

[illegible]

Berdasarkan hasil perhitungan mean atribut atau variabel Tingkat kepuasan mahasiswa dengan jumlah responden 84 orang menggunakan dapat dilihat pada tabel 4.10 yaitu paling banyak bernilai 4 dan 5.

c. *Customer Satisfaction Index (CIS)*

Table 416. *Customer Satisfication Index*

WSS1	WSS2	WSS3	WSS4	WSS5	Total
59	66	59	59	42	284
59	66	59	59	42	284
59	66	59	59	42	284
59	66	59	59	42	284
72	76	72	72	60	353
66	69	66	66	60	326
66	69	66	66	60	326
67	67	67	67	75	341
80	80	80	80	80	400
73	73	73	73	75	368
73	73	73	73	75	368
46	58	46	46	12	207
58	68	58	58	28	269
65	72	65	65	42	308
65	72	65	65	42	308
65	72	65	65	42	308
72	76	72	72	60	353
72	76	72	72	60	353
72	76	72	72	60	353
80	80	80	80	80	400
80	80	80	80	80	400
80	80	80	80	80	400
80	80	80	80	80	400
80	80	80	80	80	400
60	60	67	67	70	326
60	60	67	67	70	326
60	60	67	67	70	326
60	60	67	67	70	326
73	73	77	77	75	375
67	67	70	70	75	349
67	67	70	70	75	349
67	67	67	67	75	341

Berdasarkan hasil akumulasi atau total *WSS* pada perhitungan di tabel 4.16 maka akan dilanjutkan pada perhitungan untuk mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index (CIS)*.

Table 4.17. *Nilai Customer Satisfication index*

Total WSS	Total Kepuasan	CIS
284	375	76
284	375	76
284	375	76
284	375	76
353	375	94
326	375	87
326	375	87
341	375	91
400	375	107
368	375	98
368	375	98
207	375	55
269	375	72
308	375	82
308	375	82
308	375	82
353	375	94
353	375	94
353	375	94
400	375	107
400	375	107
400	375	107
400	375	107
400	375	107
326	375	87
326	375	87
326	375	87
326	375	87
375	375	100
349	375	93
349	375	93

Berdasarkan tabel 4.17 menjelaskan bahwa hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index (CIS)* diperoleh nilai paling banyak yaitu 87, 107, 100, dan 75.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pada uji validitas pada 16 pernyataan dinyatakan valid karena nilai $t_{Hitung} > t_{Tabel}$. Hasil uji reabilitas pada pernyataan pada uji kuisioner dengan skala likert diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,813. Hasil ini menunjukkan bahwa reliabel karena $0,813 > 0,6$.

2. Hasil perhitungan mean masing-masing atribut atau variabel paling banyak bernilai 13,8, 14,5, 16, 14,8, dan 13,4. Perhitungan mean atribut atau variabel kualitas informasi paling banyak bernilai 4,75, perhitungan mean atribut atau variabel kualitas sistem paling banyak bernilai 5 dan 4,75, perhitungan mean atribut atau variabel kualitas layanan paling banyak bernilai 5, 4,25 dan 4,75, perhitungan mean atribut atau variabel kinerja sistem informasi akademik paling banyak bernilai 5, 4,33 dan 4,67, perhitungan mean atribut atau variabel tingkat kepuasan mahasiswa paling banyak bernilai 4 dan 5.

3. Hasil perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kualitas informasi menunjukan nilai yang paling banyak yaitu 58,65, 80, 56,95, 66,6, 73,15. Perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kualitas sistem paling banyak yaitu 58,65, 80, 56,95, 66,6, 73,15, 73,15, 65,55. Perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kualitas layanan paling banyak yaitu 80, 77, 56,95, 67,45. Perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kinerja sistem informasi akademik menunjukan nilai yang paling banyak yaitu 80, 77, 74, dan 56,95. Perhitungan Weighted Satisfaction Score (WSS) kepuasan mahasiswa paling banyak yaitu 80, 75, 52, dan 70. Hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index (CIS)* diperoleh nilai paling banyak yaitu 87, 107, 100, dan 75. Dengan demikian saran Bagi peneliti selanjutnya agar dapat berinovasi dengan metode pengujian tingkat kepuasan lainnya agar pengujian dapat dipastikan tingkat keakuratannya dengan dua metode.

DAFTAR REFERENSI

Azzahra, R. P., & Hadiono, K. (2022). *Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik*

- Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual*. 19(2), 137–152.
- Drama, W., & Ability, S. (2022). *Metafora : Jurnal Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Pengaruh Metode Joyfull Learning Berbantuan Media Articulate Storyline Terhadap Kemampuan Menulis Naskah Drama*. 9(2), 93–100. <https://doi.org/10.30595/mtf.v9i2.13555>
- Ellyusman, S., & Hutami, R. F. (2017). *ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*. 5(1), 51–64.
- Fitriastuti, F., Putri, A. E., & Sunardi, A. K. (2024). *Analisis Website SLAKAD Universitas Janabadra Menggunakan Metode UAT*. 5(1), 276–285.
- Ikhwan, A., Alilmi, D., Mahayudi, I. P., & Fadillah, M. R. (2025). *PERANCA N GAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEB UNTUK PENGELOLAAN DATA DI SMA SWASTA PEMATANG SIANTAR*. 10(1).
- Ikhwan, A., Alilmi, D., Mahayudi, I. P., Fadillah, M. R., & Febryani, N. (2025). Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Untuk Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Data Di Sma Swasta Yayasan Perguruan Keluarga Pematang Siantar. *Simtek : Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 10(1), 47–52. <https://doi.org/10.51876/simtek.v10i1.1466>
- Indonesia, U. U., Mahendra, A. R., Hamdi, N., Albar, R., Informatika, J., Indonesia, U. U., & Aceh, B. (2024). *KINERJA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UNIVERSITAS UBUDYAH INDONESIA ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH THE PERFORMANCE OF THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEM AT UNIVERSITAS UBUDYAH*. 10(2), 1–9.
- Ishak, S., Hidayat, M., & 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*. 2(1), 162–173.
- Kepuasan, A., Terhadap, M., Layanan, K., Giu, J. D., & Syamsudin, L. D. (n.d.). *SISTEM INFORMASI WEBSITE MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*. 2(1), 1–5.
- Oktaviana, S. N., Apriliani, V., & Novita, W. N. (2024). *Implementasi Sistem Informasi*

- Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kampus*. 7(1), 53–63.
- Rahmawita, M., Kartika, Y., Studi, P., Informasi, S., & Sains, F. (2021). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL*. 7(2), 145–151.
- Safari, A. A., Chumaidiyah, E., & Mufidah, I. (2023). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis pada Pelayanan Akademik di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas X Customer Satisfaction Analysis with Importance Performance Analysis on Academic Services at Faculty of Dentistry , University X Grafik Kepuasan Mahasiswa Keandalan dan Kemampuan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan*. 10, 1–7.
- Saputera, S. A., Sunardi, D., Syafrizal, A., & Samsidi, P. (2020). *Evaluasi sistem informasi akademik menggunakan metode mccall*. 3, 38–45.
- Saputro, K. E., Dirgahayu, T., & Haryono, K. (2022). *Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4 . 0 , Customer Satisfaction Index (CSI) , Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu*. 9(3), 2112–2126.
- Teknik, F., & Mulawarman, U. (2024). *Implementasi Metode Webqual 4 . 0 Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Website Ais Universitas Mulawarman*. 19(2).
- Yudistira, A. E., Hanggara, B. T., & Az-zahra, H. M. (2020). *Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya menggunakan Metode WebQual 4 . 0 dan Importance and Performance Analysis*. 4(10).