



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM AKADEMIK MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

ILHAM ARSYAD
11850310487



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM AKADEMIK
MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

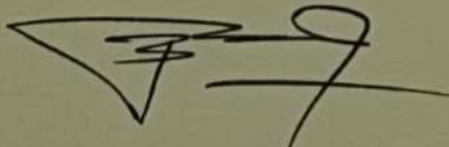
TUGAS AKHIR

Oleh:

ILHAM ARSYAD
11850310487

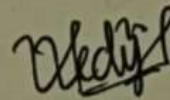
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 10 Juli 2025

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.
NIP. 198501072023212032

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM AKADEMIK MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

Oleh:

ILHAM ARSYAD
11850310487

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 1 Juli 2025

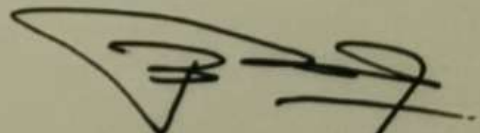
Pekanbaru, 10 Juli 2025

Mengesahkan,

Ketua Program Studi



Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc.
NIP. 197701032007102001



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

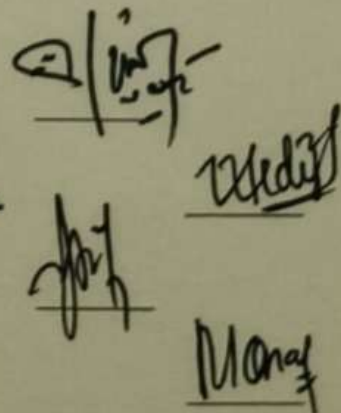
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.

Anggota 1 : Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs.

Anggota 2 : Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 12 Juli 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ilham Arsyad

NIM : 11850310487

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 23 Juni 1999

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi / Sarjana

Prodi : Sistem Informasi

Judul Skripsi*:

ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM AKADEMIK MAHASISWA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,...12 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Ilham Arsyad

NIM: 11850310487

*Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada Peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin Peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini Peneliti menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan Peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 10 Juli 2025
Yang membuat pernyataan,

ILHAM ARSYAD
NIM. 11850310487

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. *Shalawat* beserta salam kita ucapkan kepada junjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Shalli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, *Aamiin Ya Rabbal'alamiin*.

Dengan penuh rasa syukur dan kebanggaan, Peneliti menyusun Tugas Akhir ini sebagai bagian dari pencapaian akademik Peneliti. Tugas Akhir ini tidak hanya merupakan wujud dari hasil kerja keras dan dedikasi Peneliti selama ini, tetapi juga merupakan bentuk penghargaan dan terima kasih Peneliti kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang yang tiada henti.

Ayahanda Maizir dan Ibunda Nelfitra Layli yang tersayang, terima kasih atas setiap doa, bimbingan, serta dukungan semangat yang telah kalian berikan kepada Peneliti selama penelitian ini. Peneliti akan selalu mendoakan yang terbaik untuk ayah, ibu, dan adik Peneliti semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* selalu menjaga mereka di manapun berada, bahagia dunia akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di *Jannah-Nya*.

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Ibu Medyantiwi Rahmawita M,ST., M-Kom yang telah berjasa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Peneliti ucapkan terima kasih juga kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat dan arahan kepada Peneliti untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan inspirasi kepada Peneliti. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan, rahmat, serta karunia-Nya. *Aamiin*.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Shalawat* serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
7. Ibu Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, nasihat, dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibu Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs sebagai Dosen Penguji I Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
9. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Penguji II Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti.
11. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.

- Teristimewa orang tua terbaik peneliti yakni Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat, dukungan, serta perhatian kepada peneliti.
- Keluarga Besar yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta perhatian kepada peneliti.
- Seluruh rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi.
- Semua pihak yang namanya tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang terlibat dalam perjuangan penyelesaian Pendidikan Strata 1 (S1) baik dalam pengumpulan data maupun penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran atau pertanyaan dapat diajukan melalui *e-mail* 11850310487@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 10 Juli 2025

Peneliti,

ILHAM ARSYAD
NIM. 11850310487

UIN SUSKA RIAU



JOISIE

Journal Of Information Systems And Informatics Engineering



Institut Bisnis dan Teknologi
Pelita Indonesia, Pekanbaru
Jl. Jend. A. Yani. No. 82-88
Pekanbaru-Riau
0761-24418 (Hunting), 0761-35508 (Fax)



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM AKADEMIK MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Ilham Arsyad, Medyantiwi Rahmawita, Arif Marsal, Mona Fronita

228-236

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)



DOI: <https://doi.org/10.35145/ojsie.v9i1.5029>



Abstrak : 11 kali



PDF (Bahasa Indonesia) : 12 kali

KLASIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN FACEBOOK MARKETPLACE MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES

Jakasurya Siswoyo, Djuna Fajarizka Saputra Wira Atmaja, Izach Daud Peneas Rumaropen3, Husain Martha Saputra, Albertho Kongkolu Ayorbaba, Agung Prasetyo

237-245

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)



DOI: <https://doi.org/10.35145/ojsie.v9i1.5048>



Abstrak : 21 kali



PDF (Bahasa Indonesia) : 14 kali

IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FLUTTER DAN FIREBASE DALAM PENGEMBANGAN APLIKASI LIVE STREAMING MODERN

Fauzi Hidayatul Anmi, Muhammad Jazman, Anofrizen Anofrizen, Eki Saputra, Syafril Siregar, T. Khairil Ahsyar

246-259

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)



DOI: <https://doi.org/10.35145/ojsie.v9i1.4808>



Abstrak : 8 kali



PDF (Bahasa Indonesia) : 13 kali

PERANCANGAN VIRTUAL REALITY RESEARCH EXPO MENGGUNAKAN DESIGN SPRINT UNTUK MENINGKATKAN KETERLIBATAN PENGGUNA

Danang Bagus Baskoro, Wahyu Teja Kusuma, Mochammad Anshori

260-268

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)



DOI: <https://doi.org/10.35145/ojsie.v9i1.4896>



Abstrak : 11 kali



PDF (Bahasa Indonesia) : 9 kali

EVALUASI KEBERHASILAN IMPELMNTASI LEARNING MANAGEMENT SYSTEM SEKOLAH MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Widya Pratiwi, Arista Pratama, Anita Wulansari

269-276

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)



DOI: <https://doi.org/10.35145/ojsie.v9i1.5055>



Abstrak : 7 kali



PDF (Bahasa Indonesia) : 8 kali

PERANCANGAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI HAJI UMRAH MENGGUNAKAN REACT NATIVE PADA PDA TRAVEL INHU KUANSING

Yaldiri Oktra Prananda, Muhammad Jazman, Anofrizen Anofrizen, Eki Saputra, Syaifullah Syaifullah, Arif Marsal

277-292

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)



DOI: <https://doi.org/10.35145/joisie.v9i1.4896>



Abstrak : 11 kali



PDF (Bahasa Indonesia) : 9 kali

EVALUASI KEBERHASILAN IMPELEMNTASI LEARNING MANAGEMENT SYSTEM SEKOLAH MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Widya Pratiwi, Arista Pratama, Anita Wulansari

269-276

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)



DOI: <https://doi.org/10.35145/joisie.v9i1.5055>



Abstrak : 7 kali



PDF (Bahasa Indonesia) : 8 kali

PERANCANGAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI HAJI UMRAH MENGGUNAKAN REACT NATIVE PADA PDA TRAVEL INHU KUANSING

Yaldri Oktra Prananda, Muhammad Jazman, Anofrizen Anofrizen, Eki Saputra, Syaifullah Syaifullah, Arif Marsal

277-292

[PDF \(Bahasa Indonesia\)](#)



DOI: <https://doi.org/10.35145/joisie.v9i1.5013>



Abstrak : 6 kali



PDF (Bahasa Indonesia) : 0 kali

Dilindeks Oleh



Kantor Redaksi JOISIE (Jurnal Teknik Informatika)
lantai 3, Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia
No. 86-88, JL. Ahmad Yani Pekanbaru, Riau, 28127

Telepon: (+62)761 24418
Email: joisie@pelitaindonesia.ac.id



Karya ini dilisensikan di bawah [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0](#).

powered by OJS | Open Journal Systems

PKP | PUBLIC KNOWLEDGE PROJECT

ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM AKADEMIK MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Ilham Arsyad¹⁾, Medyantiwi Rahmawita²⁾, Arif Marsal³⁾, Mona Fronita⁴⁾

¹⁾ Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Jl. HR. Soebrandas No. KM
15, RW 15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau, 28293, Indonesia

email: ¹⁾ 11850310487@students.uin-suska.ac.id, ²⁾ medyantiwi.rahmawita@uin-suska.ac.id,

³⁾ arif.marsal@uin-suska.ac.id, ⁴⁾ monafronita@uin-suska.ac.id

Abstract

As information systems continue to advance within the academic sector, it becomes essential to conduct thorough evaluations to verify whether the development and intended goals of these systems align with expectations. This study examines the service quality of the Student Academic Information System (SIAM) at Universitas Muhammadiyah Riau. The research employs a quantitative approach by distributing questionnaires, which have passed validity and reliability tests, to 100 UMRI students as end-users. Three independent variables are used: 1) Usability Quality, related to the website design; 2) Information Quality, concerning the appropriateness of the information provided by the website; and 3) Service Interaction, referring to the level of trust and security in using the website. The dependent variable is User Satisfaction, which reflects that the website meets or even exceeds user expectations. Data management is conducted using SmartPLS 4 by analyzing the Structural Model (Inner Model) and Measurement Model (Outer Model). The results indicate that Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction significantly influence User Satisfaction, suggesting that users are satisfied with the overall website. Furthermore, users strongly agree that the Academic Information System at Universitas Muhammadiyah Riau greatly assists in obtaining information that meets their needs.

Keywords: User Satisfaction, Webqual 4.0, Usability Quality, Information Quality dan Service Interaction

Abstrak

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi di ranah akademik, sangat penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem informasi yang dikembangkan guna memastikan bahwa proses yang ingin dicapai telah terpenuhi secara optimal. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) pada Universitas Muhammadiyah Riau. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner yang telah lolos uji validitas dan reliabilitas kepada 100 mahasiswa UMRI secara acak sebagai pengguna akhir. Tiga variabel independen yang digunakan yaitu 1) Usability Quality, yang berhubungan dengan rancangan website, 2) Information Quality, kelayakan informasi yang diberikan oleh website, 3) Service Interaction, tingkat kepercayaan dan keamanan dalam menggunakan website. Variabel dependen yang digunakan yaitu Kepuasan Pengguna, yakni website yang disediakan telah sesuai bahkan melebihi harapan pengguna. Pengelolaan data menggunakan Smart PLS 4 dengan menganalisa Evaluasi Model Struktural (Inner Model) dan Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Usability Quality, Information Quality serta Service Interaction berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas dengan keseluruhan website. Selain itu, pengguna juga sangat setuju bahwa Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Riau sangat membantu dalam mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0, Usability Quality, Information Quality dan Service Interaction

<https://doi.org/10.35145/joisie.v9i1.5029>

JOISIE licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. PENDAHULUAN

Tingkat pengguna internet di Indonesia telah mencapai angka 73% dari total wilayah geografisnya, menunjukkan bahwa akses digital telah merata ke berbagai daerah. Dengan kondisi ini, Indonesia tidak hanya menjadi pasar konsumen yang sangat besar, tetapi juga menawarkan potensi pertumbuhan yang signifikan bagi perdagangan digital, menjadikannya arena strategis bagi pelaku bisnis yang ingin memanfaatkan peluang ekonomi digital yang terus berkembang (Prasetyo et al., 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi utama dalam upaya meningkatkan daya saing dan memberikan layanan akademik yang unggul. Berbagai institusi pendidikan telah mengembangkan sistem informasi akademik berbasis daring yang memungkinkan akses mudah dan cepat bagi para pengguna, sebagaimana dikemukakan oleh (Septiani et al., 2020). Sistem ini tidak hanya memfasilitasi pengelolaan data akademik, tetapi juga mendukung efisiensi operasional institusi pendidikan secara keseluruhan.

Kualitas layanan dari sistem akademik memegang peranan krusial dalam menunjang kelancaran aktivitas akademik mahasiswa. Berbagai institusi pendidikan telah mengembangkan sistem informasi akademik berbasis daring yang memungkinkan akses mudah dan cepat bagi para pengguna, sebagaimana dikemukakan oleh Septiani et al. (2020). Sistem ini tidak hanya memfasilitasi pengelolaan data akademik, tetapi juga mendukung efisiensi operasional institusi pendidikan secara keseluruhan.

Di lingkungan Universitas Muhammadiyah Riau (UMRI), telah diterapkan berbagai sistem informasi manajemen yang mendukung manajemen data secara cepat dan real-time, seperti website resmi, aplikasi Smart UMRI, Sistem Informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru, Lib UMRI, serta Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM).

Sejak tahun 2013, SIAM telah berfungsi sebagai platform utama dalam pengelolaan data akademik, meliputi transkrip nilai, Kartu Rencana Studi (KRS), hasil studi, pencetakan kartu ujian, jadwal perkuliahan, data pembayaran biaya kuliah, serta monitoring alur pengisian data akademik.

Sistem dengan mutu layanan yang tinggi mampu menyediakan akses yang mudah, informasi yang valid dan akurat, serta interaksi yang responsif antara pengguna dan penyedia layanan. Sebaliknya, apabila kualitas layanan kurang optimal, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna yang pada akhirnya berpotensi menghambat proses pembelajaran dan pencapaian akademik mahasiswa.

Menurut (Pratama et al., 2019), kualitas layanan merupakan evaluasi menyeluruh terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan, yang dilakukan dengan membandingkan kinerja aktual dengan harapan umum pelanggan mengenai bagaimana seharusnya perusahaan bertindak. Dengan kata lain, kualitas layanan adalah persepsi pelanggan yang terbentuk dari pengalaman mereka sebelumnya, rekomendasi dari mulut ke mulut, serta informasi yang diperoleh melalui iklan, yang kemudian dibandingkan antara ekspektasi mereka dan realitas layanan yang diterima (Septiani et al., 2020).

(Pratiwi et al., 2020) menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu dimensi krusial yang berperan dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Fokus pada peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas utama agar perusahaan dapat mempertahankan dan memperluas pangsa pasar.

Menurut Brysland dalam (Anugrah et al., 2022) mengemukakan tiga alasan utama mengapa penilaian kualitas layanan sangat diperlukan. Pertama, data hasil pengukuran dapat digunakan untuk membandingkan kondisi sebelum dan sesudah adanya perubahan dalam organisasi. Kedua, pengukuran kualitas layanan membantu mengidentifikasi titik-titik masalah yang perlu diperbaiki. Ketiga, untuk menetapkan standar kualitas layanan yang tepat bagi pelanggan, pengukuran harus dilakukan secara akurat dan sistematis agar hasilnya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan.

Berbagai parameter dapat digunakan untuk menilai kualitas sebuah website, seperti efisiensi sistem, ketersediaan layanan, keamanan pengguna, serta tampilan antarmuka yang menarik dan mudah digunakan. Ketika unsur-unsur tersebut terpenuhi, maka kepuasan pengguna dan nilai yang mereka rasakan terhadap layanan akan meningkat secara signifikan (Fuadi et al., 2018).

Dalam konteks kualitas layanan, penelitian (Alshurideh et al., 2022) menggunakan model SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Lebih lanjut, mengkategorikan atribut layanan ke dalam beberapa tingkatan, mulai dari kebutuhan dasar hingga kebutuhan yang dapat memberikan kejutan positif, yang secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

WebQual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut (Hayat & Simanjuntak, 2020), WebQual melakukan pengukuran dengan fokus pada pengalaman dan penilaian pengguna terhadap website. Metode WebQual 4.0 terdiri dari tiga dimensi utama,



yaitu *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) (Salamah et al., 2020)

Penelitian yang dilakukan oleh (Giyanti & Suparti, 2018) mengenai aplikasi Halal MUI menggunakan metode WebQual 4.0 menunjukkan bahwa metode ini sangat valid dan banyak diaplikasikan oleh para peneliti untuk mengukur kualitas layanan website. Hal ini dikarenakan skala pengukuran dalam WebQual 4.0 telah terbukti mampu memberikan hasil yang akurat dan relevan dalam menilai kualitas layanan berbasis website.

Penelitian oleh (Savira Taryani dan Luki Wijayanti, 2023) yang mengukur kualitas layanan aplikasi iPusnas menggunakan WebQual 4.0 menunjukkan hasil yang sangat positif. Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata kualitas layanan aplikasi iPusnas menurut pengguna mencapai 84,7%, sementara tingkat kepuasan pengguna sebesar 86,1%. Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan aplikasi iPusnas sangat baik dan pengguna merasa sangat puas dengan pengalaman mereka menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian lain oleh (Muttakin et al., 2022) yang menganalisis pengaruh kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna akhir di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menemukan bahwa kualitas website memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan nilai keterkaitan R-Square sebesar 87%, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan website sangat berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, sehingga pengelolaan website yang baik menjadi kunci dalam meningkatkan layanan publik.

Meskipun sebagian besar penelitian menunjukkan hasil positif, studi oleh (Viola Restu Fauzi, 2023) menemukan bahwa salah satu dari tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu dimensi Kualitas Informasi, tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menandakan bahwa pengelola website perlu memberikan perhatian khusus dalam menyediakan konten informasi yang berkualitas dan relevan agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal.

Peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur dengan tiga mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau mengenai Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM). Dua dari mereka menyatakan bahwa selain tampilan website yang menarik dan mudah diakses, SIAM juga menyediakan informasi yang relevan dan terperinci.

Amun, satu mahasiswa lainnya mengungkapkan ketidakpuasan terkait kurangnya pembaruan sistem, keterlambatan pengumuman yang terlambat, hilangnya nilai semester sebelumnya, dan ketidakvalidan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK), yang berdampak negatif pada kepercayaan terhadap sistem tersebut.

Sering dengan perkembangan sistem informasi di bidang akademik di Universitas Muhammadiyah Riau yaitu SIAM, evaluasi menyeluruh terhadap sistem tersebut menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pengembangan dan tujuan yang diharapkan telah tercapai secara efektif.

1.4 ANALISIS

Analisis, menurut (Saputra & Andriyanto, 2022), merupakan suatu kegiatan sistematis yang melibatkan pengolahan data agar dapat disajikan dengan cara yang terstruktur dan mudah dipahami. Dalam konteks analisis kuantitatif, kegiatan ini dapat dilakukan secara manual dengan menggunakan perhitungan berdasarkan rumus-rumus statistik yang spesifik, atau dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik yang dirancang khusus untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data.

Saat melakukan analisis, langkah pertama adalah mengidentifikasi masalah yang dihadapi dengan menilai objek yang dimaksud, diikuti dengan analisis akar penyebab, identifikasi solusi, dan pemahaman tentang persyaratan objek. Pengamatan, log pertanyaan, wawancara, pengumpulan sampel dari objek yang diamati, dan tinjauan pustaka adalah semua metode pengumpulan data yang layak (Zarnelly & Syaifuddin, 2023).

1.5 SISTEM

Sistem, menurut (Fitzgerald et al., 2019), dapat dipahami sebagai suatu jaringan terorganisir dari prosedur-prosedur yang saling terkait dan bekerja bersama untuk melaksanakan aktivitas tertentu atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, (O'Brien & Marakas, 2019) dalam edisi ke-15 bukunya "Foundation of Information System in Business" mendefinisikan sistem sebagai kumpulan komponen yang saling berinteraksi dan berkolaborasi, di mana setiap bagian memiliki peran dan fungsi spesifik guna mewujudkan sasaran bersama.

Website SIAM Universitas Muhammadiyah Riau adalah contoh nyata dari sebuah sistem informasi yang terorganisir dan terintegrasi, sesuai dengan definisi sistem menurut (Fitzgerald et al., 2019). Website ini menggabungkan berbagai komponen dan prosedur yang saling berinteraksi untuk memberikan layanan akademik yang optimal bagi pengguna, yaitu mahasiswa dan staf akademik.

1.3 KUALITAS LAYANAN

Kualitas layanan diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh (Ekowati et al., 2018). Konsep ini menentukan bagaimana pelanggan menilai keunggulan serta keandalan layanan yang mereka terima, yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan kesetiaan mereka terhadap penyedia layanan. Menurut (Gömrös, 2000), kualitas layanan terdiri dari dua komponen utama, yaitu:

Kualitas teknis yang merujuk pada hasil konkret yang diterima pelanggan dari layanan tersebut, dan kualitas fungsional yang berkaitan dengan cara atau proses penyampaian layanan kepada pelanggan. Kedua aspek ini saling melengkapi dan bersama-sama membentuk persepsi menyeluruh pelanggan terhadap mutu layanan yang diberikan.

Website SIAM UMRI tidak hanya menyediakan hasil layanan yang akurat dan dapat diandalkan, tetapi juga memastikan proses penyampaian layanan yang mudah, cepat, dan ramah pengguna. Dengan demikian, SIAM diharapkan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa serta staf akademik terhadap layanan Universitas Muhammadiyah Riau.

1.4 SISTEM INFORMASI

Sistem informasi dalam suatu perusahaan atau organisasi merupakan suatu kerangka kerja yang mengintegrasikan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung aktivitas operasional, manajerial, dan strategis, serta menyediakan laporan yang diperlukan bagi pihak eksternal (Arief & Sugiarti, 2022). Sistem ini mengintegrasikan peran manusia sebagai pengelola dengan komponen-komponen seperti perangkat keras, perangkat lunak, data, serta jaringan komunikasi untuk melaksanakan fungsi-fungsi penting seperti penerimaan data (input), pengolahan data (proses), penyajian hasil (output), penyimpanan informasi, serta pengendalian proses.

SIAM (Sistem Informasi Akademik Muhammadiyah Riau) adalah sebuah sistem informasi yang dirancang khusus untuk mengelola berbagai data dan proses akademik di Universitas Muhammadiyah Riau. Sistem ini membantu mahasiswa, dosen, dan staf akademik dalam mengakses dan mengelola informasi akademik secara cepat dan mudah melalui website.

1.5 KUALITAS WEBSITE

Web merupakan sebuah sistem kompleks yang menyajikan berbagai jenis informasi dalam beragam format, seperti teks, gambar, suara, serta elemen multimedia lainnya, yang tersimpan secara terpusat pada server web di internet. Proses interaksi pada web terbagi menjadi tiga tahap utama, yaitu permintaan dari pengguna, pemrosesan data oleh server, dan pengiriman jawaban kembali ke pengguna, sebagaimana dijelaskan oleh (Suharto et al., 2021).

Website yang berkualitas tidak hanya menyediakan informasi yang dibutuhkan, tetapi juga memastikan proses penyampaian layanan berjalan lancar dan menyenangkan. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas mahasiswa serta staf akademik terhadap Universitas Muhammadiyah Riau.

1.6 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai pengalaman yang timbul ketika kebutuhan atau harapan individu terpenuhi secara menyeluruh dan memuaskan. Menurut (Kotler, 2018), kepuasan merupakan reaksi emosional yang muncul akibat perbandingan antara hasil yang diterima konsumen dengan ekspektasi mereka, yang bisa berupa rasa senang jika melebihi harapan atau kekecewaan jika tidak tercapai.

Oliver, sebagaimana dikutip dalam (Pujiastuti et al., 2022), mendefinisikan kepuasan sebagai suatu kondisi psikologis yang kompleks, terbentuk dari interaksi antara harapan yang belum terpenuhi dengan pengalaman konsumsi sebelumnya. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan bukan sekadar respons emosional semata, melainkan juga evaluasi kognitif terhadap mutu produk atau layanan yang diterima oleh konsumen.

Kepuasan pengguna adalah kunci keberhasilan SIAM sebagai sistem informasi akademik di Universitas Muhammadiyah Riau. Dengan menyediakan layanan yang mudah digunakan, cepat, akurat, aman, dan didukung dengan bantuan yang memadai, SIAM mampu memenuhi harapan penggunanya. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga loyalitas dan kepercayaan pengguna terhadap layanan akademik universitas, yang pada akhirnya mendukung kemajuan institusi secara keseluruhan.



1.7 WEBQUAL 4.0

WebQual 4.0 adalah sebuah pendekatan analitis yang dikembangkan untuk menilai mutu sebuah situs web berdasarkan persepsi serta pengalaman langsung dari para pengguna akhir. Menurut Barnes dan Vidgen, seperti yang dikutip oleh (Ihsan et al., 2022), instrumen *WebQual 4.0* terdiri dari lima faktor utama yang menjadi indikator dalam penilaian mutu website.

Secara umum, *WebQual* mengkategorikan kualitas website ke dalam tiga dimensi utama yang menjadi fokus dalam penilaian ini, yaitu Kualitas Kemudahan Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), serta Interaksi Layanan (*Services Interaction*)

Ketiga dimensi ini bersama-sama memberikan gambaran menyeluruh mengenai seberapa efektif dan memuaskan sebuah website dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya, sehingga menjadi alat penting dalam pengembangan dan peningkatan performa situs web SIAM.

1.8 PENENTUAN HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara

terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan bersifat sementara karena masih mengacu pada landasan teori yang relevan, tanpa didukung oleh bukti empiris yang diperoleh melalui proses pengumpulan dan analisis data secara langsung di lapangan (Soegiyono, 2011). Proses pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah hipotesis tersebut sesuai dengan kenyataan dan teori yang berlaku, sehingga dapat memberikan kontribusi valid terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

Sistem yang mudah digunakan, responsif, dan didukung dengan fitur bantuan yang memadai akan membuat pengguna merasa puas karena mereka dapat menyelesaikan tugas akademik dengan lancar dan tanpa hambatan.

Kepuasan pengguna ini sangat penting untuk memastikan bahwa SIAM terus digunakan secara efektif, mendukung proses akademik yang efisien, dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas mahasiswa, dosen, dan staf akademik terhadap Universitas Muhammadiyah Riau.

Berikut hipotesis dalam penelitian ini:

H₁ *Usability Quality* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H₂ *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H₃ *Service Interaction* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dan mengikuti serangkaian tahap perencanaan yang meliputi identifikasi masalah, studi pustaka atau literatur, penentuan topik penelitian, pemilihan responden, persiapan metode dan instrumen pengumpulan data, serta perumusan hipotesis.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pertama yang digunakan adalah wawancara, yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung dari para narasumber mengenai pemanfaatan dan pelaksanaan SIAM. Kemudian observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas dan tampilan SIAM. Setelah itu, kuisioner dengan 8 pertanyaan tentang *usability quality*, 7 pertanyaan tentang *information quality*, 7 pertanyaan tentang *service interaction*, serta 4 pertanyaan tentang kepuasan pengguna yang dalam penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Responden penelitian ini sebanyak 100 orang dengan metode *simple random sampling*. Objek penelitian yang menjadi fokus utama adalah Sistem Informasi Akademik Mahasiswa, dengan lokasi penelitian yang ditetapkan di Universitas Muhammadiyah Riau.

2.2 Definisi Operasional

Definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. *Usability Quality* (USQ) diukur melalui beberapa indikator, yaitu: persepsi responden mengenai kemudahan dalam mempelajari cara mengoperasikan website, kejelasan dan pemahaman dalam berinteraksi dengan website, kemudahan dalam menjalankan menu-menu website, kemudahan dalam menemukan alamat website, penilaian terhadap tampilan website yang menarik, kesesuaian desain tampilan

<https://doi.org/10.5145/joisie.v9i1.5029>

JOISIE licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

website dengan jenis website pendidikan, serta pengulangan penekanan pada kemudahan mempelajari cara mengoperasikan website dan kejelasan serta pemahaman dalam berinteraksi dengan website.

2. *Information Quality (IFQ)* dinilai berdasarkan: persepsi responden terhadap akurasi informasi yang diberikan oleh website, kepercayaan terhadap informasi tersebut, ketepatan waktu penyajian informasi, relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan pemahaman informasi, kelengkapan dan ketepatan rincian informasi, serta kesesuaian format informasi.

3. *Service Interaction (SEI)* dievaluasi melalui: penilaian terhadap reputasi website, rasa aman yang dirasakan pengguna saat melakukan transaksi melalui website, rasa aman dalam menyampaikan data pribadi, kesan menarik dan minat perhatian yang ditimbulkan oleh website, rasa komunitas yang difasilitasi oleh website, kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak terkait melalui website, dan keyakinan pengguna terhadap informasi yang diberikan oleh website.

4. *Kepuasan Pengguna (UES)* diukur berdasarkan: perasaan puas responden terhadap kualitas layanan SIAM, perasaan puas terhadap layanan akademik yang tersedia di SIAM, kesukaan dalam menggunakan SIAM, persepsi terhadap manfaat informasi yang diberikan oleh SIAM, dan intensi responden untuk sering menggunakan SIAM dalam mengakses informasi akademik.

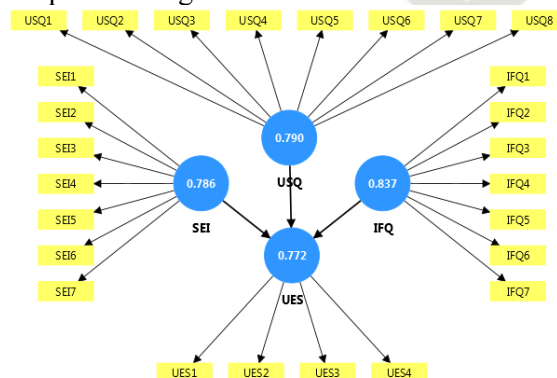
2.2. Teknik Analisis Data

Software analisis yang digunakan adalah *SMART PLS 4* dengan teknik analisis data yaitu Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) diterapkan untuk menguji dan memetakan hubungan antar variabel laten yang ada dalam model penelitian, sehingga dapat diketahui sejauh mana variabel-variabel tersebut saling memengaruhi. Selanjutnya, Model Pengukuran (*Outer Model*) digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas yang memastikan bahwa setiap indikator benar-benar mengukur aspek yang dimaksud secara konsisten dan tepat. Selain itu, analisa jalur juga dilakukan untuk menganalisis pengaruh langsung antar variabel. Pendekatan analisis yang terintegrasi ini bertujuan untuk menghasilkan temuan yang valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua indikator yang dipakai dalam penelitian ini memiliki nilai loading factor yang tinggi, yakni melebihi batas minimal 0,70, yang menandakan terpenuhinya validitas konvergen untuk semua indikator tersebut. Secara rinci, indikator-indikator pada variabel *Usability Quality (USQ1* sampai *USQ8)* memiliki loading factor berkisar antara 0,852 hingga 0,893, indikator pada variabel *Information Quality (IFQ1* sampai *IFQ7)* berada pada rentang 0,884 hingga 0,925, indikator pada variabel *Service Interaction (SEI1* sampai *SEI7)* memiliki nilai antara 0,865 hingga 0,907, dan indikator pada variabel *Kepuasan Pengguna (UES1* sampai *UES4)* menunjukkan nilai loading factor sempurna yaitu 1,000.

Selanjutnya, hasil evaluasi Nilai Average Variance Extracted (AVE) dari seluruh variabel juga telah memenuhi standar validitas diskriminan yang secara luas diterima dalam penelitian yaitu $> 0,05$. Secara spesifik, variabel *Usability Quality (USQ)* memperoleh nilai AVE sebesar 0,790; *Information Quality (IFQ)* sebesar 0,837; *Service Interaction (SEI)* sebesar 0,786; dan *Kepuasan Pengguna (UES)* sebesar 0,772. Sehingga validitas diskriminan terpenuhi dengan baik.

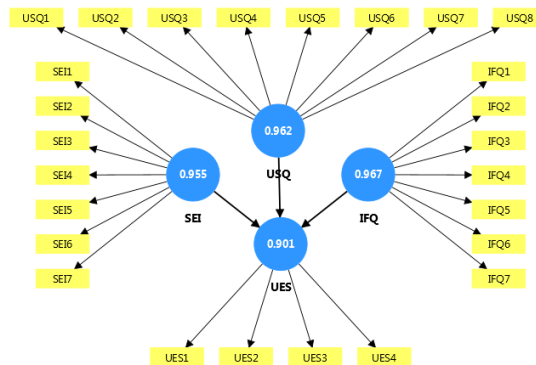


Gambar 1. Average Variance Extracted

Dalam hal reliabilitas, secara rinci, Variabel *Information Quality (IFQ)* mencatat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,967 dan *Composite Reliability* sebesar 0,969; variabel *Service Interaction (SEI)* menunjukkan nilai



Cronbach's Alpha 0,995 serta Composite Reliability 0,959; variabel Kepuasan Pengguna (UES) menghasilkan nilai Cronbach's Alpha 0,901 dan Composite Reliability 0,902; sementara variabel Usability Quality (USQ) memperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,962 dan Composite Reliability 0,964. Nilai-nilai tersebut secara keseluruhan berada jauh di atas ambang batas 0,70 yang menunjukkan bahwa setiap variabel dapat diukur secara konsisten dan handal.



Gambar 2. Cronbach's Alpha

Tabel 1. Koefisien Determinasi

	<i>R-Square</i>	Keterangan
UES	0,395	Moderate

Nilai koefisien determinasi (*R-Square*) yang diperoleh dari penelitian ini mencapai angka 0,395, yang mengindikasikan bahwa sekitar 39,5% variasi dalam variabel Kepuasan Pengguna (UES) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel prediktor dalam model. Dengan kata lain, ketiga variabel independen yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* berkontribusi sebanyak 39,5% terhadap variabel kepuasan pengguna. Kategori nilai *R-Square* ini termasuk dalam tingkat "Moderate", yang menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa. Sebaliknya, sebesar 60,5% sisanya dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang berada di luar cakupan model penelitian ini.

Analisis jalur yang dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan hasil yang signifikan pada semua hubungan yang diuji. Nilai *Original Sample (O)* menggambarkan seberapa besar pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat, t tabel penelitian ini sebesar 1,960 dan signifikansi $< 0,05$.

Tabel 2. Standardized Coefficients

Jalur	(O)	T-Statistic	T-tabel	P-Values
USQ-> UES	0,330	4.405	1,960	0,000
IFQ-> UES	0,370	3.477	1,960	0,001
SEI-> UES	0,251	2.527	1,960	0,012

Pengaruh *Information Quality (IFQ)* terhadap Kepuasan Pengguna (UES) menunjukkan nilai *Original Sample (O)* sebesar 0,370 dengan t hitung 3,477 dan p-value 0,001, menandakan pengaruh yang signifikan secara statistik. Begitu pula, *Service Interaction (SEI)* berpengaruh signifikan terhadap UES dengan nilai *O* sebesar 0,251, t hitung 2,527, dan p-value 0,012. Sedangkan *Usability Quality (USQ)* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan dengan nilai *O* sebesar 0,330, t hitung mencapai 4,405, dan p-value sebesar 0,000.

Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas informasi, interaksi layanan, serta kemudahan penggunaan secara bersamaan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa.

4. SIMPULAN

Hasil penelitian ini yaitu tiga variabel hipotesis yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction* terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dari ketiga variabel tersebut, variabel *Usability Quality* memiliki pengaruh paling kuat dengan nilai *t* hitung sebesar 4,405 diatas nilai *t* tabel 1,96 dan variabel yang mempunyai pengaruh terendah yaitu *Service Interaction* dengan nilai *t* hitung 2,527. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah metode pengukuran kualitas layanan seperti *E-Servqual* yang mengukur kualitas layanan berdasarkan dimensi-dimensi seperti efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, dan responsivitas guna menghasilkan pengukuran yang lebih komprehensif.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Asharif, M., Alrawabdeh, W., Al Kurdi, B., & Alzoubi, A. (2022). the Impact of Service Quality and Service Transparency on Customer Satisfaction. *International Journal of Theory of Organization and Practice (IJTOP)*, 1(1), 137–154. <https://doi.org/10.54489/ijtop.v1i1.150>
- Anggrah, R. I., Falevi, M. I., Sunarto, A., Shar, A., Agama, I., & Negeri Bengkulu, I. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 60–73. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Ardi, S. F., & Sugiarti, Y. (2022). Literature Review: Analisis Metode Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 8(2), 87–93. <https://doi.org/10.35329/jiik.v8i2.229>
- Ernowati, N. S., Kusyanti, A., & Rokhmawati, R. I. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs- Qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya*, 5(2), 529–546.
- General, J., Dennis, A., & Durcikova, A. (2019). Business Data Communications And Networking. *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-gene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.00%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TEKPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Hadis, M. V., Kusyanti, A., & Rokhmawati, R. I. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Informasi Website Universitas Brawijaya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-recs-qual, E-s-qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1738–1749.
- Giyanti, I., & Suparti, E. (2018). Penilaian Kualitas Aplikasi Halal Mui Dengan Webqual 4.0 Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan. *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 13(2), 91. <https://doi.org/10.14710/jati.13.2.91-98>
- Gönroos. (2000). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*.
- Hayat, C., & Simanjuntak, M. R. (2020). Pengukuran Kualitas Website Retail Fashion Urban Icon dengan Metode WebQual 4.0 dan E-S-Qual. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 24–33. <https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.644>
- Ihlan, A. A., Hidayati, U., & Mardinawati, M. (2022). Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Keunis*, 10(2), 29. <https://doi.org/10.32497/keunis.v10i2.3519>
- Kotler. (2018). *Principles of Marketing*.
- Mattakin, F., Dwi Aprillia, D., & Kumalasari, M. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 3(3), 300–308. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v3i3.4403>



- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2019). Introduction To Information Systems. *Sustainability* (Switzerland), 11(1), 1–14.
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-Sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.001>
https://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TEKNOLOGI_PADA_SISTEM_PEMBETUNGAN_TANAMAN
- Prasetyo, K. W., Pratamal, R. P., & Aditya, A. (2022). Analyzing e-Service Quality and e-Satisfaction Effects on Customer Loyalty at An Indonesian Digital Marketplace. *Journal of Informatics and Telecommunication Engineering*, 6(1), 126–134. <https://doi.org/10.31289/jite.v6i1.7265>
- Pratama, P. A., Wijaya, A., Kom, S., Studi, P., Informasi, S., Sains, F., Katolik, U., & Charitas, M. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Informasi Pada Media Sosial Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-S-QUAL.
- Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N. B., & Dewi, I. A. M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.23887/bjm.v6i1.24405>
- Pratiwi, E. F., Utomo, H. S., & Haryono, S. (2022). The Influence of Product Uniqueness on Consumer Satisfaction and Repurchase Intention on Written Batik Consumers in Indonesia. (09), 2693–2698. <https://doi.org/10.47191/jefms/v5-i9-23>
- Samah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>
- Supriatna, D. A., & Andriyanto, T. (2022). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri. *Research : Journal of Computer*, 5(1), 17–22.
- Syifa, Taryani dan Luki Wijayanti. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Ipusnas Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Visi Pustaka*, 25.
- Septeani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekbaru). 3(1), 131–143.
- Sugengyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suharto, Y., Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, B., & Hariadi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Website Quality Analysis of Human Resources Development Agency Using Webqual 4.0 Method. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 109–121. <https://www.bpsdm.jakarta.go.id>
- Vola Restu Fauzi, Y. A. L. (2023). *Internasional Resource(Air) Dengan Menggunakan Pengukuran Kualitas Layanan Website Ahmad Metode Webqual 4.0*. 2.
- Zarnelly, Z., & Syaifuddin, A. (2023). Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA. *Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering (IJIRSE)*, 3(1), 74–81. <https://doi.org/10.57152/ijirse.v3i1.666>

LAMPIRAN A

REKAPITULASI DATA RESPONDEN

REKAPITULASI DATA RESPONDEN

	11																										
n	U S Q 1	U S Q 2	U S Q 3	U S Q 4	U S Q 5	U S Q 6	U S Q 7	U S Q 8	I F Q 1	I F Q 2	I F Q 3	I F Q 4	I F Q 5	I F Q 6	I F Q 7	S E I1	S E I2	S E I3	S E I4	S E I5	S E I6	S E I7	U E S 1	U E S 2	U E S 3	U E S 4	
1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
8	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
16	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
19	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
20	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4

© Hak c

ltan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
23	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
32	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3

University of Sultan Syarif Kasim Riau

- [illegible]

LAMPIRAN B

DOKUMENTASI PENGISIAN KUISIONER

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LAMPIRAN C

BUKTI *ACCEPTED PAPER*



LPPM

JOISIE

Journal Of Information Systems And Informatics Engineering

Lembaga Penelitian Pengabdian Masyarakat (LPPM)

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 82-84-88 Telp. (0761) 24418 (Hunting)

Fax. (0761) 35508 Pekanbaru 28127

Link : <https://ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/JOISIE/index>

LETTER OF ACCEPTANCE

Telah di terima artikel dengan rincian seperti di bawah ini :

Nama : **Ilham Arsyad**
Judul : **ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM AKADEMIK MAHASISWA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**
Afiliasi : **Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim,
Jl. Imam Bonjol No. 105, Pekanbaru, Riau**

Terhitung sejak tanggal 19 Mei 2025 pihak JOISIE telah menerima artikel dari nama yang tertera di atas. Menyatakan bahwa artikel tersebut telah melalui proses *review* dan diterima. Artikel tersebut akan publish pada Volume 9 No 1 Juni 2025. Demikian surat keterangan ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 10 Juni 2025

Editor in Chief

Dr. Yenny Desnelita, M.Kom
NIDN. 1010066901



- Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang mengu
 - a. Pengutipan h
 - b. Pengutipan ti
 2. Dilarang mengu

LAMPIRAN D

SERTIFIKAT *PAPER*

SERTIFIKAT

Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia



Kutipan dari Keputusan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Nomor: 204/E/KPT/2022 Tanggal: 3 October 2022

Peringkat Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode IV Tahun 2022

Nama Jurnal Ilmiah

**JOISIE (Journal Of Information
Systems And Informatics Engineering)**

E-ISSN

25273116

LPPM STIKOM PELITA INDONESIA

Ditetapkan Sebagai Jurnal Ilmiah:

TERAKREDITASI PERINGKAT 4

Akreditasi Berlaku selama 5 (lima) Tahun, yaitu:

Volume 5 nomor 2 tahun 2021 sampai volume 10 nomor 1 tahun 2026

Jakarta,

Direktur Riset, Teknologi dan Pengabdian Kepada Masyarakat



Prof. Ir. Nizam, M.Sc., DIC, Ph.D., IPU, ASEAN Eng
NIP. 196107061987101001

TERAKREDITASI



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ilham Arsyad adalah nama peneliti Tugas Akhir ini. Peneliti lahir di Pekanbaru pada tanggal 23 Juni 1999. Peneliti bertempat tinggal di Jl. Imam Bonjol No.105. Kota Pekanbaru. Pada tahun 2012, peneliti menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN 153 Pekanbaru, melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Bahrul Ulum Pantai Raja, Kampar. Di tahun 2015, peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru dan selesai pada tahun 2018. Peneliti melanjutkan pendidikan Strata 1 Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi pada tahun 2018. Selama masa perkuliahan peneliti aktif dalam mengikuti berbagai seminar-seminar yang diadakan oleh kampus maupun di luar kampus. Selain itu, peneliti juga pernah menjadi Kepala Divisi Kesekretariatan Himpunan Sistem Informasi (HIMASI), Peneliti juga menjadi panitia acara seperti Forum Taaruf Sistem Informasi (FORTASI) 2019, Buka Bersama Sistem Informasi (BUMASI) 2020, Pendidikan Organisasi (PO) 2019, serta Kemah Bakti Mahasiswa (KBM) Sistem Informasi 2019. Peneliti juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Pantai Cermin, Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar pada tahun 2021. Pada penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil judul penelitian Tugas Akhir yaitu "Analisa Kualitas Layanan Sistem Akademik Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0".

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.