

202110160311566
Naufal Nur Firdaus
Prodi Manajemen

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFOKHS DAN KUALITAS
PELAYANAN BIRO PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Disusun oleh:

Naufal Nur Firdaus
NIM: 202110160311566

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFOKHS DAN KUALITAS PELAYANAN BIRO PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Naufal Nur Firdaus

NIM : 202110160311566

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana

Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Pembimbing II : Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.

Penguji I : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Penguji II : Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Naufal Nur Firdaus
NIM : 202110160311566
Program Studi : Manajemen
E-mail : naufalnf249@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 7 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Naufal Nur Firdaus

202110160311566

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFOKHS DAN KUALITAS
PELAYANAN BIRO PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MALANG**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang
E-mail: naufalnf249@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya permasalahan dalam penerapan *sistem infoKHS* dan *pelayanan biro pendidikan* dan pengajaran yang dialami mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang dimana mahasiswa merasa kurang puas terhadap hal tersebut. Salah satu permasalahannya diantaranya adalah bermasalah saat melakukan presensi, server yang sering down, permasalahan mengenai jadwal perkuliahan dan petugas BPP yang kurang baik saat melakukan pelayanan administrasi. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui *kualitas sistem infoKHS* dan *kualitas pelayanan BPP* memiliki pengaruh terhadap *kepuasan mahasiswa UMM*. Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan sampel yang digunakan sejumlah 395 mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji asumsi klasik yang dimulai dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan diakhiri dengan uji hipotesis. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel *kualitas sistem*, *kualias pelayanan* dan *kepuasan mahasiswa*. Hasil dari penelitian ini adalah *kualitas sistem infoKHS* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UMM dan *kualitas pelayanan biro Pendidikan dan pengajaran* berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan mahasiswa UMM* yang didapatkan dari hasil uji hipotesis dengan nilai uji T senilai 5,798 untuk variabel X1 dan 13,922 untuk variable X2 dan juga nilai uji F yang senilai 248,244. Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat dijadikan referensi bagi pihak kampus untuk memperbaiki *sistem infoKHS* dan *sistem pelayanan BPP* agar lebih baik lagi. Oleh karena itu penelitian ini penting untuk dilakukan agar perguruan tinggi dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa agar perguruan tinggi dapat memperbaiki sistem yang dirasa masih kurang bagi mahasiswa

Kata Kunci : *kepuasan mahasiswa, sistem infokhs, kualitas Sistem, kualitas pelayanan*

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFOKHS DAN KUALITAS
PELAYANAN BIRO PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MALANG**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang
E-mail: naufaln249@gmail.com

ABSTRACT

This study was motivated by many problems encountered by students at Muhammadiyah University Malang in the implementation of the *infoKHS system* and the services provided by the education and teaching bureau, with students expressing dissatisfaction with these issues. Some of the problems include difficulties in taking attendance, frequent server downtime, problems with lecture schedules, and poor service from BPP staff in providing administrative services. The purpose of this study is to determine whether the *quality of the infoKHS system* and the *quality of BPP services* have an influence on the *satisfaction of UMM students*. This study uses a quantitative approach with a sample of 395 students. The sampling technique used in this study is *purposive sampling*, and the data collection technique uses questionnaire. The analysis used in this study was the classical assumption test, starting with the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and ending with the hypothesis test. The variables used in this study were *system quality*, *service quality*, and *student satisfaction*. The results of this study indicate that the *quality of the infoKHS system* has a significant effect on the *satisfaction of UMM students*, and the *quality of service provided by the Education and Teaching Bureau* has a significant effect on the *satisfaction of UMM students*, as obtained from the hypothesis test results with a T-test value of 5.798 for variable X1 and 13.922 for variable X2, as well as an F-test value of 248.244. With this research, the author hopes that it can be used as a reference for the campus to improve the *infoKHS system* and the *BPP service system* to be even better. Therefore, this research is important to be carried out so that universities can find out the level of student satisfaction so that universities can improve systems that are still lacking for students.

Keywords : *student satisfaction, infokhs system, system quality, service quality*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji Syukur yang teramat dalam saya hanturkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Infokhs dan Kualitas Pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang.” ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat Sarjana di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan yang tiada henti akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Sebagai ungkapan rasa syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Muhammad Sri Wahyudi Suliswanto Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. R. Iqbal Robbie, Dr. M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang sekaligus Dosen Pembimbing satu yang telah meluangkan waktu dengan sabar untuk mengoreksi serta memberikan arahan, koreksi, serta petunjuk yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Dr. Yulist Rima Fiandari S.P., M.M. selaku Dosen Pembimbing dua yang telah meluangkan waktu dengan sabar untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
6. Terspesial dan terutama ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta. Bapak Nurwignyo dan Ibu Dewi Anggraeni yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh cinta, mereka juga selalu memberikan semangat kepada penulis dan mendokan penulis selama proses penulisan skripsi ini, atas doa-doa merekalah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan baik. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan karya ini dapat menjadi persembahan sederhana sebagai wujud terima kasih atas kepercayaan serta segala ikhtiar yang telah yang telah menguliahkan saya hingga selesai.
7. Kepada kakak penulis tercinta. Muhammad Ilham Nur Ardiansyah, yang telah memberikan dukungan baik berupa moral maupun material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Tanpa arahan dan bimbingan yang diberikan, penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik.
8. Sepupu sekaligus sahabat dari kecil. Rizky Bagus Putra Bagia, yang senantiasa memberikan dukungan, serta menjadi tempat berbagi cerita dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan bantuan yang telah diberikan telah menjadi bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

9. Teman-teman kos bu'mi, Cahyo, Niko, Panca, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan yang telah diberikan. Susah senang kita lalui bersama layaknya sebuah keluarga, selalu saling membantu dan menghibur di setiap kondisi. Perjalanan dan kebersamaan kita, termasuk saat menaklukkan berbagai puncak gunung bersama, menjadi pengalaman berharga yang memberikan semangat baru selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga persaudaraan ini senantiasa terjaga dan tidak pernah terputus.
10. Kepada diri saya sendiri, Naufal Nur Firdaus, sang penulis skripsi ini. Terima kasih telah bertahan melewati gelombang badai rintangan, meskipun perjalanan ini harus kutempuh dengan telat satu semester. Terima kasih telah tetap berdiri tegak dan menorehkan langkah-langkah kecil yang perlahan membawamu pada pencapaian ini. Semoga doa yang kau panjatkan senantiasa berada dalam lindungan dan ridha Allah SWT, menjadi cahaya yang membimbing langkahmu dan menjadi bekal bagi kesuksesan serta kebahagiaan yang lebih besar di masa depan.

7 Januari 2026

Penulis,



Naufal Nur Firdaus

202110160311566

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Definisi Kualitas Sistem.....	11
2.2.1 Indikator dari kualitas sistem:.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.4 Kepuasan Mahasiswa	15
2.4.1 indikator kepuasan mahasiswa.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16
2.6 Kerangka Teori.....	17
2.7 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2. Lokasi, Objek, dan Waktu Penelitian	21

3.2.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2.2 Objek Penelitian.....	21
3.2.3 Waktu Penelitian.....	21
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling	22
3.3.1 Populasi Penelitian.....	22
3.3.2 Sampel Penelitian	28
3.3.3 Teknik Sampling.....	29
3.4. Definisi Operasioanal Variabel	30
3.5. Pengembangan Instrument Penelitian	32
3.6. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
3.7. Pengujian Instrument.....	34
3.7.1 Uji Validitas.....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas	34
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.8. Metode Analisis Data	36
Uji Asumsi Klasik.....	36
3.9 Uji Hipotesis.....	38
3.10 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Universitas Muhammadiyah Malang.....	42
4.2 Deskripsi Responden Penelitian.....	45
4.2.1 Program Studi/Fakultas Responden.....	45
4.2.2 Semester Responden.....	48
4.2.3 Usia Responden	49
4.3 Hasil Uji Instrumen	50
4.3.1 Uji Validitas.....	50
4.3.2 Uji Reliabilitas	52
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.4 Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1 Uji Normalitas.....	55
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	56
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	57

4.5 Uji Hipotesis.....	58
4.5.1 Uji T.....	58
4.5.2 Uji F.....	60
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	61
4.6 Analisis Rentang Skala.....	62
4.7 Pembahasan Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:	71
5.2 Saran.....	71
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan rating Aplikasi Infokhs	4
Gambar 1.2 Ulasan rating 1 Infokhs	4
Gambar 1.3 Ulasan rating 2 Infokhs	5
Gambar 1.4 Ulasan Rating 3 Infokhs	6
Gambar 2.1 Tampilan halaman Utama Website dan Aplikasi Mobile Infokhs	12
Gambar 2.3 Kerangka Teori	18
Gambar 3.1 Data Populasi Mahasiswa UMM 2025	22
Gambar 3.2 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Teknik.....	23
Gambar 3.3 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Peternakan dan Pertanian.....	23
Gambar 3.4 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	24
Gambar 3.5 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.....	25
Gambar 3.6 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.....	25
Gambar 3.7 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Agama Islam.....	26
Gambar 3.8 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Ilmu Kesehatan.....	26
Gambar 3.9 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Hukum	26
Gambar 3.10 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Pertanian Dan Pertanian.....	27
Gambar 3.11 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Kedokteran	27
Gambar 3.12 Data Populasi Mahasiswa UMM Berdasarkan Fakultas Vokasi.....	28
Gambar 4.1 Logo Universitas Muhammadiyah Malang	43
Gambar 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Program Studi/Fakultas	47
Gambar 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Semester	48
Gambar 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Deskripsi Program Studi/Fakultas	46
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Semester	48
Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.4 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel XI (Kualitas Sistem).....	50
Tabel 4.5 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).....	51
Tabel 4.6 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	53
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil rentang skala variabel Kualitas Sistem	63
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil rentang skala variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil rentang skala variabel Kepuasan mahasiswa.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draf Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2. Hasil Data Kuesioner	81
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS	90
Lampiran 4. Penjabaran Rentang Skala	98
Lampiran 5. Bukti Pengisian Google Form Responden	100



DAFTAR PUSTAKA

1. Laudon. Management information systems managing the digital firm. Ed. 12. Pearson Buton; 2012.
2. Ainiin, Bahri A. Evaluating portal performance: A study of the National Higher Education Fund Corporation (PTPTN) portal. *Telematics and Informatics*; 2012. 314–323 p.
3. Efektivitas Pelayanan Mahasiswa Pada Bagian Akademik Kantor Pusat Unsrat Fransisca Pegiyani Assa Sonny Rompas.
4. Wahyudi R, Astuti E, Riyadi R. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *J Adm Bisnis S1 Univ Brawijaya*. 2013;1(1):28–39.
5. Hadawiyah, Alfiatul I. Analisis Kualitas Layanan Website Infokhs Universitas Muhammadiyah Malang terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-S-Qual. 2023;5–12.
6. Rudini A. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *J Terap Manaj dan Bisnis*. 2015;1(1):39–49.
7. Larastiyana Susanto F, Siswanto E. Pengaruh kualitas pelayanan biro akademik dan kemahasiswaan (BAK) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. *J Ekon Bisnis dan Pendidik*. 2021;1(9):906–13.
8. Jahruddin J, Mujahid M, A AS. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (Siska) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Fajar. *J Manaj Organ Rev*. 2023;5(1):10–7.
9. Mahsyar A. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas J Ilmu Pemerintah*. 2011;1(2):81–90.
10. Suffiyah Arrafiatus. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *J Ilm Aset*. 2011;Vol. 13(No. 2):hlm. 84.
11. Mulyawan A. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan

- Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung). *Bisnis Entrep.* 2016;10(2):119–31.
12. Handyana SW, Waloejo HD, Hidayat W. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Peacockoffie Gombel Semarang. *J Ilmu Adm Bisnis.* 2023;12(1):43–50.
 13. Aditiya Mahendra I, Fitri Rizkiyah T, Adi Riansyah A. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ekraf J Ekon Kreat dan Inov.* 2024;1(2):142–55.
 14. Siburian ES, Gosal R, Monintja DK. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *J Gov.* 2021;1(1):1–10.
 15. Muhammad Al Zidane, Imam Baidlowi, Agoes Hadi Purnomo. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Lokawati J Penelit Manaj dan Inov Ris.* 2023;1(5):121–34.
 16. Ester Ekklesia Tumangger E, Assyifa Z. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Shar J Islam Econ Manag Bus.* 2022;1(1):16–28.
 17. Riskyanti I, Fahmi MF. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang. 2024;2.
 18. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Alfabeta; 2009.
 19. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Alfabeta; 2022.
 20. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* 2020.
 21. UMM B. Universitas Muhammadiyah Malang. 2025. Universitas Muhammadiyah Malang. Available from: <https://umm.ac.id/>
 22. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta; 2019.
 23. Anwar S. *Reliabilitas dan Validitas.* 4rd ed. Pustaka Belajar; 2016.

24. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 2019.
25. Basuki, Agus Tri Prawoto N. Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Jakarta: Rajawali Pers; 2016.
26. Kaufman RL. Heteroskedasticity in Regression Detection and Correction. 1 97814833. SAGE Publications, Inc; 2013.
27. Prof. Dr. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952. 2019. 147 p.
28. Notoatmodjo. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Pada penelitian Kesehatan. Cv Science Techno Direct. 2020. 1–195 p.
29. Imam Ghozali. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Edisi 7. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2011.
30. Sianturi R. TEST NORMALITY AS A CONDITION OF HYPOTHESIS TESTING. 2025;11(1):1–14.
31. Mehta CR, Patel N. SPSS exact tests. 2015;(January).
32. Nuryadi. Dasar-Dasar Statistik Penelitian. Yogyakarta: SIBUKU MEDIA; 2017.
33. Imam Ghozali. Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2018.
34. Imam Ghozali. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Diponegoro BPU, editor. Semarang: 979.704.015.1; 2013.
35. William H. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. 2003;19:9–31.
36. Jogiyanto. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta : Andi Yogyakarta., 2007;
37. Sulfiani B, Dewi N. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa. 2024;1(3):119–28.
38. Tri Utomo L, Tomo Ardianto Y, Sisharini N. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. J Teknol Manaj Inform.

2003;3(No. 2):149–60.

39. Parasuraman, Zethaml, Berry. SERVQUAL: A Mutiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 64.
40. Halim F, Kurniullah AZ, Butarbutar M, Sudarso A, Purba B, Lie D, et al. Manajemen Pemasaran Jasa. Watrianthos R, editor. Yayasan Kita Menulis; 2021.






9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

Top Sources

- 6%  Internet sources
- 2%  Publications
- 3%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

