PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN KERANGKA *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

(Studi Pada Mahasiswa Prodi D-IV Manajemen Rekayasa Konstruksi Politeknik Negeri Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

MANAJEMEN

OLEH :
ISWATI
2022120251

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS EKONOMI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN KERANGKA *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) (STUDI PADA MAHASISWA PRODI D-IV MANAJEMEN REKAYASA KONSTRUKSI POLITEKNIK NEGERI MALANG)

SKRIPSI

Oleh :

ISWATI

NIM. 2022120251

Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada tanggal : 16 APRIL 2026

Dosen Pembimbing Utama,	Dosen Pembimbing Pendamping,
(Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP)	(Moh. Askiyanto, SE., MM)

Mengetahui

Ketua Program Studi,

(Moh. Askiyanto, SE., MM)

NIDN. 0706119401

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN KERANGKA *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) (STUDI PADA MAHASISWA PRODI D-IV MANAJEMEN REKAYASA KONSTRUKSI POLITEKNIK NEGERI MALANG)

SKRIPSI

Oleh :

ISWATI

NIM. 2022120251

Telah dipertahankan dihadapan dan telah diterima tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Tim Penguji :

1. Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP .....
2. Moh. Askiyanto, SE., MM .....
3. Fitria Setyaningrum, SE., MM .....

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Ahmad Mukoffi, SE., MSA

NUPTK. 3138752653130123

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	ISWATI
NIM	:	2022120251
Program Studi	:	Manajemen
Program	:	Sarjana
Judul	:	PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN KERANGKA *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) (STUDI PADA MAHASISWA PRODI D-IV MANAJEMEN REKAYASA KONSTRUKSI POLITEKNIK NEGERI MALANG)

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 18 April 2026
Yang Membuat Pernyataan,



ISWATI
NIM. 2022120251

MOTTO

“Tetaplah Semangat Belajar Walau Sudah Usia”

BIODATA



A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : ISWATI
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 20 Oktober 1973
4. Motto Hidup : Tetaplah Semangat Belajar Walau Sudah Usia
5. Cita-Cita : Sukses Dunia Akhirat
6. E-mail : iswati.toti@gmail.com
7. No. Telp : 081233153789
8. Perguruan Tinggi : Universitas Tribhuwana Tunggadewi
9. Fakultas : Ekonomi
10. Prodi : Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	SD	SMP	SMA	PT
Nama Institusi	SDN 153 Palembang	SMPN 1 Palembang	SMEAN 1 Palembang	Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
Jurusan			Perkantoran	Manajemen
Tahun Masuk-Lulus	1981-1987	1987-1990	1990-1993	2022-2026

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **"PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN KERANGKA *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)"** dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dodi Wirawan Irawanto, SE., M.Com., Ph.D selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang;
2. Bapak Dr. Ahmad Mukoffi, SE., MSA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang;
3. Bapak Moh. Askiyanto, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang;
4. Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., MAP selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan;
5. Bapak Moh. Askiyanto, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan;
6. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis;

7. Suami dan anak anak tercinta yang telah memberikan semangat, Dorongan dan Doa selama penyusunan skripsi ini;
8. Teman teman seangkatan senasib dan seperjuangan yang selalu saling memberi semangat;
9. Diri sendiri yang selalu berusaha melawan rasa takut, tidak percaya diri, dan ketidakmampuan menyelesaikan skripsi ini;
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca, sehingga penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis, pembaca serta dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
MOTTO ..... **iv**
BIODATA ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
ABSTRAK ..... **xiv**
ABSTRACT ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Tujuan Penelitian 12
1.3.1 Tujuan Umum 12
1.3.2 Tujuan Khusus 12
1.4 Paradigma Penelitian 13
1.5 Manfaat Penelitian 14
1.5.1 Manfaat Teoritis 14
1.5.2 Manfaat Praktis 14
1.6 Ruang Lingkup Penelitian 15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **17**
2.1 Penelitian Terdahulu 17
2.2 Sistem Informasi Akademik 24
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akademik 24
2.2.2 Sejarah Sistem Informasi Akademik 25
2.2.3 Fungsi Sistem Informasi Akademik 26
2.3 Kualitas Sistem Informasi 27
2.4 Kepuasan Mahasiswa 28
2.5 *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) 30
2.5.1 Definis dan Konsep Dasar 30
2.5.2 Kerangka dan Unsur-unsur dalam Model EUCS 31
2.5.3 Penerapan dan Relevansi dalam Penelitian 32
2.6 *Content* (Isi Informasi dalam Website) 34
2.6.1 Definisi dan Konsep Umum 34
2.6.2 Peran dan Fungsi *Content* dalam Kepuasan Pengguna 34
2.6.3 Indikator Penilaian Dimensi *Content* 36
2.6.4 Temuan Empiris Terkini 36

2.7 *Accuracy* (Akurasi) 37
2.7.1 Definisi dan Konsep Dasar 37
2.7.2 Peran Akurasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem 38
2.7.3 Indikator Dimensi *Accuracy* 40
2.7.4 Temuan Empiris dan Implikasi Penelitian 40
2.8 *Format* (Bentuk/Desain Website) 42
2.8.1 Definisi dan Konsep Dasar 42
2.8.2 Peran dan Fungsi *Format* dalam Kepuasan Pengguna 42
2.8.3 Indikator Penilaian Dimensi *Format* 44
2.8.4 Temuan Empiris dan Implikasi Penelitian 44
2.9 *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) 46
2.9.1 Definisi dan Konsep Dasar 46
2.9.2 Peran Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna 46
2.9.3 Indi Indikator Penilaian Dimensi *Ease of Use* 47
2.9.4 Temuan Empiris dan Implikasi Penelitian 48
2.10 *Timeliness* (Ketepatan Waktu) 50
2.10.1 Definisi dan Konsep Dasar 50
2.10.2 Peran *Timeliness* terhadap Kepuasan Pengguna 50
2.10.3 Indikator Penilaian Dimensi *Timeliness* 51
2.10.4 Temuan Empiris dan Implikasi Penelitian 52
2.11 Kerangka Konseptual dan Hipotesis 54
2.11.1 Kerangka Konseptual 54
2.11.2 Pengembangan Hipotesis 56
BAB III METODE PENELITIAN 57
3.1 Desain Penelitian 57
3.2 Jenis Penelitian 59
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 61
3.4 Populasi 62
3.5 Metode Pengambilan Sampel 64
3.5.1 Teknik Sampling 64
3.5.2 Ukuran Sampel 65
3.6 Metode Pengumpulan Data 66
3.6.1 Jenis dan Sumber Data 67
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data 67
3.6.3 Prosedur Pengumpulan Data 68
3.7 Definisi dan Pengukuran Variabel 69
3.7.1 Definisi Variabel Penelitian 69
3.7.2 Definisi Operasional dan Indikator Variabel 70
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian 71
3.7.3 Skala Pengukuran Variabel 74
3.8 Teknik Analisis Data atau Metode Analisis Data 74
3.8.1 Uji Kualitas Instrumen 75
3.8.2 Analisis Deskriptif 76
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda 76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 79
4.1 Hasil Analisis 79

4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 79
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif 81
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden 81
4.2 Hasil Analisis Regresi 84
4.2.1 Uji Asumsi Klasik 84
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov 85
4.2.2 Uji Regresi Linier Sederhana 86
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 87
Tabel 4. 6 Model Summary 88
Tabel 4. 7 Hasil Uji F 89
4.3 Pembahasan 90
BAB V PENUTUP 95
5.1. Kesimpulan 95
5.2. Saran 96
DAFTAR PUSTAKA 98
DAFTAR LAMPIRAN 101

DAFTAR TABEL

Tabel Nomor
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu 10
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... 69
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas..... 79
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas..... 80
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden..... 81
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov..... 85
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 87
Tabel 4. 6 Model Summary..... 88
Tabel 4. 7 Hasil Uji F..... 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar Nomor

Gambar 1. 1 Tampilan Awal (SIAKAD) Politeknik Negeri Malang..... 3
Gambar 1. 2 Tampilan Menu (SIAKAD) Mahasiswa POLINEMA..... 3
Gambar 1. 3 Tampilan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa di Polinema..... 4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian..... 55
Gambar 4. 1 Bagan 1 Scatterplot SDRESID dan ZPRED..... 86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Nomor
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian 101
Lampiran 2. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas..... 104
Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif..... 106
Lampiran 4. Hasil Analisis Regresi..... 110
Lampiran 5. Dokumentasi SIAKAD Politeknik Negeri Malang..... 113
Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Penelitian..... 115