

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Profil Responden

Responden pada penelitian ini merupakan 185 mahasiswa Program Studi Bisnis Digital Universitas Negeri Jakarta (UNJ) angkatan 2022–2024 yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dalam aktivitas akademiknya. Responden dipilih dari populasi sebanyak 343 mahasiswa dengan mempertimbangkan bahwa mahasiswa pada rentang angkatan tersebut telah menggunakan SIKAD UNJ secara intensif minimal selama satu tahun, sehingga dianggap telah memiliki pengalaman dan pemahaman yang memadai terhadap sistem tersebut, mengingat penggunaan SIKAD bersifat wajib (*mandatory use*) bagi seluruh mahasiswa aktif dalam menjalankan kegiatan akademiknya, seperti pengisian KRS, akses jadwal perkuliahan, dan melihat KHS.

Profil responden berdasarkan tahun angkatan terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Profil Responden

Angkatan	Jumlah	Proporsi
2022	57	30,8%
2023	64	34,6%
2024	64	34,6%
Total	185	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel

1. Data Variabel *System Quality*

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner, berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel *system quality* yang terdiri dari 6 item.

Tabel 4. 2 Data Deskriptif Variabel *System Quality*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>System quality</i>	185	6	36	22,06	6,84
Valid	185				

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Dapat diketahui dari tabel 4.2, jumlah data yang dianalisis sebanyak 185 data dengan rata-rata total skor dari variabel *system quality* sebesar 22,06 dan standar deviasi sebesar 6,84. Nilai minimum pada variabel ini adalah 6, sedangkan nilai maksimumnya 36.

Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel *System Quality*

Kode	Item	Frekuensi Jawaban Responden						Total	Mean
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
SQ.1	SIAKAD	9	27	40	51	41	17	185	3,75
	UNJ mudah digunakan	8	27	40	64	34	12	185	3,68
SQ.2	UNJ dapat diandalkan	8	24	48	53	36	16	185	3,72
	SIAKAD	11	23	44	62	33	12	185	3,64
SQ.3	UNJ fleksibel	12	18	49	49	40	17	185	3,75
	Waktu respon	12	26	48	60	29	10	185	3,53
SQ.4	SIAKAD								
	UNJ dapat diterima								
SQ.5	SIAKAD								
	UNJ user-friendly								
SQ.6	SIAKAD								
	UNJ berjalan stabil								

Total Frekuensi	60	145	269	339	213	84	1110
Total Persentase	5%	13%	24%	31%	19%	8%	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditunjukkan bahwa frekuensi jawaban dari variabel *system quality* memiliki total frekuensi pada kategori sangat tidak setuju sebanyak 60 jawaban (5%), tidak setuju sebanyak 145 jawaban (13%), agak tidak setuju sebanyak 269 jawaban (24%), agak setuju sebanyak 339 jawaban (31%), setuju sebanyak 213 jawaban (19%), dan sangat setuju sebanyak 84 jawaban (8%). Adapun Item SQ.1 mengenai kemudahan penggunaan SIAKAD memperoleh nilai mean tertinggi yaitu sebesar 3,75, dengan mayoritas responden memberikan jawaban pada kategori agak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai SIAKAD mudah untuk digunakan. Selanjutnya, item SQ.5 mengenai sifat *user-friendly* dari SIAKAD juga memperoleh nilai mean yang sama tinggi yaitu 3,75, yang memperkuat temuan bahwa aspek kemudahan penggunaan dan antarmuka sistem dipersepsikan baik oleh responden.

Nilai mean terendah terdapat pada item SQ.6 mengenai stabilitas sistem, yaitu sebesar 3,53. Kondisi ini menunjukkan bahwa stabilitas SIAKAD saat digunakan merupakan aspek yang paling banyak dikeluhkan atau dinilai kurang memuaskan oleh responden dibandingkan dengan indikator *system quality* lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum responden memiliki penilaian yang cukup positif terhadap *system quality*

SIAKAD, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan dan *user-friendly*, namun persepsi tersebut belum mencapai tingkat kepuasan yang tinggi secara menyeluruh, terutama pada aspek stabilitas dan waktu respon sistem yang masih perlu ditingkatkan agar kualitas sistem SIAKAD dapat dirasakan lebih optimal oleh pengguna.

2. Data Variabel *Service Quality*

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner, berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel *service quality* yang terdiri dari 7 item.

Tabel 4. 4 Data Deskriptif Variabel *Service Quality*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Service quality</i>	185	7	42	25,48	8,61
Valid	185				

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Dapat diketahui dari tabel 4.4, jumlah data yang dianalisis sebanyak 185 data dengan rata-rata total skor dari variabel *service quality* sebesar 25,48 dan standar deviasi sebesar 8,61. Nilai minimum pada variabel ini adalah 7, sedangkan nilai maksimumnya 42.

Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Service Quality*

Kode	Item	Frekuensi Jawaban Responden						Total	Mean
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
SvQ.1	Staf pendukung SIAKAD UNJ mudah dihubungi ketika saya membutuhkan bantuan.	7	32	50	44	43	9	185	3,75
	Staf pendukung SIAKAD UNJ memberikan panduan yang jelas tentang cara	8	30	39	63	30	15	185	3,60

Kode	Item	Frekuensi Jawaban Responden						Total	Mean
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
SvQ.3	menggunakan SIAKAD UNJ.	10	23	41	65	39	7	185	3,66
	Staf pendukung SIAKAD UNJ memberikan bantuan yang dapat diandalkan.	6	31	49	57	30	12	185	3,65
SvQ.4	menanggapi pertanyaan atau keluhan saya dengan cepat.	9	35	43	40	48	10	185	3,59
	Staf pendukung SIAKAD UNJ selalu bersedia membantu ketika saya menghadapi masalah.	8	26	44	59	36	12	185	3,61
SvQ.5	Staf pendukung SIAKAD UNJ memperhatikan kebutuhan dan masalah pribadi saya.	10	26	42	54	41	12	185	3,68
	Staf pendukung SIAKAD UNJ bersikap pengertian dan membantu ketika saya menghadapi kesulitan dengan SIAKAD UNJ.								
SvQ.6									
SvQ.7									
Total Frekuensi		58	203	308	382	267	77	1295	
Total Persentase		4%	16%	24%	29%	21%	6%	100%	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditunjukkan bahwa frekuensi jawaban dari variabel *service quality* memiliki total frekuensi pada kategori sangat tidak setuju sebanyak 58 jawaban (4%), tidak setuju sebanyak 203 jawaban (16%), agak tidak setuju sebanyak 308 jawaban (24%), agak setuju sebanyak 382 jawaban (29%), setuju sebanyak 267 jawaban (21%), dan sangat setuju sebanyak 77 jawaban (6%). Item SvQ.1 mengenai kemudahan staf pendukung SIAKAD

UNJ untuk dihubungi ketika responden membutuhkan bantuan memperoleh nilai mean tertinggi, yaitu sebesar 3,75. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas staf pendukung dinilai relatif paling baik dibandingkan aspek layanan lainnya, meskipun jawaban responden masih cukup tersebar dan belum sepenuhnya condong ke arah positif.

Di sisi lain, nilai mean terendah terdapat pada item SvQ.5 mengenai kesediaan staf pendukung untuk membantu ketika responden menghadapi masalah, yaitu sebesar 3,59. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kesediaan dan inisiatif staf pendukung dalam membantu pengguna masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap *service quality* staf pendukung SIAKAD UNJ berada pada kategori cukup positif namun belum kuat.

3. Data Variabel *Information Quality*

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner, berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel *information quality* yang terdiri dari 5 item.

Tabel 4. 6 Data Deskriptif Variabel *Information Quality*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Information quality</i>	185	5	30	18,78	5,85
Valid	185				

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Dapat diketahui dari tabel 4.6, jumlah data yang dianalisis sebanyak 185 data dengan rata-rata total skor dari variabel *information quality*

sebesar 18,78 dan standar deviasi sebesar 5,85. Nilai minimum pada variabel ini adalah 5, sedangkan nilai maksimumnya 30.

Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Information quality*

Kode	Item	Frekuensi Jawaban Responden						Total	Mean
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
IQ.1	Informasi pada SIKAD UNJ mudah dipahami	7	24	45	45	48	16	185	3,82
	Informasi pada SIKAD UNJ up to date (terbaru)	9	21	54	54	35	12	185	3,65
IQ.2	Informasi pada SIKAD UNJ akurat	9	21	45	56	42	12	185	3,74
	Informasi pada SIKAD UNJ relevan	8	23	43	46	50	15	185	3,82
IQ.3	Informasi pada SIKAD UNJ lengkap	7	26	45	50	43	14	185	3,75
	Total Frekuensi	40	115	232	251	218	69	925	
	Total Persentase	4%	12%	25%	27%	24%	7%	100%	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditunjukkan bahwa frekuensi jawaban dari variabel *information quality* memiliki total frekuensi pada kategori sangat tidak setuju sebanyak 40 jawaban (4%), tidak setuju sebanyak 115 jawaban (12%), agak tidak setuju sebanyak 232 jawaban (25%), agak setuju sebanyak 251 jawaban (27%), setuju sebanyak 218 jawaban (24%), dan sangat setuju sebanyak 69 jawaban (7%). Nilai mean tertinggi diperoleh Item IQ.1 mengenai kemudahan

informasi pada SIAKAD UNJ untuk dipahami dan item IQ.4 mengenai relevansi informasi pada SIAKAD UNJ, yaitu sebesar 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi kemudahan pemahaman dan relevansi, informasi yang disajikan SIAKAD dinilai paling baik oleh responden dibandingkan aspek lainnya.

Nilai mean terendah terdapat pada item IQ.2 mengenai keterbaruan informasi pada SIAKAD, yaitu sebesar 3,65. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pembaruan informasi pada SIAKAD UNJ merupakan aspek yang paling banyak dikeluhkan atau dinilai kurang memuaskan oleh responden dibandingkan indikator *information quality* lainnya. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi yang cukup positif *information quality* pada SIAKAD UNJ, terutama pada aspek kemudahan pemahaman dan relevansi informasi, namun proporsi jawaban negatif dan agak tidak setuju yang cukup besar menunjukkan masih adanya ruang perbaikan, khususnya pada aspek keterbaruan informasi (*up to date*).s

4. Data Variabel *Use*

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner, berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel *use* yang terdiri dari 5 item.

Tabel 4. 8 Data Deskriptif Variabel *Use*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Use</i>	185	5	30	19,01	6,39
Valid	185				

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Use*

Kode	Item	Frekuensi Jawaban Responden						Total	Mean
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
US.1	Saya menggunakan SIAKAD UNJ untuk mengakses informasi akademik seperti nilai dan transkrip akademik.	11	22	46	45	32	29	185	3,82
	Saya menggunakan SIAKAD UNJ untuk melakukan berbagai urusan akademik.	9	26	41	52	37	20	185	3,77
US.3	Saya memanfaatkan semua fitur yang tersedia di SIAKAD UNJ yang sesuai dengan kebutuhan akademik saya.	9	27	42	41	45	21	185	3,81
	Saya dapat memanfaatkan SIAKAD UNJ secara maksimal untuk tujuan akademik yang dimaksudkan.	9	24	43	54	30	25	185	3,79

Kode	Item	Frekuensi Jawaban Responden						Total	Mean
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
US.5	Saya menggunakan SIAKAD UNJ sebagai sarana utama dan yang paling tepat untuk mengelola informasi akademik saya.	6	27	45	49	31	27	185	3,83
Total Frekuensi		44	126	217	241	175	122	925	
Total Persentase		5%	14%	23%	26%	19%	13%	100%	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditunjukkan bahwa frekuensi jawaban dari variabel *use* memiliki total frekuensi pada kategori sangat tidak setuju sebanyak 44 jawaban (5%), tidak setuju sebanyak 126 jawaban (14%), agak tidak setuju sebanyak 217 jawaban (23%), agak setuju sebanyak 241 jawaban (26%), setuju sebanyak 175 jawaban (19%), dan sangat setuju sebanyak 122 jawaban (13%). Nilai mean tertinggi sebesar 3,83 diperoleh item US.5 mengenai penggunaan SIAKAD UNJ sebagai sarana utama dan paling tepat untuk mengelola informasi akademik memperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjadikan SIAKAD UNJ sebagai sarana utama dalam mengelola informasi akademik mereka.

Di sisi lain, nilai mean terendah terdapat pada item US.2 mengenai penggunaan SIAKAD UNJ untuk melakukan berbagai urusan akademik, yaitu sebesar 3,77. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden masih merasa belum sepenuhnya mengandalkan SIAKAD UNJ untuk keseluruhan urusan akademik mereka. Secara

keseluruhan, kelima item pada variabel *use* menunjukkan nilai mean yang relatif tinggi dan konsisten, berkisar antara 3,77 hingga 3,83. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat penggunaan atau *use* SIAKAD UNJ oleh responden tergolong cukup tinggi dan merata di berbagai aspek pemanfaatan, mulai dari akses informasi akademik, pemanfaatan fitur, hingga penggunaan sistem sebagai sarana penunjang kegiatan akademik secara umum.

5. Data Variabel *User Satisfaction*

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner, berikut merupakan hasil analisis deskriptif variabel *user satisfaction* yang terdiri dari 3 item.

Tabel 4. 10 Data Deskriptif Variabel *User satisfaction*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>User satisfaction</i>	185	3	18	11,06	3,61
Valid	185				

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Dapat diketahui dari tabel 4.10, jumlah data yang dianalisis sebanyak 185 data dengan rata-rata total skor dari variabel *user satisfaction* sebesar 11,06 dan standar deviasi sebesar 5,85. Nilai minimum pada variabel ini adalah 3, sedangkan nilai maksimumnya 18.

Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Responden Variabel *User Satisfaction*

Kode	Item	Frekuensi Jawaban Responden						Total	Mean
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
Sat.1	Saya puas dengan performa dan fungsionalitas SIAKAD UNJ.	11	22	42	54	45	11	185	3,72
	Pengalaman saya menggunakan SIAKAD UNJ memuaskan.	11	27	36	65	35	11	185	3,64
Sat.2	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan SIAKAD UNJ.	8	28	41	55	41	12	185	3,70
Sat.3									
Total Frekuensi		30	77	119	174	121	34	555	
Total Persentase		5%	14%	21%	31%	22%	6%	100%	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditunjukkan bahwa frekuensi jawaban dari variabel *system quality* memiliki total frekuensi pada kategori sangat tidak setuju sebanyak 30 jawaban (5%), tidak setuju sebanyak 77 jawaban (14%), agak tidak setuju sebanyak 119 jawaban (21%), agak setuju sebanyak 174 jawaban (31%), setuju sebanyak 121 jawaban (22%), dan sangat setuju sebanyak 34 jawaban (6%). Item Sat.1 mengenai kepuasan responden terhadap performa dan fungsionalitas SIAKAD UNJ memperoleh nilai mean tertinggi, yaitu sebesar 3,72. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi performa dan fungsionalitas, mayoritas responden cenderung merasa cukup puas terhadap sistem.

Sementara itu, nilai mean terendah terdapat pada item Sat.2 mengenai kepuasan responden terhadap pengalaman menggunakan

SIAKAD UNJ, yaitu sebesar 3,64. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengalaman langsung pengguna saat berinteraksi dengan SIAKAD UNJ masih menjadi indikator yang paling banyak menimbulkan ketidakpuasan dibandingkan indikator kepuasan lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap SIAKAD UNJ berada pada kategori cukup positif, namun belum mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, mengingat proporsi jawaban negatif dan agak tidak setuju yang masih cukup besar.

4.2 Hasil Analisis Data dan Hipotesis

4.2.1 Hasil Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran)

1. Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Uji validitas konvergen dilakukan untuk mengetahui sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk dapat mengukur konstruk tersebut secara akurat. Validitas konvergen dinilai melalui dua kriteria, yaitu nilai *outer loading* dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,7 (Hair *et al.*, 2022), sedangkan suatu konstruk dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai AVE lebih besar dari 0,5 (Fornell & Larcker, 1981).

Tabel 4. 12 *Outer loading* dan AVE

Variabel	Item	<i>Outer loading</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
<i>System quality</i>	SQ.1	0,891	0,791
	SQ.2	0,877	
	SQ.3	0,890	
	SQ.4	0,858	
	SQ.5	0,921	
	SQ.6	0,897	
<i>Service quality</i>	SvQ.1	0,934	0,826
	SvQ.2	0,879	
	SvQ.3	0,906	
	SvQ.4	0,901	
	SvQ.5	0,911	
	SvQ.6	0,927	
	SvQ.7	0,904	
<i>Information quality</i>	IQ.1	0,944	0,846
	IQ.2	0,892	
	IQ.3	0,921	
	IQ.4	0,903	
	IQ.5	0,938	
<i>Use</i>	US.1	0,919	0,864
	US.2	0,932	
	US.3	0,940	
	US.4	0,937	
	US.5	0,920	
<i>User satisfaction</i>	Sat.1	0,950	0,893
	Sat.2	0,934	
	Sat.3	0,951	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel penelitian, yaitu *system quality*, *service quality*, *information quality*, *use*, dan *user satisfaction*, memiliki nilai *outer loading* di atas 0,7. Selain itu, nilai AVE untuk seluruh konstruk juga berada di atas 0,5. Dengan demikian, seluruh indikator dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

b. Discriminant Validity

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu konstruk berbeda dari konstruk lainnya, sehingga

masing-masing konstruk dapat dikatakan memiliki keunikan tersendiri. Validitas diskriminan dalam penelitian ini dinilai melalui tiga pendekatan, yaitu *cross loading*, *Fornell-Larcker criterion*, dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT).

Tabel 4. 13 Cross Loading

Item	Information quality	Service quality	System quality	Use	User satisfaction
IQ.1	0,944	0,173	0,143	0,596	0,532
IQ.2	0,892	0,180	0,105	0,539	0,511
IQ.3	0,921	0,150	0,177	0,581	0,550
IQ.4	0,903	0,188	0,173	0,578	0,515
IQ.5	0,938	0,162	0,204	0,590	0,564
IQ.1	0,098	0,934	0,144	0,425	0,451
SvQ.1	0,198	0,879	0,215	0,464	0,462
SvQ.2	0,197	0,906	0,185	0,485	0,484
SvQ.3	0,200	0,901	0,159	0,498	0,466
SvQ.4	0,167	0,911	0,202	0,496	0,494
SvQ.5	0,157	0,927	0,216	0,491	0,475
SvQ.6	0,153	0,904	0,217	0,450	0,469
SvQ.7	0,201	0,233	0,891	0,523	0,517
SQ.1	0,147	0,097	0,877	0,384	0,419
SQ.2	0,155	0,229	0,890	0,430	0,445
SQ.3	0,111	0,166	0,858	0,378	0,412
SQ.4	0,192	0,221	0,921	0,479	0,505
SQ.5	0,111	0,156	0,897	0,362	0,453
US.1	0,583	0,514	0,435	0,919	0,667
US.2	0,568	0,477	0,456	0,932	0,729
US.3	0,604	0,469	0,430	0,940	0,760
US.4	0,566	0,476	0,469	0,937	0,740
US.5	0,595	0,488	0,466	0,920	0,733
Sat.1	0,572	0,461	0,503	0,771	0,950
Sat.2	0,557	0,508	0,449	0,710	0,934
Sat.3	0,519	0,506	0,521	0,734	0,951

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Hasil perhitungan pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *loading* tertinggi terhadap konstruksya sendiri dibandingkan terhadap konstruk lainnya dengan nilai >0,8, sehingga seluruh indicator dapat dikatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan pendekatan *cross loading*.

Tabel 4. 14 Fornell-Larcker Criterion

	<i>Information quality</i>	<i>Service quality</i>	<i>System quality</i>	<i>Use</i>	<i>User satisfaction</i>
<i>Information quality</i>	0,920				
<i>Service quality</i>	0,185	0,909			
<i>System quality</i>	0,175	0,211	0,889		
<i>Use</i>	0,627	0,521	0,485	0,930	
<i>User satisfaction</i>	0,582	0,520	0,520	0,781	0,945

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa nilai akar AVE pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan nilai korelasinya dengan konstruk lain sehingga memenuhi kriteria *Fornell-Larcker*.

Tabel 4. 15 Heterotrait-Monotrait (HTMT) Ratio

	<i>Information quality</i>	<i>Service quality</i>	<i>System quality</i>	<i>Use</i>	<i>User satisfaction</i>
<i>Information quality</i>					
<i>Service quality</i>	0,192				
<i>System quality</i>	0,180	0,216			
<i>Use</i>	0,655	0,541	0,502		
<i>User satisfaction</i>	0,614	0,545	0,546	0,821	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 4.15 menunjukkan seluruh nilai HTMT antar konstruk berada di bawah 0,90, dengan nilai tertinggi terdapat pada hubungan antara konstruk *use* dan *user satisfaction* sebesar 0,821, sedangkan nilai terendah terdapat pada hubungan antara *information quality* dan *system quality* sebesar 0,180. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan pendekatan HTMT.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi internal suatu konstruk dalam mengukur variabel yang dimaksud. Reliabilitas dalam penelitian ini dinilai melalui dua indikator, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0,7.

Tabel 4. 16 *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>
<i>System quality</i>	0,947	0,954	0,958
<i>Service quality</i>	0,965	0,965	0,971
<i>Information quality</i>	0,955	0,956	0,965
<i>Use</i>	0,961	0,961	0,969
<i>User satisfaction</i>	0,940	0,941	0,962

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,7, maka seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas atau konsistensi internal yang sangat baik.

4.2.2 Hasil Evaluasi Inner Model (Model Struktural)

1. Uji *R-Square*

Uji *R-square* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel eksogen mampu menjelaskan variasi pada variabel endogen dalam model.

Tabel 4. 17 R-Square

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
<i>User satisfaction</i>	0,691	0,685

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Pada tabel 4.17, nilai *R-square* untuk variabel *user satisfaction* sebesar 0,691, yang berarti variabel *system quality*, *service quality*, *information quality*, dan *use* secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada *user satisfaction* sebesar 69,1%, sedangkan sisanya sebesar 30,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Nilai *R-square* untuk variabel *User satisfaction* tergolong moderat menuju kuat, sebagaimana dikategorikan oleh Hair *et al.* (2022) dimana nilai R^2 sebesar 0,75 tergolong kuat, 0,50 tergolong moderat, dan 0,25 menunjukkan tingkat penjelasan yang lemah.

2. Uji *F-Square*

Uji *f-square* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau dampak suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen apabila variabel tersebut dihilangkan.

Tabel 4. 18 F-Square

	<i>System quality</i>	<i>Service quality</i>	<i>Information quality</i>	<i>Use</i>	<i>User satisfaction</i>
<i>System quality</i>				0,284	0,134
<i>Service quality</i>				0,356	0,105
<i>Information quality</i>				0,708	0,114
<i>Use</i>					0,171
<i>User satisfaction</i>					

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 4.18 menunjukkan *information quality* memberikan kontribusi terbesar terhadap *use* dengan nilai *f-square* sebesar 0,708 (kategori besar), diikuti oleh *service quality* sebesar 0,356 (kategori besar) dan *system quality* sebesar 0,284 (kategori menengah). Sementara itu, terhadap *user satisfaction*, kontribusi terbesar diberikan oleh *system quality* sebesar 0,134, diikuti *information quality* sebesar 0,114 dan *service quality* sebesar 0,105, yang ketiganya berada pada kategori kecil, sedangkan variabel *use* memberikan kontribusi kategori menengah terhadap *user satisfaction* dengan nilai *f-square* sebesar 0,171.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak terjadi korelasi yang terlalu tinggi antar variabel independen dalam model struktural, yang dapat menyebabkan bias pada hasil estimasi. Suatu model dinyatakan tidak memiliki multikolinearitas apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) berada di bawah 5 (Hair *et al.*, 2022).

Tabel 4. 19 VIF

	VIF
<i>Information quality</i> → <i>use</i>	1,057
<i>Information quality</i> → <i>user satisfaction</i>	1,805
<i>Service quality</i> → <i>use</i>	1,072
<i>Service quality</i> → <i>user satisfaction</i>	1,454
<i>System quality</i> → <i>use</i>	1,068
<i>System quality</i> → <i>user satisfaction</i>	1,371
<i>use</i> → <i>user satisfaction</i>	2,941

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa seluruh nilai VIF pada model struktural berada pada rentang 1,057 hingga 2,941, dengan nilai

tertinggi terdapat pada jalur *use* terhadap *user satisfaction*. Seluruh nilai tersebut berada di bawah 5, sehingga dapat dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas antar variabel independen dalam model struktural penelitian ini.

4.2.3 Hasil Uji Hipotesis

1. Path Coefficient

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antar variabel dalam model penelitian melalui prosedur *bootstrapping*. Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *T-statistics* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-values* lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5% (Hair *et al.*, 2022).

Tabel 4. 20 Path Coefficient

Hipotesis	Original Sample	T Statistic	P Values	Hasil
<i>System quality -> use</i>	0,321	6,272	0,000	Diterima
<i>System quality -> user satisfaction</i>	0,238	4,732	0,000	Diterima
<i>Service quality -> use</i>	0,360	6,262	0,000	Diterima
<i>Service quality -> user satisfaction</i>	0,217	4,282	0,000	Diterima
<i>Information quality -> use</i>	0,504	11,179	0,000	Diterima
<i>Information quality -> user satisfaction</i>	0,252	4,655	0,000	Diterima
<i>use -> user satisfaction</i>	0,394	6,127	0,000	Diterima

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh tujuh hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima, karena masing-masing memiliki nilai *T-statistics* di atas 1,96 dan *P-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Variabel *use* memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,394. Nilai ini merupakan koefisien jalur tertinggi menuju *user satisfaction* dibandingkan

pengaruh langsung ketiga variabel kualitas lainnya, yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem atau *use* memiliki peran yang lebih besar dalam membentuk kepuasan pengguna dibandingkan persepsi kualitas sistem secara langsung.

Secara keseluruhan, hasil uji hipotesis ini mengonfirmasi bahwa ketiga dimensi kualitas dalam model DeLone & McLean yaitu *system quality*, *service quality*, dan *information quality* berperan penting dalam mendorong penggunaan (*use*) maupun kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SIAKAD UNJ, dengan *information quality* sebagai prediktor paling kuat terhadap *use*, dan *use* sebagai prediktor paling kuat terhadap *user satisfaction*.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh *System Quality* Terhadap *Use*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem SIAKAD UNJ, maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan sistem tersebut oleh mahasiswa. Sistem yang mudah diakses, responsif, dan minim gangguan teknis membuat mahasiswa tidak perlu mengeluarkan usaha berlebih untuk menyelesaikan aktivitas akademiknya, sehingga mereka cenderung lebih sering dan lebih nyaman kembali menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, ketika sistem sering mengalami kendala teknis seperti lambat diakses atau gagal memproses permintaan, mahasiswa akan merasa terhambat dan cenderung menunda atau

membatasi interaksinya dengan sistem, meskipun penggunaannya bersifat wajib.

Temuan ini sejalan dengan penelitian A. M. Al-Rahmi et al. (2021) dan Çelik dan Ayaz (2022), yang juga menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem informasi akademik. Kualitas sistem pada dasarnya mencerminkan pengalaman teknis langsung yang dirasakan pengguna setiap kali berinteraksi dengan sistem, sehingga wajar apabila kualitas ini menjadi faktor penentu keberlanjutan penggunaan. Ketika performa teknis sistem konsisten dan andal, pengguna membentuk ekspektasi positif terhadap interaksi berikutnya, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk terus memanfaatkan sistem secara lebih mendalam, bukan sekadar menggunakannya seminimal mungkin untuk memenuhi kewajiban akademik.

4.3.2 Pengaruh *System Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, yang berarti semakin baik performa teknis SIAKAD, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem tersebut. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi pada dasarnya terbentuk dari perbandingan antara ekspektasi pengguna dengan kinerja aktual yang mereka rasakan. Ketika sistem mampu beroperasi secara stabil, cepat, dan minim gangguan, mahasiswa akan merasa bahwa kebutuhan mereka terpenuhi tanpa

hambatan berarti, sehingga terbentuk evaluasi afektif yang positif terhadap sistem tersebut.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Varastika et al. (2025) serta M. Al-Okaily et al. (2025), yang menemukan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu determinan utama kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Kualitas sistem cenderung dirasakan secara langsung dan konsisten setiap kali pengguna berinteraksi dengannya, berbeda dengan kualitas informasi atau layanan yang terkadang hanya dirasakan pada momen tertentu. Karena itu, gangguan pada kualitas sistem seperti kegagalan akses atau respons yang lambat cenderung meninggalkan kesan yang kuat dan berdampak signifikan terhadap penilaian keseluruhan pengguna terhadap sistem.

4.3.3 Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Use*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*, yang berarti semakin baik kualitas layanan dukungan yang diberikan pengelola SIAKAD, semakin tinggi pula intensitas penggunaan sistem oleh mahasiswa. Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana pihak pengelola dalam hal ini PUSTIKOM UNJ mampu memberikan bantuan yang responsif dan dapat diandalkan ketika mahasiswa menghadapi kendala teknis. Ketika mahasiswa merasa yakin bahwa setiap kendala yang mereka hadapi dapat ditangani dengan cepat, mereka akan merasa lebih percaya diri dan nyaman untuk terus

menggunakan sistem secara aktif, tanpa rasa khawatir akan terjebak pada masalah teknis yang tidak terselesaikan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Shahzad et al. (2021), yang menemukan bahwa kualitas layanan turut mendorong intensitas penggunaan sistem informasi mahasiswa. Layanan dukungan yang baik berfungsi sebagai jaring pengaman psikologis bagi pengguna, ketika mereka mengetahui bahwa bantuan tersedia dan dapat diakses dengan mudah, ketakutan atau keraguan untuk mengeksplorasi lebih jauh fitur-fitur sistem menjadi berkurang, sehingga mendorong penggunaan yang lebih mendalam dan tidak sekadar terbatas pada fitur-fitur dasar yang wajib digunakan.

4.3.4 Pengaruh *Service Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, yang berarti semakin baik kualitas layanan dukungan SIAKAD, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh performa teknis sistem itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana perlakuan dan dukungan yang mereka terima ketika mengalami kesulitan. Ketika mahasiswa merasa diperhatikan dan dibantu secara memadai saat menghadapi kendala, mereka cenderung memaafkan kekurangan teknis yang mungkin terjadi pada sistem dan tetap menilai pengalaman mereka secara positif secara keseluruhan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Yakubu & Dasuki (2018) dan

Mater et al. (2024), yang menemukan bahwa kualitas layanan berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Layanan yang responsif menciptakan persepsi bahwa institusi peduli terhadap pengalaman pengguna, bukan sekadar menyediakan sistem tanpa dukungan lanjutan. Hal ini penting terutama pada sistem yang bersifat wajib pakai, di mana pengguna tidak memiliki alternatif lain selain menggunakan sistem tersebut, sehingga kualitas dukungan menjadi salah satu faktor yang dapat dikendalikan institusi untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4.3.5 Pengaruh *Information Quality* Terhadap *Use*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use* dengan koefisien jalur tertinggi di antara seluruh jalur menuju *use*, yang berarti kualitas informasi merupakan faktor paling dominan yang mendorong mahasiswa untuk menggunakan SIAKAD. Hal ini dapat dijelaskan dari sisi tujuan utama mahasiswa mengakses SIAKAD, yaitu untuk memperoleh informasi akademik yang akurat dan tepat waktu, seperti jadwal perkuliahan, nilai, dan status pengisian KRS. Ketika informasi yang disajikan sistem akurat, lengkap, dan relevan dengan kebutuhan mereka, mahasiswa akan merasa bahwa setiap kali mereka mengakses sistem, kebutuhan informasinya benar-benar terpenuhi, sehingga mendorong mereka untuk terus bergantung pada sistem tersebut sebagai sumber informasi utama. Temuan ini sejalan dengan penelitian Shaya et al. (2023), yang juga

menemukan bahwa *information quality* memiliki pengaruh paling besar terhadap *use* dibandingkan variabel kualitas lainnya, serta penelitian Çelik dan Ayaz (2022) dan A. M. Al-Rahmi et al. (2021) yang turut mengonfirmasi hubungan signifikan tersebut. Konsistennya temuan ini pada berbagai konteks SIAKAD yang berbeda memperkuat argumen bahwa sistem informasi akademik pada dasarnya adalah sistem yang berorientasi pada informasi (*information-centric*) dan berbeda dengan sistem transaksional atau operasional lain, nilai utama yang dicari pengguna dari SIAKAD adalah keakuratan dan ketersediaan informasi itu sendiri, bukan sekadar antarmuka atau fitur teknisnya.

4.3.6 Pengaruh *Information Quality* Terhadap *User satisfaction*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, yang berarti semakin akurat dan relevan informasi yang disajikan SIAKAD, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Informasi akademik yang disajikan secara tepat waktu dan sesuai kebutuhan memungkinkan mahasiswa untuk mengambil keputusan akademik dengan lebih percaya diri, misalnya dalam menentukan mata kuliah yang akan diambil atau memantau perkembangan nilai mereka, tanpa harus meragukan kebenaran data yang mereka lihat.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Sayaf (2023), yang juga menemukan *information quality* sebagai prediktor paling kuat terhadap *user satisfaction*, serta Al-Adwan et al. (2022) yang turut mengonfirmasi

hubungan signifikan tersebut. Ketepatan informasi memiliki dampak yang bersifat langsung terhadap konsekuensi nyata yang dialami mahasiswa seperti informasi yang keliru atau terlambat dapat berujung pada kerugian konkret, seperti kesalahan pengambilan mata kuliah atau ketidaksesuaian jadwal ujian, sehingga wajar apabila kualitas informasi memiliki bobot yang besar dalam membentuk evaluasi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

4.3.7 Pengaruh *Use* Terhadap *User satisfaction*

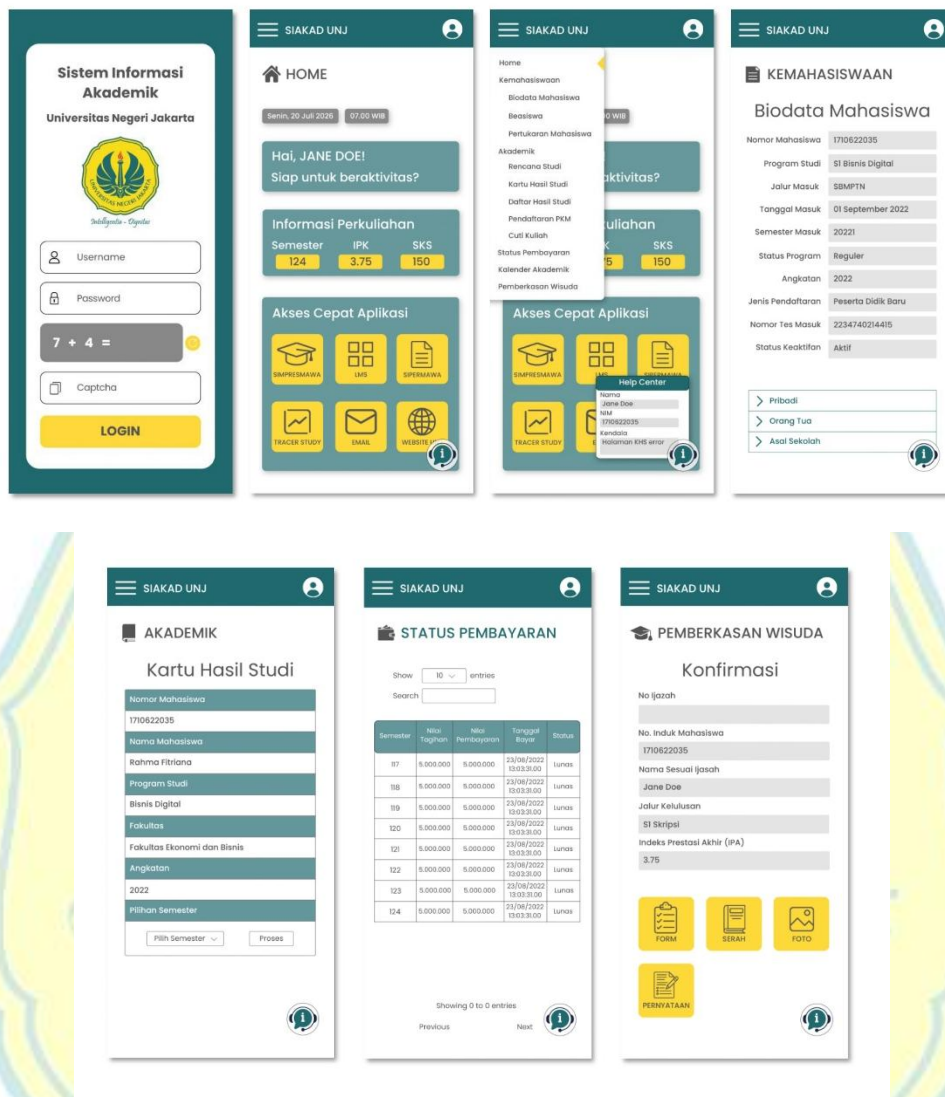
Hasil penelitian menunjukkan bahwa *use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dengan koefisien jalur tertinggi di antara seluruh jalur menuju *user satisfaction*, yang berarti semakin tinggi intensitas dan kedalaman penggunaan SIAKAD, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya terbentuk dari persepsi terhadap kualitas sistem, layanan, atau informasi semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman aktual dan akumulasi interaksi pengguna dengan sistem tersebut. Semakin sering dan semakin mendalam mahasiswa menggunakan berbagai fitur SIAKAD, semakin banyak pula manfaat nyata yang mereka rasakan dari sistem tersebut, yang pada gilirannya memperkuat evaluasi positif mereka terhadap sistem secara keseluruhan.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Noudoostbeni et al. (2018) dan A. M. Al-Rahmi et al. (2021), yang sama-sama menemukan hubungan

signifikan antara *use* dan *user satisfaction*. Penggunaan yang lebih intensif memungkinkan pengguna untuk semakin familiar dengan sistem, sehingga hambatan-hambatan kecil yang mungkin muncul pada awal penggunaan menjadi semakin berkurang seiring bertambahnya pengalaman, dan pengguna dapat memanfaatkan sistem secara lebih efisien untuk memenuhi kebutuhan akademiknya.

4.4 Luaran

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, disusun sebuah luaran penelitian berupa *prototype redesign* antarmuka SIAKAD. *Prototype* dirancang dengan tampilan yang lebih sederhana dan modern untuk memudahkan navigasi pengguna, penyajian informasi akademik yang lebih lengkap dan terstruktur, serta dilengkapi fitur akses cepat menuju berbagai sistem informasi lain yang dikelola oleh PUSTIKOM UNJ seperti *Learning Management System* (LMS) dan SIPERMAWA. Selain itu, *prototype* juga menghadirkan fitur help button yang memungkinkan pengguna menghubungi PUSTIKOM UNJ secara langsung melalui sistem ketika mengalami kendala teknis, tanpa perlu mencari kontak komunikasi terpisah di luar SIAKAD.



Gambar 4. 1 Rancangan Tampilan SIAKAD UNJ

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)