

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
(SIKAD) UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DENGAN
MODEL DELONE & MCLEAN**

RAHMA FITRIANA

1710622035



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION
WITH THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEM (SIKAD)
OF UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA USING THE DELONE
& MCLEAN MODEL**

RAHMA FITRIANA

1710622035



**This Undergraduate Thesis is Submitted as one of the
Requirements to Obtain a Bachelor's Degree of Digital Business at
the Faculty of Economics and Business Universitas Negeri Jakarta**

**DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

ABSTRAK

Rahma Fitriana (2026). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Negeri Jakarta dengan Model Delone & Mclean. Skripsi. Jakarta. Program Studi Bisnis Digital. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Jakarta.

Perkembangan internet dan Teknologi Informasi dan Komunikasi mendorong pemanfaatan teknologi digital secara luas di sektor pendidikan, salah satunya melalui implementasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Universitas Negeri Jakarta (UNJ) telah mengimplementasikan SIKAD sebagai sistem terintegrasi untuk mendukung aktivitas akademik mahasiswa, namun dalam praktiknya sistem ini masih menghadapi permasalahan operasional seperti gangguan (*downtime*) dan kesulitan akses pada periode tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *system quality*, *service quality*, dan *information quality* terhadap *use* dan *user satisfaction* pada SIKAD UNJ dengan menggunakan model Delone dan Mclean (2003) sebagai kerangka konseptual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 185 mahasiswa Program Studi Bisnis Digital UNJ angkatan 2022–2024. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *information quality* berpengaruh paling dominan terhadap *use*, sementara *use* juga berpengaruh paling kuat terhadap *user satisfaction* dibandingkan pengaruh langsung ketiga variabel kualitas. Sedangkan, *system quality* dan *service quality* tetap berpengaruh signifikan terhadap *use* maupun *user satisfaction*, meskipun dengan kekuatan pengaruh yang lebih rendah dibandingkan *information quality*. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap SIKAD lebih dipengaruhi oleh keakuratan informasi dan intensitas penggunaan sistem, dibandingkan sekadar performa teknis maupun layanan pendukung semata.

Kata kunci: Sistem Informasi Akademik, System Quality, Service Quality, Information Quality, User Satisfaction, Delone & Mclean

ABSTRACT

Rahma Fitriana (2026). Analysis of Factors Affecting User Satisfaction with the Academic Information System (SIKAD) of Universitas Negeri Jakarta Using the Delone & Mclean Model. Undergraduate Thesis. Jakarta. Digital Business Study Program. Faculty of Economics and Business. Universitas Negeri Jakarta.

The advancement of the internet and Information and Communication Technology has driven the widespread adoption of digital technology in the education sector, notably through the implementation of Academic Information Systems (SIKAD). Universitas Negeri Jakarta (UNJ) has implemented SIKAD as an integrated system to support students' academic activities; however, in practice, the system still faces operational issues such as downtime and access difficulties during certain periods. This study aims to examine the influence of system quality, service quality, and information quality on system use and user satisfaction regarding SIKAD UNJ, utilizing the Delone and Mclean (2003) model as a conceptual framework. A quantitative approach was employed, involving a survey of 185 students from Digital Business Study Program (class 2022–2024) of UNJ. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (SEM-PLS) with the SmartPLS4 software. The results indicate that information quality has the most dominant influence on system use, while system use exerts the strongest influence on user satisfaction, surpassing the direct impact of the three quality variables. Meanwhile, system quality and service quality also significantly influence both system use and user satisfaction, albeit with a weaker effect compared to information quality. These findings suggest that student satisfaction with SIKAD is driven more by information accuracy and the intensity of system usage than by technical performance or support services alone.

Keywords: Academic Information System, System Quality, Service Quality, Information Quality, User Satisfaction, Delone & Mclean

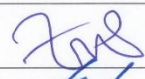
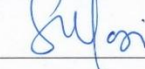
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rahma Fitriana
 NIM : 1710622035
 Program Studi/Fakultas : S1 Bisnis Digital/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Judul Penelitian : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
 PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) UNIVERSITAS
 NEGERI JAKARTA DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus*)*
 Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 23 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A.	
	NIP. 197701112008122003	
Sekretaris	Meta Bara Berutu, S.E., M.M	
	NIP. 199409222022032012	
Penguji Ahli	Fauzan Fadlullah, S.Ak., M.Kom	
	NIP. 199705232024061001	
Pembimbing 1	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA	
	NIP. 199107022023211023	
Pembimbing 2	Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom	
	NIP. 198904142024061001	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


 Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
 NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital,


 Dr. Ryna Parlyna, M.B.A.
 NIDN/NUPTK. 0011017705

PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Rahma Fitriana
NIM : 1710622035
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 20 Agustus 2026

Yang menyatakan,



(Rahma Fitriana)

NIM. 1710622035

PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rahma Fitriana
NIM : 1710622035
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : rahmafitriana472@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DENGAN MODEL
DELONE & MCLEAN

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Agustus 2026

Penulis

(Rahma Fitriana)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas anugerah dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Negeri Jakarta dengan Model Delone & Mclean” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Bisnis Digital sekaligus Ketua Sidang yang telah memberikan bantuan dan arahan untuk Penulis.
3. Bapak Adnan Kasofi, S.Pd., M.B.A selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Mama tercinta yang kasih dan doanya tidak pernah terputus untuk Penulis. Terima kasih telah memberikan dukungan, motivasi, doa, serta menemani perjalanan Penulis dari awal hingga saat ini.
6. Abah, Kak Rian, Kak Icha, dan Kak Iwan yang selalu memberikan doa, dukungan, serta semangat yang tak ternilai selama perkuliahan ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi S1 Bisnis Digital FEB UNJ yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa perkuliahan
8. Seluruh tim dan rekan kerja di Language Center UNJ yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi tanpa henti kepada Penulis.
9. Nazwa sebagai teman Penulis dan rekan-rekan seperjuangan lainnya yang telah memberikan semangat dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat Penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Juli 2026

Rahma Fitriana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Pendukung	11
2.1.1 <i>Information System Success Model</i>	11
2.1.2 <i>System Quality</i>	13
2.1.3 <i>Service Quality</i>	15
2.1.4 <i>Information Quality</i>	17
2.1.5 <i>Use</i>	19
2.1.6 <i>User Satisfaction</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	25
2.2.1 Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap <i>Use</i>	25

2.2.2	Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap <i>User satisfaction</i>	25
2.2.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Use</i>	26
2.2.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>User satisfaction</i>	26
2.2.5	Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>Use</i>	27
2.2.6	Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>User satisfaction</i>	27
2.2.7	Pengaruh <i>Use</i> Terhadap <i>User satisfaction</i>	28
2.2.8	Kerangka Konseptual	29
BAB III.....		30
METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.2	Desain Penelitian.....	31
3.3	Populasi dan Sampel	31
3.4	Pengembangan Instrumen	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data	38
3.6	Teknik Analisis Data	39
BAB IV		43
PEMBAHASAN		43
4.1	Deskripsi Data.....	43
4.1.1	Profil Responden.....	43
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel	44
4.2	Hasil Analisis Data dan Hipotesis	55
4.2.1	Hasil Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran).....	55
4.2.2	Hasil Evaluasi Inner Model (Model Struktural).....	59
4.2.3	Hasil Uji Hipotesis	62
4.3	Pembahasan.....	63
4.4	Luaran	70
BAB V.....		72
PENUTUP.....		72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Implikasi.....	73
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	73

5.2.2	Implikasi Praktis.....	74
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	75
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Siaran Pers BEM UNJ terkait SIAKAD error	3
Gambar 1. 2 Laporan Berita tentang SIAKAD UNJ bermasalah.....	4
Gambar 1. 3 Laporan Berita tentang SIAKAD UNJ Rusak.....	4
Gambar 2. 1 <i>Information Systems Success Model</i>	12
Gambar 2. 2 <i>Information Systems Success Model</i>	12
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4. 1 Rancangan Tampilan SIAKAD UNJ	71



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Proporsi Sampel.....	34
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen System quality	35
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Service quality.....	35
Tabel 3. 5 Kisi-kisi Instrumen Information quality	36
Tabel 3. 6 Kisi-kisi Instrumen Use.....	37
Tabel 3. 7 Kisi-kisi Instrumen User satisfaction	38
Tabel 3. 8 Skala Pengukuran.....	38
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	43
Tabel 4. 2 Data Deskriptif Variabel System Quality	44
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel System Quality.....	44
Tabel 4. 4 Data Deskriptif Variabel Service Quality	46
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Service Quality	46
Tabel 4. 6 Data Deskriptif Variabel Information Quality.....	48
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Information quality	49
Tabel 4. 8 Data Deskriptif Variabel Use	50
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Use	51
Tabel 4. 10 Data Deskriptif Variabel User satisfaction	53
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Responden Variabel User Satisfaction	54
Tabel 4. 12 Outer loading dan AVE	56
Tabel 4. 13 Cross Loading	57
Tabel 4. 14 Fornell-Larcker Criterion.....	58
Tabel 4. 15 Heterotrait-Monotrait (HTMT) Ratio.....	58
Tabel 4. 16 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	59
Tabel 4. 17 R-Square	60
Tabel 4. 18 F-Square	60
Tabel 4. 19 VIF.....	61
Tabel 4. 20 Path Coefficient.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian	83
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner	87
Lampiran 3 Persetujuan Dosen Pembimbing.....	94
Lampiran 4 Kartu Konsultasi.....	95
Lampiran 5 Perbaikan Saran	96
Lampiran 6 Persetujuan Sidang Skripsi.....	97
Lampiran 7 Persetujuan Setelah Sidang Skripsi	98
Lampiran 8 Turnitin	99
Lampiran 9 Prototype.....	111
Lampiran 10 Riwayat Hidup	112

