



## ANALISIS PENGARUH KUALITAS TENAGA PENGAJAR DAN SISTEM APLIKASI SIMAKA TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS ASIA MALANG DENGAN *PERCEIVED USEFULNESS* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Dwi Bagus Sasongko<sup>1)</sup>, Sudjilah<sup>2)</sup>, Teguh Widodo<sup>3)</sup>

Faculty of Economics and Business, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, Indonesia

<sup>1)</sup>[dwibagussasongko30@gmail.com](mailto:dwibagussasongko30@gmail.com)(\*), <sup>2)</sup>[sudjilah.jill@asia.ac.id](mailto:sudjilah.jill@asia.ac.id), <sup>3)</sup>[teguhwidodoasia@gmail.com](mailto:teguhwidodoasia@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received:  
February 25, 2026  
Revised  
March 28, 2026  
Accepted:  
March 29, 2026  
Online available:  
March 31, 2025

### Keywords:

Academic Information System, Lecturer Quality, Perceived Usefulness, Smart PLS, Student Satisfaction,

### \*Correspondence:

Name: Dwi Bagus Sasongko  
E-mail:  
[dwibagussasongko30@gmail.com](mailto:dwibagussasongko30@gmail.com)

### Editorial Office

Ambon State Polytechnic  
Center for Research and  
Community Service  
Ir. M. Putuhena Street, Wailela-  
Rumahtiga, Ambon  
Maluku, Indonesia  
Postal Code: 97234

### ABSTRACT

**Introduction:** This study aims to analyze the effects of lecturer quality and the SIMAKA application system on student satisfaction, with perceived usefulness as an intervening variable, among students at the Asia Malang Institute of Technology and Business.

**Methods:** The study used a quantitative approach, employing a survey. The research sample consisted of active 3rd- and 5th-semester regular class students. The data analysis technique used Partial Least Squares (Smart PLS 3.0) to test the outer model and inner model.

**Results:** The study indicates that lecturer quality has a positive and significant effect on perceived usefulness, and the SIMAKA application system also has a positive and significant effect on perceived usefulness. Lecturer quality and the SIMAKA application system have a positive and significant effect on student satisfaction. Perceived usefulness has a positive and significant effect on student satisfaction. Furthermore, perceived usefulness mediates the effect of lecturer quality and the SIMAKA application system on student satisfaction.

**Conclusion and suggestion:** These findings confirm that improving lecturers' competencies and optimizing the digital academic system simultaneously can enhance students' perceived usefulness, which ultimately strengthens student satisfaction.

## PENDAHULUAN

Di tengah persaingan pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, terutama di wilayah Malang Raya, institusi pendidikan swasta dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif guna menjaga keberlangsungan operasionalnya. Kepuasan mahasiswa menjadi determinan utama dalam menentukan loyalitas dan reputasi institusi. Sebagai lembaga yang menargetkan daya saing internasional pada 2045, Institut Teknologi & Bisnis (ITB) Asia Malang terus berupaya melakukan transformasi melalui penguatan kualitas sumber daya manusia dan digitalisasi layanan.

Namun, tantangan muncul seiring dengan dinamika ekspektasi mahasiswa yang semakin tinggi. Terdapat kesenjangan kualitas di antara Perguruan tinggi swasta yang menyebabkan ketatnya seleksi kepercayaan masyarakat. Selain itu, implementasi sistem informasi akademik seperti sistem aplikasi SIMAKA tidak serta merta menjamin kepuasan jika tidak disertai dengan persepsi kegunaan yang nyata oleh pengguna. Di sisi lain, peran tenaga pengajar sebagai ujung tombak layanan akademik perlu diuji efektivitasnya dalam mendukung ekosistem digital tersebut. Mahasiswa tidak hanya menilai kualitas akademik dari sisi kurikulum, tetapi juga kualitas dosen dan sistem layanan akademik berbasis digital. Sebagai perguruan tinggi berbasis teknologi dan bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang telah mengimplementasikan sistem informasi akademik berbasis digital (SIMAKA) guna mendukung proses pembelajaran dan administrasi akademik.

Penelitian ini dilakukan karena adanya kebutuhan mendalam untuk mengevaluasi sejauh mana integrasi antara kualitas aspek manusia (Dosen) dan aspek teknologi (SIMAKA) dapat bersinergi. Selain itu belum adanya penelitian yang mengintegrasikan kualitas tenaga pengajar (layanan akademik), kualitas sistem informasi akademik, serta faktor persepsi manfaat sistem (*perceived usefulness*) dalam satu model penelitian yang komprehensif pada konteks objek penelitian yang spesifik. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih bersifat parsial dan belum menempatkan *perceived usefulness* sebagai variabel intervening secara konsisten, khususnya pada institusi pendidikan tinggi yang memiliki karakteristik sistem akademik digital tersendiri seperti Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang.

Kebaruan penelitian ini terletak terletak pada pengembangan model penelitian integratif yang mengombinasikan kualitas tenaga pengajar (X1) dan kualitas sistem aplikasi akademik SIMAKA (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan *perceived usefulness* (Z) sebagai variabel intervening, yang disesuaikan dengan kondisi empiris Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang. Hal ini penting untuk mengungkap mekanisme psikologis mahasiswa dalam menilai apakah fasilitas teknologi yang disediakan benar-benar memberikan nilai tambah bagi efektivitas belajar mereka, yang pada akhirnya akan bermuara pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Penelitian ini menggunakan analisis PLS-SEM yang bertujuan untuk membedah pengaruh langsung maupun tidak langsung dari kualitas pengajar dan sistem aplikasi terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen perguruan tinggi dalam merumuskan kebijakan strategis terkait pengembangan kompetensi dosen dan optimalisasi fitur sistem informasi yang tepat sasaran.

## TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini mengadaptasi model hubungan antara kompetensi dosen dan kepuasan mahasiswa dengan mengganti variabel *perceived teaching quality* menjadi *perceived usefulness*. Berdasarkan Technology Acceptance Model (Davis, 1989), *perceived usefulness* mengacu pada sejauh mana individu meyakini bahwa suatu sistem atau proses memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja. Dalam konteks pendidikan, *perceived usefulness* diartikan sebagai persepsi mahasiswa terhadap manfaat pembelajaran yang diperoleh dari kualitas tenaga pengajar. Dengan demikian, kualitas tenaga pengajar yang baik diharapkan meningkatkan *perceived usefulness*, yang selanjutnya berdampak pada kepuasan mahasiswa.

Pengertian kepuasan mahasiswa berdasarkan teori kepuasan pengguna (*User Satisfaction Theory*), yang awalnya dikembangkan oleh Bailey dan Pearson (1983) dalam konteks sistem informasi, yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna terbentuk sebagai hasil evaluasi menyeluruh terhadap kinerja layanan atau sistem yang digunakan. Teori ini kemudian diperluas oleh Doll dan Torkzadeh (1988, 1991) yang menekankan pengukuran kepuasan pengguna berbasis persepsi manfaat, kualitas layanan, dan kualitas sistem. Selanjutnya, dalam konteks pendidikan tinggi dan sistem informasi akademik, teori ini disempurnakan oleh peneliti seperti Yulias Primita Siswanto et al.

(2021), Anggi Sefti Utami et al. (2022), dan Imron Rosadi et al. (2025), yang menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terbentuk melalui interaksi antara kualitas tenaga pengajar sebagai layanan inti dan kualitas sistem informasi akademik sebagai layanan pendukung berbasis teknologi, dengan *perceived usefulness* sebagai penghubung kognitif utama. Menurut teori ini, kepuasan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis sistem atau kualitas pengajar secara terpisah, tetapi oleh sejauh mana layanan dan sistem tersebut memberikan manfaat nyata, relevan, dan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan akademik mahasiswa secara efektif. Dengan kata lain, kepuasan mahasiswa muncul dari kombinasi kualitas layanan manusia, kualitas layanan teknologi, dan persepsi manfaat yang dirasakan selama proses pembelajaran dan penggunaan sistem akademik.

Pengertian Sistem Aplikasi SIMAKA menurut Kadir (2014), Sistem informasi akademik (SIMAKA) adalah suatu sistem berbasis komputer yang dirancang untuk mengelola data dan proses akademik secara terintegrasi mulai dari pendaftaran mahasiswa, pengelolaan nilai, jadwal kuliah, hingga laporan akademik. Menurut Laudon & Laudon (2016), menyatakan sistem informasi akademik juga merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung aktivitas operasional, manajerial, dan strategis dalam pengelolaan data pendidikan, terutama yang berkaitan dengan kegiatan akademik mahasiswa. Hartono (2018), berpendapat bahwa Sistem Aplikasi SIMAKA adalah aplikasi terintegrasi yang memfasilitasi proses administrasi dan akademik di perguruan tinggi dengan tujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan terhadap mahasiswa dan dosen. Dari pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Sistem Aplikasi SIMAKA adalah sistem informasi berbasis komputer yang dirancang untuk mengelola seluruh aktivitas akademik secara terintegrasi, mulai dari pendaftaran mahasiswa, manajemen jadwal kuliah, nilai, hingga laporan akademik dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi.

Pengertian kualitas tenaga pengajar menurut Arikunto, S. (2020), menyatakan bahwa kualitas tenaga pengajar melibatkan berbagai aspek, seperti kompetensi akademik, keterampilan pedagogik, serta kemampuan dalam mengelola kelas dan berinteraksi dengan siswa. Pengajaran yang efektif tidak hanya bergantung pada pemahaman materi, tetapi juga pada kemampuan pengajar untuk menyampaikan informasi dengan cara yang dapat dipahami oleh siswa. Sudjana, D. (2020), berpendapat bahwa kualitas tenaga pengajar sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengajar dalam menerapkan berbagai pendekatan dalam proses pembelajaran serta dalam merancang strategi yang mendorong siswa untuk aktif belajar. Seorang guru yang berkualitas juga harus mampu mengintegrasikan teknologi pendidikan dan terus meningkatkan kompetensinya. Mulyasa, E. (2021), mengemukakan bahwa kualitas tenaga pengajar mencakup kemampuan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran dengan cara yang efektif. Selain itu, seorang guru yang berkualitas harus memiliki dedikasi tinggi terhadap pengembangan profesional dan pembelajaran berkelanjutan. Huda, M. (2022), menyoroti pentingnya kompetensi pedagogik dalam menentukan kualitas tenaga pengajar. Pengajar yang berkualitas harus memiliki kemampuan dalam mengelola kelas, mengembangkan kurikulum yang relevan, serta menciptakan lingkungan belajar yang inklusif. Selain itu, pengajar juga harus dapat beradaptasi dengan perubahan zaman dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Hasan, M. (2023, 123-135), menjelaskan bahwa kualitas tenaga pengajar saat ini tidak hanya bergantung pada kemampuan akademik dan pedagogik, tetapi juga pada kemampuan untuk memahami serta merespons kebutuhan emosional siswa. Pengajar yang berkualitas di era digital ini juga harus mampu memanfaatkan teknologi untuk memperkaya pengalaman belajar dan meningkatkan interaksi dengan siswa melalui berbagai *platform*. Berdasarkan berbagai pandangan para ahli tentang kualitas tenaga pengajar, dapat disimpulkan bahwa kualitas pengajaran tidak hanya ditentukan oleh kemampuan akademik, tetapi juga mencakup kompetensi pedagogik, keterampilan dalam mengelola kelas, serta kemampuan dalam berinteraksi dengan siswa. Kualitas tenaga pengajar saat ini lebih mengarah pada kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan zaman, termasuk pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran dan pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan siswa. Secara keseluruhan, tenaga pengajar yang berkualitas dapat meningkatkan proses pembelajaran dan mendukung perkembangan siswa secara maksimal, menjadikannya komponen penting dalam sistem pendidikan.

Pengertian *Perceived Usefulness* atau *persepsi kemanfaatan* merupakan konsep penting dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989). Davis mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya dalam pekerjaan. Dalam konteks pendidikan tinggi, persepsi kemanfaatan dapat diartikan sebagai keyakinan mahasiswa bahwa penggunaan sistem aplikasi akademik seperti SIMAKA dapat membantu mereka dalam menyelesaikan aktivitas akademik secara lebih cepat, efisien, dan efektif. Semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap manfaat suatu sistem,

semakin besar kemungkinan mereka merasa puas dan bersedia terus menggunakan sistem tersebut. Menurut Venkatesh dan Davis (2000), *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use*, yaitu niat pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan bukan hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga menjadi faktor pendorong dalam penerimaan dan kepuasan terhadap teknologi. Sementara itu, Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa *perceived usefulness* mencerminkan sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem informasi yang digunakan dapat memberikan keuntungan nyata, seperti mempercepat pekerjaan, meningkatkan efektivitas, dan mempermudah pengambilan keputusan. Dari pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* merupakan persepsi subjektif pengguna mengenai sejauh mana sistem informasi memberikan manfaat nyata dalam mendukung aktivitas mereka. Dalam konteks Sistem Aplikasi SIMAKA, persepsi kemanfaatan yang tinggi akan berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa, karena mereka merasa sistem tersebut benar-benar membantu dalam mengelola proses akademik secara efisien dan terintegrasi.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka, serta melakukan analisis data menggunakan prosedur statistik. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan berdasarkan teori-teori yang relevan. Pengumpulan data menggunakan instrument dan menganalisis data dengan metode statistik. Dengan pendekatan ini peneliti akan mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa aktif Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang semester 3 dan semester 5 kelas reguler untuk lulusan SLTA Sederajat. Kuesioner akan dirancang menggunakan skala penilaian likert 1 sampai 5.

Populasi dalam penelitian ini adalah kepada mahasiswa aktif Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang mulai dari semester 3 dan semester 5 untuk kelas reguler dari lulusan SLTA atau sederajat. Data Populasi ini di dapat dari Biro Administrasi Akademik (BAA) Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang mulai dari mahasiswa aktif semester 3 dan semester 5 khusus kelas reguler dari lulusan SLTA atau sederajat.

**Tabel 1**  
**Data Populasi Mahasiswa Institut Teknologi & Bisnis Asia Malang**

URAIAN	PROGRAM STUDI					Jumlah Mahasiswa
	TI	SK	DKV	PBM	AK	
Semester 3	94	13	108	136	38	<b>389</b>
Semester 5	91	5	72	124	16	<b>303</b>
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>18</b>	<b>180</b>	<b>260</b>	<b>54</b>	<b>697</b>

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purpose sampling*. Menurut Sugiyono (2020), *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini digunakan berdasarkan kriteria atau pertimbangan yang telah ditetapkan peneliti agar dapat memberikan informasi yang paling relevan dan representatif terhadap tujuan penelitian. Peneliti memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap dapat memberikan informasi yang dianggap paling mengetahui, paling kompeten, atau paling sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan dalam penelitian. Berdasarkan Tabel 1 Data Populasi Mahasiswa Institut Teknologi Bisnis Asia Malang, Peneliti mengambil 697 populasi untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

- Keterangan:
- n = ukuran sampel
  - N = jumlah populasi diketahui 697
  - e = margin of error 10% = 0,1

**Perhitungan:**

$$\begin{aligned}
 n &= 697 / (1 + 697 * (0,1)^2) \\
 &= 697 / (1 + 697 * 0,01) \\
 &= 697 / (1 + 6,97) \\
 &= 697 / 7,97 \\
 &= 87,45
 \end{aligned}$$

Jadi, untuk ukuran sampel yang dibutuhkan adalah minimal 87 orang. Jumlah 87 orang akan ditentukan lagi untuk pengambilan sampel pada setiap kelas sehingga dapat lebih mudah untuk menentukan kepada siapa saja yang akan diberikan kuesioner. Adapun cara menentukan jumlah sampel tersebut yaitu dengan memakai rumus *Stratified sampling* (pengambilan sampel secara berstrata). Adapun Rumusan Stratified adalah :  $n_i = (N_i/N) * n$

Keterangan

- ni = Jumlah sampel dari strata ke-i
- Ni = Jumlah Populasi dalam strata ke-i
- N = Total Populasi
- n = Jumlah total sampel yang diinginkan

Berikut table rumusan *stratified* dari data mahasiswa semester 3 dan 5:

**Tabel 2**  
**Data Jumlah Mahasiswa Semester 3 dan 5 untuk Pengambilan Jumlah Sampel**

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa		Jumlah
		Per Semester	Perhitungn Stratified Sampling	
1	Akuntansi Semester 3	38	38/697 x 87	5
2	Manajemen Semester 3	136	136/697 x 87	17
3	Desain Komukasi Visual Semester 3	108	108/697 x 87	13
4	Teknik Informatika Semester 3	94	94/697 x 87	12
5	Sistem Komputer Semester 3	13	13/697 x 87	2
6	Akuntansi Semester 5	16	16/697 x 87	2
7	Manajemen Semester 5	124	124/697 x 87	15
8	Desain Komukasi Visual Semester 5	72	72/697 x 87	9
9	Teknik Informatika Semester 5	91	91/697 x 87	11
	Sistem Komputer Semester 5	5	5/697 x 87	1
<b>JUMLAH</b>		<b>697</b>		<b>87</b>

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas tenaga pengajar dan sistem aplikasi SIMAKA terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang dengan *perceived usefulness* sebagai intervening, menggunakan metode SMART *Partial Least Square* (SMART PLS 3.0). Proses analisis dengan SmartPLS 3.0 dilakukan melalui beberapa tahapan, meliputi pengujian outer model, evaluasi model terhadap *goodness of fit*, serta pengujian *inner model*. Berdasarkan hasil analisis Smart PLS 3.0 dalam penelitian ini, diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Uji Hipotesis**

Hipotesis	Uraian Hipotesis	P values	Keputusan
1	Kualitas Tenaga Pengajar → <i>Perceived Usefulness</i>	0,306	Tidak Diterima
2	Sistem Aplikasi SIMAKA → <i>Perceived Usefulness</i>	0,000	Diterima
3	Kualitas Tenaga Pengajar → Kepuasan Mahasiswa	0,000	Diterima
4	Sistem Aplikasi SIMAKA → Kepuasan Mahasiswa	0,090	Tidak Diterima
5	<i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Mahasiswa	0,000	Diterima
6	Kualitas Tenaga Pengajar → <i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Mahasiswa	0,332	Tidak Diterima
7	Sistem Aplikasi SIMAKA → <i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Mahasiswa	0,001	Diterima

Kualitas Tenaga Pengajar (X1) berpengaruh langsung terhadap *Perceived Usefulness* (Z). Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Tenaga Pengajar terhadap *Perceived Usefulness* memiliki nilai T-statistics sebesar 1,047 ( $< 1,96$ ) dan p-value sebesar 0,306 ( $> 0,05$ ), yang berarti tidak signifikan secara statistik. Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), *Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja mereka. Dalam konteks ini, *Perceived Usefulness* lebih banyak dipengaruhi oleh fungsionalitas sistem, kecepatan dan akurasi informasi serta kemudahan akses dan integrasi fitur, bukan dipengaruhi oleh faktor eksternal non-teknologis seperti kualitas individu, misalnya tenaga pengajar. Dan ini bisa diartikan bahwa, meskipun tenaga pengajar mempunyai kualitas tinggi, hal tersebut tidak secara langsung membentuk persepsi mahasiswa tentang kegunaan sistem aplikasi SIMAKA. Alasan lain mengapa kualitas tenaga pengajar tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Hal ini dikarenakan ada pemisahan peran manusia dan teknologi dalam persepsi pengguna. Dalam sistem informasi akademik modern, mahasiswa cenderung memisahkan peran dosen dan sistem, tenaga pengajar berperan dalam kualitas pembelajaran, pemahaman materi, dan interaksi akademik. Sedangkan Sistem aplikasi akademik berperan dalam efisiensi administrasi, akses informasi, dan kemudahan layanan akademik. Menurut Penelitian oleh Venkatesh et al. (2003) dalam model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), menegaskan bahwa *perceived usefulness* lebih kuat dipengaruhi oleh karakteristik sistem itu sendiri, bukan oleh faktor manusia yang terlibat di luar sistem.

Sistem Aplikasi SIMAKA (X2) berpengaruh langsung terhadap *Perceived Usefulness* (Z). Hubungan ini memiliki nilai Original Sample 0,812, T-Statistic 9,966, dan P-Value 0,000. Angka ini menunjukkan pengaruh langsung dan sangat signifikan. Berdasarkan teori TAM (*Technology Acceptance Model*), kualitas sistem merupakan determinan utama *Perceived Usefulness*. Sistem aplikasi SIMAKA yang mudah digunakan, terintegrasi, stabil dan responsive, serta menyediakan informasi akademik secara real-time akan secara langsung meningkatkan efisiensi dan efektivitas aktivitas akademik mahasiswa, sehingga meningkatkan persepsi kegunaan. Menurut Davis (1989) menegaskan bahwa sistem yang mampu meningkatkan kinerja dan produktivitas pengguna akan secara otomatis dipersepsikan sebagai berguna oleh penggunanya. Menurut Yulias Primita Siswanto, Muhammad Firdaus dan Supardi (2021) dalam penelitiannya mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel persepsi kegunaan mampu memediasi hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen.

Kualitas Tenaga Pengajar (X1) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil uji hipotesis pada table 3, ditemukan bahwa variabel Kualitas Tenaga Pengajar memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai *P-value* sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi yang dipersyaratkan yaitu 0,05. Dari hasil uji ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan sangat ditentukan oleh seorang tenaga pengajar, dimana tenaga pengajar merupakan penyedia layanan paling utama. Kompetensi, metode pengajaran, serta profesionalisme yang ditunjukkan oleh pengajar secara langsung membentuk pengalaman positif mahasiswa. Signifikansi hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

kualitas pedagogis dan interaksi yang diberikan oleh tenaga pengajar, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menempuh masa studinya. Hal ini juga sejalan dengan penelitian oleh Alhija dan Fresko (2019), kualitas pengajaran yang baik ditunjukkan melalui metode pembelajaran yang efektif, kejelasan penyampaian materi, serta interaksi positif antara dosen dan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini diperkuat oleh temuan dari *Insight: Jurnal Ilmiah Administrasi* (Universitas Negeri Padang, 2021) yang menyatakan bahwa kinerja dosen dan kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi

Sistem Aplikasi SIMAKA (X2) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil pengujian statistik yang tertera pada tabel 3. Uji Hipotesis, variabel Sistem Aplikasi SIMAKA terhadap Kepuasan Mahasiswa menunjukkan nilai *P-value* sebesar 0,090. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,05 ( $P\text{-value} > 0,05$ ). Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa Sistem Aplikasi SIMAKA berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dinyatakan ditolak atau tidak berpengaruh secara langsung dan signifikan secara statistik. Hasil ini mengindikasikan bahwa keberadaan atau kualitas Sistem Aplikasi SIMAKA belum mampu memberikan kontribusi langsung yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dan pengaruhnya kecil. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak secara otomatis merasa puas hanya dengan tersedianya sistem informasi sedangkan kepuasan merupakan variabel yang kompleks, di mana dalam konteks ini, faktor teknis sistem aplikasi bukan merupakan stimulan utama yang mendorong kepuasan secara instan. Menurut Ahmad Ade Irwanda, Helwen Heri dan Fahmi Oemar (2022) juga mengatakan hal yang sama bahwa variabel kualitas sistem secara langsung tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna siakad UNILAK tetapi kualitas sistem secara tidak langsung melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD UNILAK.

*Perceived Usefulness* (Z) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada tabel 3, ditemukan bahwa variabel *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai *P-value* sebesar 0,000, yang berada jauh di bawah ambang batas signifikansi 0,05 ( $P\text{-value} < 0,05$ ). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kegunaan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap sistem yang ada, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Dalam konteks ini, mahasiswa merasa puas bukan sekadar karena ketersediaan teknologi, melainkan karena teknologi tersebut memberikan nilai tambah dalam mendukung efektivitas dan efisiensi aktivitas akademik mereka. Ketika mahasiswa merasakan bahwa sistem mampu mempermudah pekerjaan dan meningkatkan produktivitas belajar, maka hal tersebut secara langsung membentuk respons afektif positif berupa kepuasan. Menurut konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989), Davis mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya dalam pekerjaan. Hal ini juga senada dengan Venkatesh dan Davis (2000), *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use*, yaitu niat pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan bukan hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga menjadi faktor pendorong dalam penerimaan dan kepuasan terhadap teknologi.

Kualitas tenaga pengajar (X1) tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa (Y) melalui *perceived usefulness* (Z). Berdasarkan hasil uji hipotesis mediasi yang disajikan pada tabel 3, ditemukan bahwa Kualitas Tenaga Pengajar tidak berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui *Perceived Usefulness*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *P-value* sebesar 0,332, yang jauh melampaui ambang batas signifikansi 0,05 ( $P\text{-value} > 0,05$ ). Hasil ini mengindikasikan bahwa *perceived usefulness* tidak berperan sebagai variabel mediator dalam hubungan antara kualitas pengajar dan kepuasan mahasiswa. Secara teoretis, kegagalan mediasi ini dapat dijelaskan melalui perbedaan domain variabel tersebut kualitas tenaga pengajar umumnya berkaitan dengan interaksi interpersonal dan kompetensi pedagogis, sedangkan *perceived usefulness* dalam konteks ini lebih erat kaitannya dengan aspek fungsional sistem informasi atau teknologi. Mahasiswa cenderung menilai kualitas seorang pengajar secara langsung melalui pengalaman belajar di kelas, tanpa menghubungkannya dengan kegunaan sistem aplikasi yang disediakan institusi. Hasil uji hipotesis ini mempertegas hasil pada hipotesis 1 (H1) yang juga menunjukkan bahwa Kualitas Tenaga Pengajar tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* ( $P\text{-Value} = 0,306$ ). Oleh karena jalur dari variabel independen ke variabel mediator tidak signifikan, maka secara otomatis jalur mediasi secara keseluruhan menjadi tidak signifikan. Hal ini membuktikan bahwa kompetensi pengajar adalah variabel yang berdiri sendiri dalam menciptakan kepuasan sebagaimana terbukti pada hipotesis ketiga (H3)

Sistem Aplikasi SIMAKA (X2) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) melalui *Perceived Usefulness* (Z). Berdasarkan hasil uji hipotesis mediasi yang tertera pada tabel 3, ditemukan bahwa Sistem Aplikasi SIMAKA berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui *Perceived Usefulness*. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai *P-value* sebesar 0,001, yang berada di bawah ambang batas signifikansi 0,05 ( $P\text{-value} < 0,05$ ). Dari uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* menjalankan peran sebagai variabel mediator yang efektif dalam hubungan antara sistem aplikasi dan kepuasan pengguna. Mengingat pada pengujian hipotesis empat (H4) ditemukan bahwa Sistem Aplikasi SIMAKA tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepuasan ( $P\text{-value} = 0,090$ ), maka hasil dari hipotesis (H7) ini mengindikasikan terjadinya bentuk mediasi penuh, yang berarti keberadaan sistem aplikasi SIMAKA tidak secara otomatis menciptakan kepuasan bagi mahasiswa, melainkan harus terlebih dahulu memberikan manfaat dan kegunaan nyata yang dirasakan dalam mendukung aktivitas akademik mereka. Hal ini juga dibuktikan dari hasil kuesioner untuk skor item indikator pada variabel *percieved usefulness* (Z) pada item indikator (Z.8) “SIMAKA membuat proses pengisian KRS, melihat nilai, dan absensi menjadi lebih praktis” mendapatkan skor mean yang sangat tinggi yaitu 4,22. Pada item indikator (Z.11) “SIMAKA membantu saya mengakses informasi akademik tanpa perlu datang ke kampus juga mendapatkan skor mean paling tinggi yaitu 4,23. Hal ini menunjukkan bahwa sistem aplikasi SIMAKA yang bisa dirasakan manfaatnya secara langsung dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara signifikan. Hasil uji hipotesis ini juga memperkuat hubungan antara *Technology Acceptance Model* (TAM) dan model kesuksesan sistem informasi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akhir sangat bergantung pada aspek fungsionalitas teknologi. Ketika mahasiswa merasa bahwa sistem aplikasi SIMAKA mempermudah proses administrasi, mempercepat akses informasi, dan meningkatkan produktivitas belajar, maka persepsi kegunaan tersebut akan dikonversi menjadi respons afektif positif berupa kepuasan. Tanpa adanya nilai guna (*usefulness*) yang dirasakan, kecanggihan teknis sistem informasi tidak akan memberikan dampak pada kepuasan mahasiswa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan metode Smart PLS 3.0, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas Tenaga Pengajar tidak memiliki berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pada penggunaan sistem aplikasi akademik SIMAKA.
2. Sistem Aplikasi SIMAKA berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*.
3. Kualitas Tenaga Pengajar berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
4. Sistem Aplikasi SIMAKA tidak berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
5. *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
6. Kualitas Tenaga Pengajar dari hasil uji hipotesis tidak berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui *Perceived Usefulness*.
7. Sistem Aplikasi SIMAKA dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sistem aplikasi SIMAKA berperan sebagai mediasi yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui *Perceived Usefulness*.

## REFERENSI

- Alhija, F. N. A., & Fresko, B. (2019). Student evaluation of instruction: What can be learned from students' written comments? *Studies in Educational Evaluation*, 61, 1–10.
- Anggi, S. U., Zulfikar, D. H., & Rahayu, S. (2022). Analisis pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan model DeLone dan McLean. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(2), 45–58.
- Azzahra, R. P., & Hadiono, K. (2022). Analisis layanan sistem informasi akademik Unisbank berdasarkan kepuasan mahasiswa dengan pendekatan ServQual. *Jurnal Teknologi Informasi*, 19(2), 101–112.
- Chua, C., Lee, S., & Han, H. (2020). Satisfaction and loyalty in higher education: The role of service quality. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 42(2), 1–15.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Fornell, C. (2021). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2023). Customer satisfaction and retention: The experiences of individual employees. *Managing Service Quality*, 14(1), 40–57.
- Irwanda, A. A., Heri, H., & Oemar, F. (2022). Efek mediasi kualitas layanan pada pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. *Daya Saing: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 1–15.
- Khairusy, M. A., & Febriani, R. (2023). Student satisfaction and service quality in higher education. *Journal of Educational Management*, 7(2), 45–58.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Marzuki, & Sani, M. A. (2024). The influence of the quality of the academic information system application (SIAKAD) of the Daarul Qur'an Institute on student satisfaction. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(1), 55–66.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ramdani, M., & Erfina, A. (2023). Pengaruh kualitas SIAK terhadap kepuasan mahasiswa di STIKES Sukabumi menggunakan regresi linier. *Jurnal Coscitech*, 4(1), 1–10.
- Rahmawita, M. T. (2021). Analisis kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode E-Servqual pada FKIP Universitas Riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 85–94.
- Ramasamy, R. (2024). Academic service quality and student satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Educational Research*, 118, 102–115.
- Rosadi, I., Kosasih, Nurhasanah, N., & Amirudin. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan tendik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 8(1), 120–135.
- Sadewa, P., & Damayanti, R. (2023). Pengaruh kompetensi dosen dan lingkungan kampus terhadap kepuasan mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pamulang. *Scientific Journal Reflection*, 6(1), 15–26.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di perguruan tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 1–12.
- Shulman, L. S. (2022). Knowledge and teaching: Foundations of the new reform. *Harvard Educational Review*, 57(1), 1–22.
- Shulman, L. S. (2022). Those who understand: Knowledge growth in teaching. *Educational Researcher*, 15(2), 4–14
- Siswanto, Y. P., Firdaus, M., & Supardi. (2021). Pengaruh kualitas SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa dengan perceived usefulness sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 45–58.
- Sopiah Suwarni, Moerdiono, A., Prihatining, I., & Sangadji, E. M. (2020). *The effect of lecturers' competency on students' satisfaction through perceived teaching quality*. *KnE Social Sciences*, 4, 1–14. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i9.7311>
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.
- Utami, A. S., Zulfikar, D. H., & Rahayu, S. (2022). Analisis pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan model DeLone dan McLean. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(2), 110–123.
- Weerasinghe, I. M. S., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' satisfaction in higher education literature review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533–539.
- Yang, X., Li, Y., & Chen, J. (2024). Perceived usefulness as a mediator between academic service quality and student satisfaction. *Journal of Educational Technology & Society*, 27(1), 88–101.