

Analisis Kualitas Sistem Krs Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Indo Global Mandiri Menggunakan Metode E-Servqual

Een Julisno¹⁾, Dhamayanti²⁾, Hendra Di Kesuma³⁾

^{1), 2)} Fakultas Ilmu Komputer dan Sains, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri, Jl. Jend. Sudirman, Km 4, Kota Palembang, Indonesia

Email : 2022210031@students.uigm.ac.id¹⁾, dhamayanti@uigm.ac.id²⁾, hendra.dikesuma@uigm.ac.id³⁾

ABSTRACT

The Online KRS System is an academic service used by students of Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) in the process of filling out study plans at the beginning of each semester. This system plays an important role in supporting the smooth running of academic administration because it is used by students to select courses according to applicable regulations. However, in its implementation, several obstacles are still encountered, such as slow system access, login difficulties, and server disruptions during the KRS filling period. These problems can cause delays in filling out the KRS and reduce student satisfaction levels. Therefore, an evaluation of the system quality is necessary to determine the effect of the quality of the Online KRS system on student satisfaction that affects user satisfaction. This study aims to analyze the quality of the Online KRS System on student satisfaction using the E-Servqual method. Data collection was carried out by distributing questionnaires to students using Google Forms. Based on the results of the instrument test, all research indicators were declared valid and reliable, with item correlation values greater than r table ($r > 0.103$) and Cronbach's Alpha values greater than 0.60. The results of the regression analysis showed an R value of 0.893 and an R Square of 0.798, which means that 79.8% of student satisfaction can be explained by the research variables. The ANOVA test produced an F value of 201.791 with a significance of 0.000, so that all variables have a simultaneous effect. Partially, the variables Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact have a significant effect on student satisfaction, while Efficiency, Fulfillment, and System Availability have no significant effect. The most dominant variable is Compensation with a beta value of 0.275.

Keywords : Online KRS, Service Quality, E-Servqual Method

ABSTRAK

Sistem KRS Online merupakan layanan akademik yang digunakan oleh mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) dalam proses pengisian rencana studi pada setiap awal semester. Sistem ini memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran administrasi akademik karena digunakan mahasiswa untuk memilih mata kuliah sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti akses sistem yang lambat, kesulitan login, serta gangguan server saat masa pengisian KRS berlangsung. Permasalahan tersebut dapat menyebabkan keterlambatan pengisian KRS dan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas sistem perlu dilakukan agar dapat diketahui pengaruh kualitas sistem KRS Online terhadap kepuasan mahasiswa yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas Sistem KRS Online terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode E-Servqual. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa menggunakan Google Form. Berdasarkan hasil uji instrumen, seluruh indikator penelitian dinyatakan valid dan reliabel, dengan nilai korelasi item lebih besar dari r tabel ($r > 0,103$) serta nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Hasil analisis regresi menunjukkan nilai R sebesar 0,893 dan R Square sebesar 0,798, yang berarti 79,8% kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel penelitian. Uji ANOVA menghasilkan nilai F sebesar 201,791 dengan signifikansi 0,000, sehingga seluruh variabel berpengaruh secara simultan. Secara parsial, variabel Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan Efficiency, Fulfillment, dan System Availability tidak berpengaruh signifikan. Variabel yang paling dominan adalah Compensation dengan nilai beta sebesar 0,275.

Kata Kunci : KRS Online, Kualitas Sistem, Metode E-Servqual

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kualitas sistem dapat dipahami sebagai pendorong karakteristik kemampuan sistem selaras dengan kebutuhan pengguna yang diharapkan. Dalam mengoptimalkan penyelenggaraan proses akademik, diperlukan penerapan sistem terintegrasi melalui penerapan teknologi informasi. Keberadaan sistem berperan dalam menyajikan informasi secara responsif, tepat waktu, sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta memiliki tingkat ketelitian yang tinggi. Hingga mampu mendukung efektivitas serta efisiensi pengelolaan kegiatan akademik.

Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) telah menerapkan Sistem KRS *Online* sebagai bentuk digitalisasi layanan akademik yang bertujuan memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk melakukan pemilihan mata kuliah pada setiap awal semester. Kartu Rencana Studi (KRS) merupakan bagian integral dari proses akademik yang memungkinkan mahasiswa merencanakan dan menetapkan mata kuliah yang akan ditempuh pada semester berikutnya. Saat ini, penggunaan KRS menjadi kewajiban bagi setiap mahasiswa sebagai bentuk administrasi akademik yang terstruktur.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh mahasiswa, seperti kesulitan login pada jam penggunaan tinggi, akses yang lambat, serta gangguan sistem saat proses pengisian KRS berlangsung. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan kekhawatiran di kalangan mahasiswa, terutama karena adanya persaingan dalam memilih kelas, dosen, dan jadwal perkuliahan yang sesuai. Kualitas sistem sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas sistem KRS *Online* berdasarkan pengalaman dan penilaian mahasiswa sebagai pengguna utama.

Penelitian ini menggunakan metode E-Servqual untuk mengukur kualitas sistem yang meliputi beberapa dimensi yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*, sebagai indikator dalam menilai kualitas sistem secara komprehensif, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas sistem serta pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai dasar pertimbangan bagi pihak universitas dalam melakukan evaluasi serta pengembangan kualitas sistem akademik berbasis digital, khususnya pada layanan KRS *Online* dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas Sistem KRS *Online* Universitas Indo Global Mandiri berdasarkan metode E-SERVQUAL?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem KRS *Online* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri?

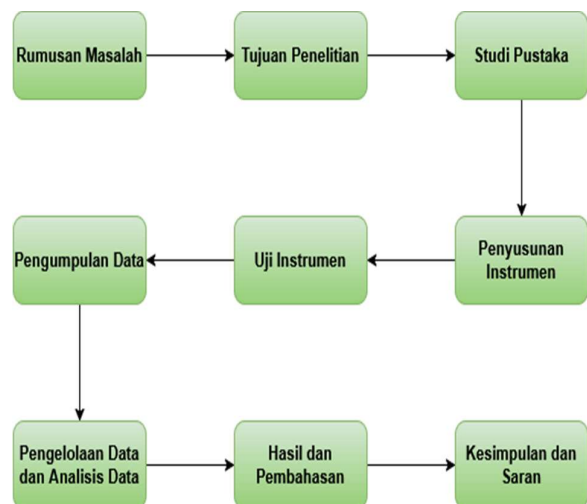
1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas Sistem KRS *Online* Universitas Indo Global Mandiri menggunakan metode E-SERVQUAL.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem KRS *Online* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri.

1.4 Metodologi Penelitian

Rangkaian kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti digambarkan secara lebih rinci pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada gambar 1 tahapan penelitian yang diuraikan mengenai masing-masing tahapan penelitian disajikan pada penjelasan berikut:

a. Perumusan Masalah

Dalam proses ini, peneliti mengidentifikasi serta menentukan pokok permasalahan yang akan diteliti. Proses tersebut dilakukan melalui kegiatan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden sebagai teknik pengumpulan data. Berdasarkan informasi yang diperoleh, peneliti kemudian menyusun rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian.

- b. Tujuan Penelitian
Pada proses ini bertujuan untuk menetapkan sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian. Tujuan penelitian disusun berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga mampu menggambarkan hasil yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian tersebut.
- c. Studi Pustaka
Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang dikaji. Kegiatan ini bertujuan untuk memahami landasan teori yang digunakan, mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan penelitian.
- d. Penyusunan Instrumen
Dalam proses ini, peneliti merancang dan menyusun butir-butir pernyataan yang disesuaikan dengan variabel-variabel dalam metode *Electronic Service Quality* (E-Servqual) beserta indikator-indikator yang mendukungnya. Setiap pernyataan dikembangkan berdasarkan definisi operasional variabel agar mampu merepresentasikan aspek yang akan diukur.
- e. Uji Instrumen
Tahapan ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas instrumen penelitian melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kelayakan setiap indikator dalam mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi instrumen. Melalui pengujian ini, dapat diketahui apakah indikator yang digunakan dinyatakan valid serta apakah variabel dalam penelitian memiliki tingkat keandalan yang memadai.
- f. Pengumpulan Data
Dalam penelitian ini, pengumpulan data merupakan tahapan atau proses pencarian, pencatatan, dan pengumpulan informasi secara objektif sesuai kondisi sebenarnya. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden, di mana hasil yang terkumpul berupa jawaban dari setiap pertanyaan yang telah diisi oleh para responden.
- g. Pengolahan Data dan Analisis Data
Dalam penelitian ini, proses pengolahan data dilakukan dengan cara mengelompokkan serta mengolah jawaban responden yang diperoleh melalui kuesioner. Data tersebut kemudian dianalisis secara sistematis sehingga menghasilkan informasi yang relevan dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.
- h. Hasil Pembahasan
Pada tahap ini, peneliti akan menjelaskan hasil dari pengolahan dan penganalisisan data. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskripsi naratif, tabel, diagram, maupun ilustrasi visual lainnya untuk

memberikan penjelasan yang komprehensif terhadap temuan yang diperoleh.

i. Kesimpulan dan Saran

Langkah berikutnya adalah menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan temuan yang diperoleh. Pada bagian kesimpulan, peneliti menyampaikan ringkasan dari hasil penelitian yang telah dicapai. Sementara itu, bagian saran berisi rekomendasi peneliti terkait berbagai kekurangan yang masih terdapat dalam penelitian ini serta masukan untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

1.5 Landasan Teori

a. Pengertian Analisis

Analisis merupakan suatu proses sistematis yang bertujuan untuk menguraikan suatu permasalahan atau fenomena yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih sederhana agar lebih mudah dipahami (Faizal, 2021). Analisis diartikan sebagai aktivitas berpikir yang dilakukan secara terstruktur untuk menemukan pola, hubungan antarbagian, serta keterkaitannya dengan keseluruhan sistem (Heryanto, 2022).

b. Pengertian Kualitas

Kualitas sistem dapat dipahami sebagai tingkat keunggulan yang dihasilkan dari integrasi antara komponen perangkat keras dan perangkat lunak dalam suatu sistem informasi. Penilaian terhadap kualitas sistem umumnya ditinjau dari kinerja sistem tersebut, yaitu sejauh mana perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, serta prosedur yang diterapkan mampu mendukung penyediaan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (Hami et al., 2022). Kualitas tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna secara tepat (Alfianto & Ilahi, 2022).

c. Pengertian Sistem

Sistem pada dasarnya dipahami sebagai suatu kesatuan yang tersusun atas sejumlah elemen atau komponen yang saling berhubungan, berinteraksi, dan bekerja secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan tertentu (Hormati et al., 2021). Setiap komponen dalam sistem memiliki fungsi dan peran yang spesifik, namun tetap saling mendukung dalam pelaksanaan suatu proses secara menyeluruh (Widiyanto, 2022).

d. Pengertian KRS

Kartu Rencana Studi (KRS) merupakan formulir akademik yang memuat daftar serta jumlah mata kuliah yang akan diprogram oleh mahasiswa dalam satu periode semester, dengan mempertimbangkan capaian akademik pada semester sebelumnya serta ketentuan prasyarat masing-masing mata kuliah (Nurus Shofa & Mahsina, 2021). KRS juga menjadi bagian dari sistem administrasi akademik yang berfungsi sebagai bukti status mahasiswa aktif pada semester berjalan dan sekaligus digunakan sebagai

syarat mengikuti ujian. Oleh karena itu, pengisian KRS yang saat ini umumnya dilakukan secara daring menjadi kewajiban bagi setiap mahasiswa pada setiap periode akademik (Gultom et al., 2025).

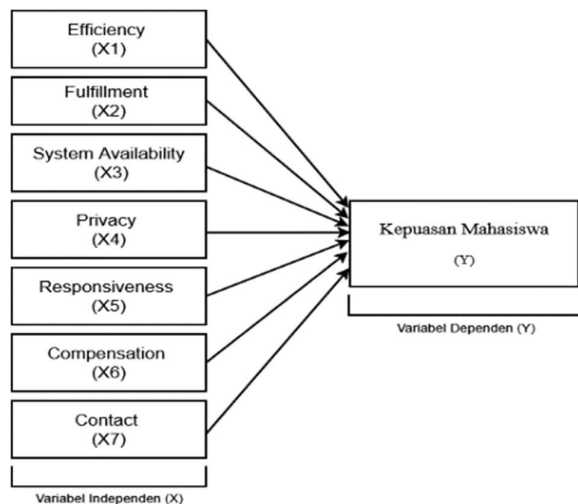
e. Pengertian Sistem KRS *Online*

KRS *Online* merupakan sistem layanan berbasis web yang dirancang untuk memfasilitasi proses penyusunan rencana studi mahasiswa secara daring. (Sinollah, 2023). Implementasi KRS *Online* juga menandai peralihan dari mekanisme pengisian secara manual menuju sistem digital. Perubahan ini memberikan kemudahan dalam proses pengisian KRS serta meningkatkan ketepatan dan keakuratan informasi yang diterima mahasiswa karena data diinput secara langsung oleh pengguna (Damayanti & Aliyyah, 2024).

f. Pengertian Kepuasan

Kepuasan dapat dimaknai sebagai respons emosional yang muncul setelah individu membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kenyataan atau kinerja yang diterima (Jirwanto et al., 2022). Perasaan tersebut dapat berupa rasa puas maupun kecewa, tergantung pada sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai dengan ekspektasi sebelumnya (Rahmawati et al., 2022).

g. Metode *Electronic Service Quality* (E-Servqual)



Gambar 2. Model E-Servqual

Pada gambar 2 menunjukkan model E-Servqual yang digunakan dalam penelitian. E-Servqual merupakan singkatan dari *Electronic Service Quality* yang mewakili generasi terbaru dari konsep *Quality of Service* atau yang dikenal sebagai Servqual, yang telah diadaptasi khusus untuk menganalisis layanan yang disediakan melalui jaringan internet. Dalam perkembangannya, E-Servqual menekankan pengukuran kualitas layanan elektronik dengan mempertimbangkan aspek keandalan, kecepatan, keamanan, responsivitas, serta pengalaman pengguna secara menyeluruh dalam lingkup *online*. Dengan demikian, E-Servqual menjadi alat penting dalam meningkatkan efektivitas layanan di ranah digital (Ayu et

al., 2023). *E-Service Quality* atau E-Servqual berfokus pada penilaian kualitas layanan yang disampaikan melalui platform digital atau berbasis daring (Serual et al., 2024).

1.6 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian mencakup 4.251 responden yang terdiri dari mahasiswa yang menggunakan Sistem KRS *Online*. Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi tersebut yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil perhitungan rumus Slovin menunjukkan jumlah sampel yang diperlukan untuk mewakili populasi, sehingga dapat digunakan untuk pengambilan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e² = Derajat kebebasan (*error tolerance*)

Berdasarkan rumus yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan menghitung jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini dengan mempertimbangkan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%:

$$n = \frac{4.251}{1 + (4.251 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{4.251}{1 + (4.251 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{4.251}{1 + 10,62}$$

$$n = \frac{4.251}{11,62}$$

$$n = 365,8$$

Dari hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel sebesar 365,8, yang selanjutnya dibulatkan menjadi 366 responden untuk digunakan dalam penelitian ini.

1.7 Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyajikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh jawaban sesuai dengan kebutuhan penelitian. Metode ini banyak digunakan karena dinilai efektif dalam menghimpun data dari jumlah responden yang relatif besar dengan penggunaan waktu serta biaya yang lebih efisien (Romdona et al., 2025). Kuesioner berfungsi sebagai alat pengumpulan informasi yang sistematis guna memperoleh data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian (Pasaissa et al., 2025).

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap perilaku di lapangan atau fenomena yang terjadi. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengamatan secara sistematis terhadap kondisi yang berlangsung dalam konteks alami, dengan melakukan pencatatan data secara objektif tanpa adanya perlakuan atau intervensi yang dapat memengaruhi kondisi yang diamati (Romdona et al., 2025). Dengan demikian, peneliti dapat mencatat apa yang terjadi secara nyata sesuai dengan situasi sebenarnya (Nurmiati et al., 2025).

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan berbagai sumber literatur, seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, catatan, serta dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh landasan teoritis dan konseptual yang mendukung pembahasan fenomena yang diteliti (Idahwiyah, 2022). Dalam praktiknya, studi pustaka menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses penelitian karena memuat tinjauan sistematis terhadap teori dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan yang akan dikaji (Arcanita, 2023).

1.8 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan *tools* SPSS. Pengukuran data menggunakan skala *Likert* yang memiliki bobot nilai atau skor jawaban, yaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Penelitian ini menggunakan metode *Electronic Service Quality* (E-Servqual), di mana pengukuran kualitas Sistem KRS *Online* didasarkan pada hasil perhitungan skor dari setiap pernyataan dalam kuesioner. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas sistem.

Nilai jangkauan (R) diperoleh melalui perbedaan antara bobot tertinggi dan bobot terendah, sehingga besarnya jangkauan dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R &= \text{Bobot terbesar} - \text{Bobot terkecil} \\ R &= 5 - 1 \\ R &= 4 \end{aligned} \quad (2)$$

Setelah menentukan jangkauan, langkah berikutnya yaitu menghitung rentang skala untuk menentukan posisi tanggapan responden berdasarkan nilai skor variabel. Dalam skala peringkat ini, bobot jawaban berkisar antara 1 sampai 5 untuk merepresentasikan posisi dari respons yang sangat negatif hingga sangat positif. Rumus yang digunakan untuk menentukan rentang skala adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{R}{M} \quad (3)$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

R = Jangkauan

M = Banyaknya kategori bobot

Skala penilaian penelitian ini ditentukan berdasarkan skala *Likert* dengan nilai berkisar antara 1 sampai 5, sehingga skala penelitian yang diterapkan adalah:

$$\begin{aligned} RS &= \frac{4}{5} \\ RS &= 0,8 \end{aligned}$$

Penghitungan rata-rata dilakukan untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{JSK}{JK} \quad (4)$$

Keterangan:

RK : Rata-rata tingkat kepuasan

JSK: Jumlah skor kuesioner

JK : Jumlah kuesioner

Dari hasil penelitian tersebut, maka diketahui bahwa kriteria penilaian yang diperoleh adalah:

Tabel 1. Kriteria Penilaian

Skala	Kategori
1 – 1.79	Sangat Tidak Setuju
1.8 – 2.59	Tidak Setuju
2.6 – 3.39	Kurang Setuju
3.4 – 4.19	Setuju
4.2 – 5	Sangat Setuju

Tabel 1 menunjukkan kriteria penilaian yang digunakan dalam penelitian untuk menginterpretasikan nilai rata-rata jawaban responden. Kriteria tersebut dibagi menjadi lima kategori, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju. Pengelompokan skala ini digunakan sebagai dasar dalam menganalisis penilaian mahasiswa terhadap kualitas sistem KRS *Online*.

2. Pembahasan

Data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi informasi identitas, antara lain NPM, nama, alamat email, jenis kelamin, angkatan, program studi, fakultas, serta responden terhadap kuesioner penelitian. Responden terdiri dari mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri pengguna sistem KRS *Online*, kuesioner disebarkan secara langsung kepada mahasiswa dengan menggunakan tautan *Google Form* sebagai media pengisian, jumlah

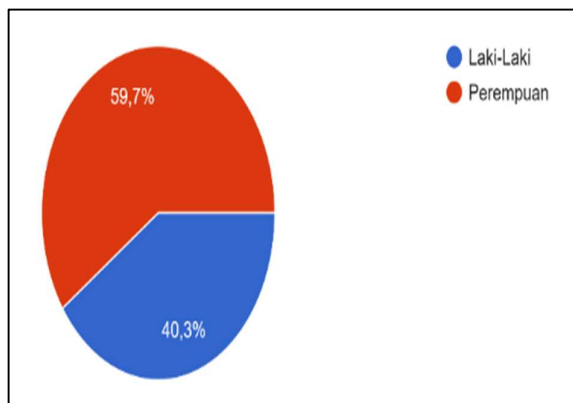
populasi mahasiswa tercatat sebanyak 4.251 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 366 orang, sesuai kuesioner yang lengkap dan siap dianalisis. Selanjutnya, disajikan rincian responden berdasarkan kategori jenis kelamin dan karakteristik data lain yang relevan sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Responden
1	Jumlah Kuesioner yang dibutuhkan	366
2	Seluruh Kuesioner yang terisi	366
3	Jumlah Kuesioner yang digunakan	366

Pada tabel 2 di atas terdapat seluruh kuesioner yang telah diisi secara lengkap akan digunakan sebagai data dalam proses analisis penelitian berdasarkan informasi yang tersedia. Dengan demikian, sebanyak 366 responden memberikan jawaban yang selanjutnya akan diolah dan dianalisis dalam penelitian ini.

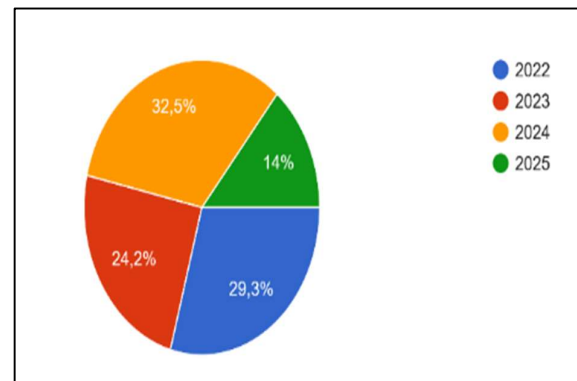
a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3. Diagram *Pei* Jenis Kelamin

Gambar 3. di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 150 orang (40,3%), sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 216 orang (59,7%).

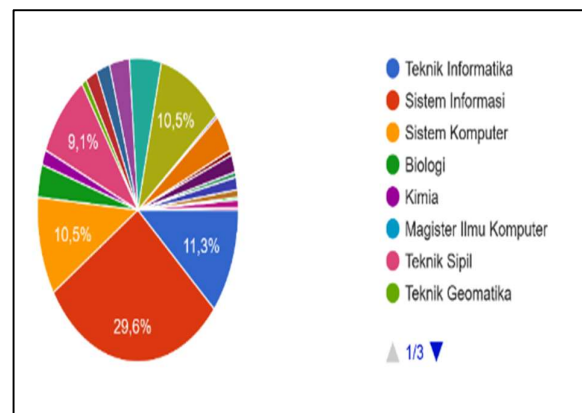
b. Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan



Gambar 4. Diagram *pie* Angkatan Responden

Gambar 4. di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan angkatan 2022 sebanyak 109 orang (29,3%), sedangkan angkatan 2023 sebanyak 90 orang (24,2%), angkatan 2024 sebanyak 121 orang (32,5%), dan angkatan 2025 sebanyak 46 orang responden.

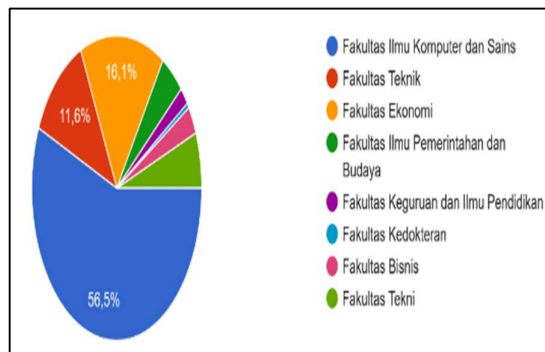
c. Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi



Gambar 5. Diagram *pie* Program Studi

Gambar 5. dapat dilihat bahwa jumlah responden Program Studi Sistem Informasi yaitu 110 orang (29,6%), Program Studi Teknik Informatika sebanyak 42 orang (11,3%), Program Studi Biologi sebanyak 14 orang (3,5%), dan Program Studi Kimia sebanyak 6 orang (1,6%). Program Studi Manajemen dan Sistem Komputer memiliki jumlah responden yang sama, yaitu masing-masing 39 orang (10,5%). Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja sebanyak 12 orang (3,2%), sedangkan Program Studi Arsitektur dan Program Studi Keguruan dan Pendidikan Bahasa Inggris juga memiliki jumlah responden yang sama, yaitu masing-masing 7 orang (1,9%).

d. Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas



Gambar 6. Diagram Pie Fakultas

Gambar 6. di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains sebanyak 210 orang (56,5%). Sedangkan Fakultas Teknik sebanyak 59 orang (11,6%), Fakultas Ekonomi sebanyak 60 orang responden, Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya sebanyak 17 orang (4,6%), serta Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 7 orang (1,9%). Fakultas Kedokteran sebanyak 2 orang (0,5%), dan Fakultas Bisnis sebanyak 11 orang (3%).

2.1 Uji Kualitas Data

2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas pada bagian ini berdasarkan perhitungan yang dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,103. Dengan demikian, suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r > 0,103$), sedangkan item dengan nilai r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r < 0,103$) dinyatakan tidak valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Korelasi	Keterangan
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Ef1	0,910	Valid
	Ef2	0,872	Valid
	Ef3	0,901	Valid
<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan Layanan)	FL1	0,903	Valid
	FL2	0,866	Valid
	FL3	0,842	Valid
<i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)	SA1	0,837	Valid
	SA2	0,869	Valid
	SA3	0,830	Valid
	SA4	0,673	Valid
<i>Privacy</i> (Privasi)	PR1	0,893	Valid
	PR2	0,905	Valid

	PR3	0,874	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RS1	0,885	Valid
	RS2	0,873	Valid
	RS3	0,884	Valid
<i>Compensation</i> (Kompensasi)	CP1	0,866	Valid
	CP2	0,887	Valid
	CP3	0,857	Valid
<i>Contact</i> (Kontak)	CT1	0,852	Valid
	CT2	0,867	Valid
	CT3	0,864	Valid
	CT4	0,840	Valid
Kepuasan Mahasiswa	Y1	0,861	Valid
	Y2	0,887	Valid
	Y3	0,894	Valid
	Y4	0,900	Valid
	Y5	0,851	Valid

Berdasarkan Tabel 3. hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada instrumen penelitian memiliki nilai korelasi yang berada di atas batas signifikan. Seluruh indikator pada instrumen penelitian dinyatakan valid, karena memiliki nilai korelasi r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} ($r > 0,103$), sehingga setiap indikator mampu mengukur variabel penelitian dengan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan konsisten.

2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menentukan apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data dapat dianggap reliabel. Dalam uji reliabilitas digunakan analisis *Alpha Cronbach*, di mana apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih dari 0,60, maka variabel tersebut dianggap reliabel atau konsisten dalam pengukurannya.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	0,947	Reliabel
<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan Layana)	0,946	Reliabel
<i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)	0,946	Reliabel

<i>Privacy</i> (Privasi)	0,943	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,941	Reliabel
<i>Compensation</i> (Kompensasi)	0,942	Reliabel
Contact (Kontak)	0,940	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,941	Reliabel

Berdasarkan data pada tabel 4 di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Suatu instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel penelitian. Oleh karena itu, semua variabel dapat dikategorikan reliabel, yang menandakan bahwa kuesioner memiliki konsistensi dan akurasi yang memadai untuk digunakan secara berulang dalam penelitian ini.

2.1.3 Uji Regresi Linear Berganda

Regresi merupakan salah satu teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan suatu variabel independen (bebas) dalam mempengaruhi variabel dependen (terikat) dengan tujuan untuk mengestimasi, menduga, atau memperkirakan nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen dan nilai tetap.

Tabel 5. Output Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.798	.794	2.01110
a. Predictors: (Constant), Contact (Kontak), Efficiency (Efisiensi), System Availability (Ketersediaan Sistem), Privacy (Privasi), Compensation (Kompensasi), Fulfilment (Pemenuhan Layanan), Responsiveness (Daya Tanggap)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Berdasarkan tabel 5 hasil analisis regresi pada output Model Summary, diperoleh nilai R sebesar 0,893 yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0,798 menunjukkan bahwa sebesar 79,8% variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel *Efficiency*, *Contact*, *Privacy*, *Responsiveness*, *System Availability*, *Fulfilment*, dan *Compensation*, sedangkan

sisanya sebesar 20,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Tabel 6. Output Model ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5713.038	7	816.148	201.791	.000 ^b
	Residual	1447.937	358	4.045		
	Total	7160.975	365			
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						
b. Predictors: (Constant), Contact (Kontak), Efficiency (Efisiensi), System Availability (Ketersediaan Sistem), Privacy (Privasi), Compensation (Kompensasi), Fulfilment (Pemenuhan Layanan), Responsiveness (Daya Tanggap)						

Berdasarkan tabel 6 hasil analisis regresi pada output Model ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 201,791 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Efficiency*, *Contact*, *Privacy*, *Responsiveness*, *System Availability*, *Fulfilment*, dan *Compensation* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 7. Output Model Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardize d Coefficients		Standa rdized Coeffi cients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.607	.511		3.14 2	.002
	Efficiency (Efisiensi)	.093	.059	.066	1.58 2	.115
	Fulfilment (Pemenuhan Layanan)	.133	.074	.085	1.80 0	.073

System Availability (Ketersediaan Sistem)	.056	.046	.050	1.234	.218
Privacy (Privasi)	.196	.072	.126	2.728	.007
Responsiveness (Daya Tanggap)	.224	.076	.144	2.931	.004
Compensation (Kompensasi)	.424	.072	.275	5.891	.000
Contact (Kontak)	.321	.059	.261	5.490	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan tabel 7 hasil uji t, variabel *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena memiliki nilai signifikansi $< 0,05$. Sedangkan variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, dan *System Availability* tidak berpengaruh signifikan karena nilai signifikansi $> 0,05$. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan mahasiswa adalah *Compensation* dengan nilai beta sebesar 0,275.

2.2 Hasil Rekap Keseluruhan Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa

Berikut disajikan rekapitulasi dan analisis menyeluruh terhadap variabel-variabel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sistem KRS Online.

Tabel 8. Rekap Keseluruhan Nilai Rata-Rata Kepuasan

Variabel	Rata-Rata	Keterangan
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	3,79	Puas
<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan Layanan)	3,97	Puas
<i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)	3,44	Puas
<i>Privacy</i> (Privasi)	4,02	Puas
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,89	Puas
<i>Compensation</i> (Kompensasi)	3,85	Puas
<i>Contact</i> (Kontak)	3,91	Puas

Berdasarkan tabel 8 tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki keterangan “PUAS”, dengan nilai rata-rata sebagai berikut: *Efficiency* (Efisiensi) sebesar 3,79, *Fulfillment* (Pemenuhan Layanan) sebesar 3,97, *System Availability* (Ketersediaan Sistem) sebesar 3,44, *Privacy* (Privasi) sebesar 4,02, *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 3,89, *Compensation* (Kompensasi) sebesar 3,85, dan *Contact* (Kontak) sebesar 3,91. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem berada pada kategori baik dan konsisten pada seluruh variabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang positif bagi mahasiswa.

3. Kesimpulan dan Saran

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas Sistem KRS Online Universitas Indo Global Mandiri berada pada kategori “Puas” berdasarkan tujuh dimensi E-Servqual. Seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan dalam analisis. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa secara simultan seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan kontribusi sebesar 79,8%. Secara parsial, variabel *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* berpengaruh signifikan, sedangkan *Efficiency*, *Fulfillment*, dan *System Availability* tidak berpengaruh signifikan. Variabel yang paling dominan adalah *Compensation*.

3.2 Saran

Penelitian ini menyarankan peningkatan pada aspek *Efficiency*, *Fulfillment*, dan *System Availability* untuk meningkatkan kualitas sistem. Pengembangan sistem perlu difokuskan pada peningkatan kecepatan akses, pemenuhan kebutuhan mahasiswa secara *real-time*, serta stabilitas sistem terutama pada periode pengisian KRS. Selain itu, diperlukan sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem agar mahasiswa dapat memanfaatkan Sistem KRS Online secara optimal.

Daftar Pustaka

- Alfianto, A.I., & Ilah, A.I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. 1(1), 27–40.
- Damayanti, S., & Allyyah, R. R. (2024). Kartu Rencana Studi: Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Di Perguruan Tinggi. 3, 2163–2181.
- Faizal, M. I. (2021). Analisis Sistem Informasi Manajemen Bagi Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19. 7(1), 9–16.
- Gultom, E. N., Christian, F., Sarumpaet, G. C., Wibowo, M. B. F., & Nastit, P. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD dengan Metode *End User Computing Satisfaction* pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2(1), 467–476.
- Hami, A., Anggraini, D., & Gunadarma, U. (2022). Kualitas layanan sistem informasi akademik (siakad) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. 1,

- 121–129.
- Heryanto, S. B. S. J. B. T. (2022). 3) 1)2)3). 6(1), 45–54.
- Hormati, R., Yusuf, S., Abdurahman, M., Studi, P., Informatika, M., Ilmu, A., & Ternate, K. (2021). Sistem informasi Data Poin Pelanggaran Siswa Menggunakan Metode Prototyping Berbasis Web Pada SMA Negeri 10 Kota. 4(2), 93–103.
- Jirwanto, A., Manihuruk, A., & Irviantina, S. (2022). Analisis Kepuasan Pemanfaatan Portal Dengan Metode *End User Computing*. 23(1), 17–30.
- Nurus Shofa & Mahsina, E. L. T. L. (2021). UBHARA *Accounting Journal*. 1(November), 237–245.
- Rahmawita, M., Kartika, Y., Studi, P., Informasi, S., & Sains, F. (2021). Analiss Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual. 7(2), 145–151.
- Sinollah, M. (2023). Perancangan Ui Aplikasi Krs *Online* Universitas Muhammadiyah Magelang Berbasis *Mobile Application* Dengin Pendekatan *Design Thinking*.
- Widiyanto, D. (2022). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Inventori Berbasis Web (Studi Kasus: SMK YPT Purworejo). 10(1), 24–31.