

KUALITAS LAYANAN SEBAGAI MEDIASI KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM AFILIAE PADA PENERIMAAN MAHASISWA BARU UNIVERSITAS LANCANG KUNING

Tutut Setiarini^{1*}, Junaidi², Zulia Khairani³, Ahmad Ade Irwanda⁴, Fitri Juliani⁵
Universitas Lancang Kuning, Riau

email: ^{1*}tutut@unilak.ac.id, ²junaidi@unilak.ac.id, ³zuliakhairani@unilak.ac.id,
⁴ahmadade@unilak.ac.id, ⁵fitri@unilak.ac.id

Abstract: *This study aims to examine the impact of system quality and information quality on user satisfaction of the Affiliate System in New Student Admissions at Lancang Kuning University, by considering service quality as a mediating variable. The research methodology used is a survey, by collecting questionnaires from 155 respondents. Sampling was carried out using the Proportional Random Sampling method based on certain characteristics such as PMB Admin, Finance, Promotional Media, staff, students, and the general public who use the UNILAK PMB Affiliate system. The data obtained were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method. The results of the study indicate that system quality does not have a significant direct influence on user satisfaction of the UNILAK PMB affiliate system. However, indirectly, system quality through service quality as a mediating variable has a significant influence on user satisfaction of the UNILAK PMB affiliate system. This finding confirms the importance of improving service quality in the PMB affiliate system in order to optimize the benefits of system quality and the quality of information available.*

Keyword: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Afiliate pada Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Lancang Kuning, dengan mempertimbangkan kualitas layanan sebagai variabel mediasi. Metodologi penelitian yang digunakan adalah survei, dengan mengumpulkan kuesioner dari 155 responden. Pengambilan sampel dilakukan melalui metode Proportional Random Sampling berdasarkan karakteristik tertentu seperti Admin PMB, Keuangan, Media Promosi, staf, mahasiswa, dan masyarakat umum yang menggunakan sistem Afiliate PMB UNILAK. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan langsung terhadap kepuasan pengguna sistem affiliate PMB UNILAK. Namun, secara tidak langsung, kualitas sistem melalui kualitas layanan sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem affiliate PMB UNILAK. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan dalam sistem afiliasi PMB agar dapat mengoptimalkan manfaat dari kualitas sistem dan kualitas informasi yang tersedia.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era Revolusi Industri 4.0 telah menjadi salah satu elemen strategis dalam berbagai sektor, termasuk

pendidikan tinggi. Perguruan tinggi dihadapkan pada tantangan untuk tidak hanya menyediakan fasilitas akademik yang memadai, tetapi juga mengintegrasikan teknologi dalam operasional mereka guna meningkatkan

daya saing dan kualitas layanan. Salah satu strategi digital yang berkembang pesat adalah pemasaran afiliasi (*affiliate marketing*), yaitu strategi promosi melalui jaringan pihak ketiga untuk memperluas jangkauan pasar dengan biaya yang relatif efisien (Patrick & Hee, 2019). Dalam konteks pendidikan tinggi, sistem afiliasi menawarkan kemudahan, jangkauan luas, dan biaya rendah untuk menarik calon mahasiswa baru melalui platform digital dan media sosial.

Universitas Lancang Kuning sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Riau telah menerapkan sistem afiliasi bekerja sama dengan PT Garuda Cyber Indonesia untuk penerimaan mahasiswa baru Tahun Akademik 2024/2025. Data implementasi menunjukkan adanya peningkatan jumlah afiliator dari 30 orang pada Januari–April menjadi 118 orang pada Mei–Juli, dengan pendaftar meningkat dari 57 menjadi 311 orang pada periode yang sama. Namun, penurunan jumlah afiliator dan pendaftar pada Agustus–Oktober menunjukkan bahwa sistem ini belum sepenuhnya optimal dalam mendorong jumlah mahasiswa baru secara signifikan. Beberapa kendala juga teridentifikasi, seperti sulitnya mengunggah berkas besar serta sinkronisasi data pembayaran yang belum berjalan lancar, sehingga berpengaruh pada pengalaman pengguna sistem.

Dalam teori keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992, 2003), kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor-faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna. Kualitas sistem menyangkut keandalan, kemudahan akses, dan keamanan platform; kualitas informasi mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan; sedangkan kualitas layanan terkait dengan kemampuan penyedia sistem dalam merespons kebutuhan dan harapan pengguna secara efektif. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem dan

informasi penting, kualitas layanan sering kali menjadi faktor penentu yang memediasi dampak kedua dimensi teknis tersebut terhadap kepuasan pengguna (Utomo et al., 2017; Jaafreh, 2017).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem afiliasi Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Lancang Kuning, dengan mempertimbangkan peran mediasi kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi berbasis afiliasi di lingkungan pendidikan tinggi, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelolaan sistem afiliasi PMB di Universitas Lancang Kuning.

Dengan menggandeng PT. Garuda Cyber Indonesia, UNILAK menggunakan platform afiliasi untuk menjaring lebih banyak pendaftar dan meningkatkan visibilitas universitas. PT. Garuda Cyber Indonesia merupakan perusahaan Software-as-a-Service (SaaS) yang telah dipercaya oleh 300 lebih mitra diseluruh Indonesia sejak tahun 2010. PT. Garuda Cyber Indonesia (GCI) telah berdiri di beberapa kota besar di Indonesia (Pekanbaru, Padang dan Jakarta). GCI memiliki spesifikasi pada software house, aplikasi mobile, aplikasi android, digital marketing, website, marketing. Universitas Lancang Kuning menggunakan sistem Afiliasi dari GCI untuk penerimaan mahasiswa baru TA. 2024/2025 dengan alamat website UNILAK <https://pmb.unilak.ac.id>.



**Gambar 1 Sistem PMB Afiliate
UNILAK****Tabel 1 Penggunaan SISTEM PMB**

No	Bulan	Tahun 2024	
		Jumlah Afiliate	Mahasiswa Pendaftar
1	Januari-April	30	57
2	Mei-Juli	118	311
3	Agustus-Oktober	106	267
Total		254	635

Sumber data: PMB Unilak, 2024

Dari hasil tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dalam kurun waktu Januari hingga Oktober 2024, Universitas Lancang Kuning menggunakan sistem afiliasi sebagai bagian dari proses penerimaan mahasiswa baru. Data menunjukkan bahwa jumlah afiliator dan pendaftar di sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) mengalami peningkatan yang signifikan selama periode tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari sistem afiliasi UNILAK pada tahun 2024, terjadi peningkatan jumlah afiliator dan akses ke sistem penerimaan mahasiswa baru (PMB) sepanjang tahun. Pada periode Januari-April, terdapat 30 afiliator dengan 57 pendaftar ke sistem PMB. Pada periode Mei-Juli, jumlah afiliator meningkat menjadi 118 dengan 311 pendaftar. Namun, terjadi penurunan pada periode Agustus-Oktober dengan 106 afiliator dan 267 pendaftar yang telah mendaftar ulang. Data ini menunjukkan bahwa sistem afiliasi tidak berhasil secara signifikan dalam menarik minat yang cukup besar dari calon mahasiswa.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem afiliasi sudah baik, belum mampu menarik partisipasi yang lebih besar sebagai afiliator dan belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan jumlah mahasiswa baru di Universitas Lancang Kuning.

Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang menyatakan

bahwa Kualitas informasi merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan pengguna. Selanjutnya diikuti variabel Kualitas sistem dan variabel Kualitas layanan (Utomo et al., 2017).

Menurut Jaafreh (2017), bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna, mendukung model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLeans.

Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas layanan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana kualitas layanan dapat memediasi hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sistem afiliasi di Universitas Lancang Kuning.

METODE

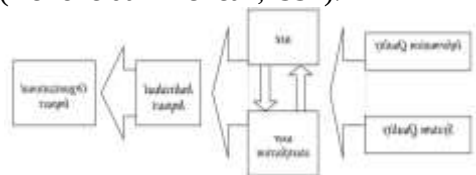
Penelitian ini akan dilakukan kepada pengguna Afiliate, Universitas Lancang Kuning, yang beralamat di Jl. Yos Sudarso km 08 Rumbai Pekanbaru. Waktu penelitian selama 3 (bulan) bulan Juli 2024 sampai dengan Oktober 2024.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antara variabel-variabel, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Desain kausal dipilih untuk menguji pengaruh sebab-akibat antara variabel-variabel tersebut, serta untuk menentukan peran mediasi kualitas layanan dalam memengaruhi hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Dalam konteks pemasaran digital, afiliasi merupakan kerjasama antara perusahaan dengan pihak ketiga seperti blogger, influencer, atau pemilik situs

web untuk mempromosikan produk atau layanan kepada audiens yang sesuai (Sahilah, S., Sukoco, 2023). Melalui program afiliasi, perusahaan mampu mencapai audiens yang lebih luas, meningkatkan lalu lintas yang relevan, serta mendorong peningkatan konversi penjualan. Sejumlah penelitian telah mengkaji berbagai faktor kontekstual yang memengaruhi keberhasilan afiliasi, seperti jenis produk atau layanan yang dipromosikan, industri yang terlibat, serta karakteristik afiliasi itu sendiri.

DeLone dan McLean (1992) mengusulkan sebuah model yang dikenal sebagai *D&M IS Success Model* sebagai kerangka kerja untuk mengkonseptualisasikan dan mengukur kesuksesan sistem informasi. Model ini mengklasifikasikan pengukuran keberhasilan sistem informasi ke dalam enam kategori utama, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak pada individu, dan dampak pada organisasi (DeLone dan McLean, 1992).



Gambar 2 D&M IS Success Model

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

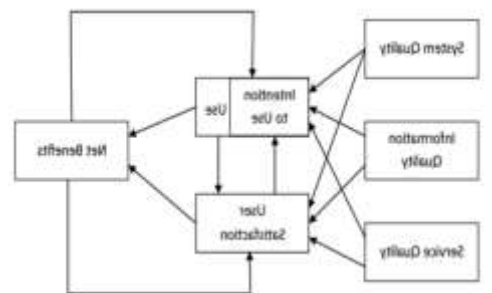
Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor dari model ini adalah:

1. kualitas sistem (*system quality*)
2. kualitas informasi (*information quality*)
3. penggunaan (*use*)
4. kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
5. dampak individual (*individual impact*)
6. dampak organisasi (*organization impact*)

Dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Tingkat penggunaan juga dapat berdampak pada kepuasan pengguna. Baik penggunaan maupun kepuasan pengguna berpengaruh terhadap dampak individu, yang pada gilirannya memengaruhi dampak pada organisasi.

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean memperbarui model kesuksesan sistem informasi mereka. Pembaruan tersebut meliputi beberapa perubahan, di antaranya: menambahkan variabel kualitas layanan, menggabungkan dampak individu dan dampak organisasional menjadi satu variabel yang disebut manfaat bersih (*net benefits*), menambahkan aspek keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) dalam variabel penggunaan untuk lebih memahami perilaku pengguna, dan menambahkan hubungan umpan balik dari manfaat bersih ke variabel penggunaan dan kepuasan pengguna.

Model kesuksesan sistem informasi yang diperbarui oleh DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada manfaat bersih yang diperoleh. Penggunaan harus terjadi sebelum kepuasan pengguna, namun penggunaan yang positif akan meningkatkan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, peningkatan kepuasan pengguna akan memperkuat minat untuk menggunakan sistem dan, pada akhirnya,



Gambar 3 Sistem

Penyempurnaan model DeLone dan McLean (2003)

Kualitas sistem adalah pengukuran yang menilai proses sistem informasi dengan menitikberatkan pada hasil

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang digunakan sebanyak 155 responden, menggunakan sampel metode *probability sampling*, *proportional random sampling* pengambilan sampel dengan memperhatikan kriteria – kriteria tertentu yaitu Admin PMB, Keuangan, Media Promosi, staf, mahasiswa dan umum yang menggunakan sistem Afiliate UNILAK. Hasil data- data dalam penelitian ini, diperoleh dari angket yang disebarkan kepada responden. Angket dalam penelitian ini berisi tentang item-item pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian, angket tersebut juga berisikan data diri responden yang terdiri dari nama, jenis kelamin, umur, Status Afiliate. Data yang terkumpul dari responden disajikan sebagai berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Presentase (%)
1	Status Afiliate		
	a. Admin PMB	15	9,7%
	b. Staf	4	2,6%
	c. Bagian Keuangan	5	3,2%
	d. Media Promosi	45	29%
	e. Mahasiswa	34	22%
	f. Umum	52	33,5%
	Jumlah	155	100%
2	Jenis Kelamin		
	g. Laki-Laki	58	37,4%
	h. Perempuan	97	62,6%
	Jumlah	155	100%
3	Umur:		
	a. 59-77 Tahun (Baby Boomers)	1	0,6%
	b. 43-58 Tahun (Gen X)	6	3,9%

	X)		
	c. 27-42 Tahun (Millenials)	38	24,5%
	d. 11-26 Tahun (Gen Z)	110	71%
	Jumlah	155	100%

Sumber: Hasil Penelitian (Pengelohan data menggunakan Excel)

Status responden pengguna Sistem PMB Afiliate didominasi responden dengan status Admin PMB sebanyak 15 responden atau 9,7%, Staf sebanyak 4 responden atau 2,6%, Bagian Keuangan sebanyak 5 atau 3,2%, Media Promosi 45 responden atau 29%, Mahasiswa 34 atau 22% dan Umum 52 responden atau 33,5%.

Jenis kelamin responden pengguna PMB Afiliate didominasi responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 58 responden atau 37,49% dan perempuan sebanyak 97 responden atau 62,6%.

Umur responden pengguna PMB Afiliate didominasi oleh responden yang memiliki umur 59-77 Tahun (Baby Boomers) sebanyak 1 responden atau 0,6%, yang memiliki umur 43-58 Tahun (Gen X) sebanyak 6 responden atau 3,9%, yang memiliki umur 27-42 Tahun (Millenials) sebanyak 38 responden atau 24,5%, yang memiliki umur 11-26 Tahun (Gen Z) sebanyak 110 responden atau 71%.

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai outer model yaitu convergent validity, discriminant validity dan composite reliability.

Convergent Validity

Penilaian convergent validity berdasar korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.70 dengan konstruk yang diukur. Namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0.5

sampai 0.6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas loading factor sebesar 0.60.

Tabel 3 Outer Loadings

Variabel	Indikator	Loading Factor
Kualitas Sistem	X1.1	0,661
	X1.2	0,737
	X1.3	0,781
	X1.4	0,769
	X1.5	0,820
Kualitas Informasi	X2.1	0,794
	X2.2	0,839
	X2.3	0,861
	X2.4	0,826
	X2.5	0,823
Kualitas Layanan	Y.1	0,878
	Y.2	0,818
	Y.3	0,891
	Y.4	0,804
	Y.5	0,767
Kepuasan Pengguna	Z.1	0,900
	Z.2	0,871
	Z.3	0,748

Sumber: Hasil Penelitian (Pengelohan data menggunakan SmartPLS)

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel di atas. Nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel telah memenuhi *convergen validity* karena memiliki nilai *loading factor* >0,60, kesimpulannya konstruk untuk semua variabel bisa digunakan untuk diuji hipotesis.

Discriminant Validity

Discriminant validity suatu model dianggap baik jika setiap nilai loading dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar dengan nilai loading lain terhadap variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Konstruksi	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna

X1.1	0,661	0,432	0,377	0,377
X1.2	0,737	0,579	0,482	0,497
X1.3	0,781	0,498	0,490	0,397
X1.4	0,769	0,531	0,578	0,479
X1.5	0,820	0,596	0,599	0,562
X2.1	0,618	0,794	0,607	0,607
X2.2	0,661	0,839	0,678	0,640
X2.3	0,595	0,861	0,662	0,615
X2.4	0,531	0,826	0,639	0,659
X2.5	0,518	0,823	0,700	0,664
Y.1	0,644	0,709	0,878	0,637
Y.2	0,523	0,638	0,818	0,605
Y.3	0,630	0,697	0,891	0,666
Y.4	0,578	0,611	0,804	0,544
Y.5	0,447	0,643	0,767	0,695
Z.1	0,526	0,678	0,658	0,900
Z.2	0,494	0,716	0,672	0,871
Z.3	0,560	0,536	0,582	0,748

Sumber: Hasil Penelitian (Pengelohan data menggunakan SmartPLS)

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai *loading factor* untuk indikator dari variabel laten memiliki nilai *loading factor* lebih besar dibanding nilai *loading factor* variabel laten lainnya. Artinya, variabel laten memiliki *discriminant validity* yang baik.

Construct Reliability dan Validity

Kriteria validitas dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang baik jika nilai nilai *Cronbach's alpha* >0,7, *composite reliability* 0,6-0,7 dan *AVE* berada >0,50. Pada tabel di atas akan disajikan nilai *Construct Reliability dan Validity* untuk seluruh variabel.

Tabel 5 Construct Reliability dan Validity

Variabel	Cronbach Alfa	Composite Reliability	Average Variance Extracted
Kualitas Sistem	0,812	0,869	0,571
Kualitas Informasi	0,886	0,917	0,687
Kualitas Layanan	0,889	0,919	0,694

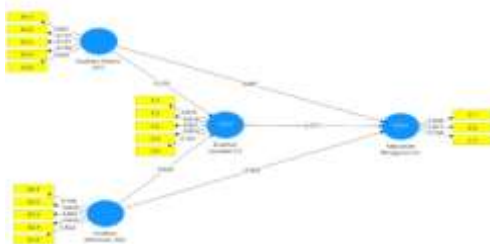
Kepuasan Pengguna	0,793	0,879	0,710
-------------------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Penelitian (Pengelohan data menggunakan SmartPLS)

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan semua konstruk memenuhi kriteria reliabel, hal ini ditunjukkan dengan nilai Cronbach's alpha > 0,7, composite reliability > 0,70 dan AVE > 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Model struktural atau inner model dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan, yaitu dengan melihat R² untuk konstruk laten dependendengan menggunakan ukuran-ukuran Stone-Geisser Q Square test dan juga melihat koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas estimasi diuji dengan t- statistik melalui prosedur bootstrapping.



Gambar 4 Model Struktural

Hasil dari PLS R-Squares mempresentasikan jumlah variance dari konstruk yang dijelaskan oleh model. Berikut disajikan hasil penghitungan nilai R-Squares:

Tabel 6 Nilai R-Square

No	Variabel R-square	Variabel R-square
1	Kualitas Layanan	0,659
2	Kepuasan Pengguna	0,653

Sumber: Hasil Penelitian (Pengelohan data menggunakan SmartPLS)

Penelitian ini menggunakan 2 buah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel Kualitas Layanan

(Y) yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2), dan variabel Kepuasan Pengguna (Z) yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1),

Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (Y). Tabel 4.6 menunjukkan nilai R-square untuk variabel Kualitas Layanan (Y) diperoleh sebesar 0,659 dan untuk variabel Kepuasan Pengguna (Z) diperoleh sebesar 0,653. Hasil ini menunjukkan bahwa 6,59% variabel Kualitas Layanan (Y) yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2), dan 6,53% variabel Kepuasan Pengguna (Z) yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (Y).

Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Dasar pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah nilai yang terdapat pada output result for inner weight. Hasil output estimasi untuk pengujian model struktural dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil pengujian dengan bootstrapping dalam penelitian ini dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis 4: Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Penerimaan Mahasiswa Baru UNILAK

Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kepuasan Pengguna Sistem PMB UNILAK menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,422 dengan nilai T_{statistic} sebesar 3,809. Nilai tersebut lebih besar dari T_{tabel} 1,975 yang berarti Hipotesis 4 diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kepuasan Pengguna Sistem PMB UNILAK.

Dari hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap

kepuasan pengguna sistem afiliate penerimaan mahasiswa baru Universitas Lancang Kuning melalui kualitas layanan sebagai variabel *intervening*. Hal ini berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan. Maka model pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem afiliate penerimaan mahasiswa baru Universitas Lancang Kuning melalui kualitas layanan sebagai variabel *intervening* dapat diterima.

Zeithaml et al., (1990) dalam (Pawirosumarto, 2016) merumuskan sebuah model yang menggarisbawahi ketentuan penting yang perlu dipatuhi oleh pemberi jasa dalam meningkatkan mutu jasa (*service quality*). Devaraj et al., (2002) dalam (Pawirosumarto, 2016) memandang SERQUAL terdiri atas empat dimensi, yaitu: *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedang dimensi lainnya adalah *price*, *time*, *ease of use*, dan *usefulness*. Kualitas layanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh (Parasuraman, 1988) dalam (Pawirosumarto, 2016), bahwa didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang disediakan (*provided*). Perusahaan-perusahaan yang memiliki tingkat kualitas layanan tinggi secara khusus mengembangkan dua sistem informasi yang sangat penting untuk meningkatkan kemampuan *service*. Pertama sistem informasi yang mengumpulkan informasi kinerja *service* untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan. Kedua, sistem informasi yang menyebarkan informasi yang dinilai (*valued*) berguna oleh para pelanggan.

Petter (dalam Karoba et al., 2020: 14) kepuasan pengguna merupakan respon pengguna atau perasaan setelah menggunakan sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya,

karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi. Oleh karena dukungan yang jelek akan menyebabkan kehilangan pelanggan dan bahkan kehilangan penjualan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Afiliate pada Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Lancang Kuning dengan kualitas layanan sebagai variabel *intervening*. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kualitas layanan sistem penerimaan mahasiswa baru di Universitas Lancang Kuning. Temuan ini menunjukkan bahwa jika kualitas sistem diterapkan dengan baik di Universitas Lancang Kuning, maka akan cenderung meningkatkan kualitas layanan sistem penerimaan mahasiswa baru. Indikator yang mempunyai nilai rata-rata skor yang paling tinggi pada variabel Kualitas Sistem adalah Kemudahan penggunaan (*ease to use*) yaitu sebesar 4,68
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem afiliate penerimaan mahasiswa baru di Universitas Lancang Kuning. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem telah diterapkan dengan baik di Universitas Lancang Kuning, hal tersebut tidak meningkatkan kepuasan pengguna

- sistem affiliate penerimaan mahasiswa baru.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan penerimaan mahasiswa baru Universitas Lancang Kuning. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kualitas informasi yang baik di Universitas Lancang Kuning cenderung meningkatkan kualitas layanan sistem PMB. Indikator yang mempunyai nilai rata-rata skor yang paling tinggi pada variabel Kualitas Informasi adalah kelengkapan (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*) yaitu sebesar 4,39.
 4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem afiliasi penerimaan mahasiswa baru di Universitas Lancang Kuning. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut.
 5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem affiliate penerimaan mahasiswa baru Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem affiliate penerimaan mahasiswa baru Universitas Lancang Kuning. Indikator yang mempunyai nilai rata-rata skor yang paling tinggi pada variabel Kualitas Layanan adalah bukti langsung (*tangibles*) yaitu sebesar 4,26.
 6. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem affiliate penerimaan mahasiswa baru Universitas Lancang Kuning dengan kualitas layanan sebagai variabel mediasi. Ini mengindikasikan bahwa parameter mediasi tersebut signifikan.
 7. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem affiliate penerimaan mahasiswa baru Universitas Lancang Kuning melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening. Hal ini berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan. Indikator yang mempunyai nilai rata-rata skor yang paling tinggi pada variabel Kepuasan Pengguna adalah kepuasan sistem yaitu sebesar 4,30

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional VSAT IP PT. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera Ict*, 2(1), 37–50.
- Aulia, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir System Aplication Product (SAP) dengan Perceived Usefulness sebagai Variabel Moderating pada PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Pembangkit Sumatera*. Universitas Sumatera Utara.
- 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. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 472–483. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i3.1141>
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229011. <https://doi.org/10.35760/eb.229011>
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(3), 333–348.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (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), 37–50. <https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72>
- Sri Rukmiyati, N. M., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5.1(2), 115–142.
- Listanto, T. U., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, 3(2).
- Ternalemta, Kalangi, L., & Tinangon, J. J. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara.
- Tulodo, B. A. R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>
- Nasehudin, T. S., & Gozali, N. (2012). Metode penelitian kuantitatif.
- Bestari, Kinanti Putri (2023) *Pengaruh promosi shopee affiliate, promosi bellow the line, dan positive emotion terhadap keputusan pembelian impulsif secara online (Studi kasus mahasiswa pengguna aplikasi shopee di UINSU)*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Prathama, M. F., Putra, R. I., Dahroni, A., & Putra, E. (2021). Penerapan Metode Pemasaran Affiliate Pada Digital Marketing Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru.
- Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 241-264.
- Jamal, M. H., Farlina, Y., Rizal, A. S., Gunawan, A., Pribadi, D., & Riana, D. (2018). Measuring Quality of Information System Through Delone

McLean Model in Online Information
System of New Student Registration
Sahilah, S., Sukoco, I., Novel, N. J. A., &
Barkah, C. S. A. (2023, September).
Pengaruh Afiliasi Dalam Pemasaran

Digital Dan Dampaknya Terhadap
Penjualan Pada PT Shopee
International Indonesia.
In *Forbiswira Forum Bisnis Dan*