

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN APLIKASI SIKAMU MENGUNAKAN MOBILE SERVICE QUALITY

Lety Lestari<sup>1</sup>, RG Guntur Alam<sup>2</sup>, Monsya Juansen<sup>3</sup>, Sri Handayani<sup>4</sup>

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu<sup>1,2,3,4</sup>

Email: [letylestari15@gmail.com](mailto:letylestari15@gmail.com)

### Informasi

Volume : 2  
Nomor : 7  
Bulan : Juli  
Tahun : 2025  
E-ISSN : 3062-9624

### Abstract

*The Advancement of digital technology has encouraged higher education institutions to provide mobile-based academic services to enhance efficiency and convenience of students. Universitas Muhammadiyah Bengkulu developed the SIKAMU application as a platform to access academic information online. This study aims to analyze student satisfaction with the SIKAMU application using the mobile service quality (M-SERVQUAL) approach, which includes five dimensions: Efficiency, reliability, security, interface design, and feature conformity. The research method used is descriptive quantitative, with data collected through questionnaires distributed to 129 active student from the faculty of engineering. The analysis result show that students are generally very satisfied with the SIKAMU services, with an average Customer Satisfaction Index (CSI) of 97% the feature conformity dimension received the highest satisfaction score (100%), while efficiency received the lowest (94%), though still with in the "very satisfied" category. The gap analysis between expectations, expectations, except for efficiency, which still requires improvement. This study concludes that the SIKAMU application has successfully met students academic service needs digitally; however, improvements in efficiency and security are recommended to maintain and enhance service quality.*

**Keyword:** Student Satisfaction, SIKAMU, mobile service quality, Mobile application, Academic services.

*Perkembangan Teknologi digital mendorong perguruan tinggi untuk menyediakan layanan akademik berbasis aplikasi mobile guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan mahasiswa. Universitas Muhammadiyah Bengkulu mengembangkan aplikasi SIKAMU sebagai sarana akses informasi akademik secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU menggunakan pendekatan Mobile service quality (M-SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi: Efisiensi, keandalan, keamanan, desain antarmuka, dan kesesuaian fitur. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 129 responden mahasiswa aktif dari fakultas Teknik. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan aplikasi SIKAMU, dengan nilai rata-rata Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 97%. Dimensi kesesuaian fitur mendapatkan Tingkat kepuasan tertinggi (100%), sementara efisiensi memperoleh nilai terendah (94%)*

*meskipun masih berada dalam kategori sangat puas. Analisis gap antara harapan dan persepsi menunjukkan bahwa Sebagian besar dimensi telah memenuhi atau melampaui harapan mahasiswa, kecuali efisiensi yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi SIKAMU telah berhasil memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam pelayanan akademik digital, namun peningkatan pada aspek efisiensi dan keamanan tetap diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan mahasiswa, SIKAMU, Mobile Service Quality, Aplikasi Mobile, Layanan Akademik.*

## A. PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan, terutama di era globalisasi saat ini yang ditandai dengan meningkatnya tingkat persaingan dan kebebasan. Di bidang pendidikan tinggi, tantangan dan persaingan semakin berat dan kompleks (Sulistyo et al., n.d.). Hal ini disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu ekspansi pasar internasional dalam dunia pendidikan dan dinamika internal pendidikan nasional. Perguruan tinggi sebagai sektor strategis diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, berdaya saing tinggi, dan siap menghadapi tantangan global, baik di dalam maupun luar negeri (Abrori & Kisnu Darmawan, 2023).

Persaingan yang semakin kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan mutu layanan, baik dari sisi akademik maupun non-akademik. Oleh karena itu, Perguruan Tinggi harus melakukan langkah-langkah antisipatif untuk menghadapi perubahan dan dinamika zaman, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi. Peningkatan layanan digital menjadi salah satu strategi kunci untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan akademik dan administrasi (Udjang et al., 2019a).

Universitas Muhammadiyah Bengkulu sebagai institusi Pendidikan Tinggi swasta juga turut berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya melalui pengembangan aplikasi SIKAMU (Sistem Informasi Akademik Muhammadiyah). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan akademik, seperti pengecekan nilai, jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), serta informasi

akademik lainnya secara mobile. Penggunaan aplikasi SIKAMU diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada mahasiswa dalam mengelola aktivitas perkuliahan mereka, sekaligus mengurangi hambatan administratif yang sebelumnya sering terjadi.

Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi mobile dalam dunia pendidikan, evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan menjadi sangat penting. Kualitas layanan digital berperan penting dalam menentukan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya dapat memengaruhi loyalitas pengguna serta efektivitas penggunaan aplikasi (Fahira et al., 2022). Layanan yang tidak sesuai harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak pada citra institusi.

Salah satu model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan berbasis mobile adalah Mobile Service Quality (M-SERVQUAL). Model ini terdiri dari beberapa dimensi utama, yaitu efisiensi, keandalan (reliability/system availability), keamanan (privacy/security), desain antarmuka (interface/design), dan kesesuaian fitur (fulfillment/feature conformity). Dimensi-dimensi tersebut dianggap sangat relevan dalam menilai layanan digital karena masing-masing aspek memengaruhi langsung pengalaman pengguna (Pranitasari & Sidqi, 2021a). Efisiensi menilai kemudahan dan kecepatan dalam penggunaan aplikasi, keandalan menilai konsistensi dan stabilitas sistem, keamanan berkaitan dengan perlindungan data dan privasi pengguna, desain antarmuka berkaitan dengan kemudahan navigasi dan tampilan, serta kesesuaian fitur menilai apakah aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Evaluasi berdasarkan dimensi-dimensi ini dapat memberikan gambaran sejauh mana aplikasi SIKAMU mampu memenuhi harapan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu layanan digital. Jika mahasiswa merasa puas, maka aplikasi dapat dianggap berhasil dalam mendukung proses belajar dan kegiatan akademik. Sebaliknya, jika mahasiswa merasa tidak puas, maka hal tersebut menjadi sinyal bagi pengelola universitas untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan aplikasi yang ada.

Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini dirancang untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU dengan menggunakan pendekatan Mobile Service Quality (M-SERVQUAL). Melalui pendekatan ini, penelitian akan mengevaluasi

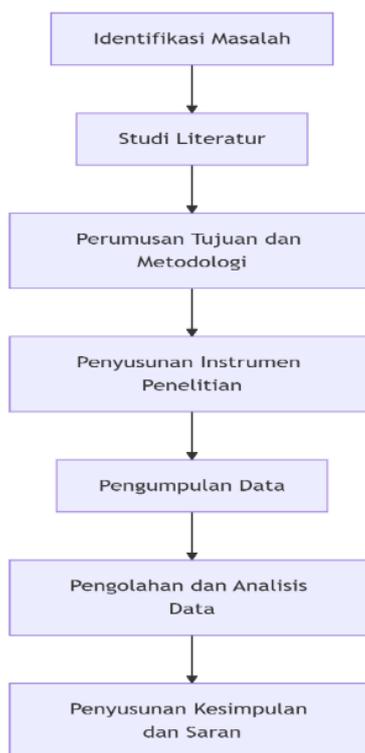
berbagai aspek layanan digital yang berkontribusi terhadap pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait kelebihan dan kekurangan aplikasi SIKAMU, serta menjadi dasar pertimbangan bagi Universitas Muhammadiyah Bengkulu dalam mengembangkan strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Lebih lanjut, temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan akademik secara keseluruhan, sehingga mahasiswa dapat mengakses informasi dan layanan akademik dengan lebih mudah, cepat, dan efisien, yang pada akhirnya akan mendukung peningkatan kualitas pendidikan di lingkungan universitas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Aplikasi SIKAMU Menggunakan Mobile Service Quality (M-SERVQUAL)”.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu terhadap layanan aplikasi SIKAMU berdasarkan dimensi Mobile Service Quality, yang meliputi efisiensi, keandalan, keamanan, desain antarmuka, dan kesesuaian fitur. Penelitian ini juga menganalisis dimensi Mobile Service Quality yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi SIKAMU serta mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan layanan aplikasi SIKAMU berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna. Pertanyaan dalam penelitian ini mencakup bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU berdasarkan dimensi tersebut, dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, serta apa saja kelemahan dan kelebihan layanan aplikasi SIKAMU menurut mahasiswa.

## **B. METODE PENELITIAN**



**Gambar 1 Diagram Alur Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat fenomena yang diteliti. Data dikumpulkan melalui instrumen terstruktur dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian dilakukan di Universitas Muhammadiyah Bengkulu dengan subjek mahasiswa aktif pengguna aplikasi Mobile Akademik. Penelitian dilaksanakan selama empat bulan, dari Februari hingga Mei 2025, meliputi penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis, dan laporan akhir. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang menggunakan aplikasi Mobile Akademik berbasis Android. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu, seperti mahasiswa yang aktif minimal semester dua, telah menggunakan aplikasi minimal satu semester, dan mengakses aplikasi lebih dari satu kali seminggu.

Pengumpulan data dilakukan dengan dua teknik utama: kuesioner dan studi dokumentasi. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 1-5 untuk mengukur tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang berkaitan dengan dimensi M-SERVQUAL. Kuesioner disebarkan melalui Google Form kepada mahasiswa yang memenuhi kriteria. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi kampus, laporan pengelolaan aplikasi, dan kajian

literatur terkait kualitas layanan digital. Analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis deskriptif statistik, analisis gap untuk mengukur selisih antara harapan dan persepsi, serta penggunaan diagram kartesius untuk memetakan hasil gap ke dalam empat kuadran: prioritas utama perbaikan, jaga kinerja baik, prioritas rendah, dan efisiensi sumber daya.

**C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

*Table 1 Jawaban Responden terhadap pertanyaan penelitian*

No.	Variabel	Kode	HARAPAN					PERSEPSI				
			5	4	3	2	1	1	2	3	4	5
1	Efisien ( <i>efficiency</i> )	E1	49	66	10	1	3	1	1	12	64	51
		E2	29	40	13	30	17	1	0	16	61	50
		E3	53	53	17	2	3	1	5	8	58	56
		E4	54	58	14	0	1	1	3	24	52	48
		E5	57	52	18	1	1	1	1	13	59	55
<b>RATA-RATA</b>			<b>48</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>59</b>	<b>52</b>
2	Keandalan ( <i>reliability</i> )	R1	48	63	14	3	1	1	3	19	54	52
		R2	55	54	15	3	1	1	2	14	52	59
		R3	54	56	17	1	1	2	1	15	44	67
		R4	60	58	10	0	1	1	0	14	61	52
		R5	58	56	11	3	1	1	1	18	63	46
<b>RATA-RATA</b>			<b>55</b>	<b>57</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1,2</b>	<b>1,4</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>55</b>
3	Keamanan ( <i>Security</i> )	S1	60	51	16	1	1	1	0	11	61	56
		S2	54	61	10	2	1	0	0	12	59	57
		S3	64	52	11	0	2	3	1	10	66	49
		S4	51	64	12	1	1	17	30	13	40	29
		S5	50	61	16	0	1	3	2	17	53	53
<b>RATA-RATA</b>			<b>56</b>	<b>58</b>	<b>13</b>	<b>0,8</b>	<b>1,2</b>	<b>4,8</b>	<b>6,6</b>	<b>13</b>	<b>56</b>	<b>49</b>
4	Desain antarmuka(User Interface)	F1	56	58	8	5	1	1	0	14	58	54
		F2	48	52	24	3	1	1	1	18	52	57
		F3	55	59	13	1	1	1	3	14	63	48
		F4	52	54	19	3	1	1	3	15	54	55
		F5	59	52	14	2	1	1	1	17	56	54
<b>RATA-RATA</b>			<b>54</b>	<b>55</b>	<b>16</b>	<b>2,8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,6</b>	<b>16</b>	<b>57</b>	<b>54</b>
5	Kesesuaian Fitur( <i>Feature Fit</i> )	C1	67	44	15	1	2	1	0	10	58	60
		C2	52	61	14	0	1	1	3	11	56	58
		C3	46	63	18	1	1	1	1	16	51	60
		C4	56	61	11	0	1	1	2	10	61	54

	C5	57	59	12	0	0	2	0	11	52	64
<b>RATA-RATA</b>		<b>56</b>	<b>59</b>	<b>14</b>	<b>0,4</b>	<b>1</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>12</b>	<b>56</b>	<b>59</b>

**Perhitungan Nilai M-S-Qual**

**Perhitungan Nilai harapan terhadap kepuasan mahasiswa pada layanan aplikasi SIKAMU menggunakan Mobile Service Quality (M-S-QUAL)**

Nilai harapan menggambarkan tingkat harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan aplikasi SIKAMU berdasarkan lima dimensi mobile service quality. Perhitungan nilai bobot pertanyaan mengenai harapan mahasiswa ini diperoleh dari hasil kuesioner yang dijawab oleh 129 responden.

Pertama, Dilakukan perhitungan nilai harapan pada dimensi efisiensi, dengan total skor bobot jawaban  $\sum Y_i$  pada dimensi ini adalah 517 yang berasal dari 48 memberikan penilaian sangat puas, 54 responden menjawab puas, 14 responden menjawab cukup puas, 7 responden menjawab tidak puas, 5 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut, diperoleh nilai rata-rata  $Y_i$  sebesar 4,0.

Kedua, dilakukan perhitungan nilai harapan pada dimensi keandalan (reliability), dengan total skor bobot jawaban  $\sum Y_i$  sebesar 547. Nilai tersebut diperoleh dari 55 responden yang memberikan jawaban sangat puas, 57 responden yang menjawab puas, 13 responden menjawab cukup puas, 2 responden menjawab tidak puas, 1 responden menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh nilai rata-rata  $Y_i$  sebesar 4.2.

Ketiga, dilakukan perhitungan nilai harapan pada dimensi keamanan dengan total bobot jawaban  $Y_i$  sebesar 553. Nilai ini diperoleh dari 56 responden yang menyatakan sangat puas, 58 responden yang menyatakan puas, 13 responden menjawab cukup puas, 0,8 menjawab tidak puas, dan 1,2 menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut, diperoleh rata-rata nilai  $Y_i$  sebesar 4,2.

Ke empat, dilakukan perhitungan nilai harapan pada dimensi Desain antarmuka, dengan total bobot jawaban  $Y_i$  sebesar 544. Nilai ini diperoleh dari 54 responden yang menjawab sangat puas, 55 responden menjawab puas, 16 responden menjawab cukup puas, 2,8 responden menjawab tidak puas, dan 1 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut, diperoleh dari rata-rata nilai  $Y_i$  sebesar 4,2.

Kelima, dilakukan perhitungan nilai harapan pada dimensi kesesuaian fitur, dengan total bobot jawaban  $Y_i$  sebesar 559. Nilai ini diperoleh dari 56 responden yang memberikan penilaian sangat puas, 59 responden yang menyatakan puas, 14 responden menjawab cukup puas, 0,4 menjawab tidak puas, dan 1 responden menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh rata-rata nilai  $Y_i$  sebesar 4,3.

**Table 2 Nilai harapan**

No	Dimensi	Bobot Nilai $\sum Y_i$	Nilai skor $\sum Y_i$
1.	Efisiensi	517	4,0
2.	Keandalan	547	4,2
3.	Keamanan	553	4,2
4.	Desaian antarmuka	544	4,2
5.	Kesesuaian fitur	559	4,3

Secara keseluruhan, Nilai Skor pada masing-masing dimensi menunjukkan bahwa mahasiswa puas terhadap layanan aplikasi SIKAMU. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah kesesuaian fitur (4,3), sedangkan yang terendah adalah efisiensi (4,0). Hal ini menunjukkan bahwa walaupun layanan aplikasi sudah berjalan dengan baik, pengembangan lebih lanjut dapat difokuskan pada peningkatan efisiensi, seperti mempercepat akses atau mempermudah navigasi.

**Perhitungan Nilai Persepsi pada kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU menggunakan Mobile service quality**

Pertama, perhitungan nilai realita pada dimensi efisiensi, dimana total nilai bobot jawaban pertanyaan  $\sum Y_i$  pada dimensi ini adalah 546 yang berasal dari 52 responden menjawab sangat puas, 59 responden menjawab puas, 15 responden menjawab Cukup puas, 2 responden menjawab tidak puas dan 1 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian, nilai rata-rata  $Y_i$  yang didapatkan adalah 4,2 menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa puas terhadap aspek efisiensi aplikasi SIKAMU.

Kedua, Perhitungan nilai realita pada dimensi keandalan, dimana total nilai bobot jawaban  $\sum Y_i$  pada dimensi ini adalah 547 yang berasal dari 55 orang menjawab sangat puas, 55 menjawab puas, 16 orang menjawab cukup puas, 1,4 orang menjawab tidak puas dan 1,2 orang menjawab sangat tidak puas. Nilai rata-rata 4,2 ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa puas terhadap keandalan layanan aplikasi SIKAMU. Hal ini mengindikasikan bahwa

sebagian besar pengguna menilai aplikasi ini konsisten, akurat dan dapat diandalkan dalam menyediakan layanan akademik.

Ketiga, Perhitungan nilai realita pada dimensi keamanan, dimana total nilai bobot jawaban  $\sum Y_i$  pada dimensi ini adalah 526, yang berasal dari 49 orang menjawab sangat puas, 56 orang menjawab puas, 13 orang menjawab cukup puas, 6,6 orang menjawab tidak puas dan 1,2 orang menjawab sangat tidak puas, Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh nilai rata-rata  $Y_i$  sebesar 4,0 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek keamanan aplikasi SIKAMU berada pada kategori puas meskipun tidak setinggi dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum mahasiswa merasa aman saat menggunakan aplikasi aplikasi, baik dalam hal perlindungan data pribadi maupun keamanan sistem secara umum.

Keempat, Perhitungan nilai pada dimensi desain antarmuka dimana total nilai bobot jawaban  $\sum Y_i$  pada ini adalah 550, yang berasal dari 54 responden menjawab sangat puas, 57 responden menjawab puas, 16 responden menjawab cukup puas, 1,6 responden menjawab Tidak puas dan 1 responden menjawab sangat tidak puas, nilai rata-rata yang didapatkan 4,2 ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum puas terhadap tampilan dan kemudahan navigasi aplikasi SIKAMU. Desain antarmuka yang baik mencakup tata letak yang rapi, penggunaan warna ikon yang jelas, serta kemudahan dalam menemukan fitur-fitur penting.

Kelima, perhitungan nilai pada dimensi kesesuaian fitur dimana total ini bobot jawaban  $\sum Y_i$  pada nilai ini adalah 559, yang berasal dari 58 orang menjawab sangat puas, 56 responden menjawab puas, 12 responden menjawab cukup puas, 1,2 responden menjawab tidak puas 1,2 menjawab sangat tidak puas, berdasarkan perhitungan rata-rata nilai sebesar 4,3 ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kesesuaian fitur aplikasi SIKAMU tergolong tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa bahwa fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan akademik mereka.

**Table 3 Nilai Persepsi**

No.	Dimensi	Bobot nilai $\sum Y_i$	Nilai skor $\sum Y_i$
1.	Efisiensi	546	4,2
2.	Keandalan	547	4,2
3.	Keamanan	526	4,0
4.	Desain Antarmuka	550	4,2
5.	Kesesuaian fitur	558	4,3

Berdasarkan hasil secara keseluruhan, hasil perhitungan menunjukkan bahwa aplikasi SIKAMU telah mampu memberikan layanan digital yang cukup memuaskan bagi mahasiswa, terutama dari segi kelengkapan fitur dan dan kenyamanan penggunaan. Namun demikian, Perbaikan pada aspek keamanan perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dan menjamin keberlanjutan pemanfaatan aplikasi secara optimal.

**Perhitungan Nilai Rentang (GAP)**

*Table 4 Nilai M-S-QUAL*

No.	Dimensi	Skor harapan $\Sigma Y_i$	Skor Persepsi $\Sigma X_i$	GAP (M-S-QUAL)
1.	Efisiensi	4,0	4,2	-0,2
2.	Keandalan	4,2	4,2	0
3.	Keamanan	4,0	4,0	0,2
4.	Desain antarmuka	4,2	4,2	0
5	Kesesuaian fitur	4,3	4,3	0
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>0</b>

Hasil analisis skor harapan, persepsi, dan GAP dari lima dimensi mobile service quality: Efisiensi: harapan 4,0, persepsi 4,2 Gap -0,2. Mahasiswa menilai layanan lebih efisien dari yang diharapkan, terutama dalam kecepatan dan kemudahan penggunaan. Keandalan: harapan dan persepsi sama, yaitu 4,2 Gap 0. Layanan dianggap sesuai harapan, cukup konsisten dan minim kesalahan. Keamanan: Harapan 4,2 persepsi 4,0 gap 0,2. Mahasiswa merasa keamanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi, sehingga masih perlu peningkatan. Desain antarmuka: Harapan dan persepsi sama, 4,2 gap 0. Tampilan dan kenyamanan penggunaan dinilai sudah sesuai harapan. Kesesuaian fitur: Harapan dan persepsi sama, 4,3 gap 0. Fitur dianggap sudah relevan dan sesuai kebutuhan mahasiswa.

**Perhitungan Tingkat Kepuasan Per dimensi (CSI: Customer Satisfaction index)**

Hasil Perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI untuk dimensi efisiensi adalah sebesar 94%. Angka ini berada pada kategori sangat puas, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa secara umum merasa layanan efisiensi pada aplikasi SIKAMU telah memenuhi bahkan melebihi ekspektasi mereka.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI untuk dimensi keandalan sebesar 99% yang menandakan mahasiswa sangat puas terhadap keandalan aplikasi SIKAMU. Ini

mencerminkan layanan yang konsisten, informasi yang akurat, dan minim kesalahan teknis. Nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa persepsi pengguna sedikit melebihi harapan, menunjukkan bahwa aplikasi telah memberikan layanan yang stabil dan terpercaya.

Hasil perhitungan nilai CSI dimensi keamanan sebesar 95% menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap keamanan aplikasi SIKAMU, seperti perlindungan data, akses aman dan keandalan sistem. Nilai ini mencerminkan bahwa layanan keamanan telah memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan, serta mendukung kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

Nilai diatas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap tampilan dan kemudahan navigasi aplikasi SIKAMU melampaui harapan mereka. Antarmuka yang menarik, mudah dipahami, dan nyaman digunakan dinilai sangat baik oleh pengguna. Dengan nilai 99% dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap desain antarmuka aplikasi. Kinerja ini perlu dipertahankan dan disempurnakan agar pengalaman pengguna tetap optimal.

Nilai CSI 100% menunjukkan bahwa fitur-fitur aplikasi SIKAMU sangat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan melebihi harapan pengguna. Hal ini mencerminkan kepuasan tinggi terhadap relevansi, kemudahan, dan manfaat fitur, yang perlu dipertahankan serta disesuaikan dengan kebutuhan pengguna ke depan.

**Table 5 Tingkat kepuasan mahasiswa**

No.	Dimensi	Harapan	Persepsi	Presentase %	Keterangan
1.	Efisiensi	517	546	94%	Sangat Puas
2.	Keandalan	547	547	99%	Sangat Puas
3.	Keamanan	553	526	95%	Sangat Puas
4.	Desain antarmuka	554	550	99%	Sangat Puas
5.	Kesesuain fitur	559	558	100%	Sangat Puas
<b>Rata-Rata</b>		<b>546</b>	<b>545</b>	<b>97%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Secara keseluruhan, nilai rata-rata CSI dari kelima dimensi adalah 97% yang mengindikasikan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi SIKAMU. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna dalam berbagai aspek layanan, dan dapat dijadikan acuan untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan dimasa mendatang.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, penelitian ini berhasil mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan model Mobile Service Quality (M-SERVQUAL), yang mencakup lima dimensi utama, yaitu Efisiensi, Keandalan, Keamanan, Desain Antarmuka, dan Kesesuaian Fitur. Dari hasil analisis, diketahui bahwa terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Pada dimensi Efisiensi, ditemukan bahwa layanan aplikasi masih memiliki keterbatasan dalam hal kecepatan akses dan kemudahan penggunaan. Hal ini terlihat dari nilai gap negatif terbesar (-0,2) pada dimensi ini, yang menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap kecepatan dan kemudahan aplikasi masih belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek efisiensi menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan.

Dimensi Keandalan menunjukkan performa yang cukup baik, dengan nilai gap yang lebih kecil dibandingkan Efisiensi. Hal ini menandakan bahwa data dan informasi yang disediakan oleh aplikasi sudah cukup akurat dan dapat dipercaya oleh mahasiswa. Meski demikian, peningkatan konsistensi dalam penyajian informasi masih perlu dijaga.

Pada dimensi Keamanan, mahasiswa umumnya merasa cukup aman menggunakan aplikasi SIKAMU, terutama dalam hal perlindungan data pribadi. Namun, peningkatan kebijakan keamanan dan privasi data tetap penting untuk mempertahankan kepercayaan pengguna.

Desain Antarmuka aplikasi SIKAMU dinilai sudah cukup baik dengan nilai persepsi yang mendekati harapan. Tampilan aplikasi yang sederhana dan navigasi yang intuitif membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik. Desain visual yang user-friendly menjadi salah satu keunggulan dari aplikasi ini.

Sementara itu, dimensi Kesesuaian Fitur memiliki tingkat kepuasan tertinggi di antara dimensi lainnya. Mahasiswa merasa fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan akademik mereka, seperti pengecekan nilai, pengisian KRS, dan akses informasi jadwal kuliah.

**E. DAFTAR PUSTAKA**

- Abrori, U., & Kisnu Darmawan, A. (2023). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-HEALTH COVID19 SATUSEHAT: EUCS dan MOBILE SERVICE QUALITY (M-S-QUAL). In JINTEKS (Vol. 5, Issue 4).
- Eluis Bali Mawartika Program Studi Sistem Informasi STMIK Bina Nusantara Jaya Jl Yos Sudarso No, Y., & Jawa Kanan, A. (n.d.). PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL.
- Fahira, A., Inda, T., Rahma, F., & Syahriza, R. (2022). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION NASABAH BANK SUMUT SYARIAH (Vol. 15, Issue 1).
- Hassan, H. E. (2024). The role of mobile shopping service quality in enhancing customers M-satisfaction, M-loyalty, and E-word of mouth. *Future Business Journal*, 10(1), 109. <https://doi.org/10.1186/s43093-024-00396-4>
- Kajian, J., Manajemen, I., Mubarok, A., & Kurriwati, N. (n.d.). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan. <http://journal.trunojoyo.ac.id/jkim>
- Krithiofan, K., & Fadli, F. (2023). PENGARUH E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE TERHADAP NASABAH EXPERIENCE PENGGUNA APLIKASI BRIMO. *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2(2), 181–192. <https://doi.org/10.21776/csefb.2023.02.2.01>
- Pengajar, S., Fakultas, T., Universitas, E., Widya, K., & Surabaya, M. (n.d.). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya Trisno Musanto. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021a). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021b). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Pridiqva Azzahra, R., Hadiono, K., & Stikubank Jl Trilomba Juang No, U. (2022). Analisis Layanan

Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual. *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 19(Agustus), 137–152.

Purnia, D. S., Muhajir, H., Adiwisastro, M. F., & Supriadi, D. (2020). Pengukuran Kesenjangan Digital Menggunakan Metode Deskriptif Berbasis Website. *Jurnal Sains Dan Manajemen*, 8(2).

Purwo Adi, R., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2013). 10 MAJ 2 (1) (2013) Management Analysis Journal PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEWAJARAN HARGA TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>

Rifki, A. K., & Fajri, A. (n.d.). VOL. XI NO. 1 FEBRUARI 2025 JURNALTEKNIKINFORMATIKA STMIK ANTAR BANGSA Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Pada Mahasiswa STMIK Antar Bangsa Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI.

Shabri, I., & Yanti, R. (2020a). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>

Shabri, I., & Yanti, R. (2020b). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>

Sulistyo, A., Eko Yudiandri, T., Ernawati, H., Diana Djamil, F., Mahanani, S., & Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, S. (n.d.). STRATEGI SEGMENTASI DAN DATABASE PERGURUAN TINGGI DALAM MENCIPTAKAN SUMBER DAYA MANUSIA PARIWISATA UNGGUL DAN BERKUALITAS (Studi Pada STIPRAM Yogyakarta).

Udjang, R., Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Subarjo, P., Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta ABSTRAK, P., Kunci, K., Layanan, K., & Jurnal Perilaku Dan Strategi, K. (2019a). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA ANALYSIS OF STUDENTS SATISFACTION LEVEL IN THE QUALITY OF SERVICES UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA. In Analisis Tingkat Kepuasan 64 JPSB (Vol.

7, Issue 1).

Udjang, R., Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta Subarjo, P., Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta ABSTRAK, P., Kunci, K., Layanan, K., & Jurnal Perilaku Dan Strategi, K. (2019b). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA ANALYSIS OF STUDENTS SATISFACTION LEVEL IN THE QUALITY OF SERVICES UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA. In Analisis Tingkat Kepuasan 64 JPSB (Vol. 7, Issue 1).

Wahyu Hidayat, J., Juansen, M., & Ade Saputera, S. (n.d.). Evaluasi Efektivitas Sistem Akademik Menggunakan Model Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. In Jurnal Media Infotama (Vol. 20, Issue 2).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. In Journal of the Academy of Marketing Science (Vol. 30, Issue 4, pp. 362–375). <https://doi.org/10.1177/009207002236911>