

**ANALISIS KEPUASAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN METODE
TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM)**

SKRIPSI SARJANA REKAYASA SISTEM INFORMASI

Oleh:

Fadly Isnaeni

217006516041



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL
2025**

**ANALISIS KEPUASAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN METODE
TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM)**

SKRIPSI SARJANA

Karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem
Informasi dari Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika

Oleh:

Fadly Isnaeni

217006516041



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL
2025**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY
ACCEPTENCE MODEL (TAM)**



PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN METODE
TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM)**

Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau publikasi dari Tugas Akhir yang pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Universitas Nasional maupun perguruan tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian - bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 2 September 2025



Fadly Isnaeni

217006516041

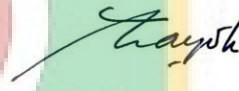
LEMBAR PERSETUJUAN REVIEW AKHIR

Tugas akhir dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN METODE
TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM)**

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Tugas Akhir ini diujikan pada Sidang Review Akhir Semester Genap 2024-2025 pada tanggal 27 Agustus Tahun 2025.

Dosen Pembimbing



Nur Hayati, S.SI., MTI.

NIDN. 0316068402

Ketua Program Studi



Dr. Andrianingsih, S.Kom., MMSI.

NIDN : 0303097902

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG REVISI

Nama : Fadly Isnaeni
NPM : 217006516041
Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
Program Studi : Sistem Informasi
Tanggal Sidang : 27 Agustus 2025

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

**ANALISIS KEPUASAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN METODE
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

**ANALYSIS OF SATISFACTION WITH THE QUALITY OF ACADEMIC
SERVICES AT THE NATIONAL UNIVERSITY USING
THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) METHOD**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
Tanggal : 2 September 2025	Tanggal : 2 September 2025	Tanggal : 2 September 2025
 Mur Hayati	 2/9/2025	 Fadly Isnaeni

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Perceived Ease of Use (PEOU) dan Perceived Usefulness (PU) terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan akademik digital Universitas Nasional dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya layanan akademik digital yang mampu memberikan kemudahan sekaligus manfaat nyata bagi mahasiswa di era transformasi digital pendidikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 300 mahasiswa Universitas Nasional. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dan diuji melalui uji validitas serta reliabilitas, sedangkan analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel PEOU (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai R Square sebesar 0,226 atau 22,6%, yang berarti kemudahan penggunaan sistem akademik digital mampu menjelaskan sebagian variasi kepuasan mahasiswa. Sementara itu, variabel PU (X2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai R Square sebesar 0,400 atau 40%, sehingga kemanfaatan sistem akademik digital memberikan kontribusi lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dalam model TAM berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Nasional dalam menggunakan layanan akademik digital.

Kata Kunci: Technology Acceptance Model, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Kepuasan Mahasiswa, Layanan Akademik Digital.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) on student satisfaction in using digital academic services at Universitas Nasional through the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The background of this research lies in the importance of digital academic services that are not only easy to use but also provide real benefits for students in the era of digital transformation in education. The research method used is quantitative explanatory with data collected through questionnaires distributed to 300 Universitas Nasional students. The research instrument employed a Likert scale and was tested for validity and reliability, while data analysis was conducted using classical assumption tests and simple linear regression analysis. The results show that the PEOU (X1) variable has a positive and significant effect on student satisfaction with an R Square value of 0.226 or 22.6%, indicating that ease of use of digital academic systems explains part of the variation in student satisfaction. Meanwhile, the PU (X2) variable also has a positive and significant effect with an R Square value of 0.400 or 40%, meaning that the usefulness of the digital academic system contributes more substantially to student satisfaction. Based on these findings, it can be concluded that both variables in the TAM model play an important role in increasing student satisfaction with digital academic services at Universitas Nasional.

Keywords: Technology Acceptance Model, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Student Satisfaction, Digital Academic Services.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Kualitas Layanan Akademik Universitas Nasional Menggunakan Metode *Technology Acceptence Model (TAM)***” sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Sarjana Sistem Informasi.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari banyak pihak; Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Nur Hayati, S.SI., MTI yang bertugas sebagai pembimbing tugas akhir serta dengan sabar menjelaskan dan mengoreksi banyak kesalahan penulis selama mengerjakan proyek ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan karunianya, yang telah memberikan nikmat sehat, serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penelitian dan penulisan skripsi ini yang berjalan dengan baik
2. Dr. Agung Triayudi, S.Kom., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika.
3. Dr. Andrianingsih, S.Kom., MMSI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Nur Hayati, S.SI., MTI, selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi
5. Dr. Fauziah, MMSI, selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Sistem Informasi FTKI ataupun Dosen Prodi lain yang telah memberikan banyak ilmu kepada Penulis
7. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan tanpa henti
8. Kepada Teman-temanku yang selalu memberikan semangat dan juga dukungan kepada penulis.

Tuhan Yang Maha Esa, terima kasih banyak atas segala bantuan dan kasih sayang yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mereka yang bekerja di bidang TI, dan penulis menyambut baik kritik dan saran yang dapat membantu menyempurnakannya.

Jakarta, 23 Agustus 2025



Fadly Isnaeni



DAFTAR ISI

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM)	i
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Kontribusi Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Literatur.....	6
2.2 Kajian Pustaka	46
2.2.1. Layanan akademik	46
2.2.2. Kepuasan Mahasiswa	46
2.2.3. IBM SPSS Statistics	46
2.2.4. Sistem Informasi Akademik.....	47
2.2.5. Technology Acceptance Model (TAM).....	48
2.3 Hipotesis Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Rancangan Penelitian	51
3.2 Lokasi Penelitian	51
3.3 Waktu Penelitian	52
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	52

3.5	Teknik pengumpulan data	53
3.6	Teknik Analisis data	56
3.6.1	Uji Instrumen Data	56
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	57
3.6.3	Uji Hipotesis	58
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	60
3.7	Tahap Penelitian	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Deskripsi Dataset	63
4.2	Data Penelitian	64
4.3	Hasil Penelitian	64
4.3.1	Uji Instrumen Data	64
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	66
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.3.4	Uji Hipotesis	71
BAB V PENUTUP		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	79
5.2.1.	Untuk Universitas Nasional	79
5.2.2.	Untuk Penelitian Selanjutnya	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM)	48
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Literatur	6
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert	54
Tabel 3. 2 Tabel Kuisisioner	55
Tabel 4. 1 Contoh Dataset	63
Tabel 4. 2 Validitas Konstruk (Factor Loading)	64
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)	65
Tabel 4. 4 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	66
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4. 8 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) X1 dan X2	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) X1 dan X3	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) X2 dan X3	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) X2 dan Y1	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) X3 dan Y1	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	75
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	76
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi X2-Y1	76
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi X1-Y1	77

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin	83
Lampiran 2 Hasil Cek AI	84