

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
SIKAMU MENGGUNAKAN MOBILE SERVICE QUALITY**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh kelulusan
Jenjang Strata Satu (S1) Pada Program Studi Sistem Informasi**

Oleh:

LETY LESTARI
NPM. 2157201023



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
SIKAMU MENGGUNAKAN MOBILE SERVICE QUALITY**

Oleh

Lety Lestari
2157201023

Tugas Akhir ini Telah Diterima dan Disahkan
untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar
SARJANA KOMPUTER (S.Kom)

Pada
**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**



Bengkulu, 15 Mei 2025
Disetujui oleh

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,

Agung Kharisma Nidayah, S.Kom., M.Kom

RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D

NP. 19940419/201710 1 222

NIDN. 0201017301

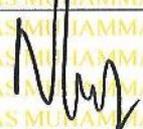
LEMBAR PERSETUJUAN HASIL REVISI

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN APLIKASI SIKAMU MENGGUNAKAN MOBILE SERVICE QUALITY

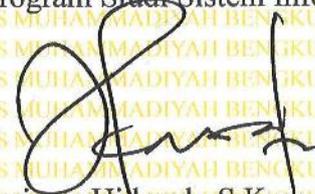
Oleh
Lety Lestari
2157201023

Telah Melakukan Revisi Sesuai dengan Perubahan dan Perbaikan yang Diminta Pada Saat Sidang Tugas Akhir.

Bengkulu, 30 Juli 2025
Menyetujui

No	Nama Dosen	Keterangan	Tanda tangan
1.	Monnya Juansen, S.Kom., M.Kom	Ketua Penguji	
2.	Sri Handayani, S.Kom., M.Kom	Penguji 1	
3.	RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D	Penguji 2	

Mengetahui
Ketua Program Studi Sistem Informasi


Agung Kharisma Hidayah, S.Kom., M.Kom
NP. 19940419 201710 1 222

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN APLIKASI SIKAMU MENGGUNAKAN MOBILE SERVICE QUALITY

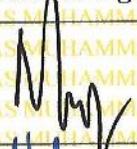
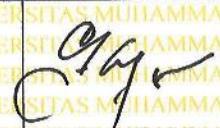
SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Kelulusan
Jenjang Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi

Oleh

Lety Lestari
2157201023

Bengkulu, 30 juli 2025

No	Nama Dosen	Keterangan	Tanda tangan
1.	Monsya Juansen, S.Kom., M.Kom	Ketua Penguji	
2.	Sri Handayani, S.Kom., M.Kom	Penguji 1	
3.	RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D	Penguji 2	



Mengesahkan
Dekan Fakultas Teknik

RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D
NP. 19730101 200004 1 040

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

- 1) Naskah Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
- 2) Skripsi ini murni merupakan karya penelitian saya sendiri dan tidak menjiplak karya pihak lain. Dalam hal ada bantuan atau arahan dari pihak lain maka telah saya sebutkan identitas dan jenis bantuannya dalam lembaran ucapan terima kasih.
- 3) Seandainya ada karya pihak lain yang ternyata memiliki kemiripan dengan karya saya ini, maka hal ini adalah diluar pengetahuan saya dan terjadi tanpa kesengajaan dari pihak saya.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti adanya kebohongan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Bengkulu, 15 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Lety Lestari
NPM. 2157201023

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“ Ada Pohon yang ditakdirkan tidak memiliki bunga yang indah, tapi ia tumbuh diberi akar yang kuat agar tidak tumbang. ”

PERSEMBAHAN

“ Tidak ada lembar skripsi yang indah kecuali lembar persembahan.

Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi Ini ku persembahkan kepada orang tuaku tercinta, yang doa, cinta dan pengorbanannya menjadi pondasi dalam setiap langkahku; kepada para dosen dan sahat seperjuangan, serta kepada diriku sendiri.”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Lety Lestari
TTL : Lebong, 1 Juni 2003
Agama : Islam
Anak Ke : 2 (Dua)
Alamat : Lebong Sakti, U.tanjung 1.

Data Orang Tua

Nama Ayah : Daswin Spd.i
Pekerjaan : PNS
Nama Ibu : Yevi Yunita
Pekerjaan : Wiraswasta

Riwayat Pendidikan

1. SDN 17 LEBONG : 2009-2015
2. SMPN 2 LEBONG : 2015-2018
3. SMKN 1 LEBONG : 2018-2021
4. Universitas Muhammadiyah Bengkulu : 2021-2025

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN APLIKASI SIKAMU MENGGUNAKAN MOBILE SERVICE QUALITY

Nama : Lety Lestari
NPM : 2157201023
Pembimbing : RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D

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.

ABSTRACT

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH SIKAMU APPLICATION SERVICES USING MOBILE SERVICE QUALITY

Nama : Lety Lestari
NPM : 2157201023
Advisor : RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D

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.

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alkaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU menggunakan mobile service quality”**.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmad dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan kesabaran, kekuatan, dan ketangguhan hati sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
2. Kepada Dr. Susiyanto, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu
3. Bapak RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan Arahan,Bimbingan,Serta Dukungan Selama Proses Penyusunan Skripsi Ini.
4. Bapak Agung Kharisma Hidayah, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
5. Kepada seluruh Dosen dan Staff Fakultas Teknik Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan arahan dan informasi selama perkuliahan.
6. Semua pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam segi penulisan, maupun penyusunannya. Oleh karena itu , kritik, saran dan masukan untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini. Atas perhatiannya saya ucapkan banyak maaf kepada pembaca dan terima kasih.

Bengkulu, 15 Mei 2025

Lety Lestari

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, tiada kata yang pantas terucap selain rasa syukur kehadiran Allah SWT, berkat limpah rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulis skripsi ini banyak mengalami kendala. Namun berkat bantuan dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga masalah yang dihadapi dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, sujud serta rasa syukur atas karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kelancaran, kekuatan, petunjuk sabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Bapak RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan Arahan,Bimbingan,Serta Dukungan Selama Proses Penyusunan Skripsi Ini. dengan sabar membimbing dan Memberi Arahan Selama penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Agung Kharisma Hidayah, S.Kom., M.Kom Sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi
5. Seluruh dosen dan staf tekhususnya Fakultas Teknik yang memberikan ilmu,dukungan, serta pelayanan selama masa studi, sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Penulis Mengucapkan Terima kasih yang Sebesar Besarnya Kepada Ayah Tercinta Daswin, yang telah menjadi Sumber Kekuatan,Semangat, Dan Inspirasi dalam Setiap Langkah Kehidupan Penulis. Terima Kasih Atas Doa,Dukungan,Kerja Keras,Serta Kasih Sayang Yang Tiada Henti Sejak Awal Hingga Selesainya Pneyusunan Skripsi Ini. Segala Pencapaian ini Tidak Lepas Dari Pengorbanan Dan Perjuangan Yang Ayah Lakukan Untuk Penulis. Semoga Allah SWT senantiasa Memberikan Kesehatan,Kebahagiaan,dan Keberkahan Dalam Setiap Langkah Ayah.

7. Penulis Mengucapkan Terima Kasih Yang Tulus dan sedalam-dalamnya Kepada Ibunda Yevi Yunita Tercinta. Terima Kasih atas Segala Doa,cinta,kesabaran,serta Pengorbanan yang tiada Henti dalam mendampingi dan mendukung Penulis Selama Ini. Setiap Langkah Yang Saya capai Adalah Berkat Ketulusan Hati dan kekuatan doa ibu. Semoga Allah SWT membalas segala Kebaikan Ibu Dengan Limpahan Rahmat Dan Kebahagiaan Yang Tak Terhingga.
8. Terima Kasih Kepada Kakak Tercinta Vrona Athika Permata, Amd.Keb Dan Suaminya Abang Abrar Hafizh,S.Pd, Atas Segala Bantuan, Dukungan Semangat Serta bantuan Biaya yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Terima Kasih yang tulus kepada keponakanku tersayang Mazaya Laquina Hafizh, yang dengan keceriaan dan senyum polosnya telah menjadi penyemangat tersendiri ditengah proses penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Adik tercinta, Dio Alam Fathurahman atas dukungan,semangat dan segala bentuk bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Terima Kasih yang Mendalam kepada Kedua Nenek Tercinta atas doa, kasih sayang, serta dukungan moral yang selalu diberikan.
12. Kepada sahabat, teman, serta partner yang tak kalah penting kehadirannya, Putri Dwi Lestari, Gleichenia Maringga. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Telah mendukung, menghibur mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
13. Kepada sahabat dan teman-teman angkatan 2021 utamanya prodi Sistem Informasi atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh perkuliahan dan pendidikan.
14. Terakhir Penulis Berterima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan, berjuang, dan terus melangkah meski dihadapkan pada rintangan, kelelahan dan keraguan.

Bengkulu, 15 Mei 2025

Lety Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN HASIL REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
UCAPAN TERIMA KASIH	xii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Kerja Penelitian (Research Framework).....	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Kepuasan Pengguna.....	9
2.2. Aplikasi SIKAMU.....	11
2.3. Mobile Service Quality.....	12
2.4. Penelitian Terdahulu	15
BAB III ANALISIS MASALAH DAN METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Analisis Masalah	18
3.2. Kerangka Berpikir	19
3.3. Metode Penelitian.....	20
3.3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	20
3.3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	20

3.3.3. Populasi dan Sampel	21
3.3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.3.5. Teknik Analisis Data	23
3.4. Alur Penelitian	24
BAB IV ANALISA DATA DAN HASIL PENELITIAN	25
4.1. Deskripsi Penelitian.....	25
4.2. Hasil Penelitian	26
4.3. Perhitungan Nilai M-S-Qual.....	27
4.3.1. Perhitungan Nilai harapan terhadap kepuasan mahasiswa pada layanan aplikasi SIKAMU menggunakan Mobile Service Quality (M-S-QUAL).....	27
4.3.2. Perhitungan Nilai Persepsi pada kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU menggunakan Mobile service quality.....	31
4.3.3. Perhitungan Nilai Rentang (GAP)	35
4.3.4. Perhitungan Tingkat Kepuasan Per dimensi (CSI: <i>Costumer Satisfaction index</i>).....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1. Kesimpulan	41
5.2. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan halaman depan Portal SIKAMU	12
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian	24

DAFTAR TABEL

Table 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi.....	25
Table 4. 2 Jawaban Responden terhadap pertanyaan penelitian	26
Table 4. 3 Nilai harapan.....	31
Table 4. 4 Nilai Persepsi.....	35
Table 4. 5 Nilai M-S-QUAL.....	36
Table 4. 6 Tingkat kepuasan mahasiswa	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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)***”.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu terhadap layanan aplikasi SIKAMU berdasarkan dimensi Mobile Service Quality (efisiensi, keandalan, keamanan, desain antarmuka, dan kesesuaian fitur)?
2. Dimensi manakah dari Mobile Service Quality yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi SIKAMU?
3. Apa saja kelemahan dan kelebihan layanan aplikasi SIKAMU berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu terhadap layanan aplikasi SIKAMU berdasarkan dimensi Mobile Service

Quality (efisiensi, keandalan, keamanan, desain antarmuka, dan kesesuaian fitur).

2. Menganalisis dimensi Mobile Service Quality yang paling dominan memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi SIKAMU.
3. Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan layanan aplikasi SIKAMU berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Bengkulu hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi SIKAMU, agar lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa serta mendukung proses administrasi dan akademik yang lebih efisien.
2. Bagi Pengembang Aplikasi SIKAMU, penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman pengguna (user experience) sehingga dapat digunakan untuk perbaikan desain, fitur, maupun aspek teknis lainnya demi meningkatkan kualitas layanan.
3. Bagi Mahasiswa, penelitian ini memberikan saluran aspirasi mahasiswa terhadap layanan digital kampus, sekaligus membantu menciptakan lingkungan akademik yang lebih modern dan efisien.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji kepuasan pengguna aplikasi mobile berbasis layanan akademik dengan pendekatan Mobile Service Quality.

1.5. Kerangka Kerja Penelitian (Research Framework)

Untuk Menganalisis dan Memahami Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU, Penelitian ini menyajikan sebuah framework. Framework ini Berfungsi sebagai panduan dalam mengidentifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

No	Kegiatan	Input	Proses	Output
1.	Identifikasi Masalah	-Permasalahan terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU. -Observasi Awal Pengguna Aplikasi	-Menentukan Tujuan Penelitian. -Pengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.	-Masalah Dan faktor-faktor yang mempengaruhi permasalahan tersebut. -Metode Pengumpulan data. -Metode Analisa -Cara Penarikan Kesimpulan
2.	Tinjauan Pustaka	-Literatur Terkait Mobile service Quality. -Jurnal Tentang aplikasi	-Studi Literatur Untuk Mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan penelitian analisis SIKAMU dan kualitas Layanan Mobile Aplikasi.	-Landasan Teori dan konsep utama, termasuk dimensi-dimensi Mobile service quality.
3.	Penyusunan Kuesioner	Berdasarkan dimensi utama:	-Menyusun Kuesioner Untuk Mengukur	-Kuesioner untuk disebar

		-Efisiensi (Kecepatan dan Kemudahan Akses) -Keandalan (Konsistensi layanan) -Keamanan (Perlindungan data dan privasi) -Desain antarmuka (tampilan dan navigasi) -Kesesuaian fitur (Fungsionalitas Sesuai Kebutuhan)	persepsi mahasiswa terhadap layanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SIKAMU.	kepada mahasiswa aktif Pengguna SIKAMU.
4.	Pengumpulan Data	-Mahasiswa pengguna aplikasi SIKAMU sebagai responden. -Kuesioner yang telah di uji realibilitas dan validitas.	-Melakukan Penyebaran kuesioner secara online Menggunakan Google Forms kepada responden. -Pengumpulan data dari responden.	-Data diambil dari Responden.
5.	Analisis Data	-Data Dari hasil kuesioner yang telah mahasiswa isi.	-Pengolahan data menggunakan SPSS/AMOS untuk menganalisis data dari kuesioner -Analisis data menggunakan metode regresi	-hasil analisis data yang menunjukkan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.
6.	Hasil Penelitian	-Hasil Analisis data	-Membuat Kesimpulan berdasarkan hasil dari analisis.	-Rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan aplikasi.
7.	Penulisan Laporan	-Kesimpulan Mengenai Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi SIKAMU.	-Menulis Laporan Sesuai Panduan Skripsi	-Skripsi Yang telah divalidasi pembimbing.

Tabel ini menggambarkan alur penelitian mulai dari identifikasi masalah hingga hasil penelitian, Dengan memfokuskan pada dimensi *Mobile Service Quality* untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi SIKAMU.