

ABSTRAK

Sistem informasi yang berkualitas menjadi kunci dalam mendukung efektivitas layanan akademik di perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem i-Gracias di Universitas Telkom Kampus Jakarta. Model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean digunakan sebagai landasan teoritis, dengan metode kuantitatif dan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. Data dikumpulkan dari 30 responden mahasiswa aktif angkatan 2021–2025. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($t = 2.572$, $p = 0.010$), sementara kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek teknis sistem seperti kecepatan, keandalan, dan kemudahan penggunaan berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa. Secara keseluruhan, model ini menjelaskan 85% variasi dalam kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengembangan sistem informasi akademik di lingkungan pendidikan tinggi.

Kata kunci— i-Gracias, kepuasan pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, PLS-SEM.