

## ABSTRAK

**Muhammad Zaini El Wahyu, 2021.** Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Mutu Layanan Berbasis Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Sistem informasi manajemen dan mutu layanan menjadi faktor perkembangan kepuasan pelanggan suatu aplikasi, khususnya aplikasi di bidang pendidikan. Tetapi, tingkat kepuasan pelanggan masih menjadi permasalahan bagi suatu aplikasi. Berdasarkan hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 23,5 juta atau 8,9% dibandingkan pada 2018 lalu. Jumlah pengguna internet paling banyak berasal dari provinsi Jawa Barat, yakni 35,1 juta orang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi manajemen dan mutu layanan secara menyeluruh terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru Regional Jawa Barat I. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian dengan metode kuantitatif deskriptif. Populasi berjumlah 300 pengguna aplikasi jenjang SMA pada tahun 2020. Dengan menggunakan persamaan rumus slovin, didapatkan sampel sebanyak 171 responden yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel ini didasarkan pada kelompok acak. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara tidak terstruktur dan kuisioner dengan menggunakan skala likert. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi tunggal dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, sistem informasi manajemen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru Regional Jawa Barat I dengan hasil koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0,811$ . Artinya, sebanyak 81,00 % sistem informasi manajemen (X1) memberikan pengaruh terhadap Variabel kepuasan pelanggan (Y1). *Kedua*, mutu layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0,833$ . Artinya, sebanyak 83,30 % mutu layanan (X2) memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y1). *Ketiga*, sistem informasi manajemen dan mutu layanan secara menyeluruh berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0,864$ . Artinya, sebanyak 86,40 % variabel X1 dan X2 memberikan pengaruh kepada variabel Y1.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu  $H_0$  diterima pada setiap uji hipotesis. Sistem informasi manajemen dan mutu layanan secara menyeluruh memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi sistem informasi manajemen dan mutu layanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Pengembangan inovasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perlu ditingkatkan sehingga mutu aplikasi dapat bernilai baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Sistem informasi manajemen, Mutu layanan, dan Kepuasan Pelanggan.