

ABSTRAK

Sistem informasi akademik (Siakad) merupakan salah satu aspek yang sangat berpengaruh bagi berlangsungnya proses akademik. Dengan adanya siakad kegiatan akademik akan lebih efektif dan efisien. Universitas Trunojoyo Madura (UTM) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan hadirnya sistem ini. Di UTM siakad digunakan untuk pengolahan data akademik serta mempermudah mahasiswa dalam melakukan administrasi akademik seperti, menyusun Kartu Rencana Studi (KRS), melihat nilai (KHS), dan mencetak transkrip nilai, serta juga dapat digunakan untuk input nilai mahasiswa oleh dosen. Akan tetapi, dalam penerapannya terdapat beberapa kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan, seperti situs sering *error* saat diakses pada periode KRS-an, transkrip nilai tidak sesuai dengan Kartu Hasil Studi (KHS), kesalahan identitas pada data pribadi, tampilan kurang menarik, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari pengguna. Maka dari itu penelitian dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Dan *Technology Acceptance Model* (TAM) ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* menunjukkan nilai akhir sebesar 73,14 dan berada dalam kategori “Puas”. Adapun rincian variabel dengan urutan tingkat kepuasan paling tinggi yaitu *Usefulness* 76,35, *Memorability* 74,64, *Information Quality* 74,14, *Ease of Use* 74,10, *Efficiency* 72,27, *Satisfaction* 69,32, dan *Errors* 67,62.

Kata Kunci: Sistem informasi akademik, analisis kepuasan pengguna, *Confirmatory Factor Analysis*(CFA), *Technology Acceptance Model* (TAM).

ABSTRACT

The academic information system is a crucial aspect that significantly influences the academic process. With the presence of Siakad, academic activities become more effective and efficient. Universitas Trunojoyo Madura (UTM) is one of the higher education institutions utilizing this system. At UTM, Siakad is used for managing academic data and facilitating students in conducting academic administration, such as organizing their Study Plan Card, viewing grades, and printing transcripts, as well as allowing lecturers to input student grades. However, its implementation faces several administrative and student-related challenges, such as the website frequently encountering errors during the KRS period, discrepancies between transcripts and Study Result Cards, errors in personal data, and an unattractive interface, which can affect user satisfaction levels. Therefore, this study employs the Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Technology Acceptance Model (TAM) methods to identify the factors influencing user satisfaction levels. The analysis results using the Customer Satisfaction Index method indicate a final score of 73,14, which falls under the "Satisfied" category. The breakdown of variables in order of highest satisfaction levels is as follows: Usefulness 76,35, Memorability 74,64, Information Quality 74,14, Ease of Use 74,10, Efficiency 72,27, Satisfaction 69.32, and Errors 67,62.

Keywords: *Academic information system, user satisfaction analysis, Confirmatory Factor Analysis (CFA), Technology Acceptance Model (TAM).*