

**HUBUNGAN *USER EXPERIENCE* DAN LITERASI DIGITAL
DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGAKSES
APLIKASI SICAGUR
(Studi pada Mahasiswa FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Oleh :

MUHAMAD SYAIKHU

NIM: 2386010004

**PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2025 M/1446 H**

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN *USER EXPERIENCE* DAN LITERASI DIGITAL DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGAKSES APLIKASI SICAGUR
(Studi pada Mahasiswa FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)**

TESIS

Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Disusun oleh :
MUHAMAD SYAIKHU

NIM: 2386010004

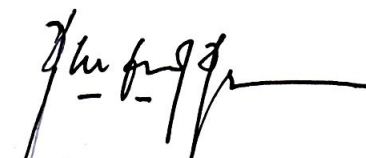
Telah disetujui pada tanggal 10 Oktober 2025

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd.
NIP. 196101121989032005


Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd.
NIP. 19680728 199101 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Syaikhu
NIM : 2386010004
Jenjang Program : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Pada Program Pascasarjana UIN Siber Syekh
Nurjati Cirebon

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati disertai kesiapan untuk bertanggung jawab atas segala risiko yang mungkin diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 10 Oktober 2025

Yang menyatakan



Muhammad Syaikhu
NIM. 2386010004

NOTA DINAS

Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd

Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : 6 (Enam) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di

CIREBON

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, maka berpendapat bahwa tesis saudara Muhammad Syaikh, NIM. 2386010004 yang berjudul : ***“HUBUNGAN USER EXPERIENCE DAN LITERASI DIGITAL DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGAKSES APLIKASI SICAGUR (Studi pada Mahasiswa FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)”*** telah dapat diujikan.

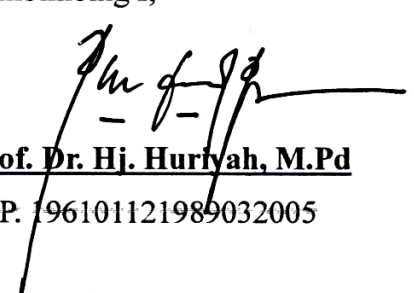
Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Cirebon, 10 Oktober 2025

Pembimbing I,


Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd

NIP. 196101121989032005

NOTA DINAS

Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd

Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : 6 (Enam) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di
CIREBON

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, maka berpendapat bahwa tesis saudara Muhammad Syaikh, NIM. 2386010004 yang berjudul : **“HUBUNGAN USER EXPERIENCE DAN LITERASI DIGITAL DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGAKSES APLIKASI SICAGUR (Studi pada Mahasiswa FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)”** telah dapat diujikan.

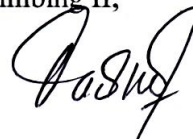
Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Cirebon, 10 Oktober 2025

Pembimbing II,



Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd

NIP. 19680728 199101 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

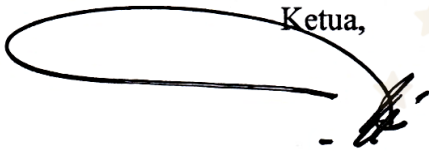
**HUBUNGAN *USER EXPERIENCE* DAN LITERASI DIGITAL DENGAN
KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGAKSES APLIKASI SICAGUR
(Studi pada Mahasiswa FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)**

Disusun oleh :
MUHAMAD SYAIKHU

NIM: 2386010004

Dewan Penguji

Ketua,



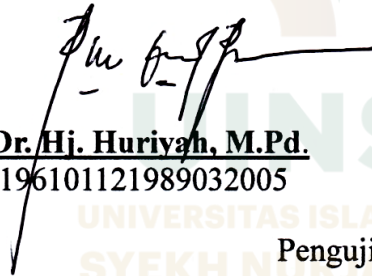
Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag.
NIP. 197212201998031004
Pembimbing I/Penguji,

Sekretaris,



Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd
NIP. 19680728 199101 2 001
Pembimbing II/ Penguji,

Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd.
NIP. 196101121989032005



Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd
NIP. 19680728 199101 2 001



Penguji Utama,

Prof. Dr. H. Jamall, M.Ag.
NIP. 196804081994031003



Mengesahkan
Direktur Pascasarjana,



Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag.
NIP. 197212201998031004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Moto

“Keep Moving Forward”



Persembahan

Bismillahirrahmanirahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, Islam, dan ikhsan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya dan semoga memberi manfaat bagi yang membacanya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, para sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman. Dengan kerendahan hati saya persembahkan tesis ini kepada orang-orang terkasih yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup saya.

Pertama, kepada kedua orang tua tercinta. Tidak ada ungkapan yang cukup untuk membalas cinta, doa, dan pengorbanan yang telah kalian berikan sejak awal kehidupan saya. Doa-doa tulus kalian adalah energi terbesar yang menguatkan langkah saya, dan kasih sayang kalian yang tidak pernah habis.

Kedua, kepada istri tercinta dan keluarga kecil saya. Kehadiran kalian adalah anugerah yang luar biasa. Kesabaran, doa, dan dukungan tanpa henti membuat saya mampu bertahan dalam setiap proses panjang yang penuh tantangan ini. Kalian adalah sumber kekuatan, tempat pulang yang penuh kehangatan, dan alasan terbesar saya untuk terus *“keep moving forward”*.

Ketiga, kepada dosen pembimbing yang tiada henti memberi motivasi serta dorongan dalam penyusunan tesis ini dengan sabar dan ikhlas. Setiap arahan, kritik, dan saran yang diberikan tidak hanya menjadi bekal akademik, tetapi juga bekal kehidupan. Semoga Allah membalas dengan pahala yang berlipat atas ilmu dan keteladanan yang kalian tanamkan.

Tidak lupa, saya persembahkan karya ini kepada sahabat dan rekan seperjuangan. Kehadiran kalian memberikan warna tersendiri dalam perjalanan panjang ini. Dukungan, kebersamaan, dan semangat yang kalian bagikan menjadi pengingat bahwa perjuangan ini bukan hanya milik saya seorang, melainkan juga bagian dari perjuangan bersama dalam menempuh jalan ilmu.

Akhirnya, saya tujukan pula karya ini kepada almamater tercinta, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Semoga karya kecil ini dapat memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan manajemen pendidikan, serta memberikan manfaat bagi saya pribadi, para pembaca serta kepada masyarakat.

Tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan doa dan terima kasih teriring untuk semua pihak, semoga segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih dari Allah Swt. Aamiin.



MUHAMMAD SYAIKHU, NIM 2386010004. 2025. “**HUBUNGAN *USER EXPERIENCE* DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGAKSES APLIKASI SICAGUR (Studi pada Mahasiswa FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)**” Pembimbing I : Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd, II : Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd., Manajemen Pendidikan Islam. Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan akademik terkait optimalisasi layanan akademik digital melalui aplikasi SICAGUR di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Perkembangan teknologi informasi menuntut perguruan tinggi untuk tidak hanya menyediakan sistem informasi akademik yang fungsional, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik serta didukung oleh tingkat literasi digital mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *user experience* dan literasi digital terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengakses aplikasi SICAGUR. Landasan teori yang digunakan meliputi konsep *user experience*, literasi digital, dan kepuasan pengguna berbasis Expectation Confirmation Model (ECM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 315 mahasiswa FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,512 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan literasi digital juga berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,474 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, *user experience* dan literasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai F hitung sebesar 462,210 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,748, yang menunjukkan bahwa 74,8% variasi kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh *user experience* dan literasi digital, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pengalaman pengguna dan penguatan literasi digital mahasiswa merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan layanan akademik digital.

Kata kunci: *user experience*, literasi digital, kepuasan mahasiswa, sistem informasi akademik, SICAGUR

MUHAMMAD SYAIKHU, NIM 2386010004. 2025. “The Relationship Between User experience and Digital Literacy on Student Satisfaction in Accessing the SICAGUR Application (A Study on FITK Students at UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)”. Supervisors: Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd. (I); Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd. (II). Islamic Education Management. Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRACT

This study is motivated by academic issues related to the optimization of digital academic services through the SICAGUR application at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. The rapid development of information technology requires higher education institutions not only to provide functional academic information systems but also to ensure a positive user experience supported by adequate levels of students' digital literacy. This study aims to analyze the effect of user experience and digital literacy on student satisfaction in accessing the SICAGUR application. The theoretical framework of this study is based on the concepts of user experience, digital literacy, and user satisfaction, referring to the Expectation Confirmation Model (ECM). This research employs a quantitative approach using a survey method involving 315 students of FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon selected through random sampling techniques. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results indicate that user experience has a significant effect on student satisfaction, with a regression coefficient of 0.512 and a significance value of $0.000 < 0.05$, while digital literacy also shows a significant effect with a regression coefficient of 0.474 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, user experience and digital literacy have a significant effect on student satisfaction, as indicated by an F-value of 462.210 with a significance level of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) is 0.748, indicating that 74.8% of the variance in student satisfaction is explained by user experience and digital literacy, while the remaining variance is influenced by other factors outside this study. These findings confirm that improving user experience quality and strengthening students' digital literacy are strategic factors in enhancing satisfaction with digital academic services.

Keywords: *user experience, digital literacy, student satisfaction, academic information system, SICAGUR*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, Islam, dan ikhsan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya dan semoga memberi manfaat bagi yang membacanya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, para sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman.

Tesis ini disusun sebagai tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dengan judul penelitian ***“HUBUNGAN USER EXPERIENCE DAN LITERASI DIGITAL DENGAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGAKSES APLIKASI SICAGUR (Studi pada Mahasiswa FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)”***

Selama penulisan tesis ini bahwa penulis menyadari bahwa tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami. Namun, berkat do'a, perjuangan, kesungguhan hati, dan dorongan serta masukan- masukan yang baik dari berbagai pihak untuk menyelesaikan tesis ini, semua dapat teratasi. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Prof. Dr. Ilman Nafia, M.Ag., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Prof. Dr. Hj. Huriyah, M.Pd., dan selaku Dosen Pembimbing I telah bersedia memberikan pikiran dan waktu sibuknya membimbing dalam penyusunan tesis.
4. Dr. Dewi Cahyani, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon Dosen Pembimbing II telah bersedia memberikan pikiran dan waktu sibuknya membimbing dalam penyusunan tesis ini.

5. Alm. Prof. Dr. K.H. Suteja, M.Ag. yang selalu memberi saya motivasi dan sumbangsih pemikirannya dalam penelitian ini
6. Dosen dan Staf Akademik Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya.
7. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberikan saya kesempatan untuk dapat melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara moril maupun materil.

Tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan doa dan terima kasih teriring untuk semua pihak, semoga segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih dari Allah Swt. Aamiin..

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Cirebon, 10 Oktober 2025

Muhammad Syaikhu

NIM. 2386010004

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
Tabel 2. 1 Indikator <i>User Experience</i> 20	xv
Tabel 2. 2 Penelitian yang Relevan 38	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Pengalaman Pengguna Aplikasi SICAGUR	10
2. Literasi Digital Mahasiswa	20
3. Kepuasan Pengguna terhadap Layanan SICAGUR	30
B. Penelitian Yang Relevan	37
C. Kerangka Pemikiran	39
D. Hipotesis Penelitian	41
BAB III	43

METODOLOGI PENELITIAN	43
A. Metode Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	45
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
F. Teknik Analisis Data	48
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan	67
1. Hubungan <i>User experience</i> dengan Kepuasan Mahasiswa dalam Mengakses Aplikasi SICAGUR	67
2. Hubungan Literasi Digital dengan Kepuasan Mahasiswa dalam Mengakses Aplikasi SICAGUR	69
3. Hubungan <i>User experience</i> dan Literasi Digital Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Mengakses Aplikasi SICAGUR	71
BAB V	75
PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA	77
Variabel X1 – <i>User experience</i>	83
Variabel X2 – Literasi Digital Mahasiswa	83
Variabel Y – Kepuasan Layanan Akademik	84
Petunjuk:	86
Variabel X1 – <i>User experience</i>	86
Variabel X2 – Literasi Digital Mahasiswa	87
Variabel Y – Kepuasan Layanan Akademik	88
Variabel X1 – <i>User experience</i>	90
Variabel X2 – Literasi Digital Mahasiswa	91
Variabel Y – Kepuasan Layanan Akademik	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator <i>User Experience</i>	20
Tabel 2. 2 Penelitian yang Relevan	38
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas X1 (<i>User experience</i>).....	50
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas X2 (Literasi Digital).....	51
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Mahasiswa)	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas X1 (Manajemen Sistem Informasi Akademik)..	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas X2 (Literasi Digital)	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Mahasiswa)	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Autokorelasi.....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Berganda	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji F	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	59
Tabel 4. 14 Uji Determinasi	61
Tabel 4. 15 Uji Korelasi	61
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Skor Angket Variabel X1 (<i>User experience</i>).....	63
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Skor Angket Variabel X2 (Literasi Digital).....	64
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi-Dimensi User Experience	13
Gambar 2. 2 Dimensi Literasi Digital	23
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	83
Lampiran 2 Lembar Penilaian Validasi.....	86
Lampiran 3 Instrumen Penelitian	90
Lampiran 4 Angket Variabel X1	94
Lampiran 5 Angket Variabel X2	108
Lampiran 6 Angket Variabel Y	122
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	144
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas X2	146
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Y	149
Lampiran 10 Profil UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon	151