

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS  
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM  
*E-LEARNING***

(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**HABIBIE ABDUL QUDDUS RAMADHANA**

**NIM. 145030200111033**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
MALANG  
2018**

MOTTO

*Ing Ngarsa Sung Tuladha,*

*Ing Madya Mangun Karsa,*

*Tut Wuri Handayani.*

(Ki Hajar Dewantara)

*Mandiri Dalam Bekerja*

*Merdeka Dalam Berkarya.*

(Erix Soekamti)

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan  
Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna  
Sistem *E-learning*

Disusun oleh : Habibie Abdul Quddus Ramadhana

NIM : 145030200111033

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Sistem Informasi Manajemen

Malang, Desember 2018

Komisi Pembimbing



**Rizki Yudhi Dewantara S.Sos., MPA.**  
**NIP. 19770502 200212 1 003**

**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

- Hari : Jumat
- Tanggal : 21 Desember 2018
- Jam : 09.00
- Skripsi atas nama: Habibie Abdul Quddus Ramadhana
- Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning* (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)

Dan dinyatakan lulus.

**MAJELIS PENGUJI**

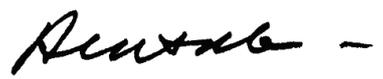
Ketua



**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos. MPA**

**NIP. 19770502 200212 1 003**

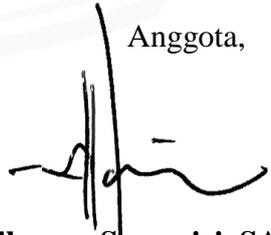
Anggota,



**Heru Susilo, Drs, MA**

**NIP. 19591210 198601 1 001**

Anggota,



**Brillyanes Sanawiri, SAB, MBA**

**NIP. 2012018312281001**



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S1) dibatalkan, seta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 6 Desember 2018



Habibie Abdul Quddus Ramadhana  
NIM. 145030200111033

## RINGKASAN

Habibie Abdul Quddus Ramadhana, 2018, **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-learning*** (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya), Rizki Yudhi Dewantara S.Sos., MPA., 119 Hal + xv.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem *E-learning*, (2) pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *E-learning*, (3) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem *E-learning*.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi penelitian sebanyak 1036 mahasiswa dengan jumlah sampel yang digunakan 92 responden. Merupakan mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya angkatan 2015 dan 2016 yang pernah menggunakan sistem informasi *e-learning* FIA. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan instrumen data kuesioner. Analisis yang digunakan analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas sistem terhadap variabel kepuasan pengguna sistem *e-learning*, (2) adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan pengguna sistem *e-learning*, (3) adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas sistem terhadap variabel kepuasan pengguna sistem *e-learning*. Semakin baik persepsi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan diharapkan pihak fakultas ilmu administrasi dapat meningkatkan kualitas informasi terutama dalam hal ketepatan waktu dalam menyajikan informasi.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna.

## *SUMMARY*

Habibie Abdul Quddus Ramadhana, 2018, **Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of the E-learning System (Survey of Faculty of Administrative Sciences Students)**, Rizki Yudhi Dewantara S.Sos., MPA., 119 Pages + xv.

This study aims to determine: (1) the effect of system quality on user satisfaction of the E-learning system, (2) the effect of information quality on user satisfaction of the E-learning system, (3) the effect of service quality on user satisfaction of the E-learning system.

This type research used explanatory research with quantitative approach. The total population of the study was 1036 student with a total sampel of 92. The sampling technique used was purposive sampling. Methods of collecting data using questionnaire data instruments. The analysis used descriptive analysis, multiple linear regression analysis.

The results showed that: (1) there was a significant effect of system quality variables on the user satisfaction e-learning system variable, (2) there was a significant effect of information quality variables on the user satisfaction e-learning system variable, (3) there was a significant effect of system quality variable on the user satisfaction e-learning system variable. The better the perception of the quality of the system, the quality of information, and the quality of service will further increase user satisfaction. Based on the results of research, it is expected that the administration science faculty can improve the quality of information, especially in terms of timeliness in presenting information.

**Keywords:** System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-learning* (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Mohammad Iqbal, S.Sos, MIB, DBA., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Nila Firdausi Nuzula, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
5. Bapak Rizky Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi

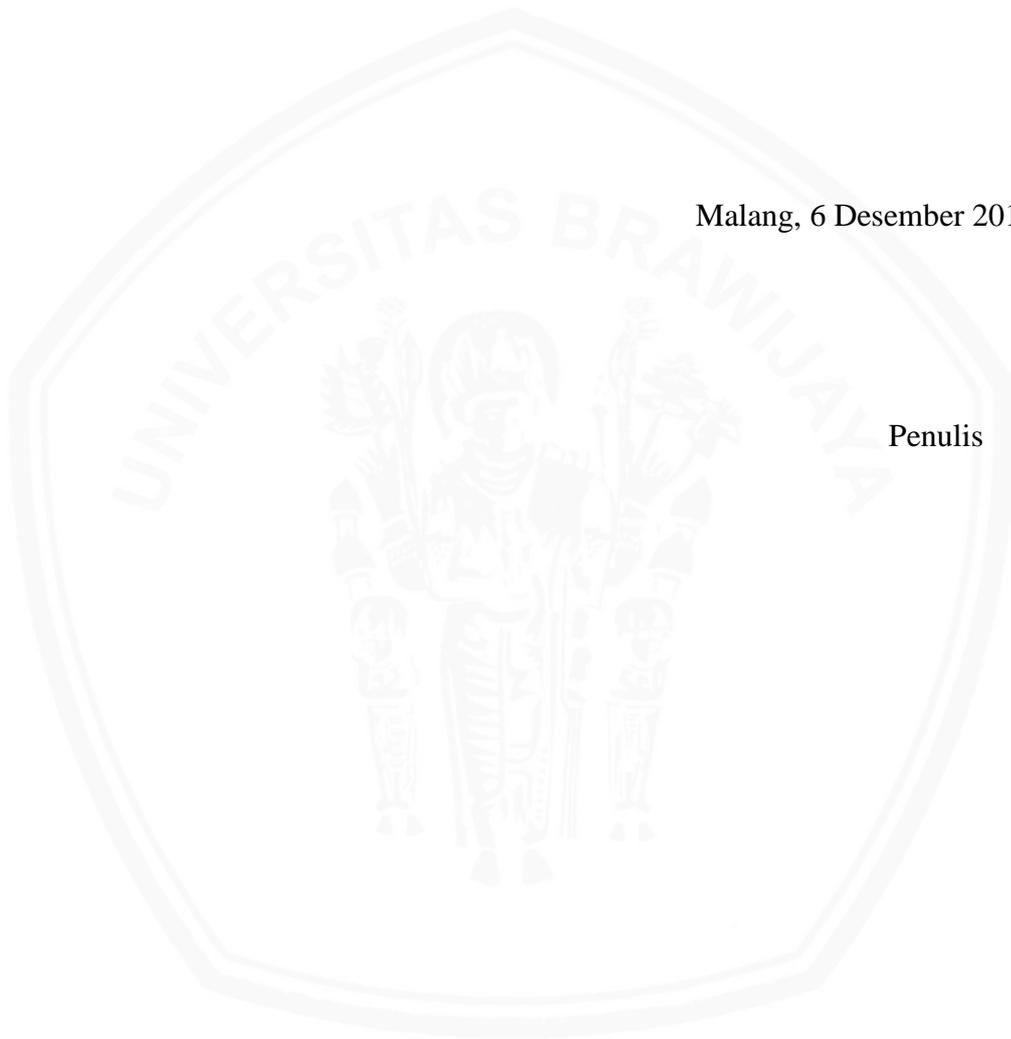
semangat, dan dorongan kepada penulis dalam menyusun skripsi hingga selesai.

6. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama ini.
7. Pimpinan, Staf, dan Karyawan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
8. Seluruh responden yang memberikan kontribusinya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua tercinta dan adik, serta seluruh keluarga yang lain tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih telah memberikan doa, dukungan, arahan, dan motivasi sehingga bisa terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman kampus mulai dari teman peleton 12, teman nongkrong, teman main, teman konsentrasi, teman basket dan sahabat seperjuangan yang telah menemani penulis dan memberikan dukungan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh keluarga dari MAFIOSO yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dan demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 6 Desember 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Empiris .....	11
1. Anggih Risdiyanto (2014) .....	11
2. Suharno Pawirosumarto (2016) .....	12
3. Denny Nurjaya (2017) .....	12
B. Tinjauan Teoretis .....	15
1. <i>E-learning</i> .....	15
2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean.....	18
C. Hubungan antar Variabel.....	26
1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna .....	26
2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna .....	26
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna .....	27

D. Model Hipotesis.....	27
-------------------------	----

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi Penelitian .....	29
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	30
1. Konsep.....	30
2. Variabel .....	30
3. Definisi Operasional.....	31
4. Skala Pengukuran .....	35
D. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi .....	36
2. Sampel .....	37
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
1. Sumber Data .....	38
2. Metode Pengumpulan Data .....	39
3. Instrumen Penelitian.....	39
F. Uji Instrumen Penelitian.....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas.....	40
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	41
G. Analisis Data.....	45
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	45
2. Uji Asumsi Klasik .....	45
3. Analisis Regresi Berganda.....	47
4. Uji hipotesis.....	47

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Penyajian Data.....	50
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
2. Gambaran Umum Responden.....	57
3. Distribusi Jawaban Responden .....	60
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	73
1. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73



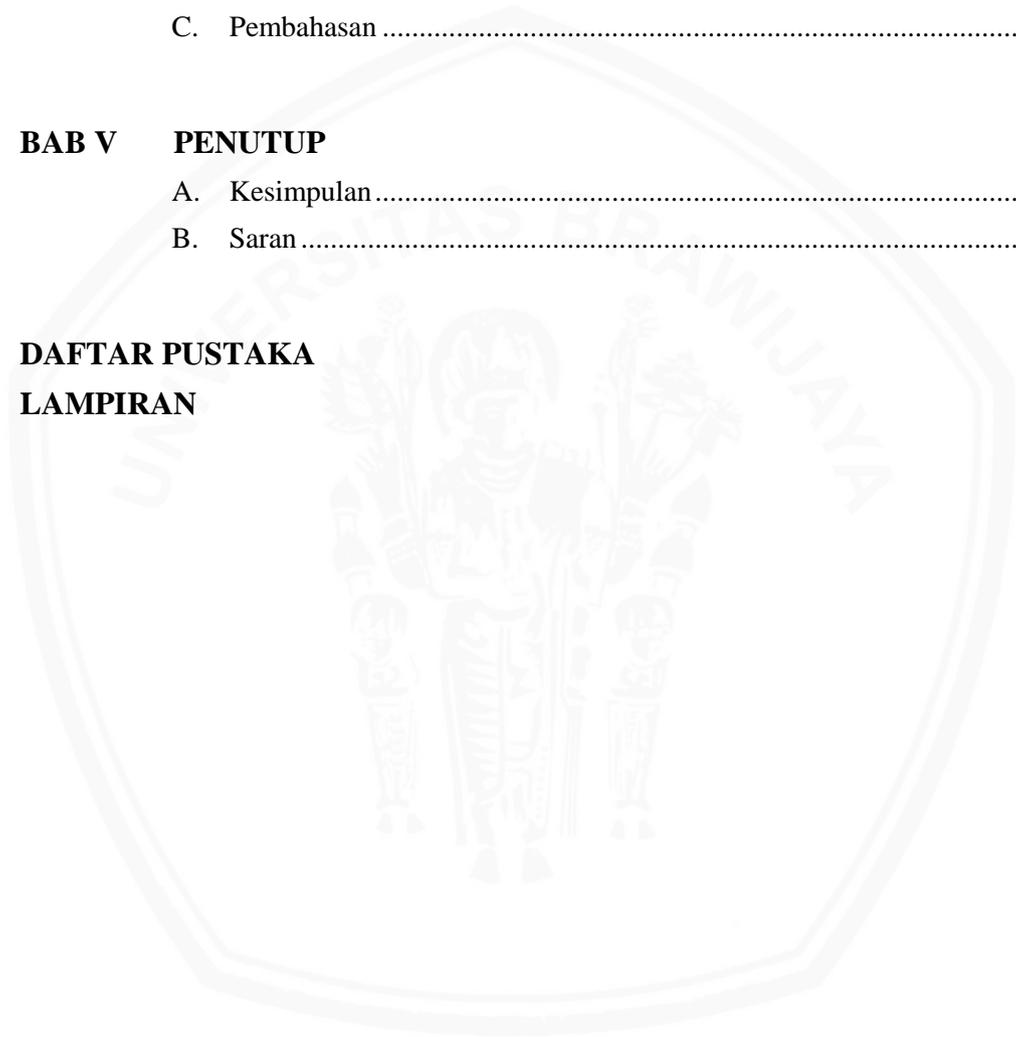
a. Uji Normalitas .....	73
b. Uji Multikolinieritas .....	74
c. Uji Heterokedastistas.....	76
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
a. Persamaan Regresi.....	77
b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	79
c. Uji Hipotesis.....	80
C. Pembahasan .....	83

**BAB V    PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran .....	88

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

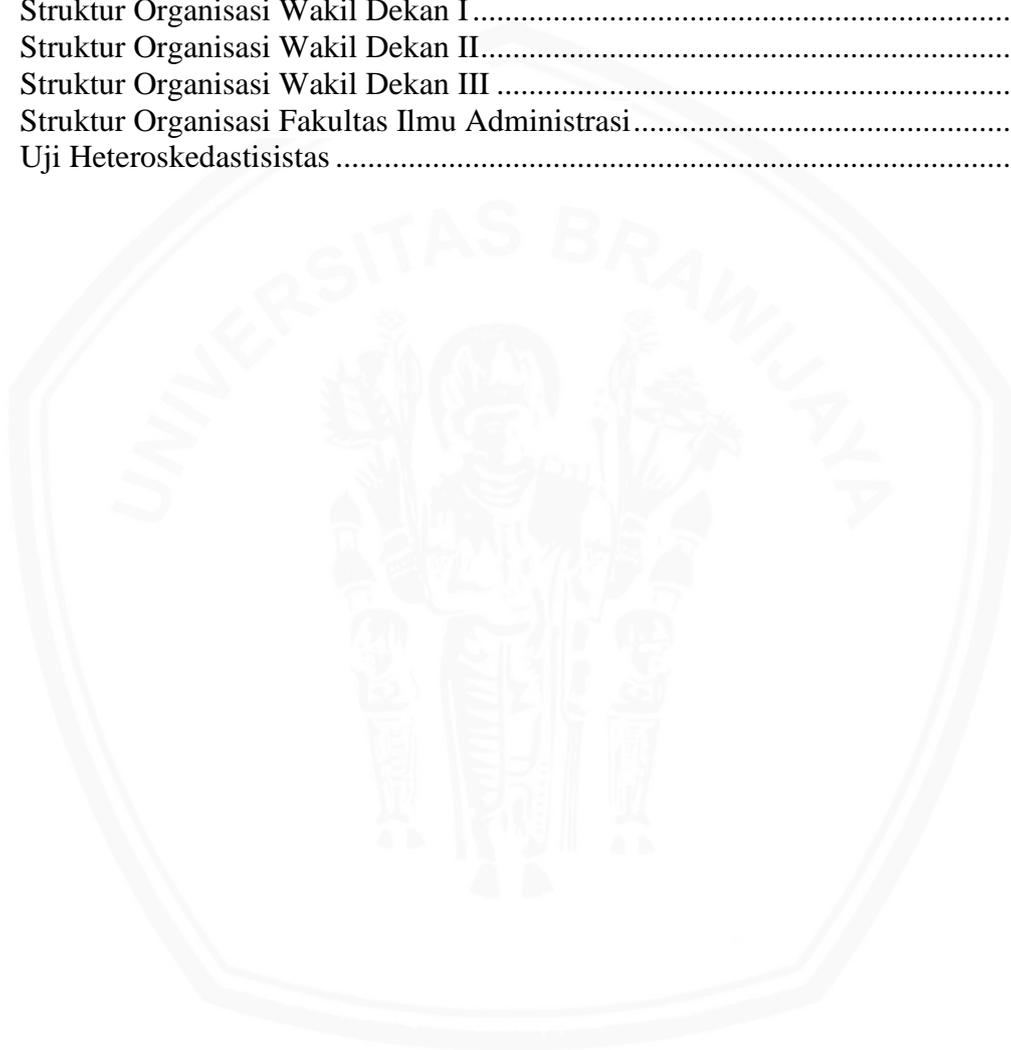


## DAFTAR TABEL

Pemetaan Penelitian Terdahulu.....	13
Variabel, Indikator dan Item's .....	33
Skala Likert .....	36
Uji Validitas Variabel .....	42
Uji Reliabilitas Variabel.....	44
Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi .....	57
Deskripsi Responden Berdasarkan tahun angkatan .....	58
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X1).....	60
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2).....	64
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X3).....	69
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan pengguna (Y) .....	71
Hasil Uji Normalitas .....	74
Hasil Uji Multikolinieritas .....	74
Persamaan Regresi .....	77
Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	79
Uji F/Serempak .....	80
Hasil Uji t / Parsial .....	81

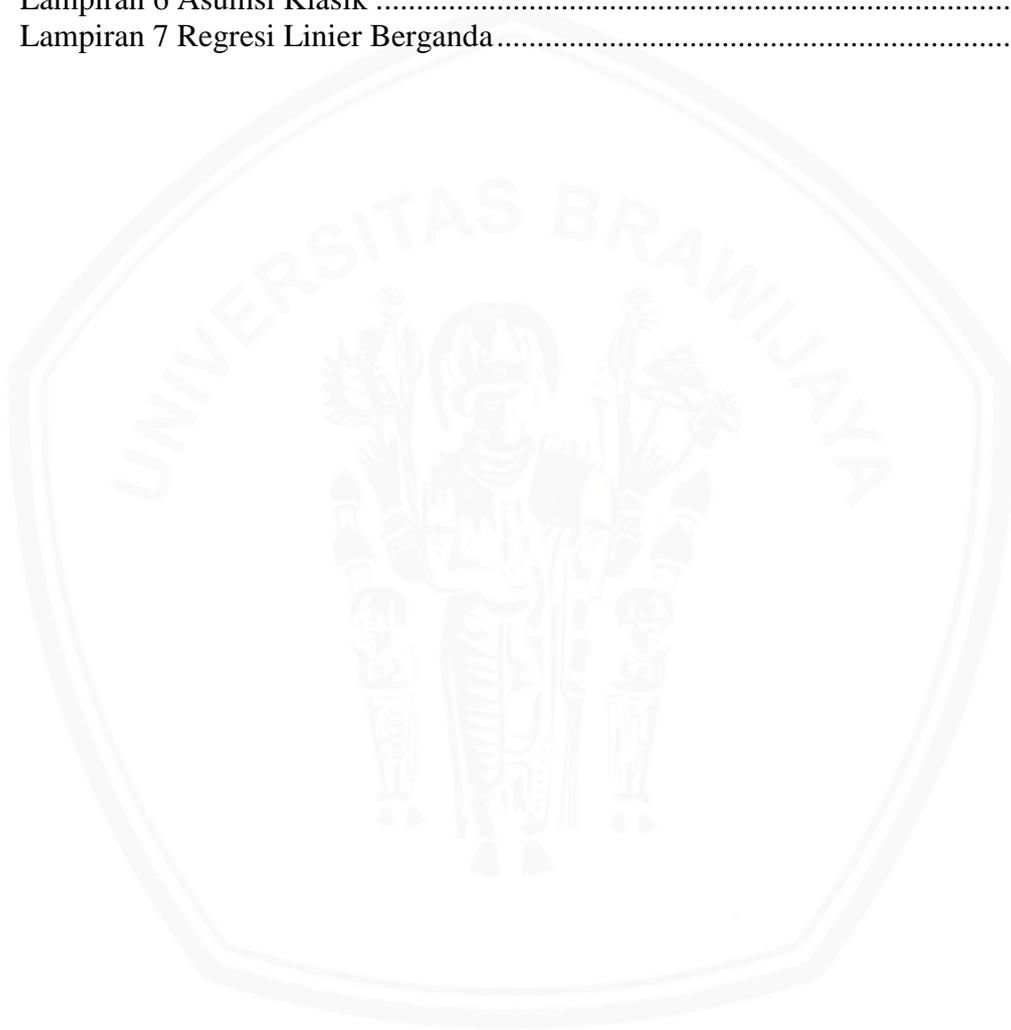
## DAFTAR GAMBAR

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) .....	18
Model Hipotesis Penelitian .....	28
Tampilan <i>e-learning</i> FIA .....	50
Struktur Organisasi Wakil Dekan I .....	54
Struktur Organisasi Wakil Dekan II .....	55
Struktur Organisasi Wakil Dekan III .....	55
Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Administrasi .....	56
Uji Heteroskedastisitas .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	92
Lampiran 2 Data Diri Responden .....	96
Lampiran 3 Koding Jawaban Responden.....	99
Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden.....	104
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	110
Lampiran 6 Asumsi Klasik .....	114
Lampiran 7 Regresi Linier Berganda.....	117



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Zaman yang modern ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi adalah salah satu hal yang tidak bisa dihindari dan telah mengalami perkembangan yang pesat tiap tahunnya. Dalam kenyataannya, perubahan ke masa datang terlampau cepat sehingga dengan cepat pula mempengaruhi kebudayaan sekarang ini. Tidak sedikit masyarakat yang memiliki pandangan bahwa saat ini adalah era teknologi, seseorang yang tidak mengikuti arusnya maka akan dikatakan ketinggalan zaman. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi secara tidak langsung turut membawa perubahan besar dalam segala aspek kehidupan manusia. Hampir semua lembaga atau organisasi dan perusahaan berusaha mengadopsi teknologi informasi yang terbaru untuk dapat bersaing dan menjalankan kegiatan operasionalnya, karena teknologi informasi merupakan pelengkap dan alat pendukung yang bahkan bisa menjadi penentu kesuksesan suatu perusahaan atau organisasi.

Sistem informasi pasti sangat dibutuhkan oleh sebagian besar dari perusahaan, baik perusahaan jasa, dagang, maupun perusahaan manufaktur untuk dapat mengolah secara akurat atas kegiatan operasional pada perusahaan tersebut. Semakin besar perusahaan yang ada, maka sistem yang digunakan juga semakin canggih. Penggunaan sistem yang canggih terjadi karena input yang dihasilkan tidak sedikit dan dibutuhkan sistem yang dapat menampung informasi yang lebih



banyak. Perkembangan sistem informasi ini juga semakin meluas ke bidang lainnya, seperti bidang pendidikan.

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kompetensi kelulusan dalam dunia pendidikan ialah sistem pembelajaran. Perkembangan teknologi telah menyebabkan sistem pembelajaran mengalami perkembangan yang cukup pesat sehingga dapat membawa perubahan yang sangat besar bagi kemajuan dunia pendidikan. Seiring dengan perkembangan tersebut metode pembelajaran juga banyak mengalami perubahan, sebelum ada perkembangan teknologi informasi sistem konvensional yang menjadi pilihan. Sistem konvensional adalah sistem yang diberikan kepada pelajar pada taraf memberi bekal pengetahuan dan keterampilan sebatas mengetahui saja (Roihan,2012)

Menurut Suryadi (2008:1) menyatakan sistem belajar konvensional di sekolah atau di universitas diyakini sebagai sistem yang sudah tidak efektif lagi. Berbagai konsep yang menyangkut kemampuan otak, kecerdasan dan kreativitas, berkembang makin jauh dan makin menguatkan argumentasi yang ingin mengoreksi kelemahan sistem belajar yang selama ini berlaku secara konvensional. Ciri-ciri pengajaran kuno atau konvensional sangat terlihat jelas dalam interaksi pengajar-pelajar di institusi pendidikan. Sistem belajar secara konvensional adalah suatu ketidak efektifan, sebab dengan perkembangan zaman, pertukaran informasi menjadi cepat dan instan sehingga institusi yang menggunakan sistem tradisional ini akan tertinggal dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi tersebut menuntut dunia pendidikan untuk menyesuaikan dan mengikutinya. Pemanfaatan teknologi informasi di bidang pendidikan

membawa pengaruh terjadinya proses transformasi pendidikan konvensional atau secara tatap muka ke dalam bentuk digital, baik dari segi konten maupun sistem.

Dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk menunjang kegiatan pembelajaran Universitas Brawijaya menjadi salah satu lembaga pendidikan yang telah mengapresiasi dengan baik perkembangan teknologi dalam kegiatan belajar mengajarnya dengan menerapkan *e-learning*. Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) telah menerapkan sistem *e-learning* guna mempermudah dalam proses belajar. Menurut Effendi & Zhuang (2005:6), terminologi *e-learning* sendiri dapat mengacu pada semua kegiatan pelatihan yang menggunakan media elektronik atau teknologi informasi. Pendapat tersebut juga didukung oleh Rosenberg (2001:28) yang menyatakan bahwa *e-learning* sebagai “*the use of internet technologies to deliver a broad array of solution that enhance knowledge and performance*” atau penggunaan teknologi internet untuk menyampaikan berbagai macam solusi untuk meningkatkan pengetahuan dan kinerja.

Praktik penggunaan *e-learning* di FIA diimplementasikan dengan pembelajaran *online* dengan menggunakan *Learning Management System* (LMS). LMS merupakan perangkat lunak untuk membuat materi perkuliahan berbasis *website*, mengelola kegiatan dan hasil pembelajaran, memfasilitasi interaksi dan kerja sama antara dosen dan mahasiswa. Sistem ini telah berfungsi sebagaimana mestinya dan dapat diakses melalui URL: <http://elearning.fia.ub.ac.id/>. *E-learning* FIA mendukung berbagai aktivitas seperti: 1) penyampaian materi pembelajaran dan penilaian, 2) pemberian tugas serta pengumpulan tugas, 3) ujian *online*. *E-*

*learning* FIA menggunakan media *website* yang dapat dioperasikan melalui *Personal Computer* maupun *gadget* sehingga dapat diakses di manapun dan kapanpun asalkan perangkat yang kita gunakan terhubung dengan internet. Penggunaan *e-learning* memiliki keuntungan dan manfaat bagi para mahasiswa diantaranya mengurangi penggunaan kertas, waktu serta biaya sehingga membuat menjadi lebih efisien. Definisi kata efisien menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya), mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, bertepatan guna. Kunci utama kesuksesan *e-learning* adalah terletak pada keandalan dari sistem informasi itu sendiri, di mana sistem informasi yang dihasilkan diharapkan akan meningkatkan pengetahuan mahasiswa terhadap sebuah mata kuliah dan memberikan dampak positif atas kinerja mahasiswa dalam pemahaman mata kuliah tersebut.

Meskipun banyak manfaat yang diberikan melalui sistem informasi, namun terdapat pula hambatan untuk menerapkan teknologi *e-learning*. Sikap dan penerimaan pengguna atas suatu sistem informasi, akan berdampak pada kesuksesan mengadopsi sistem baru tersebut. Bila para pengguna sistem tidak bersedia untuk menerima sistem informasi, sistem tersebut tidak akan memberikan manfaat penuh bagi suatu organisasi. Suatu sistem yang memuaskan pengguna merupakan ukuran kesuksesan penerapan sistem tersebut. Dengan demikian, penggunaan suatu sistem dapat menjadi suatu indikator kesuksesan sistem informasi. Penyelenggaraan *E-learning* di FIA sudah berjalan dengan cukup baik, namun dalam kegiatan pembelajaran, *e-learning* FIA masih kurang dimanfaatkan sebagai

fasilitas perkuliahan. Oleh karenanya, merupakan suatu hal yang penting untuk mengevaluasi kesuksesan dari sistem *e-learning* yang sudah di terapkan di FIA. Sesuai dengan penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik menjadikan objek penelitian untuk mengetahui kesuksesan sistem pada sistem *e-learning* yang diterapkan di FIA.

Peneliti mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Penelitian ini hanya menggunakan empat dimensi dari keseluruhan dimensi yang ada, karena penelitian ini berfokus pada persepsi individu yaitu persepsi individu berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem *e-learning*, dimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem, semakin tinggi kemungkinan bahwa sistem akan digunakan dan pengguna akan puas. Jika kualitas sistem yang baik akan memicu peningkatan penggunaan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Selanjutnya, semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna (DeLone dan McLean, 2003).

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Mahasiswa selaku pengguna sistem *e-learning* biasanya hanya fokus pada bagian kualitas pelayanan dan kualitas informasi yang dihasilkan, tetapi

kualitas sistem merupakan peran utamanya. Apabila kualitas sistem pada sistem *e-learning* tidak memadai, maka sistem *e-learning* tidak dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

Kualitas Informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dapat dilihat sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Kualitas layanan merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengemban sistem *e-learning*, layanan dapat berupa *update* sistem *e-learning* dan tanggapan dari pengembang jika sistem *e-learning* mengalami masalah.

Sudah banyak penelitian yang menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean. Penelitian-penelitian tersebut ada yang menggunakan keseluruhan dimensi dalam model, ada juga yang hanya menguji sebagian dari model. Berbagai penelitian tersebut memberikan hasil beragam. Sebagian hasil penelitian menunjukkan hasil yang signifikan, sementara penelitian lain ada yang hasilnya berbeda. Dari uraian tersebut, bisa diketahui bahwa adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu yang menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Dengan adanya perbedaan antara berbagai hasil riset ini, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian atau melihat bukti terkini tentang sistem *e-learning* yang diterapkan pada FIA yang diadaptasi dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean untuk melihat tingkat kesuksesan pada sistem *e-learning*.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyajikan dalam suatu karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-LEARNING* (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem *E-learning* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas informasi *E-learning* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah kualitas layanan *E-learning* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem *E-learning* terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi *E-learning* terhadap kepuasan pengguna.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *E-learning* terhadap kepuasan pengguna.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Kontribusi dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis yakni sebagai berikut

##### 1. Kontribusi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang teknologi dan informasi khususnya mengenai pengaruh *E-learning* di dalam perkembangan dunia Pendidikan, serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya terutama yang memfokuskan penelitian mengenai kesuksesan sistem *E-learning*.

##### 2. Kontribusi Praktis

Bagi lembaga Pendidikan, penelitian ini diharapkan menjadi masukan positif dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses belajar mahasiswa.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan Skripsi PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-LEARNING* (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)”. ini terbagi atas beberapa bagian, yaitu:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian mengemukakan latar belakang penyusun penelitian, rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini. Bab ini juga mengemukakan tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan yang menguraikan secara singkat isi dalam penelitian ini.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian yang diambil. Selain itu bagian ini juga akan menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung tujuan penelitian, kerangka pemikiran, serta hipotesis dan model hipotesisnya.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti, lokasi penelitian, skala penelitian, skala pengukuran yang digunakan populasi dan sampel, Teknik pengambilan sampel dan pengumpulan data, uji instrument penelitian serta analisis data.

**BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN berisi mengenai penyajian data yang berupa gambaran umum lokasi penelitian dan responden, variabel penelitian, dan interpretasi data sesuai dengan teori yang dipakai untuk penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan serta saran-saran yang diharapkan bermanfaat sebagai bahan masukan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu, dimaksud untuk memberikan gambaran dari penelitian ini.

##### 1. Anggih Risdiyanto (2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Anggih dengan judul “Pengaruh kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik” ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik InClinic, (2) Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik InClinic, (3) Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik InClinic.

Objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi klinik InClinic, dan subjek penelitian ini adalah pengguna sistem informasi klinik pada Klinik Perigigi dan Klinik Cosmodent, dengan jumlah populasi sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket. Uji validitas dilakukan dengan *Judgement Experts* sebanyak tiga orang ahli. Uji Reliabilitas menggunakan rumus *alpha*. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah dengan teknik korelasi *Product Moment*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan: (1) Kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 70,22%, (2) Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 67,40%, Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 63,52%.

## **2. Suharno Pawirosumarto (2016)**

Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-learning*” ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning* di Program Studi Magister Manajemen UMB. Jumlah populasi penelitian sebanyak 451 mahasiswa dengan jumlah sampel sebanyak 82. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. Metode analisis yang digunakan GSCA (*Generalized Structured Component Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*. Semakin baik persepsi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

## **3. Denny Nurjaya (2017)**

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, Dan Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)” ini bertujuan untuk

menguji pengaruh kualitas sistem, informasi, dan pelayanan terhadap manfaat bersih. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan menggunakan Teknik analisis model kesuksesan DeLone dan McLean diperbarui (2003). Alat yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas sistem terbukti tidak berpengaruh terhadap penggunaan dan terbukti tidak berpengaruh kepuasan pengguna. Kualitas informasi terbukti tidak berpengaruh terhadap penggunaan tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan terbukti tidak berpengaruh terhadap penggunaan tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi kepuasan pengguna terbukti tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

**Tabel 1 Pemetaan Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anggih Risdiyanto (2014)	Pengaruh kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik	kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.	Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik.
2.	Suharno Pawirosumarto (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan	kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan	Metode analisis yang digunakan GSCA ( <i>Generalized Structured</i>	kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan

No	Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-learning</i>	Terhadap Kepuasan Pengguna	<i>Component Analysis</i> )	berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem <i>e-learning</i> .
3.	Denny Nurjaya (2017)	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, Dan Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)	kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih.	Metode penelitian menggunakan kuantitatif dan metode analisis yang digunakan adalah <i>Partial Least Square (PLS)</i>	kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

## **B. Tinjauan Teoretis**

### **1. *E-learning***

#### **a. Pengertian *e-learning***

Istilah *e-learning* mengandung pengertian yang sangat luas, sehingga banyak pakar yang menguraikan pengertian dari *e-learning*. Pengertian *e-learning* menurut para pakar antara lain:

- 1) *E-learning* merupakan suatu jenis belajar mengajar yang memungkinkan tersampainya bahan ajar ke siswa dengan menggunakan media internet, intranet, atau media jaringan komputer lain (Hartley, 2001).
- 2) *E-learning* merujuk pada penggunaan teknologi internet untuk mengirimkan serangkaian solusi yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan (Rosenberg and ebrary, 2001).
- 3) *E-learning* adalah proses belajar menggunakan *web*, bisa dilakukan di dalam kelas biasa ataupun kelas *virtual* (Turban et al., 2007).

#### **b. Kelebihan *e-learning***

Ada beberapa kelebihan dalam penggunaan *e-learning* (Wahono, 2003), diantaranya adalah:

- 1) Proses belajar mengajar lebih hemat karena biaya dapat diminimalkan.
- 2) Proses belajar mengajar dapat menjangkau wilayah yang lebih luas.
- 3) Peserta didik cenderung lebih mandiri dalam mendapatkan ilmu pengetahuan.

### c. Kekurangan *e-learning*

Pemanfaatan internet untuk pembelajaran atau *e-learning* juga tidak terlepas dari berbagai kekurangan. Berbagai kritik (Bullen, 2001, Beam, 1997) antara lain:

- 1) Interaksi antara guru dan siswa atau bahkan antar siswa itu sendiri berkurang.
- 2) Aspek akademik dan aspek sosial cenderung terabaikan sehingga mendorong tumbuhnya aspek bisnis/komersial.
- 3) Proses belajar dan mengajarnya cenderung ke arah pelatihan daripada pendidikan.
- 4) Selain teknik pembelajaran konvensional, guru juga dituntut untuk menguasai TIK untuk proses pembelajaran.
- 5) Siswa yang tidak mempunyai motivasi belajar yang tinggi cenderung gagal.
- 6) Pihak-pihak terkait (pendidik dan peserta didik) masih belum memiliki keterampilan menggunakan internet.
- 7) Fasilitas internet belum tersedia di semua tempat.
- 8) Bahasa komputer belum sepenuhnya dikuasai.

### d. Penerapan sistem *e-learning*

Penerapan *e-learning* banyak variasinya, karena perkembangannya yang relatif masih baru. Menurut Surjono (2010), ada beberapa bentuk penerapan *e-learning*, diantaranya:

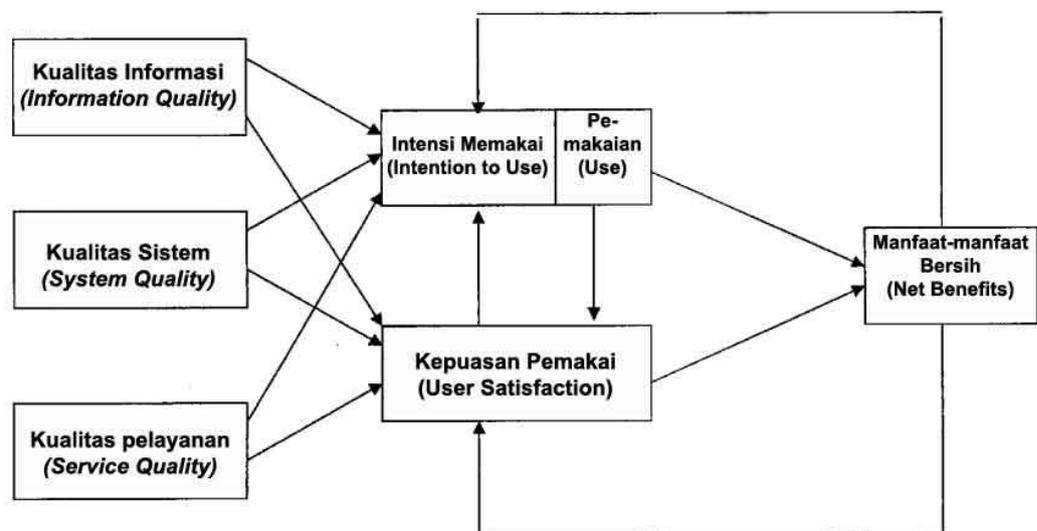
- 1) *E-learning asynchronous*, penerapan *e-learning* ini dapat dalam bentuk yang sederhana maupun terpadu melalui portal *e-learning* biasa dijumpai di internet.
- 2) *E-learning synchronous*, pada penerapan *e-learning* ini proses pembelajaran dilaksanakan secara langsung, sehingga pendidik dan peserta didik harus berada di depan komputer secara bersama-sama baik melalui video maupun *audio conference*.
- 3) *Blended learning (hybrid learning)*, merupakan campuran antara dua jenis penerapan *e-learning* di atas. Sehingga proses pembelajaran dilakukan dengan menggabungkan semua bentuk pembelajaran, seperti bentuk konvensional (tatap muka) dan *online*.

Selain penerapan di atas masih ada tiga jenis istilah penerapan *e-learning* (Nedelko, 2008), yaitu:

- 1) *Web supported e-learning*, yaitu pembelajaran tetap dilakukan secara tatap muka dan didukung dengan penggunaan *website* yang berisi rangkuman tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, tugas, dan tes singkat.
- 2) *Blended or mixed mode e-learning*, yaitu sebagian proses pembelajaran dilakukan secara tatap muka dan sebagian lagi dilakukan secara *online*.
- 3) *Fully online e-learning format*, yaitu seluruh proses pembelajaran dilakukan secara *online* termasuk tatap muka antara pendidik dan peserta didik juga dilakukan secara *online* yaitu dengan menggunakan *teleconference*.

## 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean

Penelitian ini mengukur kesuksesan suatu sistem menggunakan Teori yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi. Pada tahun 2003 DeLone dan McLean membuat model kesuksesan sistem informasi dengan judul penelitiannya yaitu: *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*. Dengan mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan di jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System Research*, dan *Journal of Management Information Systems*, DeLone dan McLean (2003) memperbaiki modelnya. Berikut merupakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (2003):



**Gambar 1: Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)**

Dalam pembaharuan model terbarunya DeLone dan McLean mengganti dimensi kesuksesan yang ada pada penelitian sebelumnya pada tahun 1992 menjadi: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Intensitas Memakai (*Intention to use*), dan Manfaat bersih (*Net Benefits*).

**a. Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Sistem adalah kumpulan komponen yang saling berhubungan, bekerja sama unruk mencapai tujuan bersama dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur (O'Brien, 2005). Sistem memiliki tiga komponen atau fungsi dasar yang berinteraksi, yaitu: *input* melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen yang memasuki sistem yang di proses, pemrosesan melibatkan proses transformasi yang mengubah *input* menjadi *output*, dan *output* melibatkan perpindahan elemen yang telah diproduksi oleh proses transformasi ke tujuan akhirnya (O'Brien, 2005).

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi. Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi

dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean, (Jogiyanto, 2007;14-15) yaitu:

1) Kenyamanan akses

Tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Dengan tingginya tingkat kenyamanan suatu sistem informasi maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

2) Keluwesan sistem

Keluwesan sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih *flexible* dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat fleksibilitas yang tinggi maka pengguna dapat menggunakan sistem dengan lebih mudah.

3) Realisasi dari ekspresi-ekspresi pemakai

Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.

4) Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik

Setiap sistem informasi dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang lebih spesifik dari sistem informasi lain.

5) Keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi juga dapat dilihat dari

sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

6) Waktu respon (*response time*)

Waktu respon merupakan salah satu indikator kualitas sistem. Jika sistem informasi memiliki waktu respon yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Waktu respon akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Response time* juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusuri akan informasi yang dibutuhkan.

**b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi informasi yang berarti dan berguna bagi pengguna tertentu. Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan dan berbagai informasi. Informasi yang dihasilkan perlu memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunanya (O'Brien, 2005).

Kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan kelengkapan informasi (*completeness*), relevan (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), penyajian informasi (*format*). Indikator pengukuran kualitas informasi dari DeLone dan McLean, (Jogiyanto, 2007:17-19) yaitu:

### 1) Kelengkapan

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

### 2) Relevan

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan pengguna yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

### 3) Akurat

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunaannya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi

kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

#### 4) Ketepatan waktu

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

#### 5) Penyajian informasi

Penyajian informasi dari sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna. Dua komponen dari format informasi adalah bentuk dasar dan konteks dari interpretasinya dimana kadang-kadang dipandang sebagai *frame*. Bentuk dasar format merupakan bentuk penyajian *website* sebagai suatu bentuk sistem informasi, sedangkan konteks interpretasi sistem informasi mempengaruhi pandangan pengguna dan hal ini sering menyebabkan kesalahpahaman.

### c. **Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem mengalami masalah. Kualitas layanan didefinisikan sebagai kualitas dukungan yang diterima pengguna dari personil atau staff sistem informasi.

Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah tanggap, jaminan, empati. Indikator pengukuran kualitas layanan dari DeLone dan McLean, (DeLone dan McLean,2003) yaitu:

#### 1) Tanggap

Tanggap dalam sistem informasi terhadap kecepatan pelayanan. Pelayanan yang baik adalah menyangkut sikap dan perilaku mau dan siap untuk memberikan pelayanan.

#### 2) Jaminan

Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

#### 3) Empati

Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.

### d. **Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa

suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna sistem informasi adalah perluasan dari kepercayaan pengguna terhadap sistem yang dapat memenuhi kebutuhan informasi. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*Effectiveness*), kepuasan (*Satisfaction*).

1) Efisiensi (*efficiency*)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

2) Keefektifan (*Effectiveness*)

Keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektifan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

3) Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur dari rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi. Rasa puas

yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi dari kebutuhan pengguna.

### **C. Hubungan antar Variabel**

#### **1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna**

Kualitas sistem mengacu pada langkah-langkah pengolahan sistem informasi itu sendiri. Apabila pada saat menggunakan sistem informasi pengguna mengalami kestabilan sistem dan dapat membantu pekerjaan mereka menjadi lebih baik maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi tersebut. Maka untuk melihat bagaimana kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem harus diukur.

Semakin tinggi kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (Delone, 2003). Pada penelitian Igor Balaban et al (2012) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dan pada penelitian Alireza Hassanzadeh et al (2012) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### **2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna**

Kepercayaan pengguna terjadi apabila informasi yang diberikan bersifat diperbarui, konsisten, akurat, dan tepat. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Maka apabila kepercayaan pengguna pada sistem informasi tinggi akan mempengaruhi kepuasan penggunanya. Maka untuk mengetahui kualitas informasi pada sistem informasi tersebut.

### 3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Kualitas layanan dapat berupa update sistem informasi dan respons dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Apabila kualitas layanan yang diberikan baik dan memuaskan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan tersebut. Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006). Pada penelitian Ibrahim Almarashdeh (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan pada penelitian Alireza Hassanzadeh et al (2012) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

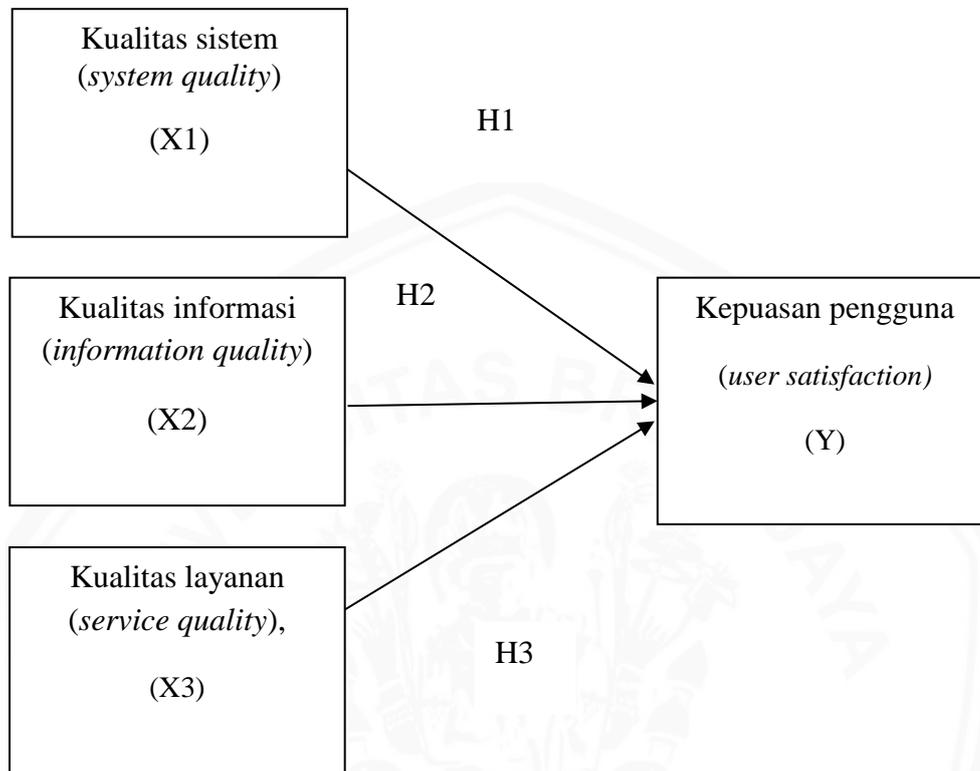
#### D. Model Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara penelitian atas permasalahan yang ada. Menurut Indrintoro (2011:73), Hipotesis menyatakan hubungan yang diduga secara logis antar dua variabel lebih dalam ruangan proposisi yang dapat diuji secara empiris. Berdasarkan tinjauan diatas dapat dirumuskan hipotesis penelitian adalah:

H1: Kualitas sistem (*system quality*) (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

H2: Kualitas informasi (*information quality*) (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

H3: Kualitas layanan (*service quality*) (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).



**Gambar 2: Model Hipotesis Penelitian**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori atau penelitian penjelasan. Singarimbun dalam Effendi dan Tukiran (2012:5) menyatakan bahwa “*explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya”. Penelitian ini akan memberikan penjelasan tentang hubungan kausal antara tiga variabel *independent* yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan variabel *dependent* yaitu kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yang mana dapat dipahami sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015:8)

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dalam menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Penelitian ini memilih Lokasi di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Jalan MT. Haryono 163 Malang, Jawa Timur. Pertimbangan yang mendasari pemilihan lokasi ini adalah melihat beberapa dosen telah memanfaatkan metode pembelajaran *e-learning*, sehingga akan memudahkan peneliti untuk memperoleh data penelitian.

## C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

### 1. Konsep

Menurut Cooper dan Schindler dalam Simamora (2004: 21) menyatakan bahwa “Konsep adalah sekumpulan pengertian (*a bundle of meanings*) atau karakteristik yang bisa diasosiasikan dengan kejadian, objek, keadaan, situasi, atau perilaku tertentu”. Sedangkan menurut Simamora (2004: 21) konsep adalah suatu ide mengenai kelas objek, kejadian, atribut, atau proses yang digeneralisasikan. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsep adalah sejumlah pengertian secara umum mengenai istilah, simbol, objek, atribut, kejadian, situasi, keadaan, perilaku, serta proses yang digeneralisasikan.

### 2. Variabel

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:38). Terdapat dua jenis variabel yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu variabel *independent* (bebas) dan variabel *dependent* (terikat). Berikut ini adalah variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

#### a) Variabel *independent* (X)

Sugiyono (2015:39) menjelaskan bahwa variabel *independent* atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas layanan (*service quality*).

- b) variabel *dependent* (Y)

Sugiyono (2015:39) menjelaskan bahwa variabel *dependent* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel *dependent* atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

### 3. Definisi Operasional

Menurut Effendi dalam Effendi dan Tukiran (2012:51) definisi operasional merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Definisi operasional juga sebagai suatu informasi ilmiah yang dapat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama. Definisi operasional sangat diperlukan untuk dapat menjangkau realitas dari variabel-variabel penelitian yang bersifat konseptual.

- a. Variabel *Independent*

- 1) Kualitas sistem (*system quality*) (X1)

Kualitas sistem adalah kombinasi dari *hardware* dan *software* dalam mengolah data. Fokus dari kualitas sistem adalah performa dari sistem itu sendiri. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas sistem adalah:

- a) Kenyamanan akses
- b) Keluwesan Sistem(*flexibility*)
- c) Realisasi dari ekspektasi pemakai

- d) Kegunaan
- e) Keandalan sistem (reliability)
- f) Waktu respon

2) Kualitas informasi (*information quality*) (X2),

kualitas informasi merupakan suatu tolak ukur dari hasil sistem informasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLane kualitas informasi berfokus pada kualitas *output* yang dihasilkan oleh sistem. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas informasi dalam penelitian ini adalah:

- a) Kelengkapan (*completeness*)
- b) Relevan (*Relevance*)
- c) Akurat (*Accurate*)
- d) Ketepatan Waktu (*Timeless*)
- e) Penyajian Informasi (*Format*)

3) Kualitas Layanan (*service quality*) (X3)

kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen” (Purnama, 2006:19). Dari pendapat tersebut maka kualitas layanan adalah memberikan layanan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan item yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan yaitu:

- a) Tanggap (*Responsiveness*)
- b) Jaminan (*Assurance*)

c) Empati (*Empaty*)

b. Variabel *Dependent* (Kepuasan Pengguna/*User Satisfaction*)

“Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi” (Jogiyanto, 2007: 23). Dari pendapat diatas dapat dijabarkan bahwa kepuasan pengguna berarti adalah ukuran seberapa besar tingkat respon pengguna terhadap hasil keluaran dari sistem informasi. Respon dari pengguna dapat berupa respon yang baik maupun respon yang tidak baik. Item untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu:

- a) Efisiensi (*Efficiency*)
- b) Keefektifan (*Effectiveness*)
- c) Kepuasan (*Satisfaction*)

**Tabel 2 Variabel, Indikator dan Item's**

Variabel	Indikator	Item	No. item
Kualitas sistem ( <i>system quality</i> ) (X1)	Kenyamanan Akses (X <sub>1.1</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> nyaman digunakan.	1
	Keluwesanan Sistem (X <sub>1.2</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> sangat flexible.	2
		Sistem informasi <i>E-learning</i> mudah diakses.	3
	Realisasi (X <sub>1.3</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> memberikan informasi sesuai harapan pengguna.	4
	Kegunaan system (X <sub>1.4</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> memiliki fungsi yang spesifik sesuai kebutuhan pengguna.	5

Variabel	Indikator	Item	No. item
	Keandalan (X <sub>1.5</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> tidak mudah mengalami kerusakan/ <i>error</i> .	6
	Waktu respon (X <sub>1.6</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> mampu merespon dengan cepat permintaan pengguna.	7
		Sistem informasi <i>E-learning</i> sangat menghemat waktu dalam mencari informasi	8
Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ) (X <sub>2</sub> )	Kelengkapan (X <sub>2.1</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> memberikan informasi yang lengkap.	9
	Relevan (X <sub>2.2</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna.	10
		Sistem informasi <i>E-learning</i> sangat relevan.	11
		Sistem informasi <i>E-learning</i> bermanfaat bagi pengguna.	12
	Akurat (X <sub>2.3</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> menyajikan informasi secara akurat.	13
		<i>E-learning</i> memiliki kemungkinan kesalahan/ <i>error</i> sangat kecil dalam menyajikan informasi.	14
	Ketepatan waktu (X <sub>2.4</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> menyajikan informasi yang jelas.	15
		Sistem informasi <i>E-learning</i> menyajikan informasi secara tepat waktu.	16
	Penyajian Informasi (X <sub>2.5</sub> )	Penyajian <i>website</i> dalam Sistem informasi <i>E-learning</i> ringkas.	17
		Penyajian <i>website</i> dalam Sistem informasi <i>E-learning</i> jelas.	18
Kualitas Layanan	Tanggap (X <sub>3.1</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> tanggap dalam merespon keluhan pengguna.	19

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>	<b>No. item</b>	
<i>(service quality)</i> (X3)		Sistem informasi <i>E-learning</i> menyelesaikan masalah dengan cepat.	20	
	Jaminan (X <sub>3.2</sub> )	Pengguna merasakan aman dalam mengakses Sistem informasi <i>E-learning</i>	21	
	Empati (X <sub>3.3</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> memahami keperluan pengguna	22	
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) (Y)	Efisiensi (Y <sub>1.1</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> membantu pencarian informasi secara efisien.	23	
	Keefektifan (Y <sub>1.2</sub> )	Sistem informasi <i>E-learning</i> membantu pengguna secara efektif terkait dengan informasi.	24	
	Kepuasan (Y <sub>1.3</sub> )		Sistem informasi <i>E-learning</i> memuaskan.	25
			Sistem informasi <i>E-learning</i> bermanfaat.	26

#### 4. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2016:92), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan Panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

**Tabel 3 Skala Likert**

No.	Keterangan Jawaban	Skor	Notasi
1.	Sangat Setuju	5	SS
2.	Setuju	4	S
3.	Ragu-ragu	3	RR
4.	Tidak Setuju	2	TS
5.	Sangat Tidak Setuju	1	STS

Sumber: Sugiyono (2016)

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda (Sugiyono, 2015: 134). Penelitian yang berjenis penelitian kuantitatif, maka jawaban dari pertanyaan variabel eksogen dan variabel endogen dalam penelitian ini kuesioner penelitian dapat diberi skor melalui tabel 3.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi (*population*) menurut Arikunto (2013:172) adalah keseluruhan subjek penelitian. Berdasarkan pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan tentang populasi yaitu sekelompok objek maupun subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti yang digunakan untuk penelitian, dimana peneliti harus mempelajari populasi yang digunakan untuk menarik sebuah kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya angkatan 2015 sebanyak 517 mahasiswa dan angkatan 2016

sebanyak 519 mahasiswa. Angkatan 2015 dan 2016 dipilih karena kedua angkatan ini secara keseluruhan masih aktif menjalani perkuliahan. Karakteristik yang dijadikan pertimbangan populasi sasaran dalam bentuk penelitian ini adalah Mahasiswa S1 jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya angkatan 2015 dan 2016 yang dibuktikan dengan pengisian NIM dalam kuesioner.

## 2. Sampel

Menurut Anandya dan Suprihhadi (2005:191) sampel adalah sub grub dari elemen-elemen populasi yang dipilih untuk suatu studi dan karakteristik sampel digunakan untuk menentukan parameter dari suatu sampel. Pengambilan sampel bertujuan untuk mempermudah peneliti mengumpulkan data, karena jika jumlah populasinya dengan alasan seperti keterbatasan dana, waktu, dan tenaga. Sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi dan menjadi cerminan dari populasi tersebut

Sehubungan dengan pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dalam Riduwan dan Kuncoro (2013:49), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$d$  = persentase kelonggaran ketidakefektifan karena kesalahan penetapan sampel

Maka jumlah sampel yang akan digunakan sesuai dengan rumus Slovin di atas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{1036}{1036 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1036}{1036(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{1036}{10,36 + 1}$$

$$n = \frac{1036}{11,36}$$

$$n = 91,197 \text{ (dibulatkan keatas 92)}$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 92 mahasiswa atau responden dengan persen kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini untuk penarikan sampel peneliti menggunakan teknik non-probabilitas yaitu pengambilan sampel secara tidak acak atau sampel diambil tanpa melalui proses seleksi. Elemen-elemen populasinya tidak mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Hasibuan (2007:78). Dengan menggunakan Teknik *convenience sampling* maksudnya mengambil sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau atau didapatkan.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Sumber Data

Menurut Arikunto (2013:172) sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh, apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara

dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik melalui pertanyaan tertulis maupun lisan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diambil langsung dari objek penelitian atau merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama (Hasibuan, 2007:135).

## **2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pengumpulan data di lapangan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diajukan pada seorang responden untuk mencari jawaban dari permasalahan yang diteliti (Hasibuan, 2007:86).

## **3. Instrumen Penelitian**

Menurut Arikunto (2013:192) instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan data yang dikumpulkan lebih mudah diolah. Instrumen penelitian dapat dijadikan untuk mendapatkan informasi dari responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini angket/kuesioner yang merupakan sejumlah pernyataan yang disusun secara sistematis dan digunakan untuk memperoleh data yang akurat. Angket ini nantinya yang akan diberikan ke responden untuk diisi sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan penelitian.

## F. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Menurut Simamora (2004: 172), menjelaskan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, di mana instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebaliknya validitas atau tingkat keabsahan yang rendah tidak dapat diandalkan atau kurang akurat. Angket atau kuesioner dikatakan valid atau sah jika mampu mengukur variabel yang diinginkan oleh peneliti. Arikunto (2013: 212) menyatakan valid atau tidaknya suatu item dapat diketahui dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Person*, dengan rumus:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi *product moment*

n = banyak sampel

$\sum X$  = nilai variabel X

$\sum Y$  = nilai variabel Y

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sunyoto (2009: 67) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner tidak hanya harus valid melainkan juga harus *reliable*. Jika suatu kuesioner dicoba secara berulang kepada kelompok yang sama dan menghasilkan data yang sama, maka kuesioner tersebut dapat dikatakan sebagai kuesioner yang *reliable*.

Pengujian reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada di dalam kuesioner, apakah isi dari butir pernyataan tersebut *reliable*. Apabila ada butir pertanyaan yang tidak *reliable*, maka butir pertanyaan tersebut diganti dengan pertanyaan lain. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas melalui rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r = \left( \frac{k}{(k-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r = Reliabilitas instrument
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir
- $\sigma_t^2$  = Varians total

### 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responsi tersebut tergantung pada pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuesioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyangkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen.

Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi ( $r$ ) product moment.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0$ :  $r = 0$ , tidak terdapat data yang valid pada tingkat Kesalahan ( $\alpha$ ) 5%.

$H_1$ :  $r \neq 0$ , terdapat data yang valid pada tingkat Kesalahan ( $\alpha$ ) 5%.

Hipotesa nol ( $H_0$ ) diterima apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , demikian sebaliknya hipotesa alternatif ( $H_1$ ) diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 20.0 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4 Uji Validitas Variabel**

Item	$r$ Hitung	Sig.	$r$ Tabel	Keterangan
X1.1	0.590	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.587	0.000	0.3	Valid

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.3	0.614	0.000	0.3	Valid
X1.4	0.679	0.000	0.3	Valid
X1.5	0.673	0.000	0.3	Valid
X1.6	0.719	0.000	0.3	Valid
X1.7	0.613	0.000	0.3	Valid
X1.8	0.696	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.656	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.599	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.704	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.693	0.000	0.3	Valid
X2.5	0.542	0.000	0.3	Valid
X2.6	0.696	0.000	0.3	Valid
X2.7	0.691	0.000	0.3	Valid
X2.8	0.625	0.000	0.3	Valid
X2.9	0.656	0.000	0.3	Valid
X2.10	0.642	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.753	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.732	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.768	0.000	0.3	Valid
X3.4	0.727	0.000	0.3	Valid
Y1	0.753	0.000	0.3	Valid
Y2	0.732	0.000	0.3	Valid
Y3	0.768	0.000	0.3	Valid
Y4	0.727	0.000	0.3	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ( $\alpha = 0.05$ ) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajekan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

**Tabel 5 Uji Reliabilitas Variabel**

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,800	Reliabel
2	X2	0,845	Reliabel
3	X3	0,731	Reliabel
5	Y	0,731	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel 5 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

## **G. Analisis Data**

Analisis data adalah penyederhanaan data ke dalam satu bentuk yang paling mudah dibaca dan diinterpretasikan. Setelah data dikumpulkan, peneliti melakukan pengolahan data untuk mempermudah analisis. Analisis data dapat memberikan arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015:147). Lebih lanjut Sugiyono (2015:148) menjelaskan dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi

### **2. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Ghozali (2013:160) menjelaskan bahwa uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah model persamaan penelitian, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut:

Hipotesis yang digunakan:

$H_0$ : residual tersebar normal

$H_1$ : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05 maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

**b. Uji Multikolinieritas**

Ghozali (2013:105) menjelaskan bahwa uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat ditentukan menggunakan nilai *Tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai *Tolerance* >0,10 atau VIF <10, maka menunjukkan terdapatnya multikolinieritas.

**c. Uji Heterokedastisitas**

Ghozali (2013:139) menjelaskan bahwa uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah di dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika nilai variansnya tetap maka disebut homoskedastisitas, namun jika nilai variansnya berbeda maka disebut heterokedastisitas.

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan cara melihat grafik scatterplot dengan melihat ada tidaknya pola antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dan nilai residunya (SRESID). Deteksi ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik

scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, sementara sumbu X merupakan residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang telah di-studentized (Ghozali,2013:139).

### 3. Analisis Regresi Berganda

Regresi linier berganda digunakan jika variabel independennya minimal dua. Menurut Sugiyono (2008:277) Regresi linier berganda digunakan oleh peneliti yang bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Persamaan untuk  $n$  variabel adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : kepuasan pengguna
- a : Nilai konstanta
- b : koefisien regresi
- X<sub>1</sub> : Kualitas Sistem
- X<sub>2</sub> : Kualitas Informasi
- X<sub>3</sub> : Kualitas Layanan
- e : *error* / pengaruh variabel lain

### 4. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji koefisien determinasi, uji f, dan uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

**a. Uji Koefisien Determinasi (Uji  $R^2$ )**

Sanusi (2012:136) menjelaskan bahwa koefisien R adalah koefisien korelasi yang menjelaskan keeratan hubungan linear diantara dua variabel, nilainya dapat negatif dan positif. Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang jelas dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel) secara bersama.

**b. Uji Statistik F (Uji Simultan)**

Suharjo (2013:108) menjelaskan bahwa untuk memperoleh kepastian bahwa model yang dihasilkan secara umum dapat digunakan maka diperlukan suatu pengujian secara bersama-sama. Pengujian dilakukan dengan uji F melalui prosedur sebagai berikut:

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan:

$R^2$  : Koefisien determinasi (korelasi kuadrat)

k : Banyaknya variabel bebas

n : Banyak data

Kriteria pengujian untuk uji statistik F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak sementara  $H_a$  diterima, hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima sementara  $H_a$  ditolak, hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

**c. Uji Statistik  $t$  (Uji Parsial)**

Suharjo (2013:109) menjelaskan setelah melakukan uji serentak atau pengujian terhadap model secara keseluruhan, selanjutnya adalah melakukan proses pengujian model bagian demi bagian yang dilakukan dengan uji- $t$ . Rumus uji- $t$  menurut Arikunto (2010:352) adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{sb}$$

Keterangan:

$t$  : Koefisien penentu

$b_i$  : Koefisien regresi

$s$  : Standar deviasi dan variabel bebas

Kriteria pengujian untuk uji statistik  $t$  adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak sementara  $H_a$  diterima, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima sementara  $H_a$  ditolak, hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

## BAB IV

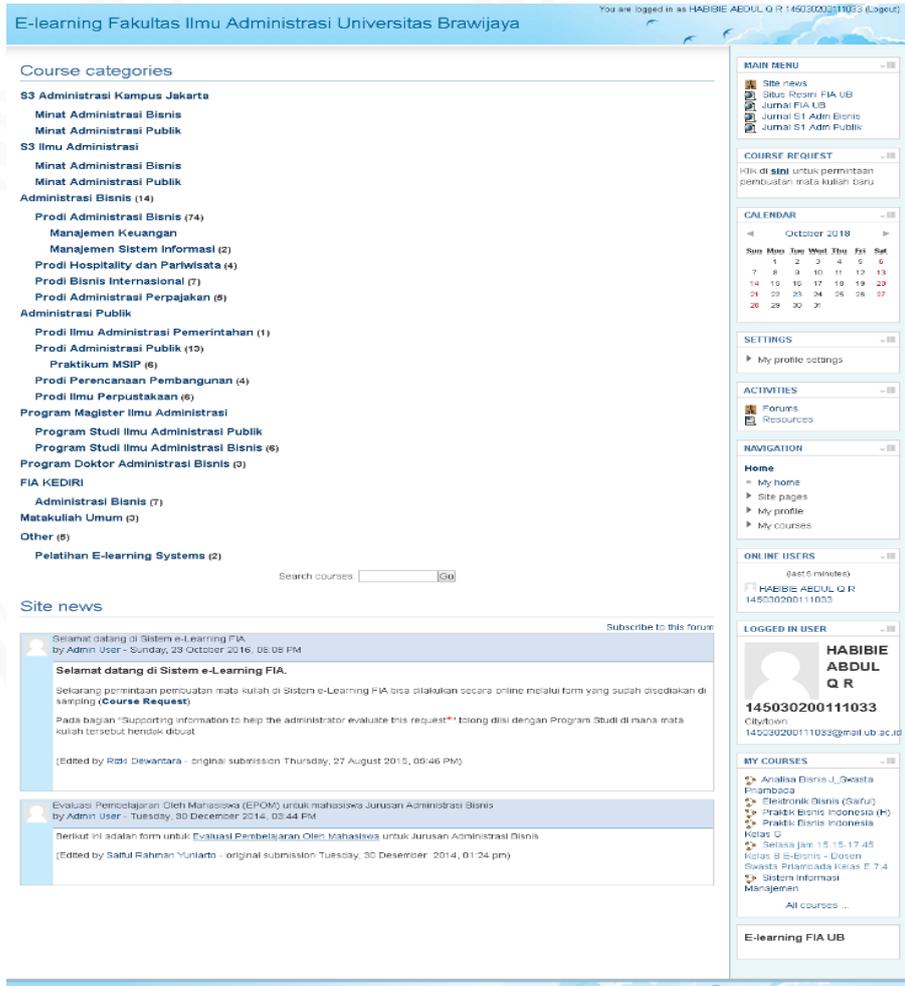
### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyajian Data

#### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### a. E-learning FIA

Berikut adalah contoh tampilan halaman *web* dari moodle untuk *e-learning* FIA:



Gambar 3 Tampilan *e-learning* FIA

Sumber: elearning.fia.ub.ac.id



*E-learning* FIA adalah salah satu fasilitas yang diciptakan oleh Fakultas Ilmu Administrasi guna mendukung proses belajar mengajar bagi mahasiswa FIA. *E-learning* FIA menggunakan bantuan aplikasi moodle untuk menerapkannya. Untuk dapat menikmati fasilitas ini dapat mengaksesnya melalui URL: <http://elearning.fia.ub.ac.id/>.

**b. Sejarah**

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya (FIA UB) pada awalnya berdiri dengan nama Fakultas Administrasi Niaga (FAN) yang dipimpin oleh Drs. Soejekti Djajadiatma sebagai Dekan dan Drs. Suparni Pamudji sebagai Sekretaris Dekan. Keduanya merupakan dosen Akademi Pemerintahan Dalam Negeri (APDN) Malang. Seiring dengan berdirinya FAN pada tanggal 11 Juli 1961 menjadi UB dengan empat fakultas:

1. Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat (FPHM)
2. Fakultas Ekonomi (FE)
3. Fakultas Administrasi Niaga (FAN)
4. Fakultas Pertanian (FP)

Saat itu pimpinan Fakultas diserahkan kepada Drs. Ruspana, dosen tetap APDN Malang pada tahun 1961 karena Drs Soejekti melaksanakan tugas ke Amerika Serikat. Pada tanggal 30 September 1962, Fakultas Administrasi Niaga diubah namanya menjadi Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK), untuk menyesuaikan diri dengan Undang-Undang Perguruan Tinggi Nomor 22 tahun 1961.

Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya mempunyai dua jurusan yaitu Jurusan Administrasi Negara (*Public Administration*) dan Jurusan Administrasi Niaga (*Business Administration*). Dengan Surat Keputusan Menteri PTIP RI Nomor 97 tahun 1963 dibuka Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan di Kediri terhitung sejak tanggal 15 Agustus 1963 sebagai cabang Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya. Dalam perkembangan selanjutnya, cabang Kediri akhirnya dilebur dan dipindahkan ke Malang.

**c. Visi dan Misi Fakultas Ilmu Administrasi**

Visi Fakultas Ilmu Administrasi periode 2016-2020 adalah “*Menjadi institusi pendidikan, pengembangan ilmu administrasi berskala internasional yang berwawasan Entrepreneur dan Smart Faculty Governance pada tahun 2020*”.

Misi dari Fakultas Ilmu Administrasi Periode 2016-2020 adalah:

1. Terwujudnya kemajuan intelektualitas melalui peningkatan *core competence* dan inovasi bidang ilmu administrasi.
2. Terwujudnya peningkatan kualitas Pendidikan guna menghasilkan lulusan yang berwawasan nasional dan berdaya saing global.
3. Terwujudnya peningkatan jumlah dan mutu penelitian dan pengabdian di bidang ilmu Administrasi yang berorientasi pada perbaikan kualitas hidup masyarakat.
4. Terselenggaranya sistem pengelolaan fakultas berbasis *smart faculty governance*.

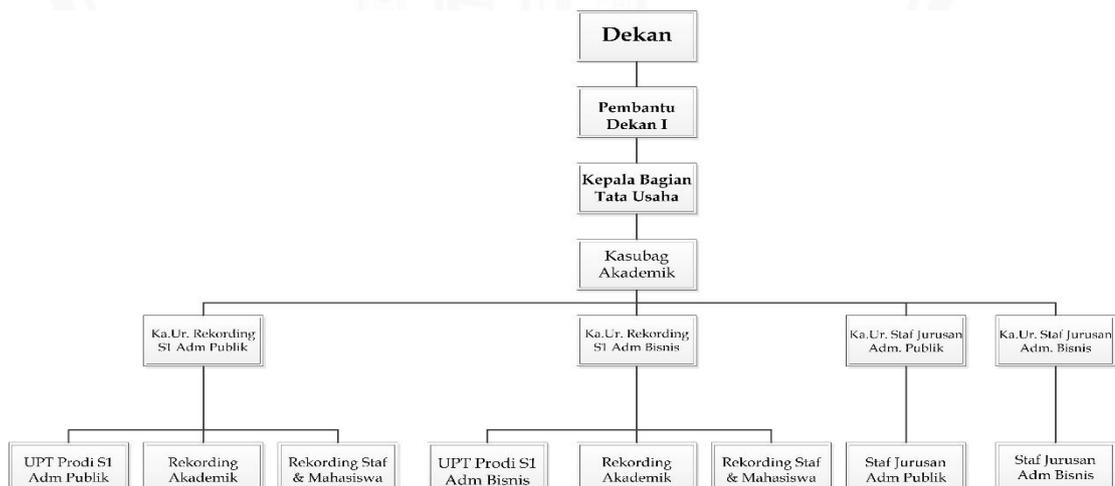
#### **d. Jurusan dan Program Studi di Fakultas Ilmu Administrasi**

Dalam rangka merespon dan memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, pemerintah, maupun berbagai lembaga, pihak, dan instansi di bidang keilmuan ilmu-ilmu administrasi, maka Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang menawarkan masyarakat dan mencetak lulusannya untuk menjadi ahli yang kompeten di beberapa bidang melalui spesialisasi keahlian dengan jenjang jurusan dan program studi, yaitu:

1. Jurusan Administrasi Bisnis / Niaga
  - a) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
  - b) Program Studi Bisnis Internasional
  - c) Program Studi Perpajakan
  - d) Program Studi Bisnis Pariwisata
2. Jurusan Administrasi Publik / Negara
  - a) Program Studi Ilmu Administrasi Publik
  - b) Program Studi Ilmu Perpustakaan
  - c) Program Studi Administrasi Pendidikan
3. Program Magister Ilmu Administrasi (S2):
  - a) Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bisnis
  - b) Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik
  - c) Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi (MMPT) /  
*Master of Art in Higher Education (MAHE)*
4. Program Doktor Ilmu Administrasi Strata – 3 (S3)

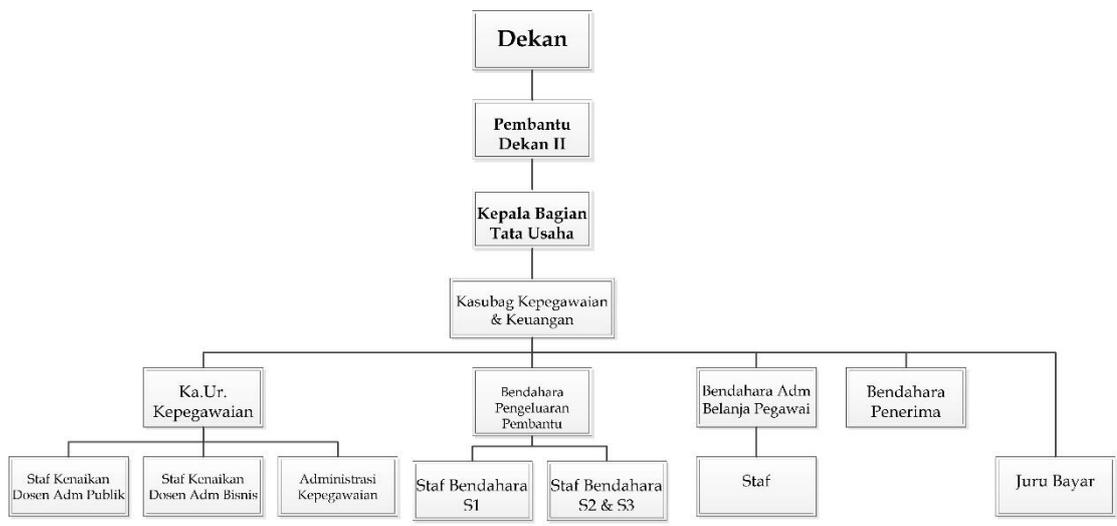
### e. Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Administrasi

Pencapaian tujuan organisasi merupakan hal yang sangat penting, terutama organisasi *non-profit* yang bergerak di bidang pendidikan tinggi seperti fakultas yang merupakan bagian dari universitas. Dalam pencapaian tujuan, institusi pendidikan menugaskan karyawan-karyawan yang didukung oleh tiap divisi yang memiliki *job description* masing-masing. Pimpinan fakultas seperti Dekan memiliki tiga wakil dekan sebagai pembantu maupun pengganti penyerahan wewenangnya masing-masing. Wakil Dekan I mewakili dan membantu tugas-tugas dekan yang berkaitan dengan Akademik. Wakil Dekan II mewakili dan membantu tugas-tugas dekan yang berkaitan dengan sumber-sumber daya yang dimiliki oleh fakultas seperti ruangan, peralatan, perlengkapan. Sedangkan Wakil Dekan III mewakili dan membantu tugas dekan yang berkaitan dengan kemahasiswaan dan alumni.



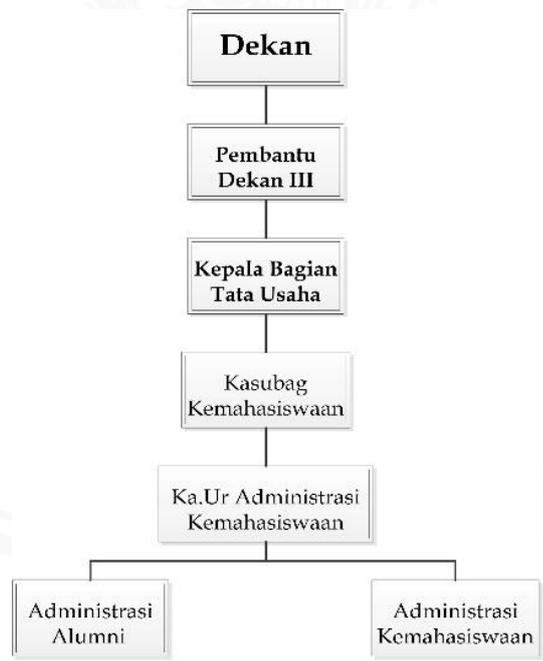
**Gambar 4: Struktur Organisasi Wakil Dekan I**

Sumber: fia.ub.ac.id



**Gambar 5: Struktur Organisasi Wakil Dekan II**

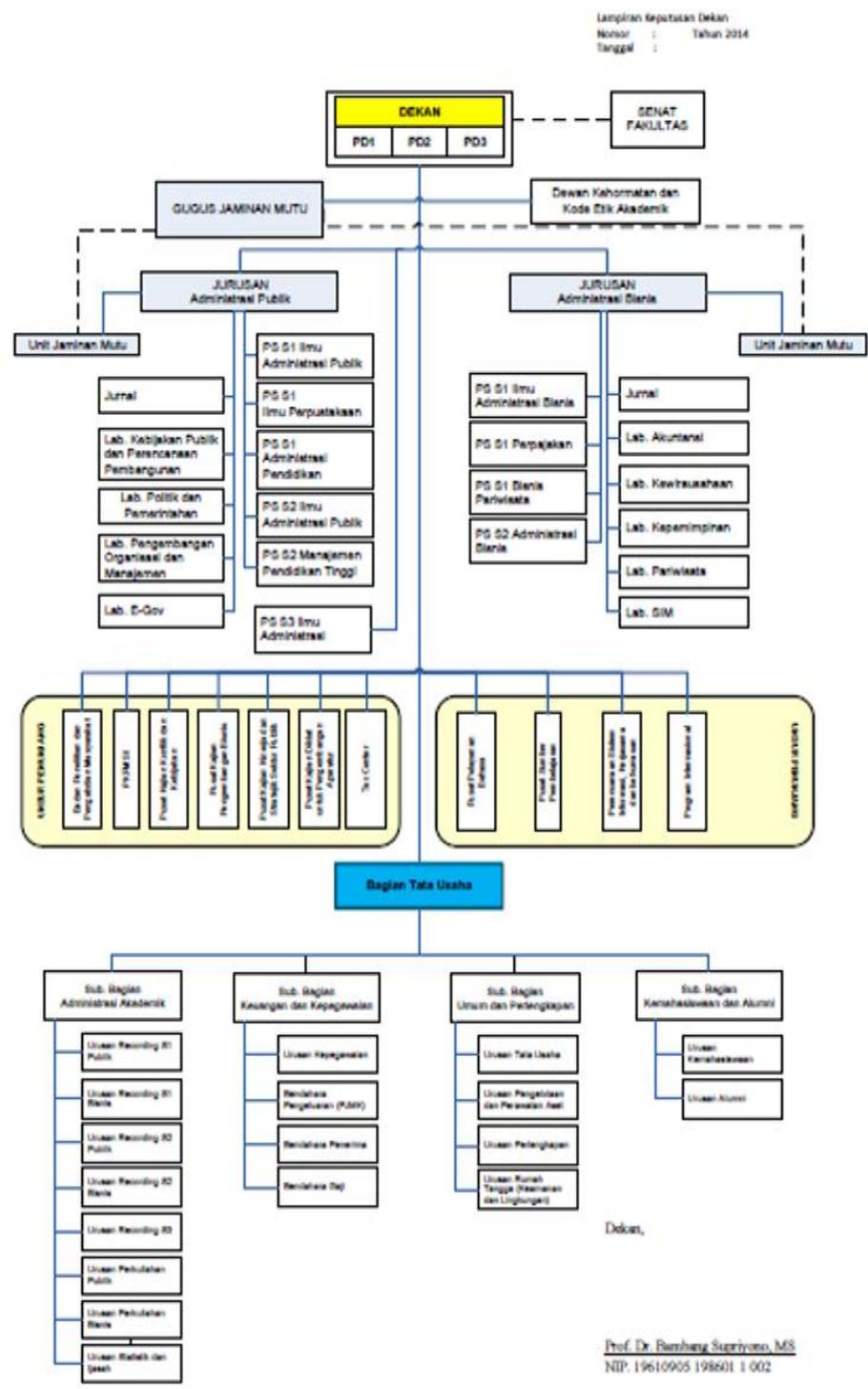
Sumber: fia.ub.ac.id



**Gambar 6: Struktur Organisasi Wakil Dekan III**

Sumber: fia.ub.ac.id





Gambar 7: Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Administrasi

Sumber: fia.ub.ac.id



## 2. Gambaran Umum Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian mahasiswa yang berjumlah 92 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan program studi, angkatan, usia responden dan jenis kelamin responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut:

### a. Program studi

Data karakteristik responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

**Tabel 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi**

No.	Program Studi	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Administrasi Bisnis	44	47,83
2.	Perpajakan	9	9,78
3.	Bisnis Pariwisata	3	3,26
4.	Administrasi Publik	29	31,52
5.	Ilmu Perpustakaan	7	7,61
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa responden dengan program studi Administrasi Bisnis sebanyak 44 orang atau 47,83%, responden dengan program studi Perpajakan sebanyak 9 orang atau 9,78%, responden dengan program studi Bisnis Pariwisata sebanyak 3 orang atau 3,26%, responden dengan program studi Administrasi Publik sebanyak 29 orang atau 31,52%, dan responden dengan program studi Ilmu

Perpustakaan sebanyak 7 orang atau 7,61%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah responden dengan jurusan Administrasi Bisnis.

#### **b. Tahun angkatan**

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa responden dominan adalah berasal dari mahasiswa angkatan 2015 yaitu sebanyak 44 orang atau 47,83%. Sementara itu, responden lainnya sebanyak 48 orang atau 52,17% berasal dari angkatan 2016. Melihat data tabel 7 maka responden penelitian ini didominasi oleh mahasiswa angkatan 2016.

**Tabel 7 Deskripsi Responden Berdasarkan tahun angkatan**

No.	Tahun Angkatan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	2015	44	47,83
2.	2016	48	52,17
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

#### **c. Usia Responden**

Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 19 tahun sebanyak 6 responden atau 6,52%, berusia 20 tahun sebanyak 45 responden atau 48,91%, berusia 21 tahun sebanyak 36 responden atau 39,13% sedangkan berusia 22 tahun sebanyak 5 responden atau 5,43%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden dengan usia 20 tahun memiliki kontribusi terbesar.

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 8 berikut:

**Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah Responden (Responden)	Persentase ( % )
1	19 Tahun	6	6,52
2	20 Tahun	45	48,91
4	21 Tahun	36	39,13
3	22 Tahun	5	5,43
<b>Jumlah</b>		92	100

**d. Jenis Kelamin Responden**

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

**Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Responden)	Persentase ( % )
1	Laki – laki	38	41,30
2	Perempuan	54	58,70
<b>Jumlah</b>		92	100

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang responden atau dengan persentase 41,30%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang responden atau dengan persentase 58,70%. Hasil ini menunjukkan bahwa total responden laki-laki dalam penelitian ini memiliki jumlah lebih sedikit dibandingkan dengan responden perempuan.

### 3. Distribusi Jawaban Responden

#### a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X1)

**Tabel 10 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X1)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	24	26.09	63	68.48	4	4.35	1	1.09	0	0.00	92	100	4.20
X1.2	32	34.78	49	53.26	11	11.96	0	0.00	0	0.00	92	100	4.23
X1.3	23	25.00	59	64.13	8	8.70	2	2.17	0	0.00	92	100	4.12
X1.4	24	26.09	53	57.61	14	15.22	1	1.09	0	0.00	92	100	4.09
X1.5	44	47.83	45	48.91	2	2.17	1	1.09	0	0.00	92	100	4.43
X1.6	56	60.87	32	34.78	3	3.26	1	1.09	0	0.00	92	100	4.55
X1.7	33	35.87	54	58.70	2	2.17	3	3.26	0	0.00	92	100	4.27
X1.8	25	27.17	50	54.35	15	16.30	2	2.17	0	0.00	92	100	4.07
													4.24

Sumber: data primer diolah

Keterangan:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Ragu – ragu
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item:

- X1.1: nyaman digunakan.
- X1.2: flexible.
- X1.3: mudah diakses.
- X1.4: memberikan informasi sesuai harapan pengguna.
- X1.5: memiliki fungsi yang spesifik sesuai kebutuhan pengguna.
- X1.6: tidak mudah mengalami kerusakan/*error*.
- X1.7: merespon dengan cepat permintaan pengguna.
- X1.8: menghemat waktu dalam mencari informasi

Dalam variabel Kualitas Sistem terdapat delapan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 10.

Pada Tabel 10 dapat diketahui bahwa dari 92 responden, untuk item pertama yaitu Sistem informasi *E-learning* nyaman digunakan, terdapat 24 responden atau 26,09% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 68,48%, yang menjawab netral sebanyak 4 responden atau 4,35%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Sistem informasi *E-learning* sangat flexible dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau 34,78%, yang menyatakan setuju sebanyak 49

responden atau 53,26%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11,96%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Sistem informasi *E-learning* mudah diakses dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 64,13%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8,70%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Sistem informasi *E-learning* memberikan informasi sesuai harapan pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 26,09%, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 57,61%, yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 15,22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Sistem informasi *E-learning* memiliki fungsi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden atau 47,83%, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau

48,91%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 2,17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu Sistem informasi *E-learning* tidak mudah mengalami kerusakan/*error* dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 56 responden atau 60,87%, yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 34,78%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketujuh yaitu Sistem informasi *E-learning* mampu merespon dengan cepat permintaan pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 35,87%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 58,70%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 2,17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,26%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedelapan yaitu Sistem informasi *E-learning* sangat menghemat waktu dalam mencari informasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 27,17%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 54,35%, yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 16,30%, yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada tabel 10 dapat diketahui bahwa dari 92 responden, penilaian responden tentang variabel Kualitas Sistem. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,24. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-learning* sudah memiliki Kualitas Sistem yang baik.

#### b. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2)

**Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	21	22.83	63	68.48	8	8.70	0	0.00	0	0.00	92	100	4.14
X2.2	30	32.61	52	56.52	9	9.78	1	1.09	0	0.00	92	100	4.21
X2.3	26	28.26	60	65.22	6	6.52	0	0.00	0	0.00	92	100	4.22
X2.4	24	26.09	63	68.48	5	5.43	0	0.00	0	0.00	92	100	4.21
X2.5	21	22.83	65	70.65	5	5.43	1	1.09	0	0.00	92	100	4.15
X2.6	20	21.74	63	68.48	8	8.70	1	1.09	0	0.00	92	100	4.11
X2.7	27	29.35	60	65.22	4	4.35	1	1.09	0	0.00	92	100	4.23
X2.8	17	18.48	56	60.87	17	18.48	2	2.17	0	0.00	92	100	3.96
X2.9	30	32.61	58	63.04	3	3.26	1	1.09	0	0.00	92	100	4.27
X2.10	20	21.74	57	61.96	13	14.13	2	2.17	0	0.00	92	100	4.03
													4.15

Sumber: data primer diolah

Keterangan:

5: Sangat Setuju

4: Setuju

- 3: Ragu – ragu
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item:

- X2.1: memberikan informasi yang lengkap.
- X2.2: memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna.
- X2.3: sangat relevan.
- X2.4: bermanfaat bagi pengguna.
- X2.5: menyajikan informasi secara akurat.
- X2.6: memiliki kesalahan / *error* sangat kecil dalam menyajikan informasi.
- X2.7: menyajikan informasi yang jelas.
- X2.8: menyajikan informasi secara tepat waktu.
- X2.9: Penyajian *website* ringkas.
- X2.10: Penyajian *website* jelas.

Dalam variabel Kualitas Informasi terdapat sepuluh item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 11.

Pada Tabel 11 dapat diketahui bahwa dari 92 responden, untuk item pertama yaitu Sistem informasi *E-learning* memberikan informasi yang lengkap terdapat 21 responden atau 22,83% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 68,48%, yang menjawab netral sebanyak 8 responden atau 8,70%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Sistem informasi *E-learning* memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 32,61%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 56,52%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9,78%, yang menyatakan tidak setuju

sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Sistem informasi *E-learning* relevan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 28,26%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 65,22%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 6,52%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Sistem informasi *E-learning* bermanfaat bagi pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 26,09%, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 68,48%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5,43%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Sistem informasi *E-learning* menyajikan informasi secara akurat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 22,83%, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 70,65%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5,43%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu Sistem informasi *E-learning* memiliki kesalahan / *error* sangat kecil dalam menyajikan informasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 21,74%, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 68,48%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8,70%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketujuh yaitu Sistem informasi *E-learning* menyajikan informasi yang jelas. dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau 29,35%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 65,22%, yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4,35%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedelapan yaitu Sistem informasi *E-learning* menyajikan informasi secara tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 18,48%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 60,87%, yang menyatakan netral sebanyak 17 responden atau 18,48%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesembilan yaitu Penyajian *website* dalam Sistem informasi *E-learning* ringkas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 32,61%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 63,04%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3,26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kesepuluh yaitu Penyajian informasi dalam Sistem informasi *E-learning* jelas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 21,74%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 61,96%, yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 14,13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 11 dapat diketahui bahwa dari 92 responden, penilaian responden tentang variabel Kualitas Informasi. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,15. Hal ini menunjukkan bahwa *e-learning* sudah memiliki Kualitas Informasi yang baik.

### c. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X3)

Dalam variabel Kualitas Layanan terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 12.

Pada Tabel 12 dapat diketahui bahwa dari 92 responden, untuk item pertama yaitu Sistem informasi *E-learning* tanggap dalam merespon keluhan pengguna terdapat 32 responden atau 34,78% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 57,61%, yang menjawab netral sebanyak 5 responden atau 5,43%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

**Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X3)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1	32	34.78	53	57.61	5	5.43	2	2.17	0	0.00	92	100	4.25
X3.2	36	39.13	52	56.52	4	4.35	0	0.00	0	0.00	92	100	4.35
X3.3	28	30.43	55	59.78	7	7.61	2	2.17	0	0.00	92	100	4.18
X3.4	22	23.91	60	65.22	8	8.70	2	2.17	0	0.00	92	100	4.11
												4.22	

Sumber: data primer diolah

Keterangan:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Ragu – ragu
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item:

- X3.1: tanggap dalam merespon keluhan pengguna.
- X3.2: menyelesaikan masalah dengan cepat.
- X3.3: pengguna merasan aman
- X3.4: memahami keperluan pengguna

Untuk item kedua yaitu Sistem informasi *E-learning* menyelesaikan masalah dengan cepat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 39,13%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 56,52%, yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4,35%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Pengguna merasan aman dalam mengakses Sistem informasi *E-learning* dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau 30,43%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 59,78%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 7,61%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5%.

Untuk item keempat yaitu Sistem informasi *E-learning* memahami keperluan pengguna dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 23,91%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 65,22%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8,70%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 12 dapat diketahui bahwa dari 92 responden, penilaian responden tentang variabel Kualitas Layanan. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,22. Hal ini menunjukkan bahwa *e-learning* sudah memiliki Kualitas Layanan yang baik.

#### d. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan pengguna (Y)

Dalam variabel Kepuasan pengguna terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 13:

**Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan pengguna (Y)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	35	38.04	49	53.26	7	7.61	1	1.09	0	0.00	92	100	4.28
Y2	36	39.13	49	53.26	6	6.52	1	1.09	0	0.00	92	100	4.30
Y3	31	33.70	47	51.09	14	15.22	0	0.00	0	0.00	92	100	4.18
Y4	27	29.35	57	61.96	6	6.52	2	2.17	0	0.00	92	100	4.18
													4.24

Sumber: data primer diolah

Keterangan:

5: Sangat Setuju

4: Setuju

3: Ragu – ragu

2: Tidak Setuju

1: Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item:

Y<sub>1</sub>: efisien

Y<sub>2</sub>: efektif

Y<sub>3</sub>: memuaskan

Y<sub>4</sub>: bermanfaat

Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 92 responden, untuk item pertama yaitu Sistem informasi *E-learning* membantu pencarian informasi secara efisien terdapat 35 responden atau 38,04% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 53,26%, yang menjawab netral sebanyak 7 responden atau 7,61%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Sistem informasi *E-learning* membantu pengguna secara efektif terkait dengan informasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 39,13%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 53,26%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 23,33%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,67%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Sistem informasi *E-learning* memuaskan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau 33,70%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 51,09%, yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 15,22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Sistem informasi *E-learning* bermanfaat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak

27 responden atau 29,35%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 61,96%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 6,52%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,67%.

Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 92 responden, penilaian responden tentang variabel Kepuasan pengguna. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,24. Hal ini menunjukkan bahwa *e-learning* sudah memiliki Kepuasan pengguna yang baik

## **B. Analisis dan Interpretasi Data**

### **1. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut:

#### **a. Uji Normalitas**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Model regresi yang baik perlu memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut:

Hipotesis yang digunakan:

$H_0$ : residual tersebar normal

$H_1$ : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05 maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.822 (dapat dilihat pada Tabel 14) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan  $H_0$  diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

**Tabel 14 Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.29716813
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.630
Asymp. Sig. (2-tailed)		.822

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah

**b. Uji Multikolinieritas**

**Tabel 15 Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel Bebas	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
X1	0.435	2.296
X2	0.579	1.727
X3	0.580	1.725

Sumber: Data primer diolah

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance  $< 0,1$  maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 15.

Berdasarkan Tabel 15, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

1. Tolerance untuk Kualitas Sistem adalah 0,435
2. Tolerance untuk Kualitas Informasi adalah 0,579
3. Tolerance untuk Kualitas Layanan adalah 0,580

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance  $> 0,1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) dengan angka 10. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas:

1. VIF untuk Kualitas Sistem adalah 2,296
2. VIF untuk Kualitas Informasi adalah 1,727
3. VIF untuk Kualitas Layanan adalah 1,725

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

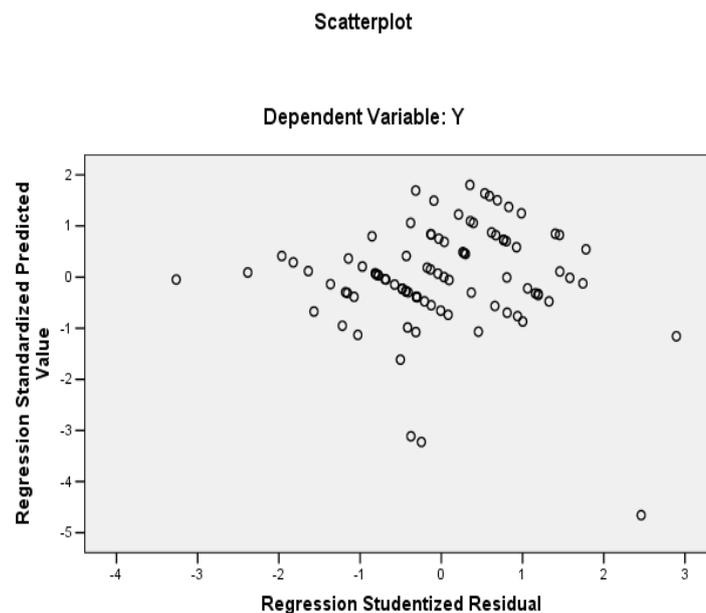
### c. Uji Heterokedastistas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

$H_0$ : ragam sisaan homogen

$H_1$ : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 5 berikut:



**Gambar 8: Uji Heteroskedastisitas**

**Sumber: Data primer diolah**

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kualitas Layanan ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan pengguna ( $Y$ ).

### a. Persamaan Regresi

**Tabel 16 Persamaan Regresi**

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.377	1.647		0.229	0.819
X1	0.130	0.063	0.223	2.067	0.042
X2	0.119	0.047	0.236	2.525	0.013
X3	0.428	0.096	0.414	4.441	0.000

Keterangan:

$X_1$ : Kualitas Sistem

$X_2$ : Kualitas Informasi

$X_3$ : Kualitas Layanan

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows versi 21.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 16. Berdasarkan pada Tabel 16 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,377 + 0,130 X_1 + 0,119 X_2 + 0,428 X_3$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,130, artinya Kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,130 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_1$  (Kualitas Sistem). Jadi apabila Kualitas Sistem mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,130 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
2. Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,119, artinya Kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.119 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_2$  (Kualitas Informasi), Jadi apabila Kualitas Informasi mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0.119 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
3. Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,428, artinya Kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,428 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_3$  (Kualitas Layanan), Jadi apabila Kualitas Informasi mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,428 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), dan Kualitas Layanan ( $X_3$ )) terhadap variabel terikat (Kepuasan pengguna) digunakan nilai  $R^2$ , nilai  $R^2$  seperti dalam Tabel 17 dibawah ini:

**Tabel 17 Koefisien Korelasi dan Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
0.745	0.556	0.540

Sumber: Data primer diolah

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 17 diperoleh hasil adjusted  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,540. Artinya bahwa 54% variabel Kepuasan pengguna akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Kualitas Sistem( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), dan Kualitas Layanan ( $X_3$ ). Sedangkan sisanya 46% variabel Kepuasan pengguna akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dengan variabel Kepuasan pengguna, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.745, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu

Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), dan Kualitas Layanan ( $X_3$ ) dengan Kepuasan pengguna termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

### c. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen (Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kualitas Layanan ( $X_3$ )) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna). Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian setelah data terkumpul dan diolah. Tujuan utama dari pengujian hipotesis adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

#### 1) Hipotesis I (F test / simultan)

**Tabel 18 Uji F/Serempak**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	189.913	3	63.304	36.671	0.000
Residual	151.913	88	1.726		
Total	341.826	91			

**Sumber: Data primer diolah**

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak

signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut:

- $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
- $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Berdasarkan Tabel 18 nilai  $F_{hitung}$  sebesar 36,671. Sedangkan  $F_{tabel}$  ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 3: db residual = 88) adalah sebesar 2,708. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $36,671 > 2,708$  atau nilai sig F (0,000)  $< \alpha = 0.05$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepuasan pengguna) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), dan Kualitas Layanan ( $X_3$ )).

## 2) Hipotesis II (t test / Parsial)

Hasil dari uji parsial atau  $t_{test}$  dapat dilihat pada Tabel 19 berikut:

**Tabel 19 Hasil Uji t / Parsial**

Variabel bebas	t Hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	0.229	0.819	
Kualitas Sistem( $X_1$ )	2.067	0.042	Signifikan
Kualitas Informasi ( $X_2$ )	2.525	0.013	Signifikan
Kualitas Layanan ( $X_3$ )	4.441	0.000	Signifikan

**Sumber: Data primer diolah**

Uji parsial atau t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka hasilnya signifikan dan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  maka hasilnya tidak signifikan dan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Berdasarkan Tabel 19 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a)  $t_{test}$  antara  $X_1$  (Kualitas Sistem) dengan  $Y$  (Kepuasan pengguna) menunjukkan  $t_{hitung} = 2,067$ . Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0.05$ ; db residual = 88) adalah sebesar 1,987. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,067 > 1,987$  atau nilai sig  $t$  ( $0,042$ )  $< \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (Kualitas Sistem) terhadap Kepuasan pengguna adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Sistem atau dengan meningkatkan Kualitas Sistem maka Kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan secara nyata.
- b)  $t_{test}$  antara  $X_2$  (Kualitas Informasi) dengan  $Y$  (Kepuasan pengguna) menunjukkan  $t_{hitung} = 2,525$ . Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0.05$ ; db residual = 88) adalah sebesar 1,987. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,525 > 1,987$  atau nilai sig  $t$  ( $0,013$ )  $< \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (Kualitas Informasi) terhadap Kepuasan pengguna adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Informasi atau dengan

meningkatkan Kualitas Informasi maka Kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan secara nyata.

- c)  $t_{\text{test}}$  antara  $X_3$  (Kualitas Layanan) dengan  $Y$  (Kepuasan pengguna) menunjukkan  $t_{\text{hitung}} = 4,441$ . Sedangkan  $t_{\text{tabel}}$  ( $\alpha = 0.05$ ; db residual = 88) adalah sebesar 1,987. Karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu  $4,441 > 1,987$  atau nilai sig  $t(0,000) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (Kualitas Layanan) terhadap Kepuasan pengguna adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Layanan atau dengan meningkatkan Kualitas Layanan maka Kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa ketiga variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan pengguna adalah Kualitas Layanan karena memiliki nilai koefisien beta dan  $t_{\text{hitung}}$  paling besar

### C. Pembahasan

Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa yang menggunakan sistem *e-learning* akan merasa puas jika sistem *e-learning* yang disediakan oleh FIA mempunyai kualitas sistem yang baik. Mahasiswa juga akan merasa puas apabila sistem *e-learning* menyajikan materi sesuai dengan kebutuhan

pembelajaran, menunjang proses pembelajaran, nyaman digunakan, serta mudah untuk mengakses fitur sistem *e-learning*. Temuan penelitian ini mengonfirmasi pendapat DeLone dan McLean (1992) bahwa kualitas sistem (system quality) dan kualitas informasi (information quality) yang baik, direpresentasikan oleh *usefulness* dari *output* sistem yang bersangkutan dan kepuasan pengguna. Namun, ditemukan bahwa kualitas sistem *e-learning* FIA masih kurang menghemat waktu mahasiswa dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Diharapkan kepada pihak FIA untuk lebih memperbanyak informasi yang berhubungan dengan perkuliahan, sehingga mahasiswa lebih mudah untuk mencari informasi yang dibutuhkan dan dapat menghemat waktu untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

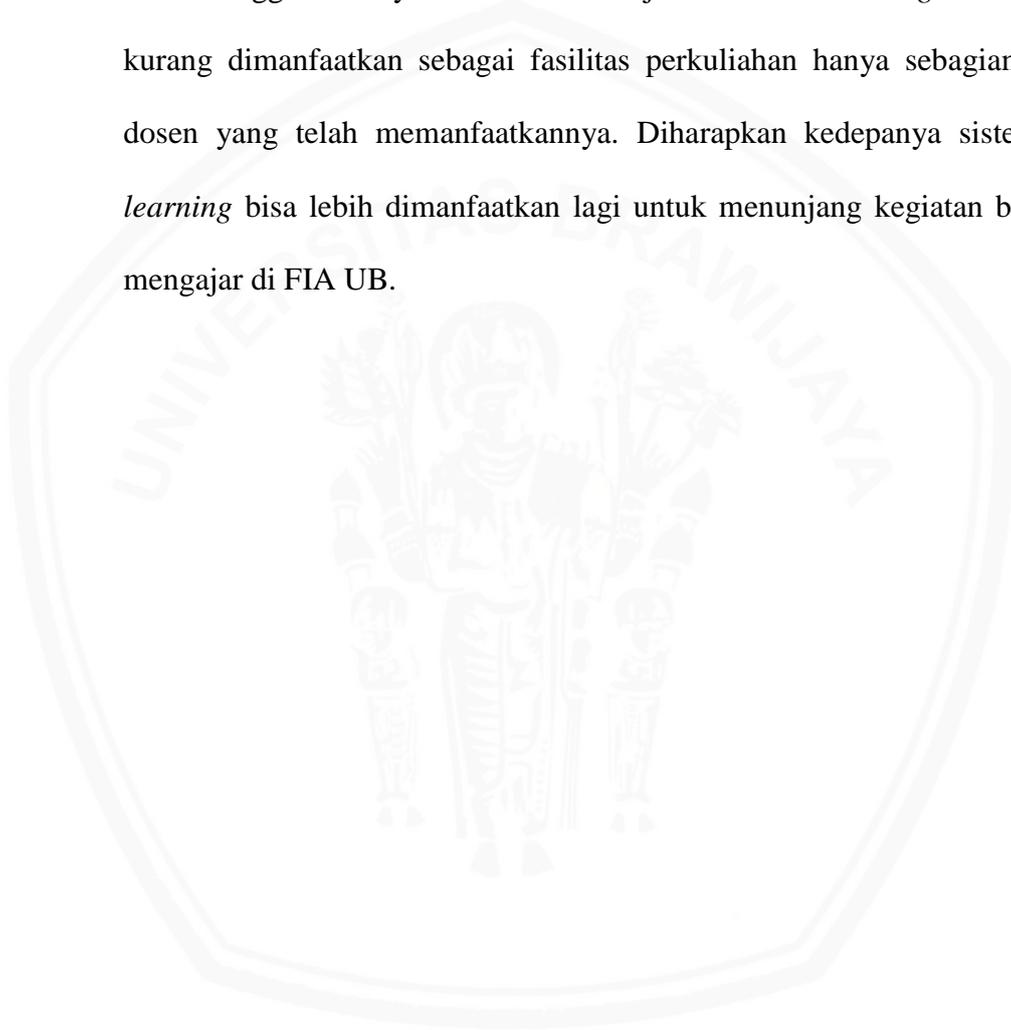
Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dikatakan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang searah yang artinya jika kualitas informasi tinggi maka kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem *e-learning* juga akan tinggi. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa mahasiswa yang menggunakan sistem *e-learning* akan merasa puas ketika informasi yang disediakan oleh FIA berkualitas dan bermanfaat bagi penggunanya. Temuan penelitian ini juga mengonfirmasi dan memperluas hasil penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) dan Livari (2005) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Jika pemakai sistem informasi percaya

bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Fenomena di lapangan masih ditemukan bahwa sistem *e-learning* FIA masih kurang tepat waktu dalam menyajikan informasi. Hal tersebut seharusnya dapat diminimalkan apabila penyedia maupun dosen selalu melakukan *update* secara berkala dan rutin.

Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna serta memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan kualitas sistem dan kualitas informasi. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi intensitas mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi *e-learning*. Temuan penelitian ini mengonfirmasi dan memperluas teori dari Parasuraman *et al.*, (1985) yang menyatakan bahwa kualitas jasa adalah perbandingan antara kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas yang seharusnya disediakan oleh departemen informasi. Ia menyatakan bahwa kualitas jasa tergantung atas perbedaan antara pelayanan yang diekspektasikan dengan yang dirasakan. Jika ekspektasi pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan yang dirasakan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut tidak memuaskan. Jika ekspektasinya lebih rendah dibanding yang dirasakan. Fenomena di lapangan ditemukan bahwa sistem *e-learning* FIA masih kurang memahami keperluan mahasiswa dalam menggunakan *e-learning*. Diharapkan FIA sebagai

penyelenggara menambahkan fitur seperti kotak saran/keluhan atau *live chat* agar keluhan mahasiswa terkait *e-learning* dapat cepat diselesaikan.

Sistem *e-learning* yang sudah diselenggarakan di FIA UB dirasakan masih kurang memuaskan dan bermanfaat bagi mahasiswa FIA UB yang telah menggunakannya. Hal tersebut terjadi karena *e-learning* FIA masih kurang dimanfaatkan sebagai fasilitas perkuliahan hanya sebagian saja dosen yang telah memanfaatkannya. Diharapkan kedepanya sistem *e-learning* bisa lebih dimanfaatkan lagi untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di FIA UB.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data statistik dan pembahasan pada penelitian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem *e-learning* FIA memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi *e-learning* FIA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Kualitas layanan *e-learning* FIA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem *e-learning*. Kualitas layanan merupakan yang paling kuat dibandingkan dengan kualitas sistem dan kualitas informasi sehingga kualitas layanan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pengguna.

## B. Saran

Adapun saran penelitian bagi pihak yang terkait adalah sebagai berikut:

### 1. Saran Akademisi

- a. Dalam penelitian ini hanya melibatkan perspektif tunggal mahasiswa. Penelitian yang akan datang disarankan menggunakan perspektif dari organisasi/institusi (unit pengelola sistem *e-learning*) dan dosen pengampu mata kuliah.

### 2. Saran Praktis

- a. Diharapkan pihak Fakultas Ilmu Administrasi sebagai penyelenggara *e-learning* dapat meningkatkan kualitas informasi terutama dalam hal ketepatan waktu dalam menyajikan informasi.
- b. Dalam upaya menunjang proses belajar mengajar diharapkan pihak Fakultas Ilmu Administrasi menganjurkan kepada dosen untuk memanfaatkan *e-learning* dalam proses belajar mengajar. Pemanfaatan *e-learning* bisa dilakukan secara menyeluruh ataupun mencampurkan dengan pembelajaran konvensional.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Anandya, Dudi., Suprihhadi, Heru. (2005). Riset Pemasaran Prospektif & Terapan. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendi, S & Tukiran. 2004. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Cetakan ketiga puluh satu. Jakarta: LP3ES.
- "Empy Effendi & Hartono Zhuang. (2005). *E-learning, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Hasibuan, Zainal A. 2007. *Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo.2011, "Metodelogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen", Edisi pertama. BPF, Yogyakarta.
- Jogiyanto, H. M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jogiyanto, H. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- O'Brien, James A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Edisi 12. Jakarta. Salemba Empat.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia
- Sanusi, Anwar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Path analysis dengan SPSS*. Jakarta. PT. Elex Media Kompetindo.
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi.2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan kedua puluh dua. Bandung: Alfabeta.

Suharjo, Bambang. 2013. *Statistika Terapan disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Surjono, H. D. 2010. *Membangun Course E-learning Berbasis Moodle*. Yogyakarta: UNY Press.

### **Jurnal:**

Almarashdeh, Ibrahim. (2016). "Computers in Human Behavior Sharing Instructors Experience of Learning Management System: A Technology Perspective of User Satisfaction in Distance Learning Course." *Computers in Human Behavior* 63: 249–55.

Balaban, Igor, Enrique Mu, and Blazenka Divjak. (2013). "Computers & Education Development of an Electronic Portfolio System Success Model: An Information Systems Approach." *Computers & Education* 60(1): 396–411.

Beam, P. (1997). Breaking the Sprinter's Wrist: Achieving Cost Effectiveness in Online Learning.

Bullen, M. (2001). *e-learning and The Internationalization Education*. Malaysian Journal of Educational Technology, 1, 37-46.

DeLone, W. H., and McLane, E. R. 2003. The DeLone and McLane Model of Information System Success A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, Vol.19, No.4, 9-30.

Hartley, D. E. (2001). *Selling E-learning*. American Society for Training and Development.

Hassanzadeh, Alireza, Fatemeh Kanaani, and Shában Elahi. (2012). "Expert Systems with Applications A Model for Measuring E-learning Systems Success in Universities." *Expert Systems with Applications* 39(12): 10959–66.

Nedelko, Z. (2008). Participants' Characteristics for E-learning. *E-leader Krakow*, 2-7.

Rosenberg, M. J. & Ebrary, I. (2001) *E-learning: Strategies for Delivering Knowledge in The Digital Age*, New York: McGraw-Hill.

Suryadi, A. 2008. *Reformasi Sistem Pembelajaran* halaman 1

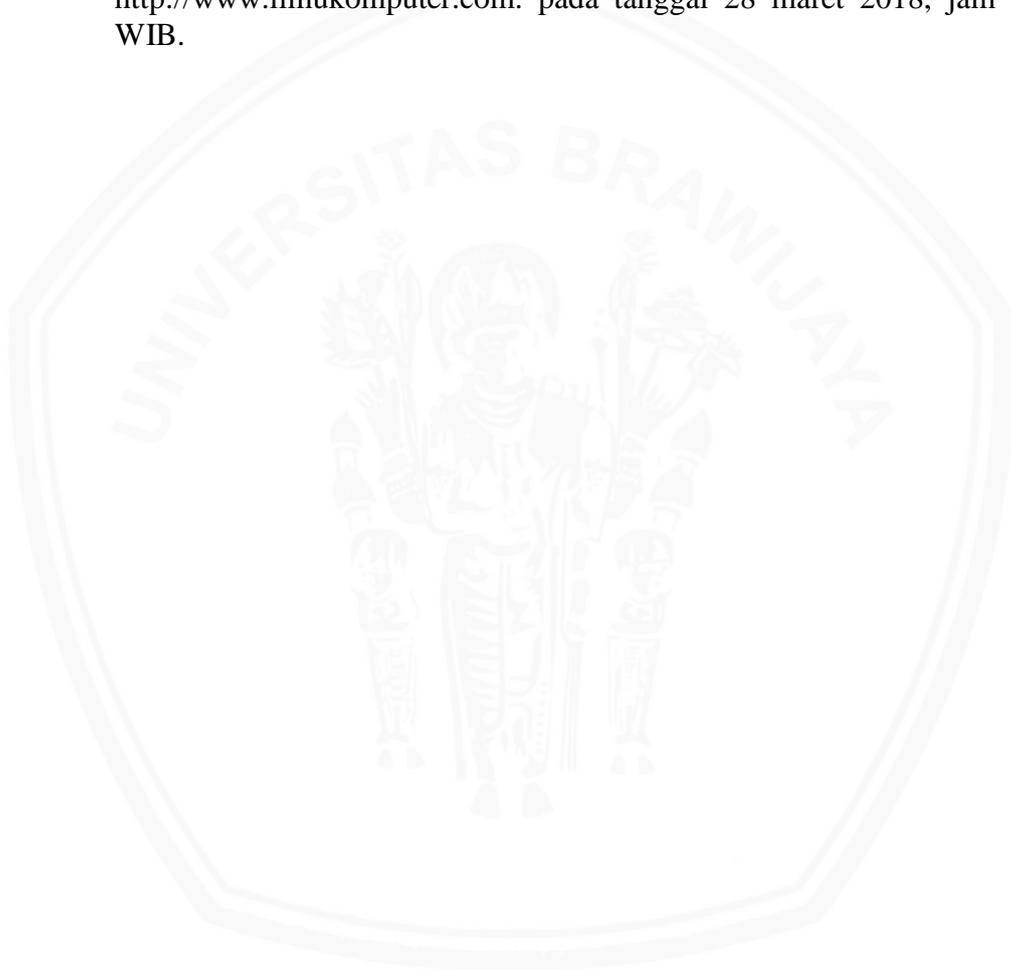
Turban, E., Rainer, R. K. & Potter, R. E. (2007). Introduction to Information Systems: Supporting and Transforming Business.

**Sumber Internet:**

Roihan (2013) Diakses dari

<http://roihaninspiration.blogspot.com/2012/04/pengaruh-pendekatan-contextual-teaching.html> pada tanggal 22 maret 2018, jam 9.30 WIB.

Wahono, R. S. (2003). Pengantar *e-learning* dan Pengembangannya. Diakses dari <http://www.ilmukomputer.com>. pada tanggal 28 maret 2018, jam 12.30 WIB.



## Lampiran 1 Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan  
Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-learning*  
(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)**

Kepada Responden Yth.,

Perkenalkan saya Habibie Abdul Quddus Ramadhana, mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-learning* (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)”.

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan, saya bermaksud meminta kesediaan Saudara/I untuk meluangkan waktu mengisi angket penelitian ini dengan lengkap dan benar. Angket penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak untuk dipublikasikan. Semua informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia.

Kesediaan Saudara/I merupakan bantuan yang sangat besar artinya bagi terlaksananya penelitian ini. Atas partisipasi Saudara/I, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Habibie Abdul Q.R.

**A. Identitas Responden**

- 1. Nama :
- 2. Usia : th
- 3. NIM :
- 4. Program Studi :
  - Administrasi Bisnis
  - Perpajakan
  - Bisnis Pariwisata
  - Administrasi Publik
  - Ilmu Perpustakaan
  - Administrasi Pendidikan
- 5. Angkatan :
  - 2015
  - 2016
- 6. Jenis Kelamin : Pria/Wanita \*) (*coret yang tidak perlu*)

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Beri tanda (√) pada jawaban yang paling sesuai dengan pilihan saudara.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**Kualitas Sistem (*System Quality*)**

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Sistem informasi <i>E-learning</i> nyaman digunakan.					
2	Sistem informasi <i>E-learning</i> sangat flexible.					
3	Sistem informasi <i>E-learning</i> mudah digunakan.					
4	Sistem informasi <i>E-learning</i> memberikan informasi sesuai harapan pengguna.					



No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
5	Sistem informasi <i>E-learning</i> memiliki fungsi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pengguna.					
6	Sistem informasi <i>E-learning</i> handal dan tidak mudah mengalami kerusakan/ <i>error</i> .					
7	Sistem informasi <i>E-learning</i> mampu merespon dengan cepat permintaan pengguna.					
8	Sistem informasi <i>E-learning</i> sangat menghemat waktu dalam mencari informasi					

**Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
9	Sistem informasi <i>E-learning</i> memberikan informasi yang lengkap.					
10	Sistem informasi <i>E-learning</i> memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna.					
11	Sistem informasi <i>E-learning</i> relevan.					
12	Sistem informasi <i>E-learning</i> bermanfaat bagi pengguna.					
13	Sistem informasi <i>E-learning</i> menyajikan informasi secara akurat.					
14	Sistem informasi <i>E-learning</i> memiliki kesalahan / <i>error</i> sangat kecil dalam menyajikan informasi.					
15	Sistem informasi <i>E-learning</i> menyajikan informasi yang jelas.					

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
16	Sistem informasi <i>E-learning</i> menyajikan informasi secara tepat waktu.					
17	Penyajian <i>website</i> dalam Sistem informasi <i>E-learning</i> ringkas.					
18	Penyajian informasi dalam Sistem informasi <i>E-learning</i> jelas.					

**Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
19	Sistem informasi <i>E-learning</i> tanggap dalam merespon keluhan pengguna.					
20	Sistem informasi <i>E-learning</i> menyelesaikan masalah dengan cepat.					
21	Pengguna merasan aman dalam mengakses Sistem informasi <i>E-learning</i>					
22	Sistem informasi <i>E-learning</i> memahami keperluan pengguna					

**Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
23	Sistem informasi <i>E-learning</i> membantu pencarian informasi secara efisien.					
24	Sistem informasi <i>E-learning</i> membantu pengguna secara efektif terkait dengan informasi.					
25	Sistem informasi <i>E-learning</i> memuaskan.					
26	Sistem informasi <i>E-learning</i> bermanfaat.					

### Lampiran 2 Data Diri Responden

No	Nama	Usia	NIM	Program Studi	Angkatan	Jenis Kelamin
1	Yosia Putri	19	165030201111051	Administrasi Bisnis	2016	P
2	Gilang	21	155030207111034	Administrasi Bisnis	2015	L
3	Dewa	21	155030107111063	Administrasi Publik	2015	L
4	Jan	21	155030201111091	Administrasi Bisnis	2015	L
5	Kurnia Dwi Putra	20	165030201111132	Administrasi Bisnis	2016	L
6	Hana Cantik	20	155030407111041	Perpajakan	2015	P
7	Adinda Putri Permatasari	20	165030400111003	Perpajakan	2016	P
8	Khoharudin Wardianto	21	155030200111053	Administrasi Bisnis	2015	L
9	Kristian Yusak Lebtinneo	20	165030801111009	Bisnis Pariwisata	2016	L
10	Naura Naryswari	20	155030200111091	Administrasi Bisnis	2015	P
11	Fathia	21	155030207111061	Administrasi Bisnis	2015	P
12	Jestin Reda Y	21	155030107111056	Administrasi Publik	2015	P
13	Aditya Ryan Dwi Wahyudi	20	165030207111082	Administrasi Bisnis	2016	L
14	Dwi Aldy Wibisono	20	165030207111094	Administrasi Bisnis	2016	L
15	Akbar Maulana	20	165030207111066	Administrasi Bisnis	2016	L
16	Elita Florencia Irena	21	155030200111077	Administrasi Bisnis	2015	P
17	Amira	20	155030200111113	Administrasi Bisnis	2015	P
18	Sukma Agantha Fernando	21	155030701111007	Ilmu Perpustakaan	2015	L
19	Fathul Ghifari	21	165030201111013	Administrasi Bisnis	2016	L
20	Rizka Nur Latifah	21	155030201111129	Administrasi Bisnis	2015	P
21	Lut Fiadefi	20	165030201111036	Administrasi Bisnis	2016	P
22	Puspita Nugraheni	21	155030701111001	Ilmu Perpustakaan	2015	P
23	Reza Arief	22	155030207111069	Administrasi Bisnis	2015	L
24	Nadya	20	165030101111011	Administrasi Publik	2016	P
25	Seni Pratiwi	20	165030801111002	Bisnis Pariwisata	2016	P
26	Yasmina Nur	21	155030101111043	Administrasi Publik	2015	P
27	Aldella Putri Saraswati	21	155030700111007	Ilmu Perpustakaan	2015	P
28	Achmad Ade Irfan	20	165030207111087	Administrasi Bisnis	2016	L
29	Victori Kristian	21	165030401111008	Perpajakan	2016	L
30	Valen	20	165030201111071	Administrasi Bisnis	2016	P
31	Renaldy Nur Rochman	20	165030107111035	Administrasi Publik	2016	L
32	Via	21		Perpajakan	2016	P

No	Nama	Usia	NIM	Program Studi	Angkatan	Jenis Kelamin
33	Fia	21		Ilmu Perpustakaan	2015	P
34	Zelika Lestari Muswianti	20	165030201111088	Administrasi Bisnis	2016	P
35	Revian	20	165030201111117	Administrasi Bisnis	2016	L
36	Lazuardi	20	165030207111056	Administrasi Bisnis	2016	L
37	Via Febrianti	19	165030101111038	Administrasi Publik	2016	P
38	Balthazar Reyhan	20	165030207111151	Administrasi Bisnis	2016	L
39	Sabiila	20		Administrasi Bisnis	2016	P
40	Rizkian Imanu Rokhim	21	155030207111026	Administrasi Bisnis	2015	L
41	Muhammad Nadifh Bima Prasdityo	20	165030207111076	Administrasi Bisnis	2016	L
42	Di Ajeng Restya Asmara	21	155030701111009	Ilmu Perpustakaan	2015	P
43	Leni Hardiani	20	155030700111002	Ilmu Perpustakaan	2015	P
44	Adrian	20	155030200111015	Administrasi Bisnis	2015	L
45	Nur Azizah	20	165030407111002	Perpajakan	2016	P
46	Puspa	20	165030100111076	Administrasi Publik	2016	P
47	Azlinda Yulia Dewi	21	165030101111005	Administrasi Publik	2016	P
48	Erlina	22	155030207111040	Administrasi Bisnis	2015	P
49	Dwi Nur Arafah	21	165030407111044	Perpajakan	2016	P
50	Yanuar	21	155030407111042	Perpajakan	2015	L
51	Xandro	22	155030207121015	Administrasi Bisnis	2015	L
52	Chasy	19		Administrasi Bisnis	2016	P
53	Basith	20	165030200111119	Administrasi Bisnis	2016	L
54	Dyah Ayu A	20	165030407111034	Perpajakan	2016	P
55	Yunita Rusiana	20	165030207111085	Administrasi Bisnis	2016	P
56	Habib Yoga	20	165030201111059	Administrasi Bisnis	2016	L
57	Alma Dea Calista	20	165030207111088	Administrasi Bisnis	2016	P
58	Alfarez Nurrahman	19	165030207111098	Administrasi Bisnis	2016	L
59	Laras	20	165030101111018	Administrasi Publik	2016	P
60	Nurkholis	19	165030200111070	Administrasi Bisnis	2016	P
61	Tirta Rastamia Karina Putri	20	165030407111049	Perpajakan	2016	P
62	Savira Asri Wulandari	20	165030107111042	Administrasi Publik	2016	P
63	Dhea	20	155030207111043	Administrasi Bisnis	2015	P
64	Ainun Oktaviani	20	165030201111067	Administrasi Bisnis	2016	P
65	Muhammad Rosyidi Trianto	20	155030107111035	Administrasi Publik	2015	L
66	Javier	20		Administrasi Bisnis	2016	L

No	Nama	Usia	NIM	Program Studi	Angkatan	Jenis Kelamin
67	Anggraini Wahyu Septiana	21	155030101111028	Administrasi Publik	2015	P
68	Yosi Citra	21	155030107111033	Administrasi Publik	2015	P
69	Kiya	21	155030100111063	Administrasi Publik	2015	P
70	Ardan Yoga B	20	155030207121004	Administrasi Bisnis	2015	L
71	Mohammad Nurul Huda	21	155030100111008	Administrasi Publik	2015	L
72	Adhan Zulhilmi	20	165030100111035	Administrasi Publik	2016	L
73	Rering Nalindra	22	155030100111057	Administrasi Publik	2015	P
74	Ilma Dwi S.	22	155030101111030	Administrasi Publik	2015	P
75	Bima Perdana	21	165030807111002	Bisnis Pariwisata	2016	L
76	SW	21	-	Administrasi Publik	2015	P
77	Nurul Fadilah	19	165030100111032	Administrasi Publik	2016	P
78	Dzaki	21	155030201111106	Administrasi Bisnis	2015	L
79	Citra Damara	21	155030107111033	Administrasi Publik	2015	P
80	Abdul Azis	20	165030200111065	Administrasi Bisnis	2016	L
81	Erni	21	155030100111015	Administrasi Publik	2015	P
82	Ngayomi	21	155030101111056	Administrasi Publik	2015	P
83	Prabowo	20	155030207111095	Administrasi Bisnis	2016	L
84	Vany	20	165030201111089	Administrasi Bisnis	2016	P
85	Ilma	21	155120601111001	Administrasi Publik	2015	P
86	Eri Wijayanti	21	155030701111014	Ilmu Perpustakaan	2015	P
87	Durratun Nashihah	20	155030107121004	Administrasi Publik	2015	P
88	Jevan	20	165030101111045	Administrasi Publik	2016	L
89	Mohammad Yusuf Ramadhan	21	165030207111119	Administrasi Bisnis	2016	L
90	Ria Fitriyana	20	155030101111011	Administrasi Publik	2015	P
91	Regina	21	155030107111015	Administrasi Publik	2015	P
92	Fariz	21	155030101111113	Administrasi Publik	2015	L

**Lampiran 3 Koding Jawaban Responden**

No	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2 .10	X2	X3 .1	X3 .2	X3 .3	X3 .4	X3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y
1	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
3	4	3	4	3	4	5	5	3	31	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	43	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17
4	4	5	4	4	5	5	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
6	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	4	4	3	4	4	5	5	4	33	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	45	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
9	5	4	5	5	4	4	4	5	36	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
10	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12	4	4	4	3	5	5	5	3	33	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	42	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
13	4	3	4	4	4	5	5	4	33	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15
15	5	4	4	4	4	4	4	5	34	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	44	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
16	4	4	5	4	4	4	4	5	34	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18
17	4	4	4	4	4	5	5	4	34	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
18	5	5	4	4	4	5	5	3	35	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	36	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
19	4	4	5	4	5	5	5	4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
20	4	5	4	4	4	5	4	4	34	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	46	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19
21	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44	3	3	3	4	13	4	5	4	4	17
22	5	5	4	4	5	5	4	5	37	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19

No	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1	X2. 1	X2. .2	X2. .3	X2. .4	X2. .5	X2. .6	X2. .7	X2. .8	X2. .9	X2. .10	X2	X3 .1	X3 .2	X3 .3	X3 .4	X3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y
23	4	3	5	4	5	5	4	4	34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18
24	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
25	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	35	4	3	4	5	16	5	5	5	4	19
26	5	3	4	4	5	5	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17
27	4	4	4	4	5	5	4	3	33	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
28	5	4	4	4	5	4	4	3	33	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43	4	4	5	4	17	5	4	3	4	16
29	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19
30	4	4	2	4	5	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	41	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17
31	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
32	4	5	4	5	4	5	4	5	36	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	46	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19
33	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
34	4	5	5	3	5	5	4	5	36	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	42	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
35	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	4	5	5	4	34	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	2	2	2	2	20	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	25	3	3	2	2	10	3	4	4	2	13
38	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	46	5	5	4	4	18	5	5	5	3	18
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	44	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
41	3	3	3	4	5	5	5	3	31	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13
42	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	40	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
43	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	42	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19
44	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19

No	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1	X2. 1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2 .10	X2	X3 .1	X3 .2	X3 .3	X3 .4	X3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y
45	5	5	4	3	5	5	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	42	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16
46	5	5	4	4	5	4	4	5	36	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	45	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17
47	4	4	4	5	5	5	4	3	34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18
48	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
49	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
50	4	5	5	5	4	4	4	5	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	17	4	3	3	4	14
51	4	4	3	4	5	5	4	4	33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15
52	4	4	4	3	5	5	5	5	35	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	45	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15
53	4	5	5	5	5	5	4	4	37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
54	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	42	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
55	3	4	5	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	5	4	5	3	17	5	5	4	5	19
56	4	4	4	3	4	5	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15
57	4	5	3	4	4	4	4	4	32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15
58	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	40	4	4	3	5	16	5	5	4	4	18
59	4	4	4	3	4	5	5	4	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	34	5	4	4	4	17	3	4	3	4	14
60	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
61	5	5	5	4	4	5	4	4	36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17
63	4	4	4	5	5	5	4	5	36	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
64	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
65	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
66	5	5	4	5	5	5	5	4	38	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19

No	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1	X2. 1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2 .10	X2	X3 .1	X3 .2	X3 .3	X3 .4	X3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y
67	4	4	4	5	4	4	4	4	33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
68	5	4	4	4	4	4	4	4	33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
70	4	5	5	4	5	5	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16
71	4	4	4	4	5	5	5	3	34	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
73	5	3	2	3	3	3	4	3	26	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	30	2	4	3	3	12	2	3	4	3	12
74	5	4	4	4	4	5	4	4	34	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18
75	4	4	4	3	4	5	4	4	32	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
78	5	5	4	5	5	5	5	4	38	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19
79	5	5	4	4	4	5	4	4	35	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18
80	4	5	5	4	4	4	4	3	33	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43	4	4	5	5	18	4	4	3	5	16
81	5	4	4	5	5	4	5	4	36	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
83	4	5	3	3	4	3	2	2	26	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	41	5	4	2	3	14	4	5	3	2	14
84	4	4	5	4	4	4	3	4	32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
85	4	4	4	3	4	4	5	4	32	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
86	4	5	5	5	5	5	4	3	36	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
87	2	3	4	2	3	3	2	3	22	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	33	2	4	3	3	12	3	2	4	3	12
88	3	3	5	4	5	5	4	5	34	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15
89	4	4	4	4	4	4	3	5	32	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	40	5	4	3	4	16	5	4	4	4	17

No	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	X1 .5	X1 .6	X1 .7	X1 .8	X1	X2. 1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	X2 .8	X2 .9	X2 .10	X2	X3 .1	X3 .2	X3 .3	X3 .4	X3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y
90	4	5	3	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	5	16	5	3	4	4	16
91	4	3	3	4	4	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14
92	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	41	5	4	4	3	16	4	4	5	4	17



## Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden

### Frequency Table

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	4	4.3	4.3	5.4
	4.00	63	68.5	68.5	73.9
	5.00	24	26.1	26.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	12.0	12.0	12.0
	4.00	49	53.3	53.3	65.2
	5.00	32	34.8	34.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	8	8.7	8.7	10.9
	4.00	59	64.1	64.1	75.0
	5.00	23	25.0	25.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

#### X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	14	15.2	15.2	16.3
	4.00	53	57.6	57.6	73.9
	5.00	24	26.1	26.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	2	2.2	2.2	3.3
	4.00	45	48.9	48.9	52.2
	5.00	44	47.8	47.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	3	3.3	3.3	4.3
	4.00	32	34.8	34.8	39.1
	5.00	56	60.9	60.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.3	3.3	3.3
	3.00	2	2.2	2.2	5.4
	4.00	54	58.7	58.7	64.1
	5.00	33	35.9	35.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	15	16.3	16.3	18.5
	4.00	50	54.3	54.3	72.8
	5.00	25	27.2	27.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.7	8.7	8.7
	4.00	63	68.5	68.5	77.2
	5.00	21	22.8	22.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	9	9.8	9.8	10.9
	4.00	52	56.5	56.5	67.4
	5.00	30	32.6	32.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	6.5	6.5	6.5
	4.00	60	65.2	65.2	71.7
	5.00	26	28.3	28.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.4	5.4	5.4
	4.00	63	68.5	68.5	73.9
	5.00	24	26.1	26.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	5	5.4	5.4	6.5
	4.00	65	70.7	70.7	77.2
	5.00	21	22.8	22.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	8	8.7	8.7	9.8
	4.00	63	68.5	68.5	78.3
	5.00	20	21.7	21.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	4	4.3	4.3	5.4
	4.00	60	65.2	65.2	70.7
	5.00	27	29.3	29.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	17	18.5	18.5	20.7
	4.00	56	60.9	60.9	81.5
	5.00	17	18.5	18.5	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	3	3.3	3.3	4.3
	4.00	58	63.0	63.0	67.4
	5.00	30	32.6	32.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X2.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	13	14.1	14.1	16.3
	4.00	57	62.0	62.0	78.3
	5.00	20	21.7	21.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	5	5.4	5.4	7.6
	4.00	53	57.6	57.6	65.2
	5.00	32	34.8	34.8	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.3	4.3	4.3
	4.00	52	56.5	56.5	60.9
	5.00	36	39.1	39.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	7	7.6	7.6	9.8
	4.00	55	59.8	59.8	69.6
	5.00	28	30.4	30.4	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	8	8.7	8.7	10.9
	4.00	60	65.2	65.2	76.1
	5.00	22	23.9	23.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	7	7.6	7.6	8.7
	4.00	49	53.3	53.3	62.0
	5.00	35	38.0	38.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**Y2**

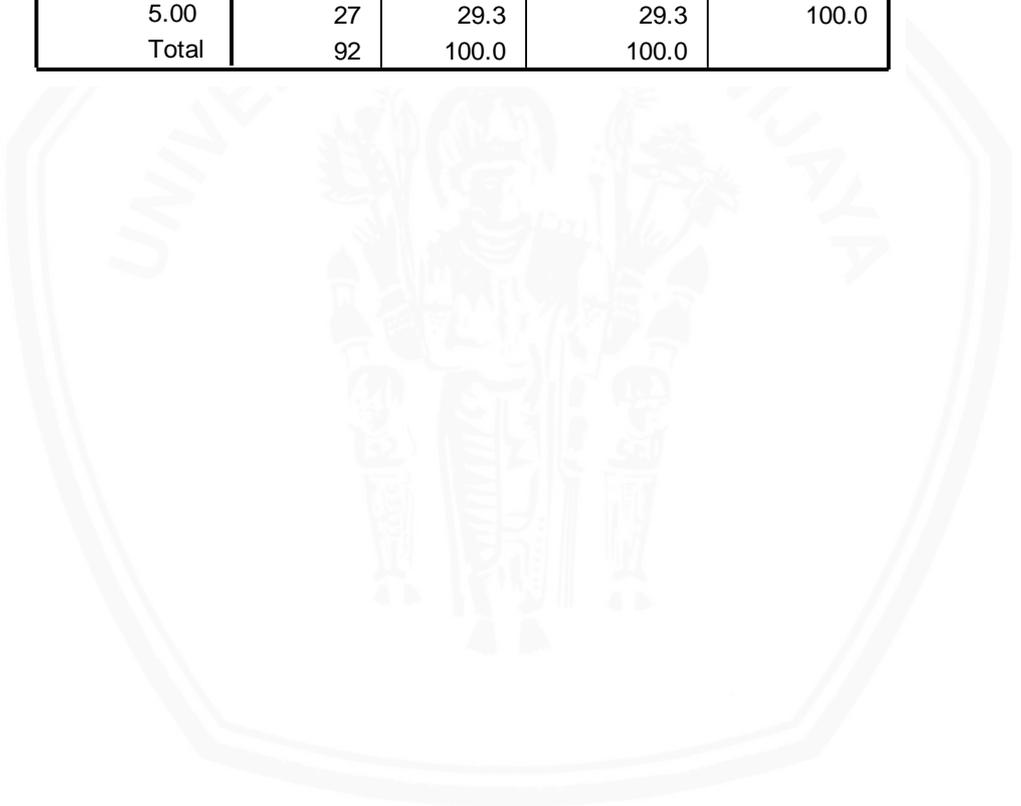
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	6	6.5	6.5	7.6
	4.00	49	53.3	53.3	60.9
	5.00	36	39.1	39.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	15.2	15.2	15.2
	4.00	47	51.1	51.1	66.3
	5.00	31	33.7	33.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	6	6.5	6.5	8.7
	4.00	57	62.0	62.0	70.7
	5.00	27	29.3	29.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	



## Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas

### Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X1.2	Pearson Correlation	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X1.3	Pearson Correlation	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X1.4	Pearson Correlation	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X1.5	Pearson Correlation	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X1.6	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X1.7	Pearson Correlation	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X1.8	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	8

## Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X2.2	Pearson Correlation	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X2.3	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X2.4	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X2.5	Pearson Correlation	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X2.6	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X2.7	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X2.8	Pearson Correlation	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X2.9	Pearson Correlation	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X2.10	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	10

## Correlations

**Correlations**

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X3.2	Pearson Correlation	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X3.3	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
X3.4	Pearson Correlation	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	4

## Correlations

**Correlations**

		Y
Y1	Pearson Correlation	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
Y2	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
Y3	Pearson Correlation	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92
Y4	Pearson Correlation	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	92

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	4

## Lampiran 6 Asumsi Klasik

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 <sup>a</sup>	.556	.540	1.31388	1.994

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.435	2.296
	X2	.579	1.727
	X3	.580	1.725

a. Dependent Variable: Y

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

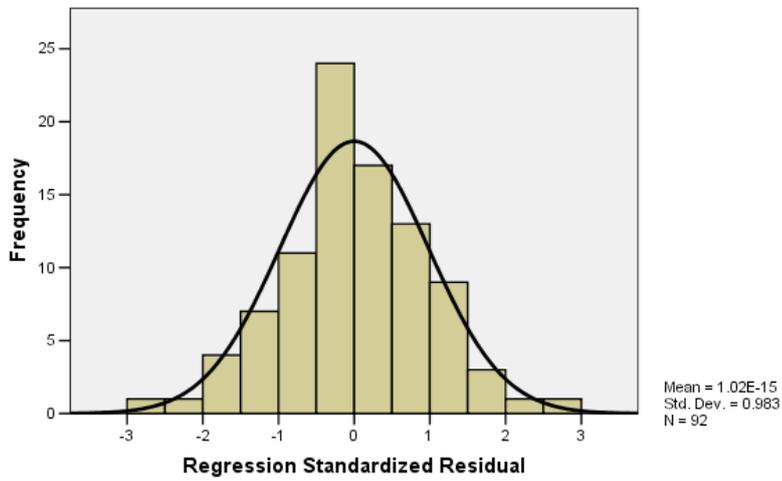
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.29716813
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.630
Asymp. Sig. (2-tailed)		.822

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

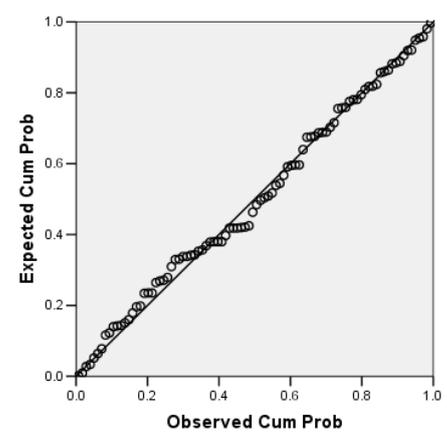
Histogram

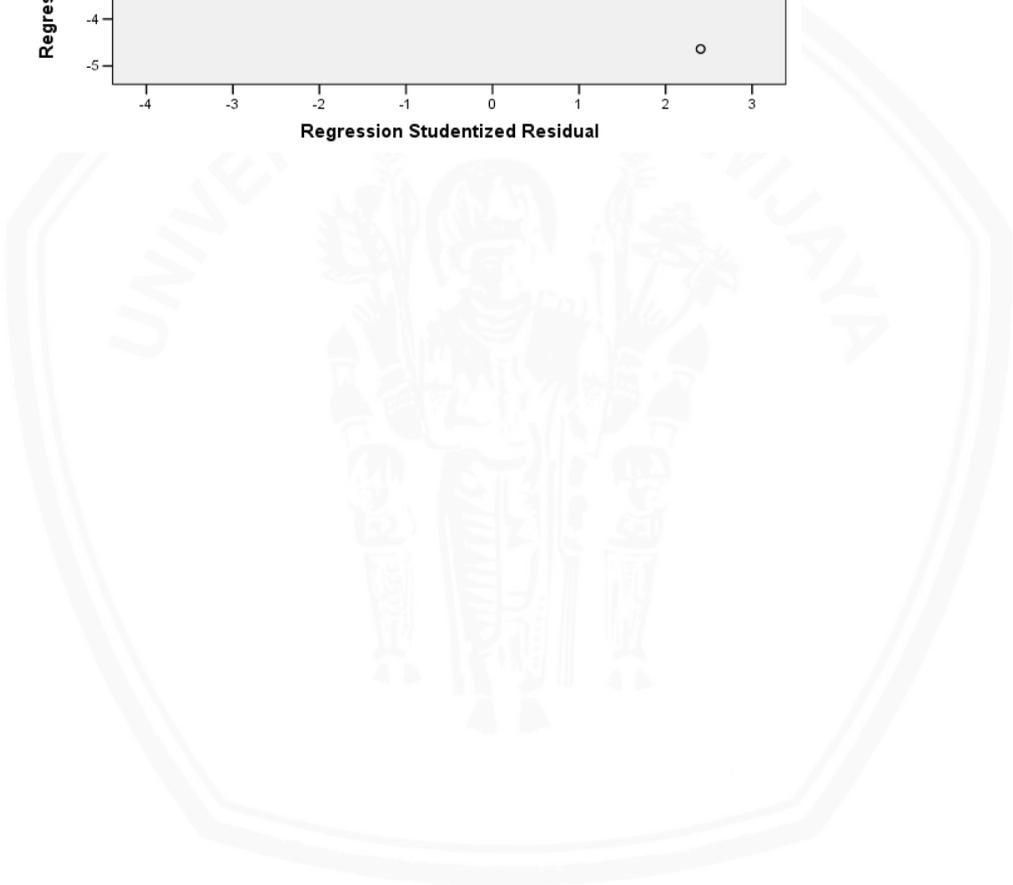
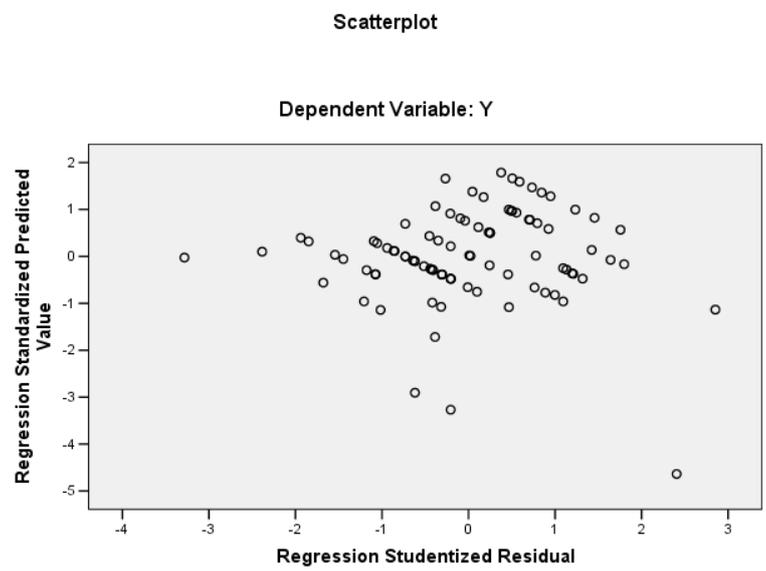
Dependent Variable: Y



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y





## Lampiran 7 Regresi Linier Berganda

### Regression

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	16.9565	1.93813	92
X1	33.9565	3.32130	92
X2	41.5217	3.83872	92
X3	16.8913	1.87790	92

#### Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.642	.575	.669
	X1	.642	1.000	.645	.644
	X2	.575	.645	1.000	.471
	X3	.669	.644	.471	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y	92	92	92	92
	X1	92	92	92	92
	X2	92	92	92	92
	X3	92	92	92	92

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 <sup>a</sup>	.556	.540	1.31388	1.994

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189.913	3	63.304	36.671	.000 <sup>a</sup>
	Residual	151.913	88	1.726		
	Total	341.826	91			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.377	1.647		.229	.819
	X1	.130	.063	.223	2.067	.042
	X2	.119	.047	.236	2.525	.013
	X3	.428	.096	.414	4.441	.000

a. Dependent Variable: Y



## *CURRICULUM VITAE*

### **DATA PRIBADI**

Nama : Habibie Abdul Quddus Ramadhana  
 NIM : 145030200111033  
 Jenis kelamin : Laki-laki  
 Tempat, tanggal lahir : Malang, 14 Februari 1995  
 Agama : Islam  
 Status Perkawinan : Belum Menikah  
 Email : habibie13ful@gmail.com  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Telepon : 081332692170  
 Alamat : Jl. Mandiri 60 RT 1 RW 8 Kec. Lawang Kab.  
 Malang Jawa Timur (65211)



### **Pendidikan:**

1. SD NEGERI LAWANG 05 Tamat tahun 2007
2. SMP NEGERI 1 SINGOSARI Tamat tahun 2010
3. SMA NEGERI 1 LAWANG Tamat tahun 2013
4. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang (2014)

### **Pengalaman Organisasi dan Kepanitiaan:**

1. Menteri Keatlitan MAFIOSO (Master Fight Organization of Sport) 2017
2. Steering Committee Bafia Cup (Badminton FIA CUP) 2017
3. Sterring Committee Olimpiade FIA 2017
4. Ketua Cabang Olah Raga Basket MAFIOSO 2016
5. Koordinator Kesehatan Bafia Cup (Badminton FIA CUP) 2016
6. Koordinator Kesekertariatan Olimpiade FIA 2016

### **Credential**

Runner up Violet Basketball Competition 2014

### **Magang**

PT. Jatim Times Network

### **Keahlian**

1. Microsoft Office
2. Adobe Photoshop
3. Corel Draw
4. Video Editing