

PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA (EUCS) *E-LEARNING*

MENGGUNAKAN INSTRUMEN *WEBQUAL 4.0*

(Studi Kasus SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ENO PUTRI RUDYONO

NPM 1335010078

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2017

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan.....	7
1.5. Manfaat	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Definisi E-learning.....	11
2.2. Definisi Kualitas	13
2.3. Definisi Website Quality (WebQual)	14
2.4. Definisi Kepuasan Pengguna.....	22
2.5. Definisi Populasi.....	23
2.6. Definisi Sampel	23
2.7. Skala Likert.....	24
2.8. Struktur Equation Model (SEM)	25
2.9. Regresi Linier	27
2.10. SPSS	27

2.11. Warp PLS 5.0	29
2.12. Peneliti Terdahulu.....	31
BAB III METODE KONSEPTUAL.....	35
3.1. Konseptualisasi Penelitian	35
3.2. Variabel Penelitian.....	35
3.3 Satuan Operasional	42
3.4. Hipotesis Penelitian	46
3.5. Pengambilan Data.....	46
3.6. Pengolahan Data	46
3.7. Jenis Dan Sumber Data.....	46
3.8. Analisis dan Pembahasan Hasil.....	48
BAB IV RENCANA DAN JADWAL KERJA	49
4.1. Studi Lapangan	50
4.2. Konseptualisasi Masalah Penelitian	50
4.3. Studi Literatur.....	50
4.4. Pengumpulan Data	51
4.5. Penyebaran Kuesioner	51
4.6. Pengolahan Data Kuesioner.....	51
4.7. Pembahasan Hasil.....	51
4.8. Penyusunan Laporan	51
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
5.1. Karakteristik Responden.....	52
5.2. Analisis Data.....	54
5.3. Analisis Hasil Luaran Data.....	67

5.4. Implikasi	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	91
6.1. Kesimpulan	91
6.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN 1	97
LAMPIRAN 2	100
LAMPIRAN 3	112
LAMPIRAN 4	126
LAMPIRAN 5	129

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Dimensi <i>Usability</i>	21
Tabel 2.2. Dimensi <i>Information Quality</i>	21
Tabel 2.3. Dimensi <i>Interaction Quality</i>	22
Tabel 3.1. Satuan Operasi <i>Usability</i>	36
Tabel 3.2. Satuan Operasi <i>Information Quality</i>	37
Tabel 3.3. Satuan Operasi <i>Interaction Quality</i>	38
Tabel 3.4. Satuan Operasi <i>Effectiveness</i>	40
Tabel 3.5. Satuan Operasi <i>Efficiency</i>	41
Tabel 3.6. Satuan Operasi <i>Satisfaction</i>	41
Tabel 3.7. Satuan Operasional <i>Usability</i>	42
Tabel 3.8. Satuan Operasional <i>Information Quality</i>	43
Tabel 3.9. Satuan Operasional <i>Interaction Quality</i>	44
Tabel 3.10. Satuan Operasional <i>User asatisfaction</i>	45
Tabel 5.1. Daftar Populasi Siswa Aktif.....	51
Tabel 5.2. Tabel Isaac dan Michael	53
Tabel 5.3. Jumlah Sampel	54
Tabel 5.4. <i>Usability</i>	57
Tabel 5.5. <i>Information Quality</i>	59
Tabel 5.6. <i>Interaction Quality</i>	61
Tabel 5.7. Deskriptif Indikator <i>User Satisfaction</i>	64
Tabel 5.8. <i>Efficiency</i>	65
Tabel 5.9. <i>Satisfaction</i>	66
Tabel 5.10. Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 5.11. Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 5.12. <i>Laten Variabel Coefficient</i>	72
Tabel 5.13. <i>Model FIT and Quality Indices</i>	74
Tabel 5.14. <i>Path Coefficient</i>	76
Tabel 5.15. <i>P Values</i>	76
Tabel 5.16. Hasil Pengujian Hipotesis	77
Tabel 5.17. Nilai R-squared	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model <i>WebQual</i> 4.0	6
Gambar 2.1 Grafik Tingkat Penilaian Kualitas <i>WebQual</i>	20
Gambar 3.1 Model <i>WebQual</i> 4.0	35
Gambar 4.1 Metodologi Penelitian	49
Gambar 5.1 <i>Pie Chart</i> Responden	55
Gambar 5.2 <i>Pie Chart</i> Jurusan	56
Gambar 5.3 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	56
Gambar 5.4 Model Interaksi dalam SEM-WarpPLS	71
Gambar 5.5 Hasil <i>Outer Model</i>	79
Gambar 5.6 <i>Inner Model Usability</i>	80
Gambar 5.7 <i>Inner Model Information Quality</i>	81
Gambar 5.8 <i>Inner Model Interaction Quality</i>	82
Gambar 5.9 Hasil Hipotesis <i>Usability</i>	83
Gambar 5.10 Hasil Hipotesis <i>Information Quality</i>	85
Gambar 5.11 Hasil Hipotesis <i>Interaction Quality</i>	87

KATA PENGANTAR

Saya ucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya saya telah menyelesaikan laporan skripsi dengan baik. Adapun pelaksanaan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam hal ini saya membuat laporan yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Pengguna (EUCS) *E-Learning* Menggunakan Instrumen *WebQual* 4.0 (Studi Kasus SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)”.

Sebagai pertanggung jawaban saya terhadap pelaksanaan skripsi yang telah selesai dikerjakan. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua, yang telah memberi dukungan moril dan materi dalam pelaksanaan skripsi ini.
2. Bapak Prisa Marga, S.Kom, M.Cs selaku Kepala Jurusan Sistem Informasi yang selalu memberikan arahan dan dukungan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT dan Ibu Syurfah Ayu Ithriah, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom selaku dosen wali, yang selalu bersedia memberikan waktu dalam membantu pelaksanaan skripsi ini.
5. Bapak Asif Faroqi, S.Kom selaku dosen yang memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Sica Dwi P, Irvani Mahardhika, Safira Chusnundyta R, dan Ismi Faradilla yang memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman angkatan 2013 mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang memberikan bantuan dan nasehat dalam melaksanakan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan ataupun nasehat yang bermanfaat bagi saya.

Saya juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan laporan skripsi ini. Saya berharap semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Agustus 2017

Penulis

Judul Skripsi : **PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA (EUCS)
E-LEARNING MENGGUNAKAN INSTRUMEN
WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus pada SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo)**

Pembimbing 1 : **Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT**

Pembimbing 2 : **Syurfah Ayu Ithriah, S.kom, M.Kom**

ABSTRAK

E-learning merupakan bentuk pembelajaran jarak jauh yang dilakukan melalui media internet. *E-learning* sebagai penyampaian informasi, pendidikan, dan pelatihan secara *online* yang dapat mempermudah dan memperkaya nilai belajar. *E-learning* sebagai pembelajaran yang menggunakan rangkaian elektronik untuk menyampaikan isi pembelajaran, interaksi, atau bimbingan. SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo memiliki *E-learning* sekolah yang kurang dimanfaatkan oleh siswa sebagai sarana pembelajaran. Dengan demikian pada penelitian ini akan mengukur seberapa besar siswa merasakan kepuasan terhadap *E-learning* yang tersedia di SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo dengan menggunakan instrumen *WebQual 4.0*, menggunakan teknik *random sampling* dan dengan jumlah responden sebesar 229 responden. Data dianalisis menggunakan metode SEM (*Struktural Equation Model*) pada SPSS 16 dan Warp PLS 5.0. Berdasarkan analisis menggunakan metode SEM menghasilkan bahwa ketiga variabel dari *WebQual* yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* berpengaruh signifikan pada *User Satisfaction*. Hasil dari penelitian ini dapat menjelaskan bahwa kepuasan siswa *E-learning* menerangkan sebesar 34% terhadap *E-learning* SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo.

Kata kunci: *E-learning*, *SPSS*, *User Satisfaction*, *WebQual 4.0*, *Warp PLS*.