

SKRIPSI
ANALISIS KESUKSESAN KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM E-
LEARNING BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS TEKNOLOGI
DIGITAL INDONESIA



RIZALDY ARYA SYAHPUTRA

NIM : 185610029

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI
ANALISIS KESUKSESAN KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM E-LEARNING BAGI
MAHASISWA UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



Disusun Oleh
RIZALDY ARYA SYAHPUTRA
NIM : 185610029

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

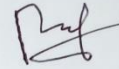
2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Februari 2022



Rizaldy Arya Syahputra

NIM : 185610029

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi'l'alamin, Segala Puji Syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT, Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua Orang tua saya ayah Sunar Wahyudi serta ibu Sri Suryani, dan adik saya Eviana Ahyani Kumalasari yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Pulut Suryati S.Kom., M.Cs selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi saya.
3. Ibu Hj. Hera Wasiati, Ir., M.M selaku dosen penguji saya yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi saya.
4. Teman – teman yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya didalam skripsi saya.

MOTTO

Pantang Menyerah

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan pada kehadiran ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat, serta hidayahnya atas terselesaikan Skripsi saya yang berjudul “ ANALISIS KESUKSESAN KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM E-LEARNING BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA “ sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada program studi system informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayah, Ibu dan Adik yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi.
2. Ibu Pulut Suryati S.Kom., M.Cs selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi saya.
3. Ibu Hj. Hera Wasiati, Ir., M.M selaku dosen penguji saya yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi saya.
4. Teman – teman yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya didalam skripsi saya.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	13
2.2.2 Pengertian E-Learning.....	14
2.2.3 User Interface	16
2.2.4 User Experience	17
2.2.5 Model Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean	18
2.2.6 Model Skala Likert.....	21

2.2.7	Indikator – Indikator	22
2.2.8	Uji Validitas	23
2.2.9	Uji Reliabilitas.....	25
2.2.10	Statistik Deskriptif.....	25
2.2.11	Teknik Korelasi Product Moment.....	29
2.3	Kerangka Berpikir	29
2.4	Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Bahan / Data.....	32
3.2	Peralatan.....	32
3.3	Pengumpulan Data	33
3.3	Variabel Penelitian	34
3.4	Operasional Variabel	34
3.5	Instrumen Penelitian.....	38
3.6	Teknik Analisis Data	42
3.7	Uji Hipotesis	43
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Kriteria Responden.....	44
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2	Berdasarkan Jurusan	45
4.1.3	Berdasarkan Berapa Kali Akses	45
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.2	Kualitas Sistem pada Sistem E-Learning.....	50
4.2.1	Deskriptif Data	50
4.2.2	Kualitas Sistem pada sisi <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i>	51
4.3	Kualitas Informasi pada Sistem E-Learning	52
4.3.1	Deskriptif Data	52
4.3.2	Kualitas Informasi pada sisi <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i>	54
4.4.1	Deskriptif Data	55
4.4.2	Kualitas Layanan pada sisi <i>User Experience</i>	57
4.5	Kepuasan Pengguna pada Sistem E-Learning.....	57
4.5.1	Deskriptif Data	57

4.5.2	Kepuasan Pengguna pada sisi <i>User Experience</i>	59
4.6	Pengujian Hipotesis.....	60
4.6.1	Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	60
4.6.2	Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	61
4.6.3	Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	62
BAB V PENUTUP		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model kesuksesan system informasi Delone dan Mclean (1992).....	19
Gambar 2.2 Model kesuksesan system informasi Delone dan Mclean (2003).....	20
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jurusan.....	45
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Berapa Kali Akses	46
Gambar 4.4 Tampilan Dashboard.....	52
Gambar 4.5 Tampilan Course.....	54
Gambar 4.6 Korelasi Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	60
Gambar 4.7 Korelasi Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	61
Gambar 4.8 Korelasi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian yang sudah ada.....	9
Tabel 2.2 Perhitungan Kategori Skor Variabel.....	28
Tabel 2.3 Pedoman Menginterpretasikan Kofisien Korelasi	29
Tabel 3.1. Kisi-kisi variabel	39
Tabel 3.2. Kisi-kisi kualitas informasi.....	39
Tabel 3.3. Kisi-kisi kualitas layanan.....	40
Tabel 3.4. Kisi-kisi variabel kepuasan pengguna.....	40
Tabel 3.5 Pedoman tingkat reliabilitas instrument.....	42
Tabel 4.1 Berapa Kali Akses	46
Tabel 4.2 Uji Validitas	47
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem.....	50
Tabel 4.5 Distribusi Kecenderungan Kualitas Sistem.....	51
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi	53
Tabel 4.7 Distribusi Kecenderungan Kualitas Informasi	53
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan	55
Tabel 4.9 Distribusi Kecenderungan Kualitas Layanan.....	56
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna	57
Tabel 4.11 Distribusi Kecenderungan Kepuasan Pengguna.....	58

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada system e-learning Universitas Teknologi Digital Indonesia. Variabel yang digunakan adalah kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Obyek penelitian adalah mahasiswa pengguna system E-Learning UTDI. Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa aktif UTDI tahun 2018–2021. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah studi literature, observasi, dan kuesioner. Penelitian menggunakan pengambilan sampel dengan metode *purposive representative sampling* dengan cara *representative sampling*. Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis korelasi *product moment pearson*.

Berdasarkan hasil penelitian pada system e-learning UTDI dapat disimpulkan bahwa distribusi kecenderungan frekuensi pada tiap variabel berada pada kategori sangat baik, sehingga dari sisi *user interface* dan *user experience* pada e-learning UTDI berada pada kategori sangat baik dan semua hipotesis diterima.

Kata Kunci : kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, e-learning.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of system quality, information quality, service quality on user satisfaction in the e-learning system at the Universitas Teknologi Digital Indonesia. The variables used are system quality, information quality, service quality, and user satisfaction.

The object of research is students who use the UTDI E-Learning system. The population in the study were active students of UTDI in 2018–2021. The data collection used in this research is literature study, observation, and questionnaires. The study used sampling by purposive representative sampling method by representative sampling. Hypothesis testing using Pearson product moment correlation analysis technique.

Based on the results of research on the UTDI e-learning system, it can be concluded that the frequency distribution of each variable is in the very good category, so that from the user interface and user experience side of UTDI e-learning it is in the very good category and all hypotheses are accepted.

Keywords : system quality, information quality, service quality, user satisfaction, e-learning.