

ANALISA WEBSITE MOODLE PT XYZ DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Emeraldi Destian Rasman
PT. IMMOBI SOLUSI PRIMA
e-mail: emeraldirasman@gmail.com

Abstrak

Kualitas adalah fitur-fitur atau produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. *Website* merupakan hal yang harus diperhatikan oleh institusi dalam hal ini institusi pendidikan, karena digunakan oleh pengguna yang ada didalam institusi tersebut. Untuk mengetahui kualitas website maka perlu dilakukan pengukuran kualitas website akademik yang dimiliki oleh PT XYZ. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah Webqual 4.0 yang terdiri dari 4 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, *User Satisfaction*, dan memiliki 14 indikator. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda yang akan memberikan gambaran mengenai hubungan antara kualitas website dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 68 mahasiswa PT XYZ. Uji validitas, reliabilitas, dan analisa data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 16. Hasil analisa dalam uji parsial menunjukkan bahwa kualitas kegunaan (*Usability*) dan layanan interaksi (*Service Interaction*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Sedangkan kualitas informasi (*Information Quality*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) karena dari hasil uji menunjukkan pengaruh negatif dan tidak memenuhi syarat uji signifikansi dan uji t . Pada hasil uji F, menunjukkan bahwa Kualitas kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan (*Service Interaction*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Dan hasil pengujian seluruh variabel bebas *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* menunjukkan tingkat kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* sebesar 41,9%. Dimana semua variabel bebas mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 41,9%.

Kata Kunci: E-Learning, Kepuasan Pengguna, WebQual 4.0

MOODLE WEBSITE ANALYSIS USING WEBQUAL 4.0 METHOD

Abstract

Quality is the features or products that meet customer needs and can meet customer satisfaction. Website is something that must be considered by the institution in this case the educational institution, because it is used by users who are in the institution. To find out the quality of the website it is necessary to measure the quality of the academic website owned by the PT XYZ. The instrument used in this study is Webqual 4.0 which consists of 4 variables, namely Usability, Information Quality, Service Interaction, User Satisfaction, and has 14 indicators. The analysis technique used is Multiple Linear Regression which will provide an overview of the relationship between website quality and user satisfaction. This research was conducted by distributing questionnaires to 68 students of the PT XYZ. The validity, reliability, and data analysis tests were performed using the SPSS 16 application. The results of the analysis in the partial test showed that the quality of usability and service interaction had an influence on user satisfaction (User Satisfaction). While the quality of information (Information Quality) does not have an influence on user satisfaction (User Satisfaction) because the test results show a negative effect and do not meet the requirements of significance test and t test. In the F test results, it shows that Usability, Information Quality and Service Interaction together have a significant effect on user satisfaction (User Satisfaction). And the results of testing all independent variables Usability, Information Quality, and Service Interaction show the level of user satisfaction or User Satisfaction of 41.9%. Where all independent variables affect user satisfaction by 41.9%.

Keywords: E-Learning, User Satisfaction, WebQual 4.0

1. Pendahuluan

Dewasa ini perkembangan internet telah mempengaruhi aktivitas dan kehidupan manusia. Internet memiliki peran yang sangat besar dalam setiap aktivitas seperti pengembangan ilmu pengetahuan, bisnis, dan pendidikan. Internet dapat mendukung dan membantu aktivitas manusia baik untuk mengakses media sosial, berkomunikasi dan juga bertukar informasi. Seiring dengan perkembangan zaman, kini teknologi informasi sudah mendukung aktivitas pendidikan dengan adanya sistem pembelajaran digital atau yang disebut dengan *e-learning*.

PT XYZ adalah salah satu universitas yang berlokasi di Kabupaten Bandung Barat yang sudah menggunakan sistem *e-learning* dengan menggunakan sistem pembelajaran daring yaitu moodle. Sebagai salah satu universitas yang memiliki mahasiswa hampir 2000 (dua ribu) mahasiswa, maka PT XYZ memiliki banyak data mahasiswa baik itu berupa fisik dan salinan data digital. PT XYZ sendiri memiliki sistem moodle PT XYZ yang dikembangkan oleh IT Department PT XYZ yang digunakan oleh dosen dan mahasiswa. Dosen dapat menggunakan moodle PT XYZ untuk meng-input nilai, memberikan tugas, dan memberikan materi kepada mahasiswa. Sedangkan kegunaan online system bagi mahasiswa adalah untuk mengumpulkan tugas, mengunduh materi pelajaran, dan melihat nilai. Keberadaan moodle PT XYZ sangat dibutuhkan karena lebih efektif dan hanya memakan sedikit waktu untuk melakukan pemberian tugas.

Menurut [1] "kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif kepada tingkat kepuasan pengguna dan jumlah penggunaan layanan suatu sistem informasi." Semakin baik kualitas layanan suatu website, maka semakin besar tingkat kepuasan dan semakin sering seseorang menggunakan layanan tersebut. Sedangkan semakin besar tingkat kepuasan seseorang akan suatu layanan website maka semakin tinggi intensitas seseorang menggunakan layanan tersebut.

Pada penelitian ini, penulis akan mengukur kualitas online system online.PTXYZ.edu menggunakan metode WebQual 4.0 [2]. Webqual adalah penilaian atau pengukuran kualitas website melalui penilaian atau persepsi pengguna akhir. Pengguna akhir yang dimaksud dapat diasumsikan sebagai mahasiswa sebagai pengguna akhir sistem moodle.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data dan informasi. Metodologi penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur. Penulis melakukan studi literatur dengan mengumpulkan informasi dan referensi dari skripsi, jurnal, *paper*, dan makalah baik berupa elektronik ataupun fisik.
2. Pengumpulan Data. Penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan kuesioner kepada mahasiswa PT XYZ.
3. Analisis Data. Pada tahap ini penulis akan melakukan analisis berdasarkan data kuesioner yang telah disebar kepada mahasiswa dan dikumpulkan kembali untuk diproses dan pengambilan kesimpulan.
4. Penyusunan Laporan. Pada tahap ini penulis melakukan penulisan berdasarkan apa yang telah dikerjakan dan di analisa.

Sampel dan populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa PT XYZ yang menggunakan Moodle yaitu sebanyak 210 mahasiswa Fakultas di PT XYZ. Jumlah tersebut diperoleh dari sekretaris dekan Fakultas di PT XYZ. Sampel bertujuan untuk memperoleh keterangan dari sebagian populasi saja. Penulis menggunakan metode Slovin untuk menentukan sampel pada penelitian ini. Perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

E = Persentase kesalahan yang ditolerir saat pengambilan sampel (margin error)

Sehingga:

$$n = 210 / (1 + (210 \times 0,1^2))$$

$$n = 210 / (1 + (210 \times 0,01))$$

$$n = 210 / (1 + 2,1)$$

$$n = 210 / 3.1$$

$$n = 67,7$$

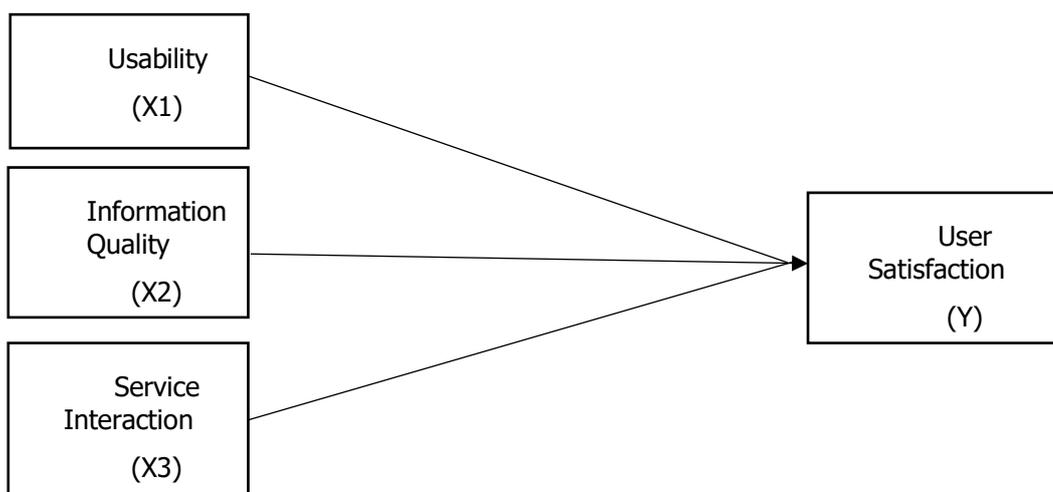
Apabila dibulatkan maka jumlah sampel minimal dari 210 populasi adalah 68.

Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan dua jenis variable yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas adalah variabel yang pengaruhnya diukur, atau di pilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang di observasi dalam kaitannya dengan variabel lain. Variabel bebas terdiri dari tiga variabel yaitu kualitas kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan interaksi layanan (*Service Interaction*). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Penelitian ini menggunakan satu variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Tabel 1 Instrumen penelitian [3]

Variabel	Indikator
1. Kualitas kegunaan (<i>Usability</i>)	1. Kemudahan penggunaan situs 2. Kemudahan navigasi situs 3. Kejelasan dalam mengoperasikan menu menu yang ada di dalam situs 4. Kesan positif terhadap situs
2. Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)	1. Keakuratan informasi 2. Pembaruan informasi 3. Kemudahan dalam memahami informasi 4. Kelengkapan informasi 5. Kebenaran informasi
3. Layanan interaksi (<i>Service Interaction</i>)	1. Komponen <i>website</i> tidak eror
4. Kepuasan pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	1. Situs dapat di akses 24 jam 2. Kecepatan membuka situs



Gambar 1 Hipotesis

Berdasarkan gambar di atas, akan ada tiga poin yang akan diteliti pada penelitian ini, yaitu:

- H 1: Terdapat hubungan antara Usability dan User Satisfaction

- H 2: Terdapat hubungan antara Information Quality dan User Satisfaction
- H 3: Terdapat hubungan antara Service Interaction dan User Satisfaction

Analisa Data

Uji Validitas

[4] menyatakan bahwa "uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut." [5] menerangkan bahwa "Valid berarti alat ukur yang digunakan mendapat data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur."

Berdasarkan penjelasan di atas, menjelaskan bahwa setiap hasil dari validasi memiliki kekuatan valid yang berbeda-beda. Apabila hasil validasi menunjukkan $\geq 0,239$ maka hasil di anggap valid, namun apabila hasil validasi menunjukkan $< 0,239$ maka hasil dinyatakan tidak valid. Dalam menguji tingkat valid atau tidaknya suatu alat ukur digunakan teknik korelasi, yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing item pertanyaan atau dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total dengan jumlah skor tiap butir. Dalam mencari nilai korelasi, maka penulis menggunakan rumus Pearson Product Moment [6], dan menggunakan program SPSS 16.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Usability

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Status
Q1	0.495	0,239	Valid
Q2	0.630	0,239	Valid
Q3	0.815	0,239	Valid
Q4	0.634	0,239	Valid

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Information Quality

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Status
Q5	0.790	0,239	Valid
Q6	0.758	0,239	Valid
Q7	0.780	0,239	Valid
Q8	0.585	0,239	Valid

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Service Interaction

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Status
Q9	0.687	0,239	Valid
Q10	0.683	0,239	Valid
Q11	0.709	0,239	Valid

Tabel 5 Hasil Uji Validitas User Satisfaction

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Status
Q12	0.697	0,239	Valid
Q13	0.867	0,239	Valid
Q14	0.635	0,239	Valid

Uji Reliabilitas

[7]"reliabilitas berasal dari kata reliability berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah."

Konsep reliabilitas dalam arti reliabilitas alat ukur berkaitan erat dengan masalah kekeliruan pengukuran. Kekeliruan pengukuran sendiri menunjukkan sejauh mana inkonsistensi hasil pengukuran

terjadi apabila dilakukan pengukuran ulang terhadap kelompok subyek yang sama. Sedangkan konsep reliabilitas dalam arti reliabilitas hasil ukur berkaitan erat dengan kekeliruan dalam pengambilan sampel yang mengacu pada inkonsistensi hasil ukur apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok yang berbeda. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach's Alpha.

Tabel 6 Pengukuran Uji Reliabilitas [8]

Kriteria	Reliabilitas
Sangat reliabel	> 0.80
Reliabel	0.60 -0.79
Cukup reliabel	0.40 - 0.59
Kurang reliabel	0.20 – 0.39
Tidak reliabel	< 0.19

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS16 dan didapatkan hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.548	4

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas *Usability*

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	4

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.453	3

Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas *Service Interaction*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.580	3

Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas *User Satisfaction*

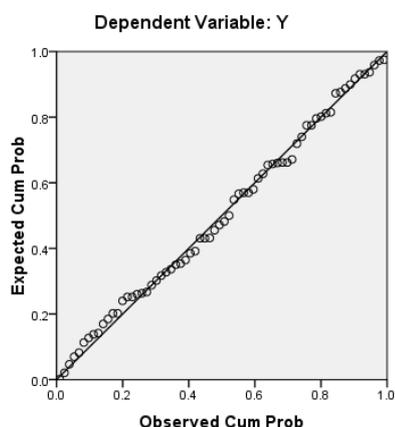
Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji hipotesis melalui uji t dan uji F maka perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang digunakan yaitu normalitas, multikolinieritas, autokolerasi, dan heteroskedastisitas. Pengujian data menggunakan program pengolah angka SPSS16.

Uji Normalitas

Menurut [9] "uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak." Untuk melihat apakah data yang telah diambil berdistribusi normal dapat dilakukan dengan menggunakan diagram Probability Plot (P-Plot).

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2 Diagram P-Plot

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa data plotting (titik-titik) tersebar di dekat garis diagonal dan juga mengikuti garis diagonal. Berdasarkan diagram P-Plot diatas, maka data yang ada data yang berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat apakah antar variabel bebas saling berhubungan atau tidak saling berhubungan. Menurut [9] "tidak terjadi gejala multikolinieritas, jika nilai tolerance > 0,100 dan Nilai VIF < 10,00."

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.759	1.609		2.336	.023		
	X1	.212	.106	.231	2.010	.049	.689	1.452
	X2	-.013	.101	-.014	-.125	.901	.723	1.383
	X3	.467	.104	.510	4.499	.000	.705	1.418

a. Dependent Variable: Y

Gambar 3 Tabel Uji Multikolinieritas

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai tolerance ketiga variabel bebas bernilai > 0.100 dan nilai VIF < 10.00. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan dari uji multikolinearitas adalah tidak ada gejala multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Menurut [9] Tidak ada gejala autokorelasi jika nilai Durbin Watson terletak diantara du sampai dengan (4-du).

Tabel 11 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.647 ^a	.419	.392	1.45175	1.748

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

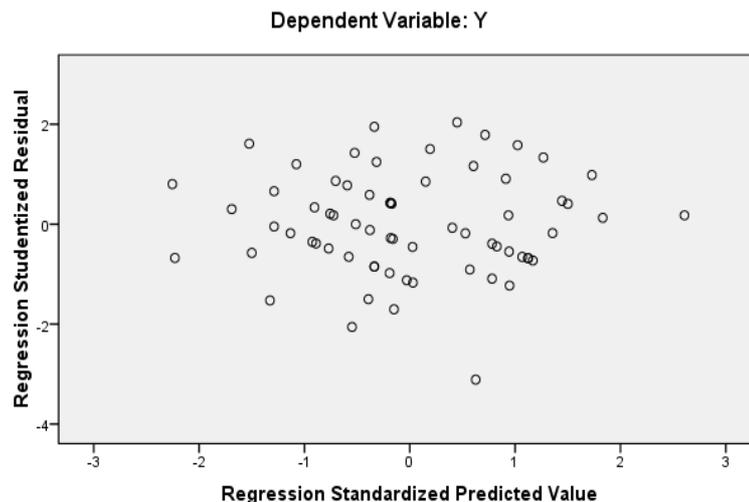
b. Dependent Variable: Y

Nilai du dicari pada distribusi nilai Durbin Watson berdasarkan k(3) dan N(68) dengan signifikansi 5%. Didapat bahwa nilai $du(1.7001) < \text{Durbin Watson}(1.748) < 4-du(2.2999)$. Dari hasil tersebut diketahui bahwa nilai Durbin Watson terletak diantara du dan (4-du), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

Uji Heterokedastisitas

Menurut [9] "Tidak terjadi heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar scatterplots, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y."

Scatterplot



Gambar 4 Hasil Uji Heterokedastisitas

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas pada data yang ada.

Analisis Regresi Linear Berganda

Peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini karena ada lebih dari satu variabel bebas atau independen yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* yang dianalisis hubungannya dengan satu variabel terikat atau dependen yaitu *User Satisfaction*.

Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut [4] Jika nilai Sig. < 0.05 maka artinya variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Analisis juga dapat dilakukan dengan menggunakan t hitung dan t tabel. Untuk melihat hasil uji t dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 12 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.759	1.609		2.336	.023		
X1	.212	.106	.231	2.010	.049	.689	1.452
X2	-.013	.101	-.014	-.125	.901	.723	1.383
X3	.467	.104	.510	4.499	.000	.705	1.418

a. Dependent Variable: Y

Dasar pengambilan keputusan:

1. jika T hitung > T tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika T hitung < T tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Rumus:

$$T \text{ tabel} = t(\alpha/2 ; n-k-1)$$

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas (X)

Jadi, t tabel = $t(0,05/2 ; 68-3-1) = t(0,025 ; 64) = 1,999$

Uji F

“Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.” Uji F atau ANOVA digunakan untuk melihat pengaruh usability, information quality, dan service interaction secara bersama sama terhadap user satisfaction. Uji F dapat dilihat dengan membandingkan F hitung dan F tabel.

Tabel 13 Hasil Uji F**ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	97.174	3	32.391	15.369	.000 ^a
Residual	134.884	64	2.108		
Total	232.059	67			

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

b. Dependent Variable: Y

Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai F hitung > F tabel, maka artinya variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Rumus mencari F tabel :

$$F \text{ tabel} = (k ; n-k)$$

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas (X)

Jadi, F tabel = (3 ; 68-3) = (3 ; 65) = 2,746

Uji Hipotesis**Hipotesis H1**

- H₀: Kualitas kegunaan (*Usability*) tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
- H_a: Kualitas kegunaan (*Usability*) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Hipotesis H2

- H₀: Kualitas informasi (*Information Quality*) tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
- H_a: Kualitas informasi (*Information Quality*) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Hipotesis H3

- H₀: Kualitas Layanan interaksi (*Service Interaction*) tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
- H_a: Kualitas Layanan interaksi (*Service Interaction*) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Hipotesis Y

- H₀: Kualitas kegunaan (*Usability*), informasi (*Information Quality*), dan layanan interaksi (*Service Interaction*) tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
- H_a: Kualitas kegunaan (*Usability*), informasi (*Information Quality*), dan layanan interaksi (*Service Interaction*) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

3. Hasil

1. Uji validitas pada penelitian ini menyatakan bahwa setiap butir pernyataan pada kuesioner adalah valid karena nilai t hitung $>$ t tabel, atau tiap pernyataan pada kuesioner memiliki nilai diatas 0,239.
2. Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha pada penelitian ini menyatakan bahwa setiap butir pernyataan adalah cukup reliabel karena memiliki nilai reliabilitas yang lebih tinggi dari 0,4.
3. Berdasarkan tabel 12, nilai t adalah $2,010 > 1,999$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Karena H_a diterima maka terdapat hubungan antara Usability dan User Satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Usability akan mempengaruhi kepuasan pengguna moodle PT XYZ. Faktor-faktor dalam Usability adalah: 1. Kemudahan penggunaan situs. 2. Kemudahan navigasi situs. 3. Kejelasan dalam mengoperasikan menu-menu yang ada didalam situs. 4. Kesan positif terhadap situs.
4. Berdasarkan tabel 12, nilai t adalah $-0,125 < 1,999$ yang berarti bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Karena H_a ditolak maka tidak terdapat hubungan antara Information Quality dan User Satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Information Quality tidak mempengaruhi kepuasan pengguna moodle PT XYZ. Faktor-faktor dalam Information Quality adalah: 1. Keakuratan informasi. 2. Pembaruan Informasi. 3. Kelengkapan informasi. 4. Kebenaran informasi.
5. Berdasarkan tabel 12, nilai t adalah $4,499 > 1,999$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Karena H_a diterima maka terdapat hubungan antara Service Interaction dan User Satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Service Interaction akan mempengaruhi kepuasan pengguna moodle PT XYZ. Faktor-faktor dalam Service Interaction adalah komponen-komponen yang ada di website tidak mengalami error.
6. Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 15,369. nilai ini dibandingkan dengan F tabel dengan tingkat kepercayaan 0,05 adalah 2,746. Karena $15,369 > 2,746$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Usability, Information Quality, dan Service Interaction secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Selain F hitung, uji F juga dapat dilakukan dengan melihat kolom signifikansi pada tabel 4.13. Karena nilai pada kolom Sig. $<$ 0,05 maka Usability, Information Quality, dan Service Interaction secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel User Satisfaction.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. *Usability* (Kegunaan) terdapat hubungan antara *Usability* terhadap kepuasan pengguna website moodle PT XYZ artinya website memenuhi harapan penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dan tampilan website moodle PT XYZ mempunyai manfaat kegunaan yang baik.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi) tidak terdapat hubungan antara Information Quality dan User Satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Information Quality tidak mempengaruhi kepuasan pengguna moodle PT XYZ. Dan kualitas informasi atau materi bergantung pada dosen yang memberikan informasi atau materi.
3. *Service Interaction* (kualitas layanan) terdapat hubungan antara *Service Interaction* dan *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *Service Interaction* akan mempengaruhi kepuasan pengguna moodle PT XYZ. Dan ini menunjukkan bahwa komponen *website* jarang mengalami error dan juga layanan seperti penggantian password dapat dilakukan dengan mudah.
4. Variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*. Dan hasil pengujian seluruh variabel bebas *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* menunjukkan tingkat kepuasan pengguna sebesar 41,9%. Dimana semua variabel kualitas mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 41,9%.

Saran

Ada beberapa saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan metode lain atau memodifikasi dan menambahkan metode untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Peneliti selanjutnya juga dapat memilih responden yang lebih luas seperti seluruh mahasiswa PT XYZ atau pihak dosen dan staff yang menggunakan moodle PT XYZ.

5. Referensi

- [1] W. DeLone dan E. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten- Year Update Management Information System," *Journal of Management Information Systems*, 2003.
- [2] S. Barnes dan R. Vidgen, "Assessing the quality of auction web sites," *Hawaii International Conference on System Sciences*, 2001.
- [3] C. N. K. Naik, "Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing Introduction -Measures of Service Quality," *European Journal of Social Sciences*, vol. 16, no. 2, 2010.
- [4] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: UNDIP, 2009.
- [5] S. Metode Penelitian Kuantitatif, dan R & D, Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- [6] S. Budiwanto, *Metode Statistika Untuk Mengolah Data Keolahragaan*, Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang, 2017.
- [7] Z. Matondang, "VALIDITAS DAN RELIABILITAS SUATU INSTRUMEN PENELITIAN," *JURNAL TABULARASA PPS UNIMED*, 2009.
- [8] S. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: CV Alfabeta, 2013.
- [9] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.