

## KEPUASAN PEMBELAJARAN MAHASISWA SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEINGINAN UNTUK MELANJUTKAN PEMBELAJARAN DENGAN METODE ONLINE

Muhammad Ikhlah<sup>1)\*</sup>, Tri Anggraini<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam

email: [ikhlah@polibatam.ac.id](mailto:ikhlah@polibatam.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to empirically examine the effect of Information Quality on Satisfaction, System Quality on Satisfaction, Service Quality on Satisfaction, Facilitating Condition on Satisfaction and Satisfaction on Continuance Intention. The sample in this research was 130 students majoring in business management at Batam State Polytechnic using purposive sampling technique and data was collected through questionnaires to active students majoring in business management for the 2018-2021 class. In this research, data analysis was carried out using the Partial Least Square (PLS) Analysis tool through software, namely Smart PLS version 3.3.5. The results of this research indicate that the Information Quality variable has no effect on satisfaction, the System Quality variable has a positive effect on satisfaction, the service quality variable has a positive effect on satisfaction, the facilitating condition variable has no effect on satisfaction, and the satisfaction variable has a positive effect on continuance intention in using e-learning.*

**Keywords:** *Information Quality, System Quality, Service Quality, Facilitating Condition, Satisfaction, Continuance Intention.*

### ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji secara empiris pengaruh *Information Quality* terhadap *Satisfaction*, *System Quality* terhadap *Satisfaction*, *Service Quality* terhadap *Satisfaction*, *Facilitating Condition* terhadap *Satisfaction* dan *Satisfaction* terhadap *Continuance Intention*. Sampel pada penelitian ini mahasiswa jurusan manajemen bisnis Politeknik Negeri Batam sebanyak 130 mahasiswa menggunakan teknik *purposive sampling* dan perolehan data akan didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif jurusan manajemen bisnis angkatan 2018-2021. Pada penelitian ini analisis data dilakukan menggunakan alat Analisis Partial Least Square (PLS) melalui software yaitu Smart PLS versi 3.3.5. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Satisfaction*, variabel *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*, variabel *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*, variabel *Facilitating Condition* tidak berpengaruh terhadap *Satisfaction*, dan variabel *Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* dalam menggunakan *e-learning*.

**Kata Kunci:** *Information Quality, System Quality, Service Quality, Facilitating Condition, Satisfaction, Continuance Intention.*

## 1 PENDAHULUAN

Berdasarkan Surat Edaran Kemendikbud RI nomor 3 tahun 2020 tentang Pencegahan *Corona Virus Disease* (Covid-19) pada satuan pendidikan, dan Surat Sekjen Kemdikbud nomor 35492/A.A5/HK/2020 tanggal 12 Maret 2020 Perihal Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* (COVID-19). Politeknik Negeri Batam merespon kebijakan tersebut dengan melakukan penerapan sistem pembelajaran dari rumah atau sistem daring. Bagi mahasiswa tentunya terdapat beberapa tantangan tersendiri dalam melaksanakan sistem daring yang mana dibutuhkan adaptasi bagi para mahasiswa dituntun supaya dapat beradaptasi dalam kondisi dan situasi seperti saat ini.

Perubahan sistem pembelajaran yang berawal dari sistem tatap muka atau luring menjadi sistem daring mengakibatkan sistem pembelajaran yang dilakukan menjadi kurang efisien. Pemahaman mahasiswa mengenai materi yang sudah disampaikan oleh dosen akan sedikit sulit dipahami dikarenakan kurangnya interaksi antara dosen dan mahasiswa, ataupun kondisi fasilitas yang kurang memadai menyebabkan berkurangnya konsentrasi mahasiswa dalam melaksanakan sistem pembelajaran (Limbong & Simarmata, 2020).

Pada masa kini terdapat banyak sekali *platform* yang bisa digunakan untuk melaksanakan sistem pembelajaran daring beberapa diantaranya seperti *E-learning* ataupun *Moodle* dan juga terdapat *platform* dalam bentuk *video conference* seperti *Google Meet* dan *Zoom*. *E-learning* merupakan salah satu metode penyampaian materi pembelajaran secara online yang mana dapat diakses oleh pengguna disetiap saat (Turban et al., 2015). Diterapkannya *e-learning*, dosen atau mahasiswa menjadi lebih mudah dalam menyebarkan dan mendapatkan materi pembelajaran secara

*online* (Tetteh, 2016). Dengan diadakannya sistem *E-learning* diharapkan mahasiswa dapat meningkatkan keinginan belajar meskipun dilakukan secara *Study from Home (SFH)*.

Beralihnya sistem pembelajaran menjadi online mengakibatkan penggunaan *e-learning* meningkat, sehingga penelitian ini perlu dilakukan yang memiliki tujuan untuk mengukur *Satisfaction* dan *Continuance Intention* pengguna *e-learning*. Adapun variabel-variabel yang digunakan untuk mengukur kedua variabel diatas adalah menguji secara empiris pengaruh *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Facilitating Condition*.

## 2 KAJIAN LITERATUR

DeLone dan McLean memublikasikan model kesuksesan sistem informasi yang komprehensif. Kontribusi mereka dalam pengembangan model kesuksesan sistem informasi sangatlah signifikan dan telah digunakan oleh banyak peneliti dalam mengukur kinerja sistem informasi (Hussein et al., 2007). Metode sederhana tetapi dianggap cukup valid sehingga banyak peneliti menggunakan metode ini (Abdillah & Jogiyanto, 2015).

*Information Quality* yaitu kemampuan *website* untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna suatu sistem, beberapa diantaranya seperti kemudahan informasi untuk dimengerti oleh pengguna, penyajian konten yang lengkap, relevansi, dan keamanan informasi (DeLone & McLean, 2003). Selain itu juga apabila informasi yang disampaikan semakin komplet, jelas dan sangat mudah untuk dimengerti, maka *user* akan mendapatkan manfaat sesuai yang diinginkan, sehingga pengguna pun akan memperoleh kepuasan.

Kualitas sistem yaitu kinerja yang ada pada sistem itu sendiri. Pengukuran kualitas sistem dipengaruhi oleh kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menjalankan suatu sistem, kemudahan pembelajaran, fitur sistem, akurasi sistem, fleksibilitas. Kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari suatu sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan adalah informasi karakteristik produk (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas layanan (*service quality*) menurut (Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. & Berry, 1993) berdasarkan perbandingan antara sesuatu yang ditawarkan (*offered*) dan sesuatu yang disediakan (*provided*). Peningkatan kemampuan *service* terdapat 2 cara. Cara yang pertama, informasi kinerja servis yang dikumpulkan oleh sistem informasi untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan. Dan cara yang kedua, sistem informasi yang memberikan informasi yang dinilai (*valued*) memiliki nilai guna oleh para pengguna. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan maka akan menimbulkan rasa kepuasan terhadap pengguna.

Kondisi yang memfasilitasi merupakan faktor dalam lingkungan yang memberikan pengaruh pada keinginan seseorang untuk melakukan suatu tugas. Studi ini menyarankan bahwa memfasilitasi kondisi adalah "tantangan" utama untuk integrasi teknologi untuk belajar dan mengajar (Teo & Wong, 2013). Dengan pernyataan ini maka dapat disimpulkan kondisi yang memfasilitasi merupakan semua hal yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna yang dapat memudahkan suatu pekerjaan yang akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai perasaan bahagia seseorang yang muncul sebab membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pengguna akan merasa tidak puas. Apabila kinerja yang diberikan sesuai

dengan ekspektasi, pengguna akan merasa puas. Jika kinerja yang diberikan melebihi ekspektasi, pengguna akan merasa sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2009).

*User continuance intention* didefinisikan suatu niat pengguna untuk memanfaatkan suatu sistem secara terus-menerus di masa yang akan datang. *User continuance intention* merupakan niat pengguna untuk terus menggunakan suatu produk atau jasa setelah pengguna melalui fase penerimaan sistem (Hsu et al., 2013). *User Continuance Intention* merupakan tahapan penting pada penerapan suatu sistem karena hal ini bersangkutan terhadap keberlangsungan suatu penggunaan sistem (Chiu et al., 2005).

### 3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam Angkatan 2018-2021 Sebanyak 130 responden.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari (Chiu et al., 2007) dan (Teo & Wong, 2013). Kuesioner ini terdiri dari 25 pertanyaan dan memiliki skala numeric 4 poin yang akan disebarluaskan kepada responden secara daring memanfaatkan *google form*.

Penelitian ini dilakukan menggunakan teknik analisis data menggunakan alat analisis *Partial Least Square (PLS)* dengan *software SmartPLS V3.3.5*. Pada penelitian ini analisis data dilaksanakan dengan melakukan pengujian terhadap instrumen dan juga hipotesis. Uji instrumen dilaksanakan melalui uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan dan dilanjutkan dengan uji reliabilitas.

Validitas konvergen dapat dinilai melalui faktor *loading* yang mempunyai nilai perolehan >0,70 dan probabilitas indikator

bisa dikatakan konvergen jika *Average Variance Extracted* (AVE) pada tiap-tiap konstruksi mempunyai nilai  $>0,50$  (Hartono, 2011).

Validitas diskriminan dapat diukur dengan melihat hasil dari nilai *cross loading* terhadap tiap-tiap indikator pertanyaan variabel. Sedangkan pada tahap uji reliabilitas konstruk diukur melalui dua pengukur internal yaitu *Alpha Cronbach* dan *Composite Reliability* dengan nilai  $>0,70$  (Ghozali & Latan, 2015).

#### 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

##### a. Evaluasi Model dengan Outer Model

Pada penelitian ini menggunakan  $AVE > 0,50$  sebagai indikator validitas konvergen. Hasil perhitungan AVE terhadap variabel bisa dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
*Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
IQ	0.710
SQ	0.668
SEQ	0.772
FC	0.715
S	0.894
CI	0.830

Referensi: data diolah (2022)

Berdasarkan hasil dari tabel 1, tiap-tiap variabel mempunyai nilai  $AVE > 0,50$ . Hal ini berarti probabilitas indikator tersebut sudah memenuhi syarat validitas yang baik. Setelah uji konvergen telah terpenuhi dan hasilnya valid, maka tahap selanjutnya yaitu akan dilakukan uji diskriminan. Indikator-indikator di suatu konstruk seharusnya tidak saling berkorelasi dengan indikator di konstruk yang lain hal ini disebut dengan evaluasi validitas diskriminan.

Di bawah ini merupakan hasil dari tahap pengujian diskriminan dengan SmartPLS versi 3.3.5.

**Tabel 2**  
**Uji Diskriminan**

	CI	FC	IQ	S	SEQ	SQ
CI 1	0.899	0.410	0.580	0.633	0.578	0.619
CI 2	0.918	0.383	0.535	0.727	0.608	0.591
CI 3	0.917	0.382	0.513	0.589	0.560	0.557
FC 1	0.459	0.864	0.571	0.575	0.652	0.597
FC 2	0.323	0.861	0.400	0.337	0.440	0.484
FC 3	0.374	0.864	0.487	0.390	0.536	0.527
FC 4	0.225	0.790	0.410	0.308	0.426	0.403
IQ 1	0.546	0.455	0.856	0.517	0.723	0.601
IQ 2	0.528	0.544	0.802	0.477	0.655	0.592
IQ 3	0.497	0.416	0.838	0.461	0.663	0.664
IQ 4	0.483	0.438	0.877	0.522	0.696	0.657
IQ 5	0.458	0.548	0.838	0.513	0.672	0.575
S1	0.695	0.469	0.533	0.945	0.656	0.683
S2	0.688	0.458	0.546	0.965	0.679	0.714
S3	0.654	0.507	0.602	0.926	0.726	0.666
SEQ 1	0.613	0.508	0.688	0.679	0.863	0.702
SEQ 2	0.587	0.609	0.725	0.653	0.906	0.699
SEQ 3	0.554	0.570	0.746	0.666	0.916	0.715
SEQ 4	0.570	0.594	0.746	0.638	0.890	0.767
SEQ 5	0.478	0.488	0.647	0.543	0.814	0.667
SQ 1	0.553	0.547	0.645	0.696	0.699	0.820
SQ 2	0.497	0.532	0.624	0.488	0.616	0.750
SQ 3	0.535	0.473	0.557	0.609	0.600	0.846
SQ 4	0.536	0.464	0.590	0.589	0.687	0.861
SQ 5	0.519	0.485	0.580	0.559	0.697	0.805

Referensi: data diolah (2022)

Berdasarkan dari hasil pengolahan data yang ditampilkan pada Tabel 6 dapat kita lihat ada yang nilai *cross loading*-nya lebih besar daripada nilai korelasi indikator terhadap konstruknya seperti yang terlihat pada kolom konstruk SQ 2. SQ 2 merupakan salah satu pertanyaan pada indikator System Quality.

Setelah SQ 2 dikeluarkan dari pengolahan data, maka dilaksanakan pengujian ulang terhadap model. Dari pengujian ulang yang sudah dilakukan, terdapat perbedaan nilai *outer loading*. Hasil dari pengujian ulang bisa dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Average Variance Extracted (AVE)**  
**Tanpa Indikator SQ 2**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
IQ	0.710
SQ	0.713
SEQ	0.772
FC	0.715
S	0.894
CI	0.830

Referensi: data diolah (2022)

Setelah dilakukan pengujian ulang dapat dilihat bahwa ada perbedaan nilai AVE untuk variabel yang indikatornya sudah dikeluarkan karena mempunyai nilai *cross loading* yang lebih kecil, namun secara keseluruhan nilai AVE pada masing-masing variabel > 0,50.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian ulang uji diskriminan tanpa indikator SQ 2.

**Tabel 4**  
**Uji Diskriminan Setelah Indikator SQ 2**  
**Dikeluarkan**

	CI	FC	IQ	S	SEQ	SQ
CI 1	0.899	0.410	0.580	0.633	0.578	0.604
CI 2	0.918	0.383	0.535	0.727	0.608	0.586
CI 3	0.917	0.382	0.513	0.589	0.560	0.546
FC 1	0.459	0.864	0.571	0.575	0.652	0.565
FC 2	0.323	0.861	0.400	0.337	0.440	0.468
FC 3	0.374	0.864	0.487	0.390	0.536	0.524
FC 4	0.225	0.790	0.410	0.308	0.426	0.373
IQ 1	0.546	0.455	0.856	0.517	0.723	0.578
IQ 2	0.528	0.544	0.802	0.477	0.655	0.581
IQ 3	0.497	0.416	0.838	0.461	0.663	0.624
IQ 4	0.483	0.438	0.877	0.522	0.696	0.646
IQ 5	0.458	0.548	0.838	0.513	0.672	0.547
S1	0.695	0.469	0.533	0.945	0.656	0.687
S2	0.688	0.458	0.546	0.965	0.679	0.724
S3	0.654	0.507	0.602	0.925	0.726	0.665
SEQ 1	0.613	0.508	0.688	0.679	0.863	0.700
SEQ 2	0.587	0.609	0.725	0.653	0.906	0.691
SEQ 3	0.554	0.570	0.746	0.666	0.916	0.708
SEQ 4	0.570	0.594	0.746	0.638	0.890	0.744
SEQ 5	0.478	0.488	0.647	0.543	0.814	0.650
SQ 1	0.553	0.547	0.645	0.696	0.699	0.819
SQ 3	0.535	0.473	0.557	0.609	0.600	0.853
SQ 4	0.536	0.464	0.590	0.589	0.687	0.885
SQ 5	0.519	0.485	0.580	0.559	0.697	0.818

Referensi: data diolah (2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang tertera pada Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel sudah mempunyai *discriminant validity* yang baik. Maka bisa dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya yaitu uji reliabilitas.

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah jawaban responden terhadap beberapa pertanyaan yang sudah diberikan stabil atau konstan. Uji reliabilitas konstruk diukur melewati dua pengukur internal yaitu *Alpha Cronbach* dan *composite reliability* dengan nilai > 0,7 (Ghozali & Latan, 2015).

**Tabel 5**  
**Uji Reliabilitas**

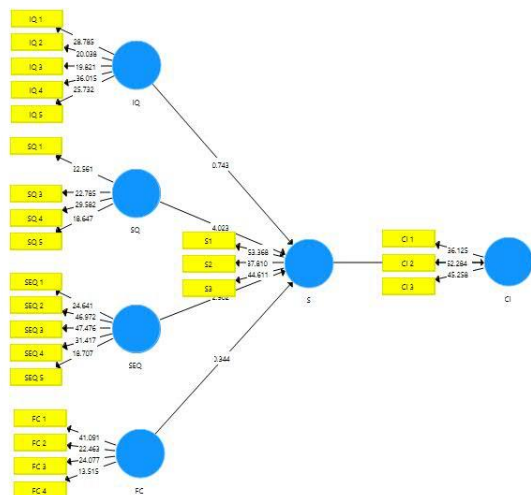
Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
CI	0.898	0.936
FC	0.871	0.909
IQ	0.898	0.924
S	0.940	0.962
SEQ	0.926	0.944
SQ	0.866	0.908

Referensi: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel yang sudah dipaparkan, hasil pengolahan data dari pengujian reliabilitas membuktikan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* > 0,70 maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa keseluruhan variabel sudah reliabel.

## b. Evaluasi Model Struktural PLS-SEM

Evaluasi model dengan model struktural dilaksanakan bertujuan agar memahami besaran variabel independen dapat memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Model *structural* bisa dilihat pada Gambar 1 ini:



**Gambar 1: Tampilan Hasil Bootstrapping**

*Coefficient determination (R-square)* dimanfaatkan untuk mengukur seberapa banyak variabel endogen yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Nilai  $R^2$  ditampilkan dalam Tabel 6 dibawah ini:

**Tabel 6  
R Square**

	<i>R Square</i>
<b>S</b>	0.594
<b>CI</b>	0.516

Referensi: data diolah (2022)

Bersumber pada data yang sudah diperlihatkan pada tabel 10, dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  pada variabel S adalah 0,594 hal ini berarti variasi variabel yang terdiri dari IQ, SQ, SEQ, dan FC dapat menjelaskan variabel S pada penelitian ini sebesar 59,4% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan oleh model yang diajukan.

Nilai  $R^2$  pada variabel CI adalah 0,516 hal ini memiliki makna bahwa variasi variabel S dapat menjelaskan variabel CI pada penelitian sebesar 51,6% adapun sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan oleh model yang diajukan.

Pada saat mengukur signifikansi terhadap model prediksi pengujian model struktural, dapat kita lihat dari nilai *t-statistic* antara

variabel endogen dan variabel eksogen seperti pada tabel *Path Coefficient* yang terdapat pada output SmartPLS dibawah ini.

**Tabel 7  
Path Coefficient**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<b>Hipotesis terdukung/ tidak terdukung</b>
<b>IQ -&gt; S</b>	-0.069	0.743	Tidak terdukung
<b>SQ -&gt; S</b>	0.426	4.023	Terdukung
<b>SEQ -&gt; S</b>	0.428	2.902	Terdukung
<b>FC -&gt; S</b>	0.024	0.344	Tidak terdukung
<b>S -&gt; CI</b>	0.718	12.105	Terdukung

\*signifikansi 5% (t-tabel 1,66)

Referensi: data diolah (2022)

Nilai yang tertera pada tabel *Path Coefficient* menunjukkan tingkat signifikansi pada pengujian hipotesis. Bersumber dari Tabel 8 ditemukan jika *System Quality* berpengaruh terhadap *Satisfaction* dengan koefisien sebesar 0,426 dan nilai t-hitung 4,023, dan juga *Satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *Service Quality* dengan koefisien sebesar 0,428 dan nilai t-hitung 2.902 dan variabel *Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Continuance Intention* dengan nilai koefisien 0,718 dan nilai t-hitung 12,105.

Terdapat 2 variabel yang tidak mempunyai pengaruh terhadap *satisfaction*, yang pertama variabel *Information Quality* dan yang kedua variabel *Facilitating Condition* hal ini dikarenakan nilai t-hitung < 1,66 (tabel dengan signifikansi 5%).

### c. Pembahasan

Hasil uji atas variabel *Information Quality* (IQ) terhadap *Satisfaction* (S) mahasiswa dalam menggunakan *e-learning* menghasilkan koefisien  $-0,069 < t$ -hitung sebesar 0,743 yang membuktikan bahwa *Information Quality* tidak memiliki pengaruh yang relevan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan *e-learning*. Hal ini

mengartikan bahwa kualitas informasi yang sangat baik ataupun kurang baik tidak akan berdampak pada kepuasan pengguna *e-learning*. Hal ini membuktikan bahwa informasi yang disampaikan dalam *e-learning* kurang jelas dan lengkap sehingga membuat mahasiswa merasa sedikit sulit memahami informasi yang sudah diberikan. Hal ini bisa saja terjadi disebabkan ketika suatu sistem informasi menghasilkan informasi yang kompleks mengakibatkan pengguna suatu informasi tersebut membutuhkan pemahaman yang sangat rinci. Hasil dari penelitian ini konsisten dengan (Sumanang, 2017) yang mengutarakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan pengguna.

Hasil pengujian *System Quality* (SQ) terhadap variabel *Satisfaction* (S) memberikan hasil koefisien 0,426 dengan nilai t-hitung 4,023. Dari hasil uji yang dilakukan ini membuktikan bahwanya terdapat pengaruh positif antara *System Quality* dengan *Satisfaction*. Hal ini membuktikan bahwa sistem *e-learning* sudah dirancang dengan baik dengan respon yang cepat ketika digunakan oleh mahasiswa dan berfungsi dengan baik ketika digunakan dalam pembelajaran online. Hasil dari penelitian ini selaras dengan (Pawirosumarto, 2016) yang mengutarakan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*. Semakin bagus persepsi terhadap kualitas sistem maka akan semakin menumbuhkan rasa kepuasan yang dirasakan oleh pengguna *e-learning*.

Hasil pengujian variabel *Service Quality* (SEQ) terhadap *Satisfaction* (S) mahasiswa dalam menggunakan *e-learning* berpengaruh secara signifikan dengan nilai koefisien 0,428 dan nilai t-hitung sebesar 2,902. Hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif pada variabel *Service Quality* terhadap *Satisfaction*. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan *e-learning*

memberikan rasa nyaman yang menimbulkan rasa kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning*. Hasil dari penelitian ini konsisten dengan (Utomo et al., 2017) menyatakan kualitas layanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna SIAKAD Universitas Merdeka Malang. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Hasil pengujian variabel *Facilitating Condition* (FC) terhadap *Satisfaction* (S) menunjukkan hasil koefisien 0,024 dengan t-hitung 0,344. Berdasarkan hasil pengujian yang sudah dilaksanakan menunjukkan bahwa variabel *Facilitating Condition* tidak memiliki pengaruh yang relevan terhadap *satisfaction*. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah disebar, dapat ditarik kesimpulan ketika terjadi eror pada saat penggunaan sistem *e-learning* belum ada fasilitas berupa instruksi khusus dan admin khusus yang dapat membantu mengatasi sistem eror dalam penggunaan *e-learning*. Hal ini juga dapat disebabkan karena adanya virus Covid-19 yang menyebabkan sistem pembelajaran mengalami peralihan metode pembelajaran secara offline menjadi metode pembelajaran online yang mana sistem *e-learning* tidak dirancang dan dipersiapkan secara detail ataupun spesifik. Hasil dari penelitian ini selaras dengan (Oniansyah et al., 2019) yang mengutarakan bahwa *facilitating condition* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi yang ditunjukkan dengan koefisien negatif. Hal ini mengartikan bahwa walaupun fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa berkualitas tinggi, hal ini tidak menjamin akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi.

Hasil pengujian variabel *Satisfaction* terhadap *Continuance Intention* menghasilkan koefisien 0,718 dengan t-hitung 12,105. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa variabel *satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Continuance*

*Intention*. Hal ini membuktikan kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam menggunakan *e-learning* menimbulkan rasa keinginan untuk melanjutkan menggunakan *e-learning* dimasa depan. Hasil penelitian ini selaras dengan (Wicaksono, 2016) dimana variabel *satisfaction* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan.

## 5 KESIMPULAN

Hasil penelitian yang sudah didapatkan membuktikan bahwa adanya pengaruh antara *System Quality*, *Service Quality* terhadap *Satisfaction*. Hal ini dikarenakan mahasiswa merasa sistem *e-learning* sudah dirancang dengan baik dengan respon yang cepat, berfungsi dengan baik dan memberikan rasa nyaman ketika digunakan dalam pembelajaran online.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak memiliki pengaruh yang relevan antara *Information Quality* terhadap *Satisfaction*. Hal ini mengartikan bahwa kualitas informasi yang sangat baik ataupun kurang baik tidak akan berdampak pada kepuasan pengguna *e-learning*. Hal ini membuktikan bahwa informasi yang disampaikan dalam *e-learning* kurang jelas dan lengkap sehingga membuat mahasiswa merasa sedikit sulit memahami informasi yang sudah diberikan.

*Facilitating condition* tidak memiliki pengaruh yang relevan terhadap *satisfaction*. Hal ini membuktikan ketika terjadi eror pada saat penggunaan sistem *e-learning* belum ada fasilitas berupa instruksi khusus dan admin khusus yang dapat membantu mengatasi sistem eror dalam penggunaan *e-learning*.

*Satisfaction* mempunyai pengaruh terhadap *continuance intention* dalam memanfaatkan *e-learning*. Hal ini dikarenakan kepuasan yang dirasakan

mahasiswa dalam menggunakan *e-learning* menimbulkan rasa keinginan untuk melanjutkan penggunaan *e-learning* dimasa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis. Penerbit: CV Andi Offset (Penerbit Andi). Yogyakarta: Penerbit Andi, 22.
- Chiu, C. M., Chiu, C. S., & Chang, H. C. (2007). Examining the integrated influence of fairness and quality on learners' satisfaction and Web-based learning continuance intention. *Information Systems Journal*, 17(3), 271–287. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2007.00238.x>
- Chiu, C. M., Hsu, M. H., Sun, S. Y., Lin, T. C., & Sun, P. C. (2005). Usability, quality, value and e-learning continuance decisions. *Computers and Education*, 45(4), 399–416. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2004.06.001>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris. In *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*.
- Hartono, J. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman BPF*. Yogyakarta.
- Hsu, H., Chang, C., & Lin, T. (2013). an Empirical Study of Users' Continuance Intention and Word of Mouth Toward Sna ( Social Network



- App ). *Proceedings of 2013 International Conference on Technology Innovation and Industrial Management*, 174–183.
- Hussein, R., Karim, N. S. A., & Hasan Selamat, M. (2007). The impact of technological factors on information systems success in the electronic-government context. *Business Process Management Journal*, 13(5). <https://doi.org/10.1108/14637150710823110>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran Jilid 1. In *Jakarta*.
- Limbong, T., & Simarmata, J. (2020). Menentukan Matakuliah yang Efektif Belajar Daring (Belajar dan Ujian) dengan Metode Multi-Attribute Utility Theory (MAUT). *JURNAL RESTI*, 4(2), 370–376.
- Oniansyah, Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian ( Studi Kasus pada PT . Pegadaian Unit Seketeng , Kecamatan Sumbawa ). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 17–27.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Sumanang, G. K. (2017). *Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Minat Penggunaan Sistem Informasi Pada Bank Di Semarang*. 1–77. <http://repository.unika.ac.id/15802/>
- Teo, T., & Wong, S. L. (2013). Modeling key drivers of E-learning satisfaction among student teachers. *Journal of Educational Computing Research*, 48(1), 71–95. <https://doi.org/10.2190/EC.48.1.d>
- Tetteh, G. A. (2016). Effects of business school student's study time on the learning process. *Journal of International Education in Business*, 9(2). <https://doi.org/10.1108/JIEB-06-2016-0012>
- Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T.-P., & Turban, D. C. (2015). *Innovative EC Systems: From E-Government to E-Learning, Collaborative Commerce, and C2C Commerce*. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-10091-3\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-319-10091-3_5)
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>
- Wicaksono, I. (2016). *Analysis of Factors That Affecting User Continuance Intention of E-Learning on Lecturer Perspective (Case Study: Share Its) Indra Wicaksono Nrp 5212 100 156*.
- Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1993). Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations. *British Journal of Marketing Studies*, 3(3).