

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* (LMS) MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**(Studi Kasus : SMK Cendika Bangsa)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT**

**IDHA IKFANA MIN AH LILIDIN**

**NIM. 1857201011**

**UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT**

**MALANG**

**2022**

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM*  
(LMS) MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**(Studi kasus : SMK Cendika Bangsa)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Universitas Islam Raden Rahmat**

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan**

**Dalam menyelesaikan program sarjana**



**IDHA IKFANA MIN AH LILIDIN**

**NIM. 1857201011**

**UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT**

**MALANG**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisa Kepuasan Pengguna *Learning Management System*  
(LMS) Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : Smk  
Cendika Bangsa)

Penyusun : Idha Ikfana Min Ah Lilidin

NIM : 1857201011

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada tanggal 23 Juli 2022

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Farid Wahyudi, S.Kom., M.M

NIDN. 0705078805

Pembimbing II,



Raka Anugrah Hamdhana, S.TP., M.T

NIDN. 0728028606

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisa Kepuasan Pengguna *Learning Management System*  
(LMS) Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : Smk  
Cendika Bangsa)

Penyusun : Idha Ikfana Min Ah Lilidin

NIM : 1857201011

Skrripsi oleh Idha Ikfana Min Ah Lilidin ini telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 23 Juli 2022

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Farid Wahyudi, S.Kom., M.M

NIDN. 0705078805

Pembimbing II,



Raka Anugrah Hamdhana, S.TP., M.T

NIDN. 0728028606

Penguji I,



M. Hanif Fahmi, S.T., M.T

NIDN. 0710108409

Penguji II,




Novia Ratnasari, S.Pd., M.Pd

NIDN.

Mengesahkan,

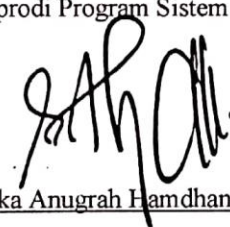
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Moch Nur Rohman, M.Pd  
NIDN. 0706088805

Mengetahui,

Kaprodi Program Sistem Informasi



Raka Anugrah Hamdhana, S.TP., M.T

NIDN. 0728028606

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Idha Ikfana Min Ah Lilidin

NIM : 1857201011

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : SAINTEK

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 23 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Idha Ikfana Min Ah Lilidin

NIM. 1857201011

## ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* (LMS) MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

(Studi kasus : SMK Cendika Bangsa)

Idha Ikfana Min A. L<sup>1)</sup>, Farid Wahyudi<sup>2)</sup>, Raka Anugrah Hamdhana<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,  
Universitas Islam Raden Rahmat Malang

<sup>2)</sup>Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas  
Islam Raden Rahmat Malang

\*Email : [idhaikfana2@gmail.com](mailto:idhaikfana2@gmail.com)

### ABSTRAK

Pada masa pandemi Covid-19, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan telah mengeluarkan surat edaran nomor 4 tahun 2020 tentang pelaksanaan pendidikan dalam masa darurat *coronavirus disease* (Covid-19) menghimbau agar masyarakat maupun penyelenggara pendidikan untuk melakukan proses pembelajaran jarak jauh/daring. Salah satu dampak dari adanya pandemi ini bagi pendidikan yaitu proses pembelajaran yang dilakukan secara *online* yang memunculkan permasalahan baru untuk menyesuaikan pembelajaran, maka dibutuhkan sebuah media sistem pembelajaran *online*. Salah satu media sistem pembelajaran yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran agar berjalan dengan baik yaitu dengan menerapkannya *Learning Management System* (LMS). *Learning Management System* (LMS) merupakan sebuah platform perangkat lunak yang dirancang untuk membuat dan mengatur konten pembelajaran, maka dari itu SMK Cendika Bangsa Kepanjen berupaya memberikan hasil terbaik terutama dalam penggunaan teknologi baru dengan memanfaatkan media pembelajaran *Learning Management System* (LMS). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna LMS menggunakan metode *webqual 4.0*. Objek penelitian adalah *website* LMS SMK Cendika Bangsa Kepanjen, dan subjek penelitian adalah siswa-siswi SMK Cendika Bangsa Kepanjen, dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan metode *product moment*. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha*. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah dengan teknik korelasi *product moment* menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan. Sedangkan, secara parsial kualitas kegunaan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kualitas layanan interaksi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna serta variabel kualitas informasi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Learning Management System*, *Webqual 4.0*, Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi, Kepuasan Pengguna

## USER SATISFACTION ANALYSIS OF LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) USING WEBQUAL 4.0 METHOD

(Case Study: Smk Cendika Bangsa)

Idha Ikfana Min A. L<sup>1)</sup>, Farid Wahyudi<sup>2)</sup>, Raka Anugrah Hamdhana<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>*Student of Information Systems Study Program, Faculty of Science and Technology, Raden Rahmat Islamic University Malang*

<sup>2)</sup>*Lecturer of Information Systems Study Program, Faculty of Science and Technology, Raden Rahmat Islamic University Malang*

\*Email : [idhaikfana2@gmail.com](mailto:idhaikfana2@gmail.com)

### ABSTRACT

*During the Covid-19 pandemic, the Minister of Education and Culture has issued circular letter number 4 of 2020 regarding the implementation of education in the emergency period of the corona virus disease (Covid-19), urging the public and education providers to carry out distance/online learning. One of the impacts of this pandemic for the world of education is the online learning process which raises new problems for adapting learning, so an online learning system media is needed. One of the learning system media used to support the learning process to run well is to implement a Learning Management System (LMS). Learning Management System (LMS) is a software platform designed to create and manage learning content, therefore SMK Cendika Bangsa Kepanjen strives to provide the best results, especially in the use of new technology by utilizing Learning Management System (LMS) learning media. This study aims to determine the level of satisfaction of LMS users using the webqual 4.0 method. The object of research is the LMS website of SMK Cendika Bangsa Kepanjen, and the research subjects are students of SMK Cendika Bangsa Kepanjen, with a total sample of 90 respondents. The data collection technique used is by using a questionnaire. Validity test is done by using the product moment method. Reliability test using the Alpha formula. The hypothesis testing used is the product moment correlation technique using the SPSS version 25 application. The results of the research that have been carried out show that all variables have a positive and significant influence simultaneously. Meanwhile, partially quality of usability has a positive and insignificant effect on user satisfaction, the quality of information has a positive and insignificant effect on user satisfaction and the quality of service interactions has a positive and insignificant effect on user satisfaction and the information quality variable is the most dominant variable on user satisfaction.*

*Keywords: Learning Management System, Webqual 4.0, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan kita semua dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana (S1) khususnya di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Raden Rahmat Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusun skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, atas nama pribadi penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu dan Almarhum Bapak saya yang telah berjuang sehingga saya bisa berada di bangku pendidikan tinggi dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, motivasi dan do'a.
2. Bapak Drs. H. Imron Rosyadi, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
3. Bapak Dr. Mojibur Rohman, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
4. Bapak Raka Anugrah Handhana, S.TP., M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Raden Rahmat Malang dan selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Farid Wahyudi, S. Kom., M.M selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Pengajar dan Staff pada Program Studi Informasi dan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
7. Bapak Abdullah Muthi', S.E selaku Kepala Sekolah Smk Cendika Bangsa Kepanjen.
8. Bapak Mahfudz Nurcholis, S.Si selaku Pengelola Media Pembelajaran LMS
9. Ibu Tri Aprilia Romadhani S.Pd dan Ibu Ilmia Rofita Jamil S.Pd, selaku Ibu Guru yang selalu memotivasi.
10. Para Guru dan staff karyawan Smk Cendika Bangsa Kepanjen.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2018 Program Studi Sistem Informasi yang telah berjuang bersama dan memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih



atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Akhir kata, semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas dalam penyelesaian penulisan skripsi ini agar menjadi sebuah amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan dari penulisan tugas akhir skripsi yang penulis susun, besar harapan hasil tulisan skripsi ini bisa menjadi informasi yang bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukkan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak.

Malang, 23 Juli 2022

Penulis

Idha Ikfana Min Ah Lilidin



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Kepuasan Pengguna .....	6
2.1.2 Learning Management System (LMS).....	7
2.1.3 Webqual 4.0 .....	11
2.1.4 Kualitas Kegunaan .....	14
2.1.5 Kualitas Informasi.....	15
2.1.6 Kualitas Layanan Interaksi.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Berpikir .....	21
2.4 Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3.3.1 Tempat Penelitian.....	24
3.3.2 Waktu Penelitian .....	24
3.2 Rancangan Penelitian .....	254
3.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	25

3.4	Variabel Penelitian .....	25
3.4.1	Identifikasi Variabel.....	25
3.4.2	Definisi Konseptual.....	25
3.4.3	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	27
3.6	Instrumen Penelitian.....	28
3.6.1	Uji Validitas .....	33
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	34
3.7	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.7.1	Populasi.....	34
3.7.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.8	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.9	Teknik Analisis Data .....	36
3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	36
3.9.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.9.4	Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Kompetensi Keahlian .....	41
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas .....	43
4.2	Uji Kualitas Instrument .....	43
4.2.1	Uji Validitas .....	43
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	47
4.3	Analisis Data .....	50
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	50
4.3.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	73
4.3.4	Uji Hipotesis .....	75
4.4	Pembahasan .....	78
4.4.1	Deskripsi Variabel Hasil .....	78
4.4.2	Pengaruh Antar Variabel.....	80
<b>BAB V.....</b>		<b>83</b>
<b>PENUTUP.....</b>		<b>83</b>

5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman Login LMS.....	8
Gambar 2. 2 Halaman Utama LMS ( <i>Dashboard</i> ).....	8
Gambar 2. 3 Tampilan Menu <i>Site Home</i> .....	9
Gambar 2. 4 Tampilan Menu <i>Calendar</i> .....	9
Gambar 2. 5 Fitur <i>My Courses</i> .....	9
Gambar 2. 6 Konsep Model Barnes & Vidgen, 2005. ....	12
Gambar 2. 7 Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Data .....	73



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Variabel dan Indikator *Webqual* 4.0 ..... 13

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu ..... 17

Tabel 3. 1 Indikator dan Pertanyaan *Webqual* 4.0 ..... 29

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden ..... 41

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..... 42

Tabel 4. 3 Katakarakteristik Responden Berdasarkan Kelas ..... 43

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kegunaan ( $X_1$ )..... 44

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi ( $X_2$ )..... 45

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Interaksi ( $X_3$ )..... 46

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)..... 47

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kegunaan ( $X_1$ )..... 47

Tabel 4. 9 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi ( $X_2$ ) ..... 48

Tabel 4. 10 Tabel Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Interaksi ( $X_3$ ) ..... 49

Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)..... 49

Tabel 4. 12 Hasil Statistik Deskriptif ..... 50

Tabel 4. 13 Deskripsi tanggapan responden terhadap variabel kegunaan ( $X_1$ )..... 51

Tabel 4. 14 Deskripsi tanggapan responden terhadap variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) ..... 58

Tabel 4. 15 Deskripsi tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan interaksi ( $X_3$ )..... 64

Tabel 4. 16 Deskripsi tanggapan responden terhadap kepuasan pengguna (Y)..... 70

Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda ..... 71

Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas..... 74

Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 74

Tabel 4. 20 Hasil Analisis Uji F..... 75

Tabel 4. 21 Hasil Analisis Uji T ..... 76

Tabel 4. 22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ..... 77

Tabel 4. 23 Hasil Analisa Uji Beta ( $\beta$ )..... 78

## LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian Google Form .....	89
Lampiran 2 : Data Responden .....	98
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	104
Lampiran 4 : Hasil Analisis Hasil .....	116
Lampiran 5 : Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik .....	117
Lampiran 6 : Hasil Uji Hipotesis .....	118



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era revolusi industri 4.0, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat pesat khususnya internet yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, Munculnya perkembangan internet membuat segala informasi yang dibutuhkan semakin mudah dan cepat didapatkan. Tuntutan global menuntut dunia pendidikan untuk mengatur perkembangan teknologi dengan upaya peningkatan mutu pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran. Menurut Bahrudin, 2010 teknologi informasi merupakan pengembangan dari sistem informasi yang menggabungkan teknologi informasi dengan telekomunikasi. Ditambah dengan adanya pandemi Covid-19 yang menyerang masyarakat, pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menggeser semua aktivitas ke media online. Dampak adanya virus Covid-19 mengakibatkan terjadinya penurunan dalam segala faktor kehidupan dalam masyarakat baik itu dalam faktor ekonomi, sosial maupun pendidikan.

Di masa pandemi Covid-19, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan telah mengeluarkan surat edaran nomor 4 tahun 2020 tentang pelaksanaan pendidikan dalam masa darurat *coronavirus disease* (Covid-19) menghimbau agar seluruh masyarakat Indonesia khususnya peserta maupun penyelenggara pendidikan untuk melakukan proses pembelajaran di rumah melalui pembelajaran daring atau jarak jauh. Pandemi covid-19 yang telah berlangsung selama lebih dari 1 tahun menuntut penyelenggara pendidikan untuk melakukan kegiatan belajar mengajar secara daring atau jarak jauh bagi seluruh instansi pendidikan. Salah satu dampak dari adanya pandemi ini bagi instansi pendidikan yaitu proses pembelajaran dari semua pendidikan yang dilakukan secara online untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Kondisi ini memunculkan permasalahan baru untuk menyesuaikan seluruh pembelajaran dan memerlukan sebuah media sistem pembelajaran online. Salah satu media sistem pembelajaran yang digunakan untuk mendukung dan mengelola pembelajaran secara online agar proses belajar mengajar tetap berjalan dengan baik yaitu dengan menerapkannya *Learning Management System* (LMS).

*Learning Management System* (LMS) merupakan sebuah platform perangkat lunak yang dirancang untuk membuat dan mengatur penyampaian suatu konten pembelajaran. Selain memudahkan para guru untuk merencanakan sebuah pembelajaran online, LMS juga memudahkan para siswa untuk mengakses konten pembelajaran dimana saja dan kapan saja. Menurut Ellis (2009:1) *Learning*



*Management System (LMS)* adalah suatu perangkat lunak (*Software*) untuk keperluan administrasi, dokumentasi, laporan sebuah kegiatan, kegiatan belajar mengajar, dan kegiatan secara online. Sedangkan menurut Riyadi (2010:1) menjelaskan bahwa *Learning Management System (LMS)* adalah perangkat lunak yang digunakan untuk membuat sebuah materi pembelajaran berbasis web dan mengelola kegiatan pembelajaran serta hasil-hasilnya.

Sistem pembelajaran daring adalah bentuk paradigma baru dalam dunia pendidikan, sehingga harus dipersiapkan dengan baik karena rentan terhadap kegagalan. Dalam upaya mendukung proses pembelajaran secara online dan meningkatkan mutu pembelajaran ditengah pandemi. SMK Cendika Bangsa merupakan sekolah kejuruan dengan akreditasi A yang terletak di Jl. Raya Mojosari No.2A Kepanjen-Malang dan memiliki 11 jurusan. Smk Cendika Bangsa didirikan pada tahun 2007 dan merupakan sekolah vokasi yang berkembang pesat di kabupaten Malang. Dimana dalam kurun waktu 12 tahun sejak berdirinya pada tahun 2007, SMK Cendika Bangsa terbukti dengan banyaknya penghargaan yang diterimanya. SMK Cendika Bangsa berupaya memberikan hasil yang terbaik terutama dalam penggunaan teknologi baru dengan proses pembelajaran daring yang dilakukan dengan memanfaatkan *Learning Management System (LMS)*. Sistem ini dirancang untuk membantu guru membuat dan membagikan materi serta tugas secara paperless. Selain itu juga dapat membantu kelancaran proses belajar mengajar yang dilakukan oleh guru dan siswa. Pada prosesnya ditemukan kendala yang terjadi terutama bagi beberapa guru yang masih awam dengan penggunaan teknologi dalam mengoperasikan platform ini serta para siswa yang sebelumnya tidak pernah menggunakan media pembelajaran daring (dalam jaringan). Oleh karena itu, kondisi tersebut sangat mempengaruhi kualitas penerapan pembelajaran daring di SMK Cendika Bangsa Kepanjen. Kualitas memiliki peranan penting sebagai indikator dalam mencapai kepuasan yang diharapkan oleh pengguna. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, SMK Cendika Bangsa Kepanjen harus menentukan dimensi kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Kepuasan merupakan tingkat dimana perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan, Kotler (dalam Lupiyoadi, 2001). Sedangkan Kottler (dalam Sihombing, 2003), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Jadi, kepuasan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan dari sebuah sistem. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah metode *webqual*.

Metode webqual diperkenalkan oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgin pada tahun 2002 dan telah banyak mengalami perubahan hingga saat ini. Metode ini merupakan salah satu teknik untuk menentukan kualitas *website*. Metode webqual ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, karena teknik pengukurannya didasarkan pada persepsi pengguna akhir yang diukur menggunakan berbagai instrumen penelitian.

Penelitian serupa telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang membahas mengenai kepuasan pengguna dengan menggunakan metode yang sama yaitu webqual, seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh (Ali Mustopa, 2020) tentang analisa kepuasan pengguna website layanan akademik kemahasiswaan (LYKAN) menggunakan metode webqual 4.0. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa semua variabel dalam metode webqual ini sangat berpengaruh dalam menganalisa kepuasan pengguna website layanan akademik kemahasiswaan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Febi Laila, 2018) yang menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas website SMK SMTI Padang berdasarkan metode webqual 4.0. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa kualitas layanan website sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan kata lain metode webqual ini sangat berpengaruh dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas website.

Berbagai respon yang muncul dari pengguna *Learning Management System* (LMS) di SMK Cendika Bangsa Kepanjen menjadikan peneliti ingin memfokuskan penelitian ini pada aspek tingkat kepuasan pengguna *Learning Management System* (LMS) menggunakan metode webqual 4.0 yang termuat dalam 3 dimensi yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Informations Quality*), dan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*). Maka pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna LMS?
2. Bagaimana pengaruh kualitas kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna LMS?
3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna LMS?

4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna LMS?
5. Variabel manakah yang paling berpengaruh secara dominan diantara kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna LMS?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna LMS.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna LMS
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna LMS
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna LMS
5. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh secara dominan diantara kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna LMS

### 1.4 Batasan Masalah

Untuk mempermudah pemecahan masalah serta mencapai penelitian dengan baik, maka dari itu penulis membatasi ruang lingkup permasalahan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah website LMS SMK Cendika Bangsa (*CB Learning Experience*) yang digunakan sebagai media pembelajaran daring yakni pada masa pandemi Covid-19 hingga sekarang.
2. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara online pada siswa-siswi SMK Cendika Bangsa.
3. Jenis data yang digunakan yaitu data primer.
4. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi SMK Cendika Bangsa kelas X, XI dan XII dari semua kompetensi keahlian.
5. Metode penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 pada tahun dua ribu dua (2002).

6. Variabel-variabel yang digunakan pada metode Webqual 4.0 meliputi Kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Informations Quality*), kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Sekolah
  - a. Dapat digunakan sebagai bahan masukan sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pentingnya kepuasan pengguna serta meningkatkan kualitas layanan informasi.
  - b. Sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan media pembelajaran.
2. Bagi Penulis
  - a. Menambah pengetahuan tentang media pembelajaran *Learning Management System (LMS)*.
  - b. Menambah pengetahuan dan wawasan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Learning Management System (LMS)*.
3. Bagi Pembaca
  - a. Sebagai bahan referensi dalam penggunaan metode webqual 4.0 sebagai alternatif peneliti selanjutnya atau berbagai pihak dalam memahami kegunaan, kualitas layanan dan informasi, serta kepuasan pengguna *Learning Management System (LMS)*.
  - b. Menambah wawasan dalam bidang teknologi dan informasi.

UNIVERSITAS ISLAM  
RADEN RAHMAT