

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna *Learning Management System* (LMS) di SMK Cendika Bangsa Kepanjen dengan menggunakan pengujian hipotesis yaitu pengaruh antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat), dengan pengujian secara simultan dan pengujian secara parsial serta untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna.

- a. Berdasarkan analisis data pada data deskriptif diketahui bahwa pada variabel independen memiliki peranan terhadap variabel dependen. Variabel independen dari penelitian ini terdiri kualitas kegunaan, kualitas informasi dan layanan interaksi. Pada variabel kegunaan ( $X_1$ ) indikator yang berperan besar yaitu kemudahan pengoperasian. Pada variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) indikator yang memberikan peranan besar yaitu informasi yang relevan. Sedangkan pada variabel kualitas layanan interaksi ( $X_3$ ) indikator yang memberikan peranan besar yaitu reputasi baik.
- b. Pengaruh variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna *Learning Management System*, hipotesis 1 menyatakan bahwa variabel kegunaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah ditolak/ tidak diterima, dikarenakan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Siti monalisa (2016) yang menyatakan bahwa kualitas kegunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis 2 menyatakan bahwa kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah ditolak/ tidak diterima, dikarenakan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Siti monalisa (2016) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis 3 menyatakan bahwa kualitas interaksi layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah ditolak/ tidak diterima, dikarenakan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel dan nilai signifikansi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Andi Arfian, dkk (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan interaksi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

- c. Variabel yang berpengaruh paling dominan diantara variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel kualitas informasi hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien regresi pada variabel kualitas informasi. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi merupakan variabel independen yang memiliki pengaruh yang paling dominan karena memiliki nilai koefisien regresi yang lebih besar dari variabel kegunaan dan kualitas layanan interaksi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

- a. Bagi peneliti yang ingin mengambil topik yang sama dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengembangkan hasil penelitian serta peningkatan kualitas *website* dan juga dapat mengkomparasi dengan metode analisis yang lain agar tingkat kepuasan pengguna semakin meningkat atas layanan yang diberikan oleh *website* LMS SMK Cendika Bangsa.
- b. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan indikator dan penyusunan instrumen pernyataan dari model penelitian yang sudah ada agar dapat mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas *website*.
- c. Hasil penelitian ini dapat menjadikan masukan atau pertimbangan bagi pihak sekolah sebagai acuan untuk mengembangkan media pembelajaran LMS yang mampu memberikan kepuasan bagi pengguna dan perlu ditingkatkannya lagi terutama pada aspek-aspek berikut: dari kualitas kegunaan (*usability*) aspek yang perlu ditingkatkan adalah interaksi yang jelas dan dapat dimengerti yakni dari segi interaksi pengoperasian *website*, navigasi dan tampilan *website* agar lebih ataktif, dari kualitas informasi (*information quality*) aspek yang perlu ditingkatkan adalah informasi aktual yakni dari segi kedetailan, ketepatan dan kesesuaian informasi dan dari kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) aspek yang perlu ditingkatkan adalah keamanan data pribadi dan pelaksanaan layanan yakni dari segi keamanan data dan layanannya.
- d. Dari hasil penelitian ini dengan memahami bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi, maka pengguna dapat berkomunikasi dengan pengelola/pengembang media pembelajaran LMS tentang informasi seperti apakah yang dibutuhkan dan

layanan yang bagaimana dibutuhkan sehingga media pembelajaran LMS ini mampu memberikan tingkat kepuasan bagi pengguna.



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Munawar, A., & Fuadaturrahmah, F. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Media E-Learning Di Era Pandemi Covid 19. *CHEDS: Journal of Chemistry, Education, and Science*, 5(1), 1–5.
- Arfian, Andi; dkk. 2021. Tingkat Kepuasan Layanan *Customer Service* Berdasarkan Metode Webqual 4.0 pada PT. Titana dengan PLS-SEM. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 5(1), 89-93.
- Babang, V. M. M. F., Ladjar, M. A. B., & Korohama, K. E. P. (2020). Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Aplikasi Belajar Selama Perkuliahan Daring. *Journal of Physical Education Health and Sport Sciences*, 1(2), 68–76.
- Chungiarto, Devi; Moh. Sofyan S. Thayf & Husni Angriani. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna di Kota Makassar Terhadap Kualitas Website MYPGO menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal KHARISMA Tech |. 02*, 59–69.
- Darmawan, F. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning (Studi Kasus: E-Learning IF UNPAS). *Jurnal Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 7(4), 63–71.
- Haris Budiman. (2017). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31–43.
- Junika, C. (2018). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Website Wikipedia Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa).
- Jusanto, Dhafa. 2020. Analisa Kesuksesan Sistem Informasi E-Rapor Menggunakan Model Delone McLean dan Acceptance Technology Model (TAM) Pada SMAN Gondanglegi.
- Kristiawan, D., Sunarto, & Sabandi, M. (2016). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) di FKIP UNS dan Pengaruhnya terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 2(1), 1–17.
- Kawuryan, Lintang. 2019. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMA) Studi Kasus: Universitas Islam Raden Rahmat Malang.
- Layla, M. (2020). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom Dalam Mengikuti Webinar Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus:

- Dosen Stain Sultan Abdurrahman Kepri). *TANJAK: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 169–177.
- Lomanto, Resta Intan Maharani. 2020. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online (E-Commerce) Shopee.
- Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181–189.
- Muarie, M. S., & Nopriani, F. (2020). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning (Uin Raden Fatah Palembang). *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 5(01), 79–86.
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81.
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2 Desember).
- Noviana, Netta & Nico Putraama Wijaya. (2019). Analisa pengaruh kepuasan pengguna edmodo pada peningkatan minat belajar mahasiswa smik palcomtech.
- Prameswari, R. (1967). Analisis Tingkat Kepuasan Proses E-Learning Selama Pandemi Covid-19 Dengan Metode Servqual (Studi Kasus: SMA X Balikpapan). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Prasetyanto, A. E. (2021). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Penugasan Berbasis E-Learning Moodle Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan EUCS Di SMKN 1 Ngasem. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 5, 047–052.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300.
- Retnawati, L. (2018b). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Di Universitas Xyz. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 13(2). <https://doi.org/10.33005/scan.v13i2.1153>
- Sujono; Santoso, Harry Budi. (2017). Analisis Kualitas E-Learning dalam Pemanfaatan Web Conference sebagai Media Belajar Mahasiswa. *Saintekbu*,

9(2), 27–37.

Valentina K, A. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express Di Pt. Pos Indonesia Cabang Surakarta. *Universitas Negeri Sebelas Maret*, 96.

Zen Munawar, D. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi*, 8(2), 160–175.



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**