

ABSTRAK

E-learning merupakan suatu cara pembelajaran baru di era modern ini, banyak sekali sekolah-sekolah hingga perguruan tinggi yang menerapkan cara pembelajaran baru ini, salah satunya adalah Universitas Widyatama Bandung. Dalam kesempatan penyebaran pra-kuesioner meunjukkan adanya beberapa temuan tentang kualitas *e-learning* yang ditujukan kepada mahasiswa Universitas Widyatama angkatan 2017 fakultas ekonomi dan bisnis proram studi manajemen S1 reguler A. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Universitas Widyatama dengan menghubungkan permasalahan penelitian ini dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean. Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Widyatama angkatan 2017 fakultas ekonomi dan bisni program studi manajemen S1 reguler A dengan menggunakan metode penentuan sampel rumus slovin dan sampel yang digunakan peneliti berjumlah 86 sampel. Tekik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah probability sampling. Pengolahan data dilakukan dengan uji asumsi klasik, analisis koefisien kolerasi, analisis koefisien determinasi, uji regresi berganda dan pengujian hipotesis (Uji t dan Uji f). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan cukup kuat antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, dan terdapat hubungan cukup kuat antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, juga terdapat hubungan cukup kuat antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga menunjukan pengaruh cukup kuat antara ketiga variabel independen terhadap variabel dependen , dapat diartikan bahwa adanya hubungan yang cukup kuat antara kualitas layanan (X_1), kualitas sistem (X_2) dan kualitas informasi (X_3) secara simultan dengan kepuasan pengguna (Y).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

E-learning is a new way of learning in this modern era. There are many schools and colleges that apply this new learning method, and one of which is Widyatama University Bandung. On the occasion of distributing the pre-questionnaire, there were some findings about the quality of e-learning aimed at Widyatama University students class of 2017, the faculty of economics and business, the regular undergraduate management study program A. This descriptive and verificative research aims to determine the effect of service quality, system quality, and information quality on user satisfaction of e-learning at Widyatama University by connecting this research problem with the DeLone and McLean information system success model. The population in this study were students of 2017 Widyatama University faculty of economics and business management study program S1 Regular A using the method of determining the sample slovin formula and the sample used by researchers was 86 samples. The technique used in sampling is probability sampling. Data processing was carried out by classical assumption test, correlation coefficient analysis, determination coefficient analysis, multiple regression test and hypothesis testing (t test and f test). Based on the results of the research conducted, it can be concluded that there are strong relationships between service quality, system quality, information quality and user satisfaction. The results of this research also show a strong influence of the three independent variables on the dependent variable, which means that there is a strong enough relationship between service quality (X1), system quality (X2) and information quality (X3) simultaneously with user satisfaction (Y).

Keywords: *service quality, system quality, information quality, and user satisfaction*