



## Analisis Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Aplikasi Blended Learning Menggunakan Model Eess

Elsia Miranda Mildad Tatumang, Ahmatang\*

Universitas Borneo Tarakan

Jl. Amal Lama No. 01 Kel/ Pantai Amal, Kec. Tarakan Timur, Kota Tarakan, Kalimantan Utara

\*corresponding author

[Elsiamiranda29@gmail.com](mailto:Elsiamiranda29@gmail.com)<sup>1</sup>, [ahmatang88@gmail.com](mailto:ahmatang88@gmail.com)<sup>2\*</sup>

<https://doi.org/10.29407/nusamba.v8i1.18490>

### Informasi Artikel

Tanggal masuk	12 Agustus 2022
Tanggal revisi	22 November 2022
Tanggal diterima	31 Maret 2023

### Abstract

**Research aim :** This study aims to test the Quality of Moodle Borneo E-Learning (BEL) which includes Service Quality, Student Quality and Lecturer Quality on Perceived Satisfaction, Perceived Usefulness and Benefits based on the E-learning System Success Evaluating Model for active BEL users

**Design/Method/Approach :** This research uses a quantitative approach with non-probability sampling method and the technique used is Quota Sampling. To determine the number of samples, the hair formula was used which determined that the sample consisted of 280 University of Borneo students who had used BEL. The data analysis method used is SEM (Structural Equation Modeling) with the help of the SmartPLS program.

**Research Finding :** The results showed that the variables of Service Quality, Student Quality and Lecturer Quality had a positive and significant effect on satisfaction and usability. And the Satisfaction and Usefulness Variables also have a positive and significant effect on benefits.

**Theoretical contribution/Originality :** It is hoped that this research can provide insight and knowledge as well as provide information to researchers and academics regarding the analysis of the quality of BEL application service quality using the EESS model.

**Practitioner/Policy implication :** The results of this study are used as input for the Borneo Tarakan University's LP3M, so that in the future it can improve the quality and quality of BEL so that in the future students will be more comfortable doing online learning with BEL.

**Research limitation :** In this study it only focuses on evaluating the quality of using the BEL application but only looks at it from the perspective of students at the University of Borneo Tarakan. And also focuses on the EESS conceptual model which includes only social factors, namely Service Quality, Learner Quality, Instructor Quality.

**Keywords :** Service Quality, Lecturer and Student Quality, Satisfaction, utility, benefit

---

**Abstrak**

**Tujuan Penelitian :** Penelitian ini bertujuan untuk menguji Kualitas *Moodle Borneo E-Learning* (BEL) yang meliputi Kualitas Layanan, Kualitas Mahasiswa dan Kualitas Dosen Terhadap Kepuasan yang dirasakan, Kegunaan yang dirasakan dan Manfaat berdasarkan Model *Evaluating E-learning System Success* kepada pengguna aktif BEL.

**Desain/ Metode/ Pendekatan :** Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengambilan sampel non-probability sampling dan teknik yang digunakan adalah Quota Sampling. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus hair yang ditentukan bahwa sampel nya terdiri dari 280 Mahasiswa Universitas Borneo yang pernah menggunakan BEL. Metode analisis data yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Modelling) dengan bantuan program SmartPLS.

**Temuan Penelitian :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan, Kualitas Mahasiswa dan Kualitas Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kegunaan. Dan Variabel Kepuasan dan Kegunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat.

**Kontribusi Teoritis/ Originalitas :** Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan serta memberikan informasi kepada peneliti dan pada akademisi terkait analisis mutu kualitas layanan aplikasi BEL menggunakan model EESS.

**Implikasi Praktis :** Hasil Penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi LP3M Universitas Borneo Tarakan, agar kedepannya dapat meningkatkan mutu dan kualitas dari BEL agar kedepannya mahasiswa semakin nyaman melakukan pembelajaran daring dengan BEL.

**Keterbatasan Penelitian :** Dalam penelitian ini hanya berfokus untuk mengevaluasi kualitas penggunaan aplikasi BEL namun hanya melihat dari perspektif mahasiswa Universitas Borneo Tarakan. Dan juga berfokus pada model konseptual EESS yang meliputi hanya faktor sosialnya yaitu Faktor Pelayanan (Service Quality), Kualitas Pembelajar/Mahasiswa (Learner Quality), Kualitas Pengajar/Dosen (Instructor Quality).

**Kata kunci :** Kualitas Layanan, Kualitas Dosen dan Mahasiswa, Kepuasan, Kegunaan, Manfaat.

---

**1. Pendahuluan**

Universitas Borneo Tarakan merupakan satu dari sekian banyak Perguruan Tinggi yang menerapkan pembelajaran daring selama masa pandemi. Seperti kita ketahui bersama bahwa *Coronavirus* adalah sebuah virus yang menyebabkan penyakit yang dampaknya dapat dilihat melalui gejala yang ringan sampai gejala berat. Penyebaran virus corona ini sangat berdampak pada berbagai sektor di dunia seperti pada sektor ekonomi, pendidikan, pariwisata, kesehatan dan sebagainya. Dalam dunia pendidikan pemerintah terpaksa untuk mengambil kebijakan melakukan kegiatan belajar dari rumah. Nadiem Anwar Makarim, Menteri Pendidikan Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2020 pada Satuan pendidikan dan nomor 36962/MPK.A/HK/2020 mengenai pelaksanaan



pendidikan dalam masa darurat Covid-19 (*Coronavirus Diseases*). Dengan Demikian segala kegiatan belajar-mengajar dilakukan secara daring (*online*) agar bekerja sama untuk menghentikan penyebaran Covid-19. Menindaklanjuti keputusan pemerintah maka Universitas Borneo Tarakan melalui keputusan Rektor Nomor 552/UN51/KPT/2020 telah menjalankan pembelajaran secara daring sesuai dengan pedoman pembelajaran dalam jaringan yang telah di putuskan oleh Surat Keputusan Rektor. Adapun isi keputusan tersebut bertujuan untuk meningkatkan mutu pembelajaran dan sebagaimana proses pembelajaran untuk mata kuliah yang tercantum dalam kurikulum program studi (prodi).

Pembelajaran daring dapat diakses mahasiswa melalui *Borneo E-Learning* (BeL) dan media pembelajaran daring lainnya. Penggunaan BeL dan media daring lainnya dilakukan untuk tetap meningkatkan mutu pendidikan dan menghindari terjadinya *learning loss* atau hilangnya minat belajar pada mahasiswa. Dikarenakan penggunaan BeL belum pernah di evaluasi oleh Universitas Borneo Tarakan. Sehingga kepuasan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, dan manfaat yang diraskan belum diketahui seperti apa hasil penilaian evaluasinya. Evaluasi ini diperlukan agar sistem yang digunakan tetap berkualitas dan mahasiswa yang menggunakan dapat merasakan manfaatnya.

Penggunaan pembelajaran *online* dapat dilihat dari berbagai perspektif, termasuk mahasiswa dan dosen. Dari sudut mahasiswa, materi yang diberikan dapat mahasiswa akses setiap saat dan materinya dapat diulang-ulang. sedangkan dari sudut dosen, dapat mengontrol kegiatan belajar mahasiswa dan dapat mengecek apa tugas yang diberikan telah dikerjakan secara *real time* meskipun tidak melalui tatap muka [1]. Selain pemanfaatan masih banyak kekurangan dari pelaksanaan pembelajaran daring seperti kurangnya interaksi antar mahasiswa dan dosen, perangkat yang digunakan tidak memadai untuk menggunakan *Moodle*, kesulitan saat mengerjakan tugas berkelompok.

Terdapat berbagai model untuk mengetahui indikator keberhasilan suatu sistem *e-learning*. Seperti Model Penerimaan Teknologi (TAM) [2], Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean [3], Model Kepuasan Pengguna Cyert dan March (1963), Model Kualitas *E-learning* [4] dan Model Multidimensional EESS [5]. *Evaluating E-learning System Success Model* (Model Multidimensional) adalah sebuah model yang lebih komprehensif untuk mengevaluasi keberhasilan sistem *e-learning* dan merupakan gabungan dari 4 pendekatan yaitu Model Penerimaan Teknologi (TAM) [2], Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean [3], Model Kepuasan Pengguna (Cyert dan March, 1963), Model Kualitas *E-learning* [4]. Model Multidimensional ini bersifat komprehensif, yaitu tidak berdasarkan jumlah model tetapi EESS memungkinkan untuk memberi gambaran holistik di berbagai tingkat keberhasilan dengan berbagai penentu keberhasilan dan tidak berfokus pada model tertentu [5].

Berdasarkan uraian diatas, dilakukan sebuah penelitian untuk mengevaluasi sistem pembelajaran daring *Borneo E-Learning* yang belum pernah di evaluasi sebelumnya di Universitas Borneo Tarakan. Penelitian ini bertujuan agar sistem pembelajaran daring dari Universitas Borneo Tarakan yaitu BEL dapat dievaluasi secara langsung oleh para penggunanya yaitu, mahasiswa/i. Agar dapat dievaluasi lagi kekurangan yang terdapat pada Sistem borneo E-learning ini. Apabila masih terdapat kekurangan pada sistem BEL dan pada penggunaannya dan juga Mahasiswa/i merasakan tidak nyaman saat menggunakannya maka dapat di evaluasi apa penyebabnya. Dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Evaluasi Kualitas Penggunaan Aplikasi Bel Berdasarkan Model Eess (*Evaluating E-learning System Success*)”.

Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i Universitas Borneo Tarakan yang masih aktif dan pernah menggunakan *Borneo E-Learning* (BEL) dengan jumlah sampel sebanyak 280



responden. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Quota Sampling dengan menggunakan Rumus Hair. Metode ini merupakan cara untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu dengan jumlah yang telah ditentukan sebelumnya menggunakan rumus hair, yaitu jumlah indikator dalam penelitian dikalikan 10. Pada penelitian ini data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan yang mewakili setiap indikator penelitian dan diolah menggunakan Smart PLS Versi 3.0.

### 1.1. Pernyataan Masalah Penelitian

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas mahasiswa dan kualitas dosen terhadap kepuasan yang dirasakan dari aplikasi BEL?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas mahasiswa dan kualitas dosen terhadap kegunaan yang dirasakan dari aplikasi BEL?
- c. Bagaimana pengaruh kepuasan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan dan manfaat dari aplikasi BEL?

### 1.2. Tujuan Penelitian

Untuk membuktikan seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kualitas mahasiswa dan kualitas dosen terhadap kepuasan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan dan manfaat dari aplikasi Borneo E-Learning (BEL) dengan menggunakan Metode EESS (evaluating e-learning system success) yang merupakan pengembangan dari 4 pendekatan yang pernah ada yaitu Model Penerimaan Teknologi (TAM) [2], Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean [3], Model Kepuasan Pengguna (Cyert dan March, 1963), Model Kualitas *E-learning* [4].

## 2. METODE

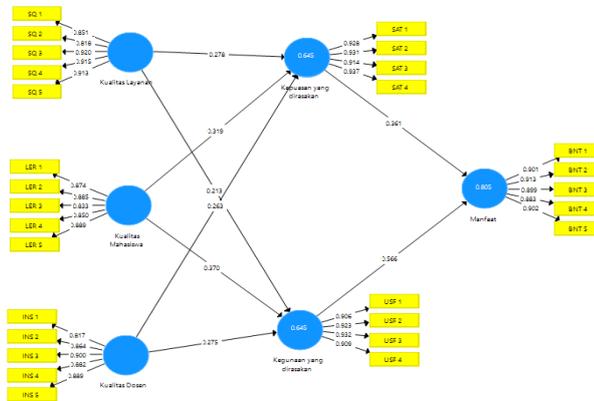
Secara garis besar, Jenis riset yang digunakan adalah survey dengan menggunakan metode kuantitatif. Menggunakan jenis penelitian *survey* karena dalam mengumpulkan data penulis menghimpun informasi dari para responden menggunakan kuesioner. Namun desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian konklusif dengan jenis riset eksplanatori yang juga riser konfirmatori pada saat yang bersamaan. Hal tersebut disebabkan oleh karena riset ini memiliki maksud untuk mengukur serta memberika eksplanasi atau penjelasan antar variabel penelitian. Analisis yang dilakukan pada riset ini juga untuk memberikan tanggapan pada rumusan masalah pada penelitian serta menguji asumsi/hipotesis menggunakan semua data yang telah dikumpulkan dan diolah.

Penelitian ini menggunakan PLS sebagai alat untuk menganalisis data. PLS adalah alat analisis yang kuat karena tidak memerlukan sejumlah besar asumsi mendasar. PLS juga menggunakan metode bootstrap atau penggandaan acak. PLS tidak memerlukan jumlah sampel yang minimal karena menggunakan *bootstrap*. PLS dapat digunakan dalam penelitian dengan jumlah sampel yang terbatas. [6]. Penelitian ini menggunakan program *SmartPLS*.



### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan analisis data statistik inferensial dengan program *software SmartPLS* dengan langkah awal menggunakan pengukuran model (*outer model*), model struktural (*inner model*) dan pengujian hipotesis. Pada pengukuran model ini digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas yang terhubung antara indikator dengan variabel latennya. Yang berarti *outer model* menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Pada Penelitian ini digunakan *software SmartPLS 3.0 Outer Model* yang dievaluasi dengan *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliabilit*.



Pada pengujian ini pengukuran nilai *convergent validity* dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor konstruk nya (*Loading Factor*). Nilai *Loading Factor*  $\geq 0,7$  dikatakan ideal, artinya indikator tersebut valid dalam mengukur konstruk yang dibentuknya. Namun nilai *Loading Factor*  $\geq 0,5$  masih dapat diterima [7]. Pengukuran validitas juga dapat dilakukan dengan pengujian validitas diskriminan yang menggunakan pengukuran dari nilai *Loading Factor loading* dengan nilai tabel atau konstruk. Sebuah indikator dari penelitian dapat dikatakan valid jika nilai *Loading Factor* kontrstruk tersebut lebih besar dibandingkan nilai *Loading Factor* pada konstruk lain

**Tabel 1** Convergent Validity dan Discriminant Validity

	Kualitas Layanan	Kualitas Mahasiswa	Kualitas Dosen	Kepuasan yang dirasakan	Kegunaan yang dirasakan	Manfaat
<b>SQ 1</b>	<b>0,851</b>	0,632	0,716	0,590	0,569	0,636
<b>SQ 2</b>	<b>0,818</b>	0,697	0,756	0,676	0,680	0,722
<b>SQ 3</b>	<b>0,920</b>	0,656	0,757	0,649	0,621	0,686
<b>SQ 4</b>	<b>0,915</b>	0,672	0,746	0,670	0,653	0,703
<b>SQ 5</b>	<b>0,913</b>	0,652	0,775	0,678	0,664	0,697
<b>LER 1</b>	0,696	<b>0,874</b>	0,743	0,699	0,719	0,748
<b>LER 2</b>	0,664	<b>0,885</b>	0,723	0,633	0,666	0,674
<b>LER 3</b>	0,612	<b>0,833</b>	0,696	0,607	0,620	0,631
<b>LER 4</b>	0,613	<b>0,850</b>	0,699	0,616	0,616	0,648
<b>LER 5</b>	0,658	<b>0,889</b>	0,755	0,674	0,659	0,690
<b>INS 1</b>	0,688	0,723	<b>0,817</b>	0,565	0,582	0,630



INS 2	0,669	0,744	<b>0,864</b>	0,661	0,689	0,703
INS 3	0,791	0,712	<b>0,900</b>	0,686	0,673	0,712
INS 4	0,772	0,738	<b>0,882</b>	0,723	0,710	0,748
INS 5	0,777	0,724	<b>0,889</b>	0,685	0,666	0,673
SAT 1	0,714	0,717	0,731	<b>0,928</b>	0,795	0,762
SAT 2	0,669	0,666	0,693	<b>0,931</b>	0,802	0,796
SAT 3	0,684	0,689	0,693	<b>0,914</b>	0,798	0,792
SAT 4	0,680	0,699	0,721	<b>0,937</b>	0,824	0,810
USF 1	0,647	0,666	0,657	0,781	<b>0,906</b>	0,791
USF 2	0,640	0,671	0,697	0,786	<b>0,923</b>	0,809
USF 3	0,655	0,703	0,711	0,817	<b>0,932</b>	0,836
USF 4	0,713	0,743	0,739	0,799	<b>0,909</b>	0,789
BNT 1	0,705	0,696	0,704	0,804	0,804	<b>0,901</b>
BNT 2	0,678	0,705	0,716	0,767	0,790	<b>0,913</b>
BNT 3	0,692	0,675	0,697	0,732	0,762	<b>0,899</b>
BNT 4	0,714	0,704	0,710	0,742	0,762	<b>0,883</b>
BNT 5	0,725	0,746	0,758	0,784	0,832	<b>0,902</b>

Berdasarkan *Loading Factor* pada tabel 1 nilai item yang dihasilkan oleh konstruk Kualitas Layanan, Kualitas Mahasiswa, Kualitas Dosen, Kepuasan yang dirasakan, Kegunaan yang dirasakan dan Manfaat telah memenuhi nilai standar *Convergent validity* karena nilai semua faktor yang dihasilkan  $> 0,7$ . Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa seluruh konstruk yang ada memenuhi syarat validitas konvergen dan tidak ada variabel yang dikeluarkan karena tidak memenuhi syarat. Berdasarkan tabel 1 nilai output *Loading Factor* loading pada setiap konstruk memiliki nilai korelasi tertinggi terhadap dirinya sendiri dibandingkan dengan nilai korelasi pada variabel lain. Maka syarat dari diskriminan pada penelitian ini terpenuhi dan seluruh item tersebut valid. Untuk selanjutnya adalah mengukur nilai dari AVE (*Average Variance Extracted*). Sebuah nilai AVE yang diharapkan adalah  $> 0,5$  yang artinya 50% ataupun lebih dari varian indikator yang dapat dijelaskan [8]

**Tabel 2 Nilai Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Nilai AVE
Kualitas Layanan	0,841
Kualitas Mahasiswa	0,860
Kualitas Dosen	0,759
Kepuasan yang dirasakan	0,782
Kegunaan yang dirasakan	0,751
Manfaat	0,809

Berdasarkan hasil tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai AVE untuk Kualitas Layanan yaitu sebesar 0,841, Nilai AVE untuk Kualitas Mahasiswa yaitu sebesar 0,860, Nilai AVE untuk Kualitas Dosen yaitu sebesar 0,759, Nilai AVE untuk Kepuasan yang dirasakan yaitu sebesar 0,782, Nilai AVE untuk Kegunaan yang dirasakan yaitu sebesar 0,751 dan Nilai AVE untuk Manfaat yaitu sebesar 0,809. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk setiap variabel telah memenuhi syarat karena nilainya  $> 0,50$  atau  $> 50\%$ . Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *convergent validity* nya



berdasarkan nilai loading faktor dan juga nilai AVE telah terpenuhi dengan demikian seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

Untuk mengukur tingkat reliabilitas dapat menggunakan nilai *composite reliability* dan juga *Cronchbach Alpha*. Namun memang lebih disarankan untuk menggunakan nilai *composite reliability* karena nilai yang dihasilkan *cronchbach alpha* akan lebih rendah dari nilai *composite reliability*. Jika nilai dari *composite reliability* > 0,7 maka menunjukkan bahwa korelasi yang dimiliki reabilitas tinggi atau jika > 0,6 maka dapat dikatakan cukup reliabel [7]

**Tabel 3 Composite Reliability**

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Kualitas Layanan (SQ)	<b>0,947</b>
Kualitas Mahasiswa (LER)	<b>0,938</b>
Kualitas Dosen (INS)	<b>0,940</b>
Kepuasan yang dirasakan (SAT)	<b>0,961</b>
Kegunaan yang dirasakan (USF)	<b>0,955</b>
Manfaat (BNT)	<b>0,955</b>

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai *composite reliability* dari Kualitas Layanan yaitu sebesar 0,947, nilai *composite reliability* dari Kualitas Mahasiswa yaitu sebesar 0,938, nilai *composite reliability* dari Kualitas Dosen yaitu sebesar 0,940, nilai *composite reliability* dari Kepuasan yang dirasakan yaitu sebesar 0,961, nilai *composite reliability* dari Kegunaan yang dirasakan yaitu sebesar 0,955 dan nilai *composite reliability* dari Manfaat yaitu sebesar 0,955. Dari hasil yang didapatkan nilai *composite* variabelnya > 0,7 sehingga semua variabelnya valid sehingga dapat dilanjutkan.

*R Square* digunakan untuk mengukur kekuatan prediksi dari model struktural. *R Squares* menjelaskan pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. *R-Square* menjelaskan pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Menurut [8]

**Tabel 4 R Square (R<sup>2</sup>)**

	<b>R Square</b>
<b>Kegunaan yang dirasakan</b>	0,645
<b>Kepuasan yang dirasakan</b>	0,645
<b>Manfaat</b>	0,805

Pada tabel 4.12 dapat dilihat bahwa *R Square* dari Kegunaan yang dirasakan adalah 0,645 (64,5%) Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan, kualitas mahasiswa dan kualitas dosen berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasakan sebesar 64,5% dan 35,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini. Sedangkan *R Square* dari kepuasan yang dirasakan adalah 0,645 (64,5%) nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan, kualitas mahasiswa dan kualitas dosen berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan sebesar 64,5% dan 35,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini. Dan untuk Manfaat nilai *R square* nya adalah 0,805 (80,5%) nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kualitas



mahasiswa dan kualitas dosen berpengaruh terhadap manfaat sebesar 80,5% dan 19,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

### Penguji Hipotesa

Dalam pengujian ini menggunakan program *software Partial Least Squares (PLS) SmartPLS 3.0* dan dalam pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *resampling bootstrap*. Pada tahap pengujian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang terdapat dalam penelitian apakah suatu hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Dalam metode *resampling bootstrap* pada penelitian ini, sebuah hipotesis diterima jika nilai signifikansi *t-values* lebih besar dari 1.96. Dan nilai probabilitas yaitu nilai *p-values* dengan alpha sebesar 5% atau  $< 0,05$ .

**Tabel 5 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung**

Hipotesis	Variabel	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviasi (STDEV)	T-Statistic	P.Value / Signifikansi
H <sub>1a</sub>	SQ => SAT	0,278	0,278	0,076	3,649	<b>0,000</b>
H <sub>1b</sub>	SQ => USF	0,213	0,211	0,080	2,664	<b>0,008</b>
H <sub>2a</sub>	LER => SAT	0,319	0,319	0,069	4,632	<b>0,000</b>
H <sub>2b</sub>	LER => USF	0,370	0,369	0,072	5,169	<b>0,000</b>
H <sub>3a</sub>	INS => SAT	0,263	0,263	0,086	3,062	<b>0,002</b>
H <sub>3b</sub>	INS => SAT	0,275	0,277	0,090	3,042	<b>0,002</b>
H <sub>4</sub>	SAT => BNT	0,361	0,358	0,076	4,753	<b>0,000</b>
H <sub>5</sub>	USF => BNT	0,566	0,567	0,075	7,546	<b>0,000</b>

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.13, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis dari masing-masing variabel yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

H<sub>1a</sub> : Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan yang dirasakan

Kualitas layanan terhadap kepuasan yang dirasakan memiliki nilai Koefisien jalur sebesar 0,278 dan nilai  $t_{hitung}$  3,649. Sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,96. Maka nilai dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,649 > 1,96$ . Sedangkan Kualitas Layanan terhadap kepuasan yang dirasakan memiliki nilai *p Value* dengan alpha  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1<sub>a</sub> **Diterima**.

H<sub>1b</sub> : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kegunaan yang dirasakan

Kualitas layanan terhadap kegunaan yang dirasakan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,213 dan nilai  $t_{hitung}$  2,664. Sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,96. Maka nilai dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,664 > 1,96$ . Sedangkan Kualitas Layanan terhadap kegunaan yang dirasakan memiliki nilai *p Value* dengan alpha  $0,008 < 0,05$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh



- positif dan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1<sub>b</sub> **Diterima.**
- H2<sub>a</sub> : Pengaruh Kualitas Mahasiswa terhadap kegunaan yang dirasakan  
Kualitas mahasiswa terhadap kepuasan yang dirasakan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,319 dan nilai  $t_{hitung}$  4,632. Sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,96. Maka nilai dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,632 > 1,96$ . Sedangkan Kualitas mahasiswa terhadap kepuasan yang dirasakan memiliki nilai  $p$  Value dengan  $\alpha$   $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2<sub>a</sub> **Diterima.**
- H2<sub>b</sub> : Pengaruh Kualitas Mahasiswa terhadap kegunaan yang dirasakan  
Kualitas mahasiswa terhadap kegunaan yang dirasakan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,370 dan nilai  $t_{hitung}$  5,169. Sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,96. Maka nilai dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,169 > 1,96$ . Sedangkan Kualitas Layanan terhadap kepuasan yang dirasakan memiliki nilai  $p$  Value dengan  $\alpha$   $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2<sub>b</sub> **Diterima.**
- H3<sub>a</sub> : Pengaruh Kualitas Dosen terhadap kepuasan yang dirasakan  
Kualitas dosen terhadap kepuasan yang dirasakan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,263 dan nilai  $t_{hitung}$  3,062. Sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,96. Maka nilai dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,062 > 1,96$ . Sedangkan Kualitas dosen terhadap kepuasan yang dirasakan memiliki nilai  $p$  Value dengan  $\alpha$   $0,002 < 0,05$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3<sub>a</sub> **Diterima.**
- H3<sub>b</sub> : Pengaruh Kualitas Dosen terhadap kegunaan yang dirasakan  
Kualitas dosen terhadap kegunaan yang dirasakan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,275 dan nilai  $t_{hitung}$  3,042. Sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,96. Maka nilai dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,042 > 1,96$ . Sedangkan Kualitas dosen terhadap kegunaan yang dirasakan memiliki nilai  $p$  Value dengan  $\alpha$   $0,002 < 0,05$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3<sub>b</sub> **Diterima.**
- H4 : Pengaruh kepuasan yang dirasakan terhadap manfaat.  
Kepuasan yang dirasakan terhadap manfaat memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,361 dan nilai  $t_{hitung}$  4,753. Sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,96. Maka nilai dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,753 > 1,96$ . Sedangkan Kepuasan yang dirasakan terhadap manfaat memiliki nilai  $p$  Value dengan  $\alpha$   $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 **Diterima.**
- H5 : Pengaruh kegunaan yang dirasakan terhadap manfaat  
Kegunaan yang dirasakan terhadap manfaat memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,566 dan nilai  $t_{hitung}$  7,546. Sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,96. Maka nilai dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $7,546 > 1,96$ . Sedangkan Kegunaan yang dirasakan terhadap manfaat memiliki nilai  $p$  Value dengan  $\alpha$   $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan positif dan signifikan terhadap manfaat, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 **Diterima.**



**Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan.**

Variabel ini merupakan variabel baru yang diperkenalkan oleh model DeLone dan McLean pada tahun 1992 dimana sistem dan kualitas informasi disamping penggunaan informasi. Variabel ini penting sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi terkait dengan model DeLone dan McLean (2003) yang diasumsikan dalam hubungan langsung antara kualitas layanan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin baik kepuasan yang dirasakan. Dan begitu juga sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak baik maka tidak baik juga kepuasan yang dirasakan. Hasil Hipotesis 1<sub>a</sub> menyatakan bahwa hipotesis tersebut diterima. Hal ini menunjukkan bahwa memberikan layanan berkualitas kepada mahasiswa berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap sistem *e-learning*. Oleh karena itu penting sangat penting untuk memiliki tenaga teknis yang tersedia saat dibutuhkan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Al-Fraihat et al., 2020. Hasil Hipotesis 1<sub>b</sub> menyatakan bahwa hipotesis tersebut diterima. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ini mendapat dukungan, dengan kata lain kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh Staff IT memberikan kontribusi terhadap kegunaan sistem *e-learning*. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil yang penelitian yang dilakukan oleh Al-Fraihat et al., 2020 bahwa mahasiswa tidak mendapat dukungan dari Tenaga IT sehingga tidak merasakan kegunaan dari sistem *e-learning*

**Pengaruh Kualitas Mahasiswa terhadap kepuasan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan.**

Pengalaman mahasiswa ketika berhadapan dengan *E-learning* tetap penting. Mahasiswa harus dapat merasa nyaman dan cakap menggunakan platform *online*. Menurut [9] menegaskan bahwa alat pengajaran sangat penting ketika melakukan kelas *online* karena mahasiswa cenderung lebih senang. Apabila bahan ajar tidak dipilih dan diadopsi dengan benar, maka mahasiswa cenderung terganggu dan tidak puas dengan pembelajaran daring. Hasil hipotesis 2<sub>a</sub> menyatakan bahwa hipotesis tersebut diterima. Hal ini menyatakan bahwa mahasiswa akan merasa puas jika merasa bahwa sistem meningkatkan kinerja dan kegiatan belajar membantu mahasiswa untuk menyelesaikan tugas dengan mudah dan lancar dengan sedikit usaha sehingga belajar lebih efektif. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Al-Fraihat et al. 2020. Hasil hipotesis 2<sub>b</sub> menyatakan bahwa hipotesis tersebut diterima. Kegunaan yang dirasakan adalah penentu kunci dari kepuasan mahasiswa. Hal ini menyatakan bahwa jika mahasiswa merasakan kegunaan dari sistem *e-learning* yang digunakan mahasiswa merasakan puas dan kemungkinan besar mahasiswa akan menggunakannya secara terus-menerus. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Al-Fraihat et al. 2020

**Pengaruh Kualitas Dosen terhadap kepuasan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan.**

Peran dosen sebagai pengajar baik dalam metode pembelajaran yang tradisional maupun *e-learning* selalu menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan proses pembelajaran secara keseluruhan. Dan dapat diakui bahwa memang peran dosen dalam sistem *e-learning* sangat penting. Berbagai penelitian mendukung hubungan positif antara kualitas penyampaian dosen melalui daya tanggap, antusiasme, sikap dan cara komunikasi terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna dalam sistem *e-learning* Al-Fraihat et al. 2020. Hasil hipotesis 3<sub>a</sub> menyatakan bahwa hipotesis tersebut diterima. Hal ini menyatakan bahwa dosen adalah kunci penting dan faktor keberhasilan bagi seorang mahasiswa dilingkungan *e-learning*. Dosen meningkatkan kepuasan dan mendorong mahasiswa untuk terlibat dalam berbagai kesempatan belajar. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Al-Fraihat et al. 2020. Hasil hipotesis 3<sub>b</sub> menyatakan bahwa hipotesis tersebut diterima. Hal ini menyatakan bahwa dosen adalah kunci penting dan faktor keberhasilan bagi seorang mahasiswa dilingkungan *e-learning*. Mahasiswa sangat bergantung pada



*Moodle* untuk mengakses materi yang diunggah oleh dosen dan untuk mengirimkan tugas. Dengan demikian aspek yang terkait dengan dosen dan kepuasan juga kegunaan sangat dirasakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Al-Fraihat et al. 2020.

#### **Pengaruh kepuasan yang dirasakan terhadap manfaat.**

Kepuasan merupakan ukuran penting dari keberhasilan sistem informasi dan sistem *e-learning*. Dalam model (Al-Fraihat et al. 2020) diasumsikan bahwa kepuasan pengguna adalah penentu dari variabel manfaat. Pengaruh kepuasan pengguna pada manfaat yang dicapai dari sistem secara empiris ditemukan signifikan dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003). [10] bahwa ketika pengguna sistem *e-learning* lebih puas, mereka menggunakan sistem dan manfaat menggunakan sistem akan tercapai. Hasil hipotesis 4 menyatakan bahwa hipotesis tersebut diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin puas penggunaannya maka semakin besar manfaat dan dampak yang akan dicapai oleh mahasiswa. hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Al-Fraihat et al. 2020.

#### **Pengaruh Kegunaan yang dirasakan terhadap manfaat**

Kegunaan yang dirasakan merupakan variabel penentu utama dalam model penerimaan teknologi . Dalam penelitian yang dilakukan oleh Arbaugh pada tahun 2000 dihipotesiskan bahwa “kegunaan yang dirasakan dari perangkat lunak kursus akan dikaitkan secara positif dengan kepuasan siswa dengan kursus berbasis internet”, dan hipotesis tersebut signifikan. Hasil hipotesis 5 menyatakan bahwa hipotesis tersebut diterima. Kegunaan yang dirasakan adalah penentu kunci dari kepuasan mahasiswa. jika mahasiswa merasakan kegunaan pada aplikasi tersebut maka mahasiswa akan merasakan manfaat bahwa sistem tersebut meningkatkan kinerja dan kegiatan belajar. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Al-Fraihat et al. 2020.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan kepada mahasiswa Universitas Borneo Tarakan terkait Analisis Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Aplikasi Blended Learning Menggunakan Model EESS. Maka berdasarkan identifikasi masalah, tujuan, landasan teori, hipotesis dan hasil pengujian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna maka semakin baik juga kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Suatu kualitas layanan itu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan yang dirasakan artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna maka semakin baik juga kegunaan yang dirasakan dari pengguna. Lalu Kualitas Mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan artinya semakin baik kualitas mahasiswa maka semakin baik kepuasan yang dirasakan. Kualitas Mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan yang dirasakan artinya semakin baik kualitas mahasiswa maka semakin baik kegunaan yang dirasakan. Kualitas Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan artinya semakin baik kualitas dosen maka semakin baik kepuasan yang dirasakan. Kualitas Dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan yang dirasakan maka semakin baik kegunaan yang dirasakan. Kepuasan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat arti nya semakin baik kepuasan yang



dirasakan maka semakin baik manfaat yang didapatkan. Kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap manfaat artinya semakin baik kegunaan yang dirasakan maka semakin baik manfaat yang didapatkan. Kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap manfaat artinya semakin baik kegunaan yang dirasakan maka semakin baik manfaat yang didapatkan.

### Daftar Rujukan

- [1] Karwati E. Pengaruh Pembelajaran Elektronik (E-Learning) terhadap Mutu Belajar Mahasiswa. *J Penelit Komun* 2014;17:41–54. <https://doi.org/10.20422/jpk.v17i1.5>.
- [2] Davis FD. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Q Manag Inf Syst* 1989;13:319–39. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- [3] DeLone, William H. and ERM. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Uncertain Supply Chain Manag* 1992;3:181–8. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2014.12.002>.
- [4] MacDonald CJ, Stodel EJ, Farres LG, Breithaupt K, Gabriel MA. The demand-driven learning model. *Internet High Educ* 2001;4:9–30. [https://doi.org/10.1016/s1096-7516\(01\)00045-8](https://doi.org/10.1016/s1096-7516(01)00045-8).
- [5] Al-Fraihat D, Joy M, Masa'deh R, Sinclair J. Evaluating E-learning systems success: An empirical study. *Comput Human Behav* 2020;102:67–86. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004>.
- [6] Hussein AS. Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares dengan SmartPLS 3.0. *Univ Brawijaya* 2015;1:1–19. <https://doi.org/10.1023/A:1023202519395>.
- [7] Haryono S. METODE SEM untuk penelitian manajemen dengan AMOS LISREL PLS. *Metod SEM Untuk Penelit Manaj Dengan AMOS LISREL PLS* 2016.
- [8] Ghozali, I., & Latan H (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris 2015.
- [9] Lee J-K, Lee W-K. The relationship of e-Learner's self-regulatory efficacy and perception of e-Learning environmental quality. *Comput Human Behav* 2008;24:32–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2006.12.001>.
- [10] Hassanzadeh A, Kanaani F, Elahi S. A model for measuring e-learning systems success in universities. *Expert Syst Appl* 2012;39:10959–66. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2012.03.028>.