

Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas *Learning Management System* Pada Platform Pembelajaran dan Persiapan Karier Digital

Bintang¹, Aryo Pinandito², Mochamad Chandra Saputra³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹binang1237@student.ub.ac.id, ²aryo@ub.ac.id, ³andra@ub.ac.id

Abstrak

Teknologi informasi saat ini mengalami pertumbuhan yang luar biasa seiring dengan berkembangnya zaman. Dibimbing.id memanfaatkan penggunaan *learning management system* (LMS) yang berguna untuk meningkatkan efisiensi selama pembelajaran berlangsung. Berdasarkan data *monthly feedback* Bulan Juni pada program *bootcamp product management* Batch 6 Dibimbing.id, nilai *Customer Satisfaction* (CSAT) yang diperoleh sebesar 87,50% dan nilai *Net Promoter Score* (NPS) diperoleh sebesar 54,55%. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui apakah faktor user satisfaction dipengaruhi oleh variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi. Pada penelitian ini juga ingin mengetahui penyebab berpengaruhnya kedua variabel tersebut. Sebelum menyebarkan kuesioner, dilakukan uji instrumen penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan pengujian *Pearson Product Moment* dan menghitung nilai *Cronbach's Alpha*. Proses mengumpulkan data memakan waktu selama tujuh hari dimulai dari tanggal 4 Desember 2023 hingga 11 Desember 2023 dengan total sampel sebanyak 96 orang. Pengujian *Generalized Linear Model* (GLM) dilakukan ketika data tidak terdistribusi dengan normal. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian, faktor kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan rincian *p-value* dari kualitas kegunaan sebesar 1.22e-05, sedangkan *p-value* dari kualitas informasi sebesar 4.25e-08. Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna adalah meningkatkan kualitas kegunaan dengan cara menyesuaikan desain tampilan LMS Dibimbing.id agar lebih ringkas dan mudah dipahami oleh pengguna. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas informasi dengan cara mengintegrasikan platform eksternal yang memiliki fungsi sebagai pengingat dan informasi secara otomatis kepada pengguna LMS Dibimbing.id.

Kata kunci: kualitas kegunaan, kualitas informasi, kepuasan pengguna, *Webqual 4.0*, *Generalized Linear Model*

Abstract

The current Information Technology is experiencing tremendous growth in tandem with the evolving era. Dibimbing.id utilizes the Learning Management System (LMS) to enhance efficiency during the learning process. Based on the June monthly feedback data for the product management bootcamp Batch 6 program at Dibimbing.id, the Customer Satisfaction (CSAT) score obtained was 87.50%, and the Net Promoter Score (NPS) was 54.55%. The aim of this research is to determine whether user satisfaction is influenced by usability quality and information quality variables. The researcher also seeks to understand the contributing factors of these variables. Before distributing the questionnaire, the researcher conducted an instrument validation test. Validity and reliability testing utilized Pearson Product Moment and calculated Cronbach's Alpha. The data collection process took seven days, starting from December 4, 2023, to December 11, 2023, with a total sample size of 96 individuals. Generalized Linear Model (GLM) testing was conducted when the data was not normally distributed. Based on the analysis results of the study, usability quality and information quality factors significantly influence user satisfaction, with a detailed *p-value* of 1.22e-05 for usability quality and 4.25e-08 for information quality. To enhance user satisfaction, attention should be given to improving usability quality by adjusting the design interface of LMS Dibimbing.id to be more concise and user-friendly. Additionally, enhancing information quality can be achieved by integrating external platforms that serve as reminders and provide automatic information to users of LMS Dibimbing.id.

Keywords: *usability quality, information quality, user satisfaction, Webqual 4.0, Generalized Linear Model*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini mengalami pertumbuhan yang luar biasa seiring dengan berkembangnya zaman. Teknologi informasi dapat digunakan untuk mengolah, menyusun, mendapatkan, dan mengubah data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang relevan, berkualitas tinggi, dan akurat yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan baik untuk bisnis maupun individu (Wawan, 2005). Teknologi dapat dimanfaatkan oleh manusia dalam berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, keuangan, dan sebagainya.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menjalankan bisnis dan mengembangkan produk. Hal ini terjadi karena kepuasan pengguna memiliki dampak pada pertumbuhan bisnis dan rekomendasi positif dari pengguna untuk mencapai retensi pelanggan. Menurut Nanincova (2019) Jika pengguna menerima layanan dengan baik akan menimbulkan perasaan puas dalam menikmati layanan yang diberikan. Sebuah penelitian oleh Ramseook (2012) mengatakan bahwa layanan yang berkualitas dapat memengaruhi kepuasan pengguna apabila kualitas layanan diberikan kepada pelanggan dengan cara terbaik.

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis mengenai bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam mengoperasikan Learning Management System (LMS) Dibimbing.id. Berdasarkan data monthly feedback Bulan Juni pada program bootcamp Dibimbing.id, nilai Customer Satisfaction (CSAT) yang diperoleh sebesar 79.38% dan nilai Net Promoter Score (NPS) diperoleh sebesar 67.01%. Dengan nilai CSAT dan NPS yang telah diolah tersebut masih relatif rendah. Penyebab dari nilai CSAT dan NPS rendah karena terdapat aspek yang masih belum terpenuhi dan menjadi permasalahan yang dirasakan oleh pengguna. Permasalahan yang dirasakan pengguna selama program bootcamp berjalan adanya sistem yang belum terintegrasi secara meluas, penggunaan LMS yang dirasa masih rumit, dan informasi yang diterima student kurang lengkap. Sementara pengguna pada bootcamp UI/UX juga merasakan hal yang sama yaitu tampilan yang kurang intuitif, tidak adanya notifikasi ketika mendapatkan informasi

penting yang berhubungan dengan pembelajaran, dan belum adanya integrasi sistem untuk memudahkan pengguna dalam menerima informasi pembelajaran. Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa pengguna masih belum merasa puas dengan layanan yang diberikan Dibimbing.id

Faktor kualitas informasi (*information quality*) yang diberikan perusahaan menjadi bagian penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Jika informasi yang diberikan tidak akurat, maka pengguna tidak memiliki rasa kepercayaan terhadap perusahaan, reputasi perusahaan menjadi tidak baik, dan akan kehilangan pengguna karena pengguna merasa tidak puas terhadap informasi yang diberikan. Kualitas kegunaan (*usability quality*) juga merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kepuasan pengguna tidak akan tercapai dengan maksimal jika pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan layanan. Dengan demikian, kualitas informasi dan kualitas kegunaan menjadi aspek yang perlu diperhatikan dan dilakukan evaluasi secara berkala untuk mencapai kepuasan pengguna yang baik.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa diangkat sebuah judul Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas *Learning Management System (LMS) Dibimbing.id Menggunakan Model Webqual 4.0*. Dengan judul tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus acuan bagi pihak Dibimbing.id dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Studi ini bertujuan untuk menentukan apakah kualitas kegunaan dan kualitas informasi dapat memengaruhi kepuasan pengguna Dibimbing.id.

Berdasarkan hasil penjabaran fenomena pada latar belakang diatas, maka masalah yang diidentifikasi pada penelitian ini adalah apakah faktor *usability quality* dan *information quality* dapat memengaruhi *user satisfaction* dalam menggunakan LMS Dibimbing.id?

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1. User Satisfaction

Menurut Roz, (2020) dikutip dari Lovelock (2007) menyatakan bahwa kepuasan adalah kondisi emosional yang dirasakan setelah menggunakan sesuatu atau saat berinteraksi

dengan pihak penyedia; ini dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan, dan kesenangan. Meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama bagi perusahaan yang ingin mempertahankan dan memperluas bisnis mereka karena kepuasan pelanggan memiliki dampak yang sangat positif pada kesuksesan bisnis dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

2.2. Dibimbing.id

Dibimbing.id merupakan salah satu platform yang menyediakan learning digital skills terus melakukan upaya menjadi mesin pencetak talenta digital tanpa batas bagi masyarakat Indonesia kedepannya. Salah satu tindakan yang telah diambil adalah menyediakan program bootcamp kepada semua orang. Dengan banyaknya bootcamp yang disediakan oleh Dibimbing.id tentu saja selalu memperhatikan dan menjaga kepuasan pengguna. Hal ini dilakukan untuk menciptakan loyalitas pengguna dan menciptakan nilai positif pada merek. Ide untuk mendirikan Dibimbing.id bermula dari seorang Zaky Muhammad Syah selaku *Chief Executive Officer* (CEO) melihat tingkat pengangguran di Indonesia semakin tinggi. Terlebih lagi, pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia menjadi salah satu faktor yang signifikan untuk memperparah kondisi tersebut. Menurut Alim Anggono selaku Chief Product Officer (CPO) dengan hadirnya Dibimbing.id, Indonesia tidak lagi mengalami defisit talenta digital.

2.3. Webqual 4.0

Menurut Rismayani & Soetikno (2020) Website Quality (Webqual) merupakan sebuah model yang biasa digunakan untuk menentukan bagaimana kualitas website yang merupakan hasil pengembangan dari model Service Quality (Servqual) dengan fungsi untuk mengevaluasi kualitas dari suatu layanan. Webqual 4.0 memiliki tiga dimensi yang diantaranya adalah *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction*. Menurut Purwandani & Syamsiah (2021) usability quality merupakan kualitas atau standar yang terkait dengan situs web, mulai dari tampilan, kemudahan navigasi, penempatan informasi, dan kesesuaian tampilan dengan jenis website. Dengan meningkatkan usability quality dapat memberikan manfaat nyata bagi perusahaan maupun pengguna. Menurut Purwandani & Syamsiah (2021)

information quality dapat dilihat dari pantas atau tidaknya informasi yang disajikan dalam website, apakah informasi itu dapat dipercaya dan tepat. Menurut Bintari et al. (2022) Variabel ini berkaitan dengan kualitas konten web dan relevansi dari informasi yang diberikan untuk pengguna. Informasi yang akurat, dapat dipercaya, sesuai topik, dan dikemas dalam format yang tepat adalah cara untuk mengukur kualitas konten.

2.4. Uji Kelayakan Instrumen

Menurut Maulana (2022) mengenai kelayakan instrumen merupakan suatu proses penentuan untuk mengetahui dan memastikan bahwa setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian dapat memenuhi standar yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan dapat diandalkan. Jika ditemukan bagian pernyataan yang kurang sesuai, maka bagian tersebut tidak digunakan atau diubah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Terdapat beberapa jenis untuk melakukan uji kelayakan instrumen yang diantaranya adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

2.5. Uji Kelayakan Instrumen

Menurut Sukanti et al. (2022) dikutip dari Ghazali (2018) Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa analisis yang dihasilkan tepat dalam estimasi, tidak bias, dan konsisten. Terdapat beberapa pengujian dari uji asumsi klasik yang diantaranya adalah uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hal ini diperlukan agar hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan data yang layak untuk diuji

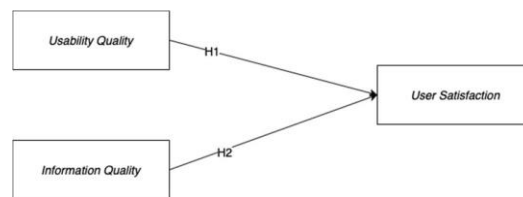
2.6. Analisis Regresi Berganda

Menurut Ghazali (2018) analisis regresi linear berganda merupakan salah satu metode statistik yang menjelaskan bagaimana suatu variabel terikat berkorelasi dengan dua atau lebih variabel bebas lainnya. Menurut Mufidah & Basuki (2023) Regresi linear digunakan untuk mengetahui bagaimana satu atau lebih variabel terikat berkorelasi dengan satu atau lebih variabel bebas

3. METODOLOGI

Sebelum melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, dirancang

beberapa tahapan yang sistematis. Tahapan tersebut dimulai dengan melakukan identifikasi masalah, studi literatur, melakukan pemodelan hipotesis penelitian, melakukan uji asumsi klasik, melakukan analisis data dan menjelaskan hasil, merancang kesimpulan, dan yang terakhir adalah menentukan saran untuk penelitian selanjutnya



Gambar 1. Pemodelan Hipotesis

3.1. Identifikasi Masalah

Terdapat beberapa perusahaan yang fokus pada penyediaan platform pembelajaran dan persiapan karier digital, seperti Dibimbing.id, Binar Academy, Purwadhika, dan RevoU. Dalam konteks penelitian ini, Dibimbing.id dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki kriteria pengguna yang sangat beragam. Salah satu contoh yang dimaksud adalah adanya perbedaan karakteristik dalam mengikuti kegiatan pembelajaran. Hal tersebut disebabkan karena target pasar yang dituju oleh Dibimbing.id adalah orang yang sedang mempersiapkan karier digital, sedangkan pada perusahaan lain, target pasar yang dituju adalah orang yang sudah bekerja dan ingin melakukan eksplorasi pengetahuan yang dimiliki. Sehingga dalam konteks penelitian yang diangkat, Dibimbing.id dijadikan objek penelitian karena memiliki keberagaman kriteria pengguna dibandingkan dengan perusahaan lain.

3.2. Studi Literatur

Setelah mengidentifikasi masalah, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah membaca dan memahami penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang diangkat. Saat melakukan tahapan studi literatur, dilakukan pemahaman konteks penelitian yang melatarbelakangi judul penelitian dengan tujuan untuk memastikan bahwa penelitian yang akan dilakukan dapat berdampak pada lingkungan sekitar. Studi literatur akan menghasilkan penentuan model dan perumusan hipotesis untuk penelitian berdasarkan fenomena yang ada.

3.3. Penentuan Model dan Perumusan Hipotesis

Pada gambar 1 menjelaskan mengenai dugaan permasalahan berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya. Variabel bebas yang digunakan adalah *usability quality* dan *information quality*. Sedangkan variabel terikat adalah *user satisfaction*.

3.4. Pengembangan Instrumen Penelitian

Setelah merancang model dan merumuskan hipotesis, langkah berikutnya yang dilakukan adalah mengembangkan instrumen penelitian untuk digunakan dalam survei. Terkait pengembangan instrumen penelitian akan dijelaskan pada tabel 1

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Dimensi	Indikator
Usability Quality	Mudah untuk dipelajari
	Mudah untuk dipahami
	Mudah untuk digunakan
	Memiliki tampilan yang menarik
	Memiliki pengalaman positif
Information Quality	Informasi yang akurat
	Informasi yang dapat dipercaya
	Informasi terbaru
	Informasi yang relevan
	Informasi yang mudah dimengerti
	Informasi yang detail
User Satisfaction	Keberhasilan sistem secara keseluruhan baik
	Kepuasan pengguna situs web baik
	Menciptakan efektivitas, efisiensi, dan transparansi

3.5. Uji Validitas

Langkah yang dilakukan sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian utama adalah melakukan pilot test dengan menggunakan teknik *product moment correlation*. Untuk menguji kelayakan instrumen, dilakukan dengan cara menyebarkan pernyataan kepada 30 responden. Pada persamaan 1 dijelaskan mengenai rumus untuk

melakukan pengujian validitas dengan rincian r sebagai koefisien korelasi, X merupakan nilai atau skor pernyataan tiap nomor, Y adalah total skor dari tiap item pernyataan, dan n merupakan total responden yang digunakan. Untuk rumus product moment correlation dapat dijabarkan sebagai berikut

$$r = \frac{n\Sigma - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}} \quad (1)$$

3.6. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, pernyataan yang sudah valid selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui nilai Crobach's Alpha. Untuk rumus uji reliabilitas dapat dijabarkan pada persamaan 2

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2)$$

3.7. Penentuan Sampel

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang dapat mewakili semua populasi adalah menggunakan rumus slovin. Rumus tersebut dapat digunakan ketika total populasi yang diambil dapat diketahui dengan jelas. Rumus Slovin menurut Ismail et al. (2022) pada persamaan 3 menjelaskan bahwa n merupakan jumlah sampel yang dibutuhkan, N merupakan total populasi pada objek penelitian, dan e merupakan toleransi kesalahan saat pengambilan sampel.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3)$$

3.8. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan adalah Kolmogorov Smirnov karena nilai $n > 30$. Uji K-S dapat dikatakan terdistribusi secara normal jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05. Sedangkan jika data tidak terdistribusi secara normal, maka nilai signifikansi akan diperoleh kurang dari 0,05. Persamaan 4 menunjukkan rumus perhitungan untuk melakukan Uji K-S dengan $F0(x)$ merupakan frekuensi kumulatif, $Sn(x)$ merupakan frekuensi kumulatif sampel, dan D merupakan nilai maksimal dari selisih $F0(x)$ dengan $Sn(x)$.

$$D = \max |F0(x) - Sn(x)| \quad (4)$$

3.9. Uji Multikolinearitas

Jika data terdistribusi dengan normal, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah uji multikolinieritas. Proses dari uji ini adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Menurut Azizah et al. (2021) Jika nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak adanya gejala multikolinearitas. Namun Jika nilai VIF lebih dari 10 dan *Tolerance* kurang dari 0,1 maka dinyatakan adanya gejala multikolinearitas.

3.10. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Mardiatmoko (2020) keadaan di mana varian residual tidak sama untuk setiap pengamatan dalam model regresi dikenal sebagai heteroskedastisitas. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan Uji *Glejser*. Cara untuk melakukan pengujian tersebut dengan meregresikan tiap variabel bebas terhadap nilai absolut residual. Tidak akan terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi antara variabel bebas dan absolut residual $> 0,05$.

3.11. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan uji kelayakan instrumen dan asumsi klasik, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis yang telah dibuat. Beberapa yang dilakukan adalah melakukan pengujian regresi berganda, uji parsial (Uji T), dan uji koefisien determinasi (R^2). Jika saat melakukan uji asumsi klasik data tidak terdistribusi secara normal, maka penelitian menggunakan uji *Generalized Linear Model* (GLM).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Langkah yang dilakukan sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian utama adalah melakukan pilot test dengan menggunakan uji product moment correlation. Jumlah sampel yang diambil untuk melakukan pilot test sebanyak 30 responden. Berikut merupakan hasil pengujian dari tiap item pernyataan pada tabel 2 dengan menggunakan uji *product moment correlation*.

Tabel 2. Hasil Uji *Product Moment Correlation*

Kode	Keterangan
USQ1	Valid
USQ2	Valid
USQ3	Valid

USQ4	Valid
USQ5	Valid
INQ1	Valid
INQ2	Valid
INQ3	Valid
INQ4	Valid
INQ5	Valid
INQ6	Valid
USAT1	Valid
USAT2	Valid
USAT3	Valid

4.2. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, data yang valid selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui nilai *Cronbach's Alpha* tiap variabel. Hasil analisis mengenai uji reliabilitas akan dijabarkan pada tabel 3

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	Keterangan
<i>Usability Quality</i>	Reliabel
<i>Information Quality</i>	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	Reliabel

4.3. Pengumpulan Data

Berikut merupakan hasil pengumpulan data kepada semua responden dengan cara mengisi kuesioner penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin, dan asal *bootcamp*. Pengisian asal *bootcamp* bertujuan untuk data yang didapatkan dapat mewakili seluruh student *bootcamp* Dibimbing.id. Hasil pemetaan demografi responden akan dijabarkan melalui table 4

Tabel 4. Demografi Responden

Karakteristik	Kategori	Presentase
Gender	Pria	61,5%
	Wanita	38,5%
Age	<21	7.3%
	21-25	38.5%
	26-30	29.2%

	31-35	14.6%
	36-40	6.3%
	41-45	1%
	>45	3.1%
<i>Bootcamp</i>	Product & Project Management	8.3%
	UI/UX	22.9%
	Data Science	28.1%
	Data Engineering	2.1%
	Digital Marketing	13.5%
	Web Developer	15.6%
	Business Intelligence	9.4%

4.4. Uji Normalitas

Metode yang digunakan untuk melakukan uji normalitas adalah uji *Kolmogorov Smirnov* (Uji K-S) karena nilai $n > 30$. Uji normalitas dapat dinyatakan dapat terdistribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,05$. Sedangkan jika data tidak terdistribusi secara normal, maka nilai signifikansi yang diperoleh adalah $< 0,05$. Hasil uji menggunakan Uji K-S akan dijelaskan pada table 5

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Variabel	p-value	Keterangan
<i>Usability Quality</i>	1.482^{e-05}	Tidak Normal
<i>Information Quality</i>	2.431^{e-05}	Tidak Normal
<i>User Satisfaction</i>	5.306^{e-07}	Tidak Normal

4.5. Pengujian Hipotesis

Tahapan yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah mengumpulkan data hasil sebar kuesioner dan memasukan kedalam fungsi *Generalized Linear Model* (GLM) dengan menggunakan fungsi "glm()". Variabel dianggap berpengaruh jika *p-value* lebih kecil dari 0.05. Hasil pengujian akan dijelaskan pada tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Uji GLM

Variabel	p-value	Keterangan
----------	---------	------------

<i>Usability Quality</i>	1.22 ^{e-05}	Diterima
<i>Information Quality</i>	4.25 ^{e-08}	Diterima

4.6. Koefisien Determinasi

Setelah melakukan pengujian menggunakan Generalized Linear Model (GLM), dilakukan uji koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa baik model yang digunakan dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat. Untuk hasil pengujian koefisien determinasi tanpa melibatkan variabel moderasi dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji R²

Nilai R-Square	Presentase
0.8793286	88%

4.7. Pengaruh *Usability Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama bahwa variabel *Usability Quality* (USQ) pada peserta bootcamp Dibimbing.id berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (USAT). Pernyataan tersebut disebabkan variabel *Usability Quality* (USQ) memiliki nilai signifikansi sebesar 1.22e-05 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Menurut Roz (2020) dikutip dari penelitian Liang & Chen (2009) menjelaskan bahwa usability quality merupakan ketersediaan, fleksibilitas, keandalan, dan waktu respons cepat yang dapat memengaruhi kepuasan dari pengguna

4.8. Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua bahwa variabel *Information Quality* (INQ) pada peserta bootcamp Dibimbing.id berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (USAT). Pernyataan tersebut disebabkan variabel *Information Quality* (INQ) memiliki nilai signifikansi sebesar 4.25e-08 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Menurut Roz (2020) dikutip dari penelitian Khai (2018) menjelaskan bahwa Kualitas informasi yang akurat atau secara rinci pada situs website menjadi salah satu hal yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LMS Dibimbing.id. Faktor kualitas kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai p-value 1.22×10-05, sedangkan faktor kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai p-value 4.25×10-08. Penyebab masalah yang dirasakan oleh pengguna terkait usability adalah tampilan yang rumit akibat banyaknya fitur yang disediakan dan kurangnya intuitivitas saat menggunakan LMS. Sementara itu, permasalahan terkait kualitas informasi mencakup ketidakadaan fitur reminder sebagai penanda informasi yang perlu diketahui, serta informasi yang kurang akurat karena beberapa alasan. Faktor kualitas kegunaan dan kualitas informasi mampu menjelaskan pengaruh secara signifikan, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 88%.

5.2. Saran

Pada penelitian ini telah ditemukan fenomena yang tidak diketahui saat mengidentifikasi masalah. Fenomena yang dimaksud adalah faktor kebiasaan dari penggunaan LMS Dibimbing, karena pada Bulan November adalah masa transisi dari penggunaan LMS Dibimbing dengan versi terbaru. Dari fenomena tersebut dan data yang diambil dari open ended question pengguna lebih terbiasa dalam menggunakan LMS versi sebelumnya. Maka dari itu untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel kebiasaan dengan menggunakan objek yang sama.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, W. A. F. (2020). Dampak COVID-19 terhadap Implementasi Pembelajaran Daring di Sekolah Dasar. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(1), 55–61. [https://doi.org/10.31. Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, 2\(1\), 55–61](https://doi.org/10.31. Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, 2(1), 55–61).
- Ida Fauziah. (2020). Menaker Ida: 29,12 Juta Orang Penduduk Usia Kerja Terdampak Pandemi Covid-19. Biro Humas Kemnaker.

- Niken Nanincova. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- Ramseook, P. (2012). Perceived Service Quality in Restaurant. *International Journal of Management and Marketing Research*, 5(3), 1–15.
- Roz, K. (2020). Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3782>.
- Rismayani, & Soetikno, Y. J. W. (2020, October 23). Using WebQual 4.0 for Measuring Quality of E-learning Services during COVID-19 Pandemic. 2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2020. <https://doi.org/10.1109/CITSM50537.2>
- Sukanti, N. K., Rinawati, D. N., & ... (2022). Pengaruh. *Electronic. Word of. Mouth Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan, Pembelian, Pada Aplikasi E-Commerce Bukalapak Di Majalah Ilmiah ...*, November, 17–19
- Mamlua'atul Mufidah, I., & Basuki, H. (2023). Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Mengetahui Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Stunting Di Jawa Timur. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic*, 3(3), 51–59.
- Ismail, I. A., Pernadi, N. L., & Febriyanti, A. (2022). How to Grab And Determine the Size of The Sample For Research. *International Journal of Academic and Applied Research*, 6(9), 88–92.
- MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>.
- 020.9268887.
- 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. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>.
- Bintari, W. P., Udayana, I., & Maharani, B. D. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Jurnal Perspektif*, 20(1), 68–75. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1.1228>.
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa Article Info ABSTRACT. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 2774–2156