

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna pada Platform Pembelajaran Daring

Rafliansyah Fajar Ramadhan^{1*}, Rizki Sani Nurahmat¹, Rayyan Fadli¹

¹Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspittek No. 46, Kel. Buaran, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Banten 15310, Indonesia

Email: 1*Flirafliii08@gmail.com, 2RizkiNaksUnpam00@gmail.com, 3rayyan2004aja@gmail.com
(* : coresponding author)

Abstrak— Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak besar pada sistem pembelajaran pendidikan tinggi, terutama melalui platform pembelajaran daring. Kepuasan pengguna merupakan indikator utama keberhasilan sistem pembelajaran daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna platform pembelajaran daring mahasiswa. Penelitian bersifat kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel terdiri dari 150 mahasiswa aktif, yang menggunakan platform daring. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Implikasi penelitian ini penting untuk pengembangan dan manajemen pendidikan dalam meningkatkan layanan platform pembelajaran daring.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, *Platform Pembelajaran Daring*

Abstract— This study aims to analyze the effect of service quality and information quality on user satisfaction in online learning platforms. The rapid development of information technology has encouraged higher education institutions to adopt online learning systems to support teaching and learning activities. This research uses a quantitative approach with a survey method. Data were collected from 150 students who actively use online learning platforms. The data analysis technique applied was multiple linear regression analysis. The results indicate that service quality and information quality have a positive and significant effect on user satisfaction. These findings suggest that improving service responsiveness, system support, and the accuracy and relevance of information can enhance user satisfaction with online learning platforms.

Keywords: Service Quality, Information Quality, User Satisfaction, Online Learning

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pembelajaran di pendidikan tinggi. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah penggunaan platform pembelajaran daring yang memungkinkan proses belajar mengajar dilakukan secara fleksibel tanpa batasan ruang dan waktu. Platform pembelajaran daring tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian, materi, tetapi juga mendukung aktivitas evaluasi pembelajaran, komunikasi akademik, serta manajemen proses belajar secara terintegrasi. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi platform pembelajaran daring menjadi faktor penting dalam menunjang kualitas pendidikan tinggi.

Keberhasilan suatu platform pembelajaran daring sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa sebagai pengguna utama sistem. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana platform mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam mendukung proses pembelajaran. Dua faktor yang dinilai memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna adalah kualitas layanan dan kualitas informasi. Kualitas layanan berkaitan dengan keandalan sistem, kemudahan penggunaan, serta dukungan teknis yang diberikan, sedangkan kualitas informasi berkaitan dengan akurasi, kelengkapan, dan relevansi informasi yang disajikan oleh platform pembelajaran daring.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas keberhasilan sistem pembelajaran daring, sebagian besar studi masih berfokus pada aspek adopsi teknologi atau efektivitas pembelajaran secara umum. Penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna platform pembelajaran daring, khususnya di lingkungan pendidikan tinggi indonesia, masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian (research gap).

gap) yang perlu dikaji lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada platform pembelajaran daring mahasiswa. Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada pengujian kedua variabel tersebut secara simultan dengan pendekatan kuantitatif berbasis persepsi pengguna, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian Sistem Informasi, khususnya pada model keberhasilan sistem informasi, (Information System Success), serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola dan pengembang platform pembelajaran daring.

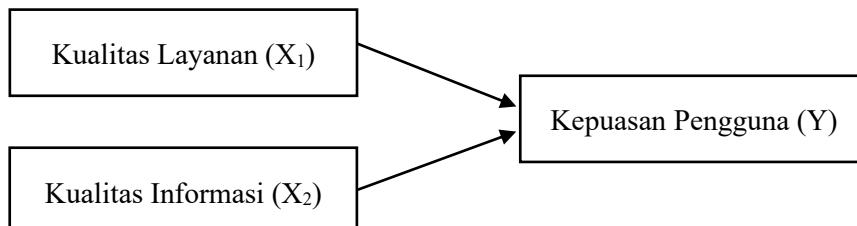
2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada platform pembelajaran daring. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel secara empiris berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden.

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif perguruan tinggi yang menggunakan platform pembelajaran daring dalam kegiatan akademik. Populasi penelitian mencakup seluruh mahasiswa aktif, sedangkan sampel penelitian berjumlah 150 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria mahasiswa yang aktif menggunakan platform pembelajaran daring. Teknik ini digunakan agar responden yang dipilih benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas layanan (X_1) dan kualitas informasi (X_2) sebagai variabel independen, serta kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel dependen. Kualitas layanan diukur berdasarkan keandalan sistem, kemudahan penggunaan, dan dukungan layanan, sedangkan kualitas informasi diukur berdasarkan akurasi, kelengkapan, dan relevansi informasi yang disajikan oleh platform pembelajaran daring. Kepuasan pengguna diukur berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman penggunaan platform pembelajaran daring.

Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini digambarkan melalui kerangka konseptual yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual tersebut menjelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kualitas informasi akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna platform pembelajaran daring, baik secara parsial maupun simultan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda yang diawali dengan uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner serta pembahasan terhadap temuan penelitian berdasarkan tujuan dan hipotesis yang telah dirumuskan. Data diperoleh dari 150 responden mahasiswa yang menggunakan platform pembelajaran daring.

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil mahasiswa yang menjadi objek penelitian. Informasi ini penting untuk mengetahui latar belakang responden yang berpotensi memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	70	46,7%
Jenis Kelamin	Perempuan	80	53,3%
Semester	≤ 4	60	40,0%
Semester	≥ 4	90	60,0%

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan (53,3%) dan sebagian besar berada pada semester di atas 4 (60%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah cukup familiar dengan platform pembelajaran daring, sehingga data yang diperoleh representatif.

3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel penelitian, yaitu kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Nilai Mean	Kategori
Kualitas Layanan	4,12	Baik
Kualitas Informasi	4,18	Baik
Kepuasan Pengguna	4,15	Baik

Hasil pada Tabel 2 menunjukkan bahwa semua variabel berada pada kategori baik. Kualitas informasi memiliki nilai tertinggi (4,18), yang menunjukkan bahwa informasi yang disediakan platform dinilai akurat, relevan, dan mudah dipahami. Sedangkan kualitas layanan memiliki nilai 4,12, menunjukkan sistem platform relatif andal, mudah digunakan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna tercatat 4,15, yang menandakan mayoritas mahasiswa puas dengan pengalaman penggunaan platform daring.

4. IMPLEMENTASI

4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis, dilakukan regresi linear berganda dengan variabel independen kualitas layanan (X1) dan kualitas informasi (X2), serta variabel dependen kepuasan pengguna (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan	0,325	0,002	Signifikan
Kualitas Informasi	0,412	0,000	Signifikan

Berdasarkan Tabel 3, baik kualitas layanan maupun kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa kedua variabel independen berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap platform pembelajaran daring. Koefisien tertinggi dimiliki kualitas informasi (0,412), yang menandakan bahwa akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi menjadi faktor paling dominan dalam kepuasan pengguna.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori IS Success yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kualitas informasi merupakan penentu utama keberhasilan sistem informasi. Platform dengan kualitas informasi tinggi dan layanan yang responsif akan meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem dan keakuratan informasi.

Secara praktis, pengelola platform pembelajaran daring disarankan untuk:

1. Menjaga akurasi dan relevansi informasi yang disediakan
2. Meningkatkan kecepatan respon dukungan teknis
3. Mengoptimalkan antarmuka dan pengalaman pengguna

Dengan penerapan strategi ini, diharapkan tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat, yang berdampak positif pada efektivitas proses pembelajaran daring.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna platform pembelajaran daring, dapat disimpulkan:

1. **Kualitas layanan** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mahasiswa lebih puas apabila layanan platform responsif, andal, dan mempermudah proses belajar.
2. **Kualitas informasi** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan mudah dipahami meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan platform.
3. Kedua variabel, yaitu kualitas layanan dan kualitas informasi, secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna. Kedua faktor ini merupakan kunci keberhasilan sistem pembelajaran daring.
4. Penelitian ini memperkuat model **DeLone & McLean (2003)** yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kualitas informasi merupakan determinan utama kepuasan pengguna dalam sistem informasi.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Pengelola platform pembelajaran daring disarankan untuk:

1. Menjaga **akurasi dan relevansi informasi** agar mahasiswa selalu mendapatkan materi yang benar dan terkini.
2. Meningkatkan **kecepatan respon dukungan teknis** agar pengguna tidak terganggu saat menggunakan platform.
3. Mengoptimalkan **antarmuka dan pengalaman pengguna (user experience)**, termasuk kemudahan navigasi, tampilan menarik, dan akses cepat.

Dengan strategi ini, diharapkan tingkat kepuasan pengguna meningkat, yang berdampak positif pada efektivitas proses pembelajaran daring.

5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya

1. Menambahkan variabel lain, seperti **motivasi belajar, kualitas konten, atau pengalaman pengguna**, untuk pemahaman lebih mendalam.
2. Melakukan **studi longitudinal** untuk melihat perubahan kepuasan pengguna seiring waktu.
3. Membandingkan beberapa platform pembelajaran daring untuk memperoleh insight komparatif mengenai kualitas layanan dan kualitas informasi.

REFERENCES

- Abbas, S. K., Aslam, B., Hashmi, Z. M., Majid, S., Ijaz, T., & Latif, N. (2018). *Testing the Impact of Mobile Banking on Individual Performance using DeLone & McLean and TTF Models*. Global Scientific Journals, 6(7), 867–883.
- Achmadi, A., & Siregar, A. O. (t.t.). *The Effect of System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of E-Learning System*. The International Journal of Business Review.
- Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2025). *User's Satisfaction Analysis of the Academic Information Systems Quality using the Modified Webqual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis*. ILKOM Jurnal Ilmiah.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30.
- Gondomulio, T. J. (2025). *User Satisfaction Evaluation of E-Learning as a Learning System at Heritage School*. Jurnal Sistem Cerdas.
- Hernita, S. J., Sidik, W., & Sanjaya, V. F. (t.t.). *Pengaruh E-Service dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning dengan Moderasi Perceived Value*. Target : Jurnal Manajemen Bisnis.
- Kasmawati, Y., & Kuncoro, A. W. (2021). *Peningkatan Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran E-Learning melalui Task Technology Fit dan Kualitas Informasi*. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan, 5(3), 355–362.
- Larasti, N. A., & Andayani, S. (t.t.). *Pengaruh Penggunaan Learning Management System (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean*. Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo Thomas.
- Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, M. A. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*. Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer).
- Sator, M. F. (2024). *Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi*. Bulletin of Educational Management and Innovation.
- Sitorus, A. Z., Manao, M. C., & Ramadhani, S. (t.t.). *The Effect of System Quality and Information Quality of The Student Academic Portal on User Satisfaction in Accounting Students*. Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Perencanaan Kebijakan.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, N., & Haryono, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning*. Jurnal Sistem Informasi.
- Winton Shaleh, & Yenny Maya Dora. (2025). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna pada CARE System*. Jurnal Pendidikan Indonesia.
- Widyaningrum, T., Sholihah, Q., & Haryono, B. S. (t.t.). *The Delone and McLean Information System Success Model: Investigating User Satisfaction in Learning Management System*. Journal of Education Technology.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Age International.
- Kurniawan, D., & Setiawan, A. (2022). *Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan LMS*. Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran.
- Ramadhan, R. F., & Nurrahmat, R. S. (2025). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Platform Pembelajaran Daring di Perguruan Tinggi Indonesia*. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Pendidikan.