

# Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang

## *EUCS Model Usage to Analyze E-learning User Satisfaction at MTs N 2 Palembang*

Desi Pibriana<sup>1</sup>, Lena Fitriyani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa,  
Universitas Multi Data Palembang

E-mail: \*<sup>1</sup>desi.pibriana@mdp.ac.id, <sup>2</sup>lenafy01@mhs.mdp.ac.id

### Abstrak

Pandemi covid-19 yang melanda pada maret 2020 menjadi keuntungan bagi beberapa sektor layanan pendidikan belajar secara *online*. Pembelajaran *online* disebut *e-learning* adalah pembelajaran formal dan non formal yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi. Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Palembang menggunakan *e-learning* sebagai sarana pembelajaran *online* dimasa pandemi ini. Dari banyaknya pengguna *e-learning*, kualitas layanan tentunya akan menciptakan suatu kepuasan bagi pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna *e-learning* di MTs N 2 Kota Palembang dengan memanfaatkan model *End User Computing Satisfaction* dengan menilai variabel *content*, *accuracy*, *format*, *Ease of use* dan *timeliness* sebagai model penelitian. Adapun data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh siswa MTs N 2 Kota Palembang dengan memanfaatkan *google form*. Data hasil kuesioner diolah menggunakan *software* SPSS. Hasil pengujian terhadap hipotesis menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu *content*, *accuracy*, dan *format* sementara 2 variabel lainnya yaitu *ease of use* dan *timeliness* tidak berpengaruh. Hasil uji F menunjukkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang.

**Kata kunci:** Analisis Kepuasan Pengguna, EUCS, *e-learning*

### Abstract

The COVID-19 pandemic that hit in March 2020 has become an advantage for several sectors of online learning education services. Online learning called *e-learning* is formal and non-formal learning carried out by utilizing technology. Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Palembang City uses *e-learning* as an online learning tool during this pandemic. From the number of *e-learning* users, the quality of service will certainly create a satisfaction for *e-learning* users at MTs N 2 Palembang City. This research was conducted to determine the satisfaction level of *e-learning* users at MTs N 2 Palembang using the *End User Computing Satisfaction* model by assessing the variables of *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* and *timeliness* as research models. The data collection was carried out through questionnaires filled out by students of MTs N 2 Palembang City by using the *google form*. The data from the questionnaire were processed using *SPSS* software. The results of testing the hypothesis show that there are 3 variables that have a significant effect on user satisfaction, namely *content*, *accuracy*, and *format* while the other 2 variables, namely *ease of use* and *timeliness*, have no effect. The results of the *F* test show that the variables of *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* and *timeliness* simultaneously affect the satisfaction of *e-learning* users at MTs N 2 Palembang City.

**Keywords:** User Satisfaction Analysis, EUCS, *e-learning*

## 1. PENDAHULUAN

Pandemi *covid-19* melanda Indonesia pada maret 2020 menjadi alasan bagi sektor layanan pendidikan menyelenggarakan pembelajaran secara *online* dengan memaksimalkan pemanfaatan *e-learning*. *E-Learning* sebagai salah satu metode pembelajaran digital yang memanfaatkan jaringan internet serta *web server* sebagai infrastruktur utama sehingga memungkinkan proses belajar mengajar dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun sejauh terkoneksi ke jaringan untuk mengakses *website e-learning*[1]. *E-learning* merupakan salah satu cara yang diharapkan mampu mengatasi masalah jarak dan waktu dalam proses pembelajaran di masa pandemi seperti saat ini. *E-learning* dipercaya mampu untuk memudahkan siswa memperoleh pengetahuan dan meningkatkan keterampilan[2]. Hal ini yang menjadi salah satu dasar mengembangkan *e-learning* dalam proses pembelajaran, dimana model pembelajaran ini akan menjadi acuan ketika sebuah institusi atau lembaga pendidikan ingin mengembangkan kualitas, kuantitas dan cakupan bidang pendidikan. Dengan memanfaatkan *e-learning*, siswa dan guru tidak harus bertatap muka dan pembelajaran dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa dibatasi ruang dan waktu[3].

Seperti halnya sekolah Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 kota Palembang (MTs N 2 Kota Palembang) yang memaksimalkan penggunaan *e-learning* sebagai sarana pembelajaran di masa pandemi saat ini. *E-learning* di MTs N 2 Kota Palembang digunakan oleh guru dan siswa sebagai sarana pembelajaran *online*. Penelitian ini hanya meneliti *e-learning* yang digunakan oleh siswa, karena penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan pengguna dari sudut pandang siswa. Dari wawancara yang dilakukan pada hari sabtu 18 September 2021 melalui media sosial, terdapat 716 siswa yang telah memanfaatkan *e-learning* sebagai media pembelajaran *online*. Sekolah mengharapkan pembelajaran yang dilakukan secara *online* ini tetap terlaksana dengan baik sehingga siswa tetap dapat memperoleh hasil belajar yang memuaskan.

Dari banyaknya pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang, kualitas layanan tentunya akan menciptakan suatu kepuasan bagi pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang. Kualitas sebuah *website* tentunya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya, sebab semakin baik kualitas suatu *website* maka semakin banyak dan sering pengguna yang mengakses *website* tersebut. Terdapat beberapa cara untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi yang digunakan, salah satunya dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Terdapat 5 variabel dalam model EUCS yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*, dimana variabel-variabel ini akan diukur tingkat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang.

Penelitian terdahulu membahas tentang sistem *e-learning* di Universitas Amikom Purwokerto dimana pengguna masih merasa kesulitan menggunakan serta memahami *format* dan struktur menu yang ada seperti *portofolio*, *my workspace*, *my competence* dan *learning progress*. Untuk itu, penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui serta menganalisis hasil kepuasan pengguna sistem *e-learning* di Universitas Amikom Purwokerto. Adapun hasil dari penelitian tersebut diketahui bahwa 3 variabel yakni *content*, *accuracy*, dan *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sementara variabel *format* dan *timeliness* ditolak, yang artinya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [4].

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Metode Penelitian

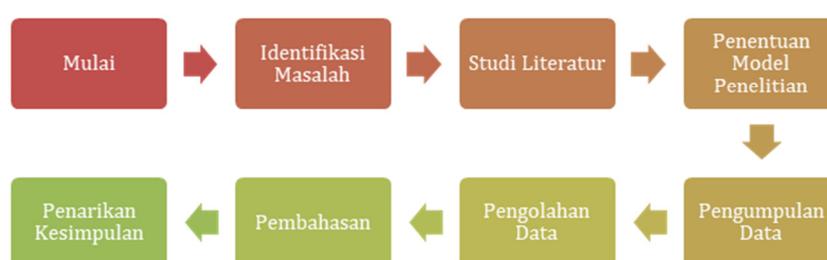
Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini diantaranya:

- 1) Wawancara; adalah sebuah kegiatan yang bertujuan memperoleh informasi dari seorang narasumber yang dilakukan dengan cara melontarkan pertanyaan kepada narasumber terkait suatu isu atau topik tertentu yang dibahas[5]. Pada penelitian ini, dilakukan wawancara ke beberapa pengguna e-learning untuk menggali informasi terkait penggunaan e-learning secara umum di MTs 2 Kota Palembang.
- 2) Kuesioner; merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan untuk dijawab responden[6]. Kuesioner pada penelitian ini disebarikan kepada sejumlah siswa di MTs 2 Kota Palembang yang menggunakan e-learning.
- 3) Studi literatur; merupakan survey serta pembahasan literatur terhadap bidang tertentu dari sebuah penelitian[7]. Pada penelitian ini dilakukan pula studi literatur untuk menyusun instrumen penelitian.

### 2.2 Tahapan Penelitian

Adapun tahap penelitian yang akan dilakukan terlihat pada Gambar 1 yang terdiri dari:

- 1) Identifikasi masalah, pada tahapan ini mencari permasalahan dengan melakukan analisis terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang menggunakan model sama.
- 2) Studi Literatur, pada tahapan ini mengumpulkan teori apa saja yang akan digunakan pada penelitian ini.
- 3) Penentuan model penelitian, pada tahap ini dilakukan untuk menentukan model yang digunakan untuk melakukan penelitian. Adapun model yang digunakan untuk penelitian ini yakni model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- 4) Pengumpulan data, tahapan ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuisisioner berupa kertas maupun *google form*.
- 5) Pengolahan Data, pada tahapan ini melakukan pengolahan data yang di dapat dari kuisisioner dan data yang di olah dengan menggunakan aplikasi SPSS.
- 6) Pembahasan, hasil dari data yang telah di olah,selanjutnya di jelaskan dalam bentuk tulisan.
- 7) Kesimpulan, pada tahapan ini membentuk kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### 2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh siswa MTs N 2 Kota Palembang pengguna e-learning sebagai media pembelajaran online, yakni sebanyak 716 siswa. Sementara itu, sampel merupakan wakil dari populasi yang mempunyai sifat dan karakteristik yang sama serta representatif untuk menggambarkan populasi dan dianggap mampu mewakili semua populasi yang diteliti [8]. Sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \tag{1}$$

dimana:

n = jumlah sampel

N= jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tollerance*).

Adapun batas toleransi kesalahan yang dipakai pada penelitian ini yakni sebesar 5% atau 0,05, sehingga jumlah sampel yang akan digunakan dapat ditung sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{716}{1+(716(0,05))^2}$$

$$n = \frac{716}{1+(716 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{716}{2,79}$$

n = 256,63082437275 dibulatkan menjadi 257

Dari hasil perhitungan menggunakan Rumus Slovin, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 257 responden.

#### 2.4 Variabel Penelitian

Tabel 1 menunjukkan variabel dan indikator yang digunakan pada penelitian ini, dimana variabel serta indikator-indikator yang dirancang merujuk ke penelitian-penelitian sebelumnya.

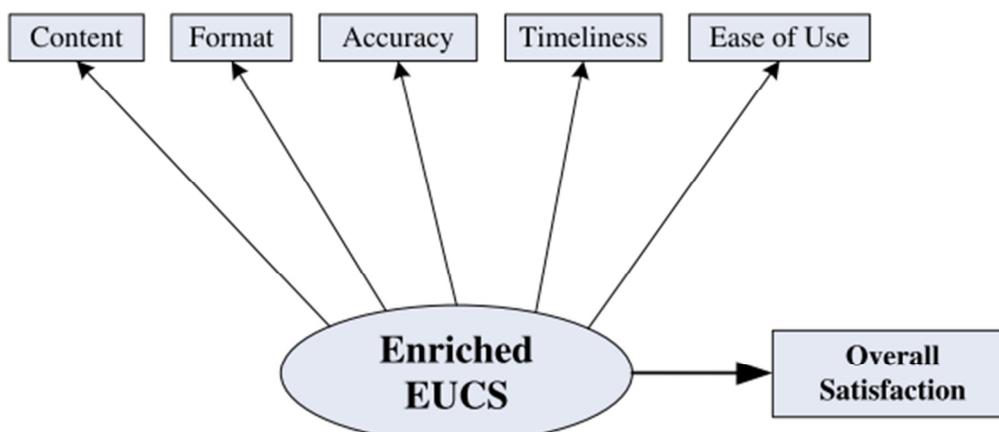
Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

| Variabel        | Kode | Indikator   | Sumber             |
|-----------------|------|---|--------------------|
| <i>Content</i>  | C1   | Ketersediaan Informasi yang tepat dan benar                                       | [9][10][11]        |
|                 | C2   | Informasi yang diberikan berguna bagi pengguna sistem                             | [9][4][10][12]     |
|                 | C3   | Teks pada deskripsi e-learning mudah dipahami dan jelas                           | [9][4][12]         |
|                 | C4   | Kualitas data   | [13][14][15]       |
|                 | C5   | Apakah konten dari website sesuai dengan kebutuhanmu                              | [4][10][12][16]    |
| <i>Accuracy</i> | A1   | Tampilan informasi produk secara benar dan akurat                                 | [9][14][17][16]    |
|                 | A2   | Kesesuaian Fitur yang di klik dengan tampilan halaman                             | [9][14][10]        |
|                 | A3   | Kesesuaian informasi yang diberikan dan ditampilkan dengan informasi yang dicari. | [9][4][10]         |
|                 | A4   | Apakah Anda puas dengan keakuratan dari website                                   | [13] [16]          |
| <i>Format</i>   | F1   | Tampilan menu menarik   | [9][4][14][12][16] |
|                 | F2   | Keserasian Perpaduan warna  | [9][14]            |
|                 | F3   | Kemudahan layout yang disediakan untuk mencari produk                             | [9][14][10]        |
|                 | F4   | Keteraturan dan kerapian Tata letak menu dan produk                               | [9][14][12]        |
|                 |      | Standarisasi atau keseragaman   | [9][16][13]        |

| Variabel            | Kode | Indikator   | Sumber              |
|---------------------|------|---|---------------------|
|                     | F5   | format jenis huruf (kenormalan, kejelasan, dan dapat terbaca oleh <i>user</i> ) |                     |
| <i>Ease of Use</i>  | E1   | <i>User Friendly</i>  | [9][14][10][11][13] |
|                     | E2   | Pesan kesalahan yang diberikan informatif dan mudah untuk dipahami              | [9][15][10]         |
|                     | E3   | Mudah dalam menelusuri (navigasi) / berpindah halaman                           | [9][12][16]         |
|                     | E4   | Memiliki fitur panduan pengguna baru  | [9][14]             |
| <i>Timeliness</i>   | T1   | Kecepatan <i>Respon time</i> dalam menampilkan beranda                          | [9][4][14][15][11]  |
|                     | T2   | Kecepatan dalam menampilkan informasi produk terbaru                            | [9][12][16]         |
|                     | T3   | Deskripsi / informasi produk yang ditampilkan selalu <i>up to date</i>          | [9][14]             |
|                     | T4   | Apakah website menyediakan informasi yang aktual                                | [15][11][16]        |
| <i>Satisfaction</i> | Y1   | Sesuai kebutuhan  | [9][14]             |
|                     | Y2   | Dapat di andalkan   | [9][14][12]         |
|                     | Y3   | Mempermudah dalam proses belajar online   | [9][12][16]         |
|                     | Y4   | Tampilan sangat baik mudah di pahami dan mengerti                               | [13] [16]           |

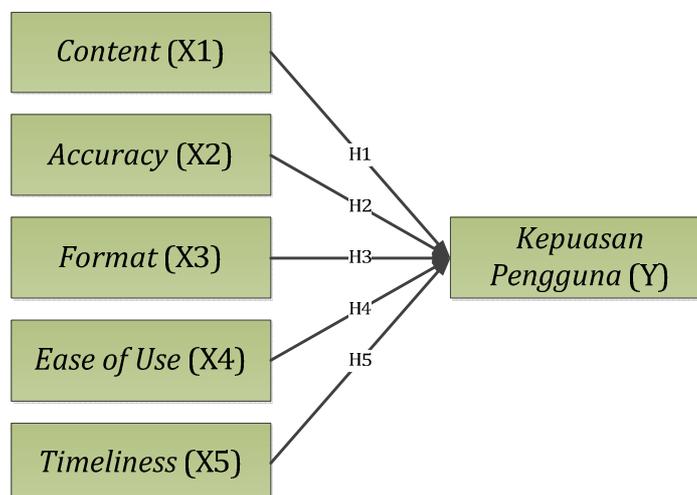
### 2.5 Hipotesis Penelitian

Gambar 2 menunjukkan model pertama yang mendasari model *End User's Computing Satisfaction* (EUCS) oleh Doll dan Torkzadeh yang didasarkan pada 5 variabel independen yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang digunakan untuk memperkirakan variabel dependen, yakni *satisfaction* [18].



Gambar 2. Model EUCS yang diperkaya

Sejak ditemukannya model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh, model ini diuji secara ekstensif oleh banyak peneliti dan validitas instrumen terbukti dapat menentukan kesuksesan sistem informasi [18]. Maka dari itu, pada penelitian ini dirancang sebuah kerangka berfikir yang akan diuji dengan mengadopsi model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh seperti yang terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Kerangka Berfikir

Dari Gambar 3 dapat dilihat bahwa penelitian ini akan menguji sebanyak 5 hipotesis yang terdiri dari:

- 1) **Hipotesis 1:** Variabel *content* (X1) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang (Y).
- 2) **Hipotesis 2:** Variabel *accuracy* (X2) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang (Y).
- 3) **Hipotesis 3:** Variabel *format* (X3) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang (Y).
- 4) **Hipotesis 4:** Variabel *ease of use* (X4) berpengaruh signifikan terhadap tingkat (*satisfaction*) kepuasan pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang (Y).
- 5) **Hipotesis 5:** Variabel *timeliness* (X5) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang (Y).

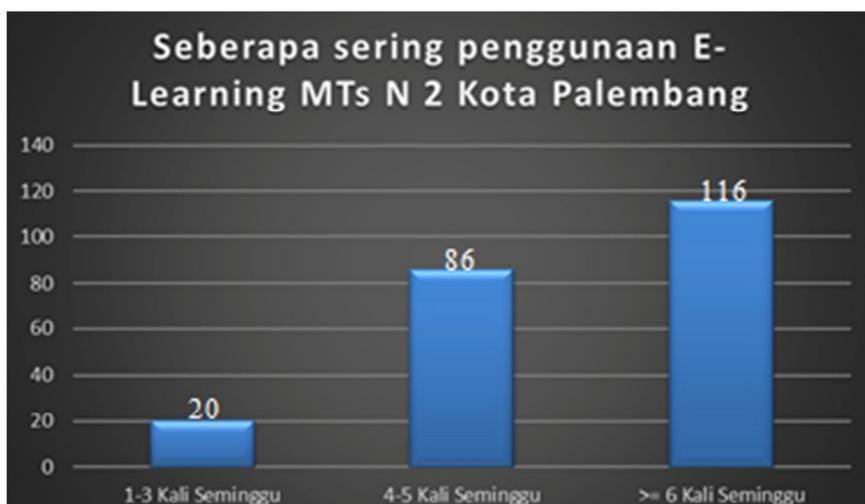
Selain dari 5 hipotesis di atas, penelitian ini juga akan menguji apakah seluruh variabel bebas yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap *satisfaction* pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang.

Adapun teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis data kuantitatif, dimana data yang terkumpul dari objek penelitian berupa angka-angka yang kemudian dianalisis menggunakan perhitungan statistik sehingga dapat mendeskripsikan suatu objek dalam bentuk tabel maupun grafik [19]. Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan tools *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) karena dinilai cukup mampu untuk menganalisis dan melakukan pengolahan data kuantitatif [20].

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

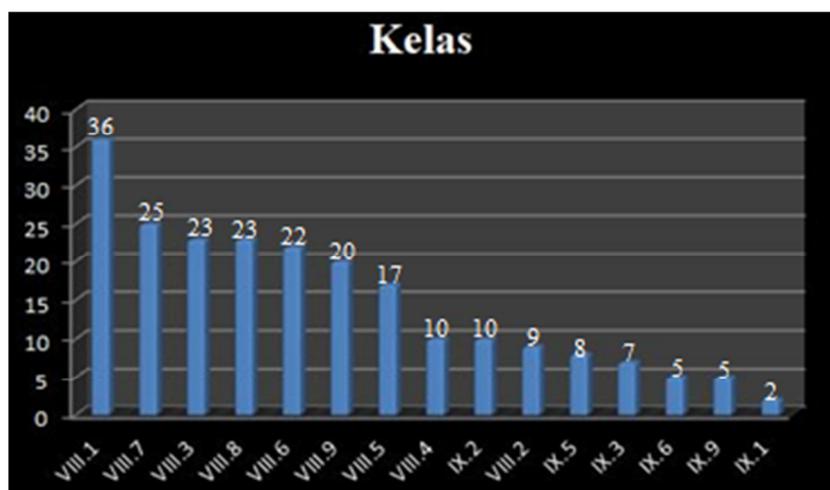
#### 3.1 Profil Responden

Data responden dikelompokkan berdasarkan penggunaan dalam seminggu, perkelas, jenis kelamin. Dari sebanyak 302 siswa yang mengisi kuesioner, terdapat 222 data siswa yang dapat digunakan untuk diolah lebih lanjut. Gambar 4 merupakan profil responden berdasarkan penggunaan dalam seminggu.



Gambar 4. Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Dari 222 responden yang ditunjukkan pada Gambar 4, ada 20 responden yang menggunakan *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang sebanyak 1-3 kali dalam seminggu, sementara 86 responden yang menggunakannya sebanyak 4-5 kali dan 116 responden lainnya menggunakan sebanyak  $\geq 6$  kali dalam seminggu.



Gambar 5. Demografi Responden Berdasarkan Penggunaan Perkelas

Gambar 5 menunjukkan bahwa dari 222 responden terdapat 4 kelas dengan jumlah responden terbanyak, yakni kelas VIII.1 dengan jumlah 36 responden, kelas VIII.7 dengan jumlah 25 responden, kelas VIII.3 sebanyak 23 responden dan kelas VIII.8 dengan jumlah 23 responden.



Gambar 6. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 6 menunjukkan bahwa dari 222 responden yang menjawab kuesioner, sebagian besar didominasi oleh perempuan dengan jumlah sebanyak 133 responden dan sisanya laki-laki dengan jumlah sebanyak 89 responden.

### 3.2 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas merupakan pengukuran yang dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrumen yang digunakan dalam mengukur konsep yang perlu diukur [9], [21] dengan cara membandingkan nilai *corrected item total correlation* ( $r$  hitung) dengan  $r$  tabel dimana apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel, indikator dapat dinyatakan valid [22]. Hasil uji validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas

| Kode Instrumen Pernyataan | Nilai $r$ Hitung (Corrected Item-Total Correlation) | Nilai $r$ Tabel (df = 220) |
|---------------------------|---|----------------------------|
| C1                        | 0,425   | 0,132                      |
| C2                        | 0,535   | 0,132                      |
| C3                        | 0,587   | 0,132                      |
| C4                        | 0,506   | 0,132                      |
| C5                        | 0,526   | 0,132                      |
| A1                        | 0,539   | 0,132                      |
| A2                        | 0,472   | 0,132                      |
| A3                        | 0,454   | 0,132                      |
| A4                        | 0,527   | 0,132                      |
| F1                        | 0,519   | 0,132                      |
| F2                        | 0,267   | 0,132                      |
| F3                        | 0,290   | 0,132                      |
| F4                        | 0,270   | 0,132                      |
| F5                        | 0,206   | 0,132                      |
| E1                        | 0,169   | 0,132                      |
| E2                        | 0,187   | 0,132                      |
| E3                        | 0,284   | 0,132                      |
| E4                        | 0,584   | 0,132                      |
| T1                        | 0,297   | 0,132                      |
| T2                        | 0,602   | 0,132                      |

| Kode Instrumen Pernyataan | Nilai r Hitung (Corrected Item-Total Correlation) | Nilai r Tabel (df = 220) |
|---------------------------|---|--------------------------|
| T3                        | 0,206   | 0,132                    |
| T4                        | 0,165   | 0,132                    |
| Y1                        | 0,490   | 0,132                    |
| Y2                        | 0,560   | 0,132                    |
| Y3                        | 0,576   | 0,132                    |
| Y4                        | 0,503   | 0,132                    |

Pada Tabel 2 terlihat bahwa hasil uji validitas untuk seluruh variabel yakni *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use* dan *Timeliness* memiliki nilai *r* hitung > *r* tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas instrumen penelitian untuk menunjukkan sejauh mana instrumen penelitian ini dapat dipercaya atau diandalkan serta memastikan bahwa hasil pengukuran dapat memberikan hasil yang sama meskipun dilakukan berkali-kali [9], [21]. *Cronbach alpha* merupakan rumus matematis yang paling sering digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian [23], [24]. Standar *Cronbach alpha* yang ditetapkan para ahli berbeda-beda, berkisar antara 0,6 – 0,8. Menurut Sugiyono dalam [24] suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilainya minimal 0,6. Sofyan dan Heri (2011) dalam [23] menyatakan bahwa nilai *Cronbach alpha* harus lebih besar dari 0,7 agar dikatakan reliabel. Ahli lainnya seperti Nunally dan Bernstein (1994), Chua Yan Piaw (2006), Uyanto (2009) dalam Muhammad Nasir (2015) menyatakan bahwa nilai *Cronbach alpha* minimal 0,7 agar dapat dikatakan reliabel [23]. Sementara itu, Sekaran (1992) dalam [25] menyatakan nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,7 bisa dipakai, namun nilai di atas 0,8 dapat dikatakan baik. Untuk itu, pada penelitian ini digunakan standar nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,7 agar instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Realibilitas

| Kode Instrumen Pernyataan | Cronbach Alpha | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------------------|----------------|----------------------------------|
| C1                        | 0,7            | 0,859                            |
| C2                        | 0,7            | 0,856                            |
| C3                        | 0,7            | 0,854                            |
| C4                        | 0,7            | 0,857                            |
| C5                        | 0,7            | 0,856                            |
| A1                        | 0,7            | 0,856                            |
| A2                        | 0,7            | 0,858                            |
| A3                        | 0,7            | 0,858                            |
| A4                        | 0,7            | 0,856                            |
| F1                        | 0,7            | 0,856                            |
| F2                        | 0,7            | 0,865                            |
| F3                        | 0,7            | 0,864                            |
| F4                        | 0,7            | 0,864                            |
| F5                        | 0,7            | 0,865                            |
| E1                        | 0,7            | 0,866                            |
| E2                        | 0,7            | 0,866                            |
| E3                        | 0,7            | 0,863                            |
| E4                        | 0,7            | 0,855                            |
| T1                        | 0,7            | 0,863                            |
| T2                        | 0,7            | 0,854                            |
| T3                        | 0,7            | 0,865                            |

| Kode Instrumen Pernyataan | Cronbach Alpha | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------------------|----------------|----------------------------------|
| T4                        | 0,7            | 0,866                            |
| Y1                        | 0,7            | 0,858                            |
| Y2                        | 0,7            | 0,856                            |
| Y3                        | 0,7            | 0,854                            |
| Y4                        | 0,7            | 0,857                            |

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua instrumen bernilai di atas 0,7, maka disimpulkan bahwa semua instrumen yang digunakan pada penelitian ini reliabel.

### 3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang dilakukan guna memastikan bahwa data-data yang diukur terdistribusi secara normal agar taksiran yang diperoleh tidak bias [24]. Adapun pengujian normalitas dilakukan dengan tes *Kolmogorov-Smirnov* dengan standar nilai Asymp. Sig. berada di atas batas maksimum *error* yakni 0,05 agar distribusi data dikatakan normal [24]. Tabel 4 menunjukan hasil uji normalitas terhadap data yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 4. Uji Realibilitas

| Keterangan             | Nilai |
|------------------------|-------|
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0,053 |

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,053 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### 3.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda yakni analisis yang dilakukan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas (independen) terhadap sebuah variabel terikat (dependen)[26]. Adapun rumus yang terbentuk adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon_i \quad (2)$$

dimana:

Y = variabel terikat/ variabel dependen (*satisfaction*)

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1 - \beta_5$  = koefisien regresi variabel bebas/ variabel independen

X<sub>1</sub> = variabel independen yang mengacu pada *Content*

X<sub>2</sub> = variabel independen yang mengacu pada *Accuracy*

X<sub>3</sub> = variabel independen yang mengacu pada *Format*

X<sub>4</sub> = variabel independen yang mengacu pada *Ease of Use*

X<sub>5</sub> = variabel independen yang mengacu pada *Timeliness*

Tabel 5 menunjukan hasil uji analisis regresi linier berganda yang dilakukan pada penelitian ini.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| Model              | B      |
|--------------------|--------|
| 1.(Constant)       | 2,163  |
| <i>Content</i>     | 0,626  |
| <i>Accuracy</i>    | 0,127  |
| <i>Format</i>      | -0,109 |
| <i>Ease of Use</i> | 0,078  |
| <i>Timeliness</i>  | 0,041  |

Tabel 5 menunjukkan hasil uji regresi linier berganda yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 24, sehingga diperoleh nilai  $Y = 2,163 + 0,626 X_1 + 0,127 X_2 - 0,109 X_3 + 0,078 X_4 + 0,041 X_5$ .

- 1) Koefisien Konstanta bernilai positif, yakni 2,163 mengindikasikan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*, maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami kenaikan sebesar 2,163.
- 2) Koefisien regresi *content* bernilai positif, yakni 0,626 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *content* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan sebesar 0,626.
- 3) Koefisien regresi *accuracy* bernilai positif, yakni 0,127 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *accuracy* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan sebesar 0,127.
- 4) Koefisien regresi *format* bernilai negatif, yakni -0,109 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *format* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami penurunan sebesar 0,109.
- 5) Koefisien regresi *ease of use* bernilai positif, yakni 0,078 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *ease of use* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan sebesar 0,078.
- 6) Koefisien regresi *timeliness* bernilai positif, yakni 0,041 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *timeliness* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan sebesar 0,041.

### 3.5 Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, Uji hipotesis dilakukan dengan 2 cara, yakni menggunakan uji signifikansi parameter secara individual (uji statistik t) dan uji signifikansi simultan (uji statistik F).

#### 3.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial [9]. Menurut Widjarjono, Samad dan Santoso secara berturut-turut dalam [27]–[29]. Adapun uji t dilakukan untuk menguji hipotesis dengan membandingkan t hitung dan t tabel dengan ketentuan apabila t hitung > t tabel, maka hipotesis dapat diterima. Selain mempertimbangkan nilai t hitung dan t tabel, uji t dapat pula dilakukan dengan melihat angka probabilitas (sig) dengan ketentuan apabila nilai probabilitas < 0,05 maka hipotesis diterima [28]. Menggunakan tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh t tabel sebesar 1,971. Tabel 6 menunjukan hasil uji t untuk penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji t (Parsial)

| Model        | t      | Sig.  |
|--------------|--------|-------|
| 1.(Constant) | 2,219  | 0,028 |
| Content      | 19,331 | 0,000 |
| Accuracy     | 3,175  | 0,002 |
| Format       | -2,850 | 0,005 |
| Ease of Use  | 1,479  | 0,141 |
| Timeliness   | 0,581  | 0,562 |

Dari Tabel 6 dapat dilihat hasil uji t menggunakan SPSS versi 24 adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji t untuk variabel *content* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung sebesar 19,331 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan melihat Nilai t hitung ( $19,331 > t \text{ tabel } (1,971)$ ) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa *content* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction* dan hipotesis diterima.
2. Hasil uji t untuk variabel *accuracy* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,175 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Dengan melihat Nilai t hitung ( $3,175 > t \text{ tabel } (1,971)$ ) dan nilai signifikansi ( $0,002 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction* dan hipotesis diterima.
3. Hasil uji t untuk variabel *format* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung sebesar -2,850 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Nilai t hitung ( $-2,850 < t \text{ tabel } (1,971)$ ) sementara nilai signifikansi ( $0,005 < 0,05$ ) mengindikasikan bahwa arah pengaruh variabel *format* terhadap *satisfaction* adalah negatif yang artinya apabila variabel *format* meningkat maka *satisfaction* akan cenderung menurun. Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa *format* berpengaruh negatif signifikan terhadap *satisfaction* dan hipotesis diterima.
4. Hasil uji t untuk variabel *ease of use* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,479 dengan nilai signifikansi sebesar 0,141. Dengan melihat Nilai t hitung ( $1,479 < t \text{ tabel } (1,971)$ ) dan nilai signifikansi ( $0,141 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa *ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction* dan hipotesis ditolak.
5. Hasil uji t untuk variabel *timeliness* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,581 dengan nilai signifikansi sebesar 0,562. Dengan melihat Nilai t hitung ( $0,581 < t \text{ tabel } (1,971)$ ) dan nilai signifikansi ( $0,562 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa *timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction* dan hipotesis ditolak.

### 3.5.2 Uji F ( Uji Simultan)

Menurut Kuncoro dan Santoso secara berturut-turut dalam [27], [29] uji F dilakukan guna menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen (bebas) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (terikat). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas signifikansi yang apabila lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima [29]. Tabel 7 merupakan hasil dari Uji F untuk penelitian ini.

Tabel 7. Hasil Uji F (Uji Simultan)

| Model      | df  | F       | Sig.  |
|------------|-----|---------|-------|
| Regression | 5   | 131,524 | 0,000 |
| Residual   | 216 |         |       |
| Total      | 221 |         |       |

Nilai probabilitas signifikansi yang pada Tabel 7 adalah 0,000 yang artinya nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*.

### 3.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Santoso dalam [29] koefisien determinasi digunakan untuk menentukan besarnya variasi yang terjadi pada variabel dependen (terikat) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (bebas). Adapun besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) yakni antara 0 (nol) dan 1 (satu), dimana semakin mendekati 1 artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen [27]. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

| Model | R     | R Square |
|-------|-------|----------|
| 1     | 0,868 | 0,753    |

Nilai koefisien korelasi R menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel independen yang dalam hal ini terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dengan variabel dependen yakni *satisfaction*. Hasil pada Tabel 8 menunjukkan bahwa koefisien korelasi R sebesar 0,868 yang artinya *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki hubungan erat dengan *satisfaction* sebesar 86,8%.

Sementara itu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada Tabel 8 yakni sebesar 0,753 artinya sebesar 75,3% variabel *satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Sementara itu, sisanya yakni sebesar 24,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang saat ini diteliti.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap pengukuran kepuasan pengguna e-learning di MTs N 2 Kota Palembang dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Dari 5 variabel (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*) yang diuji pengaruhnya secara signifikan terhadap variabel kepuasan (*satisfaction*) didapat bahwa *content*, *accuracy*, dan *format* berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction*. Sementara itu, *ease of use* dan *timeliness* tidak berpengaruh secara signifikan. Oleh karena itu, hipotesis 1, 2 dan 3 diterima, sementara hipotesis 4 dan 5 ditolak.
- 2) Dari hasil uji t diketahui bahwa *content*, *accuracy*, dan *format* berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction*, namun *content* dan *accuracy* memiliki pengaruh positif artinya semakin tinggi nilai *content* dan *accuracy* maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan (*satisfaction*) dari pengguna. Sementara itu, *format* memiliki pengaruh secara negatif yang artinya semakin tinggi nilai *format*, maka tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna cenderung menurun.
- 3) Pengujian secara simultan menunjukkan hasil bahwa semua variabel bebas (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *satisfaction*. Hubungan variabel-variabel bebas ini juga sangat erat dengan variabel terikat (*satisfaction*) yakni sebesar 86,8%.

#### 5. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penelitian ini diantaranya:

- 1) Saran yang dapat di berikan kepada MTs N 2 Kota Palembang apabila akan melakukan perbaikan terhadap *e-learning* yang dimilikinya, maka hal-hal yang perlu menjadi perhatian adalah terkait *content* (berkaitan dengan ketepatan, kebenaran, kegunaan serta kualitas informasi dan data) dan *accuracy* (berkaitan dengan kebenaran, kesesuaian serta keakuratan informasi yang ditampilkan pada website) karena dari hasil pengujian didapatkan bahwa *content* dan *accuracy* merupakan variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang.
- 2) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menerapkan model berbeda pada studi kasus sejenis dengan jumlah sampel yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Nugroho, “Apa Itu E-learning dan Mengapa Saat Ini Banyak Dibutuhkan,” *www.google.com*, 2020. .
- [2] M. S. Khairunnisa, “Pemanfaatan E-Learning Bagi Para Pendidik di Era Digital 4.0,” *J. Sos. Hum. Sigli*, Vol. 2, No. 2, pp. 35–41, 2019, doi: 10.47647/jsh.v2i2.169.
- [3] G. Hendrastomo, “Pengembangan E-Learning sebagai Alternatif Model Pembelajaran Oleh: Grendi Hendrastomo,” *J. Pendidik. Vokasi*, Vol. 3, No. 2, pp. 1–16, 2017.
- [4] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *J. Inf. Syst. Manag.*, Vol. 3, No. 2, pp. 29–35, 2021, doi: 10.24076/joism.2021v3i2.473.
- [5] Alex, “Wawancara Adalah,” *Pengajar.Co.Id*, 2021. .
- [6] Lilya Susanti, *Modul Metode Penelitian*. 2016.
- [7] A. Ansori, “Pengertian Studi Literatur: Metode dan Cara Menulisnya,” *www.ansoriweb.com*, 2021. .
- [8] M. Riadi, “Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus),” *www.kajian pustaka.com*, 2020. .
- [9] I. Kurniasih and D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.
- [10] V. Y. Saputra, D. Ariyadi, and A. Alwi, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Web Teknik.Umpo.Ac.Id Menggunakan Metode Eucs,” *Komputek*, vol. 3, no. 2, p. 64, 2019, doi: 10.24269/jkt.v3i2.271.
- [11] M. S. Muarie and F. Nopriani, “Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning (Uin Raden Fatah Palembang),” *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 5, no. 01, pp. 79–86, 2020, doi: 10.32767/jusim.v5i01.756.
- [12] S. Ngaisah *et al.*, “Jurnal Kalacakra,” *J. Usm Law Rev.*, Vol. 2, No. 1, pp. 27–40, 2020.
- [13] Marlindawati and P. Indriani, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP),” *J. Ilm. MATRIK*, Vol. 18, No. 1, pp. 55–66, 2016.
- [14] A. Saputra and D. Kurniadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.)*, Vol. 7, No. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [15] N. R. Setyoningrum, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi ( SKKP ) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction ( EUCS ),” Vol. 4, No. 1, pp. 17–21, 2020.

- [16] A. Ramadhan, S. Trinitasjati, C. Limoa, and M. K. Mubarrok, "Analisis Kualitas Website Tanggap Covid-19 Jawa Timur Menggunakan End User Computing Satisfaction Dengan Neural Network Quality Analysis of East Java Tanggap Covid-19 Website Using End-User Computing Satisfaction With Neural Networks," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun.*, pp. 571–579, 2020.
- [17] E. Yulianingsih, D. Universitas, and B. Darma, "E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model," pp. 27–42, 2004.
- [18] V. P. Aggelidis and P. D. Chatzoglou, "Hospital Information Systems: Measuring end User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Biomed. Inform.*, Vol. 45, No. 3, pp. 566–579, 2012, doi: 10.1016/j.jbi.2012.02.009.
- [19] I. Sutisna, "Statistika Penelitian," *Univ. negeri gorontalo*, Vol. 1, No. 1, pp. 1–15, 2020.
- [20] S. Zein, L. Yasyifa, R. Khozi, E. Harahap, F. Badruzzaman, and D. Darmawan, "Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS," *J. Teknol. Pendidik. dan Pembelajaran*, Vol. 4, No. 1, pp. 1–7, 2019.
- [21] R. E. Widi, "Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi," *Stomatognathic (J.K.G. Unej)*, Vol. 8, No. 1, pp. 27–34, 2011.
- [22] I. Ghozali, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Kelima*, 5th ed. Semarang: Universitas Diponegoro, 2007.
- [23] Munafiah, Azhar, and M. Nasir, "Empirical Analysis of Interactive Multimedia of Newton 'S Law of Motion Material As Physic Learning Media in the First Year," *J. Online Mhs.*, Vol. 5, pp. 1–12, 2018.
- [24] R. R. Zahra and N. Rina, "Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoufit di Kota Bandung," *J. LONTAR*, Vol. 6, No. 1, pp. 43–57, 2018.
- [25] M. R. Riyono, Sulistiowati, and A. D. Churniawan, "Analisis Pengaruh Website Stikom Institutional Repositories (SIR) Pada Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya," *Jsika*, Vol. 5, No. 12, pp. 1–10, 2016, [Online]. Available: <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/fokbis/article/view/67/53>.
- [26] D. N. A. Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. 2012.
- [27] Hendri and R. Setiawan, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samudra Bahari Utama," *AGORA*, Vol. 5, No. 1, 2017.
- [28] I. Rahmawati and R. Illiyin, "Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian HP OPPO," *J. Ilm. Hosp. 103*, Vol. 10, No. 1, pp. 103–112, 2021.
- [29] J. S. Lestari, U. Farida, and S. Chamidah, "Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru," *ASSET J. Manaj. dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, pp. 38–55, 2019, [Online]. Available: <http://journal.umpo.ac.id/index.php/ASSET> ISSN: