

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas pengajar, kualitas teknologi, dan kualitas internet pada kepuasan pengguna, kemudian menguji pengaruh kepuasan pengguna pada manfaat bersih. Penelitian ini juga bertujuan menguji pengaruh moderasi keterlibatan pengguna pada kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia yang menjadi pengguna pembelajaran daring selama pandemi covid-19.

Hasil temuan empiris pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna, kualitas pengajar berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna, kualitas teknologi tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna, dan kualitas internet berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan pada manfaat bersih, kemudian keterlibatan pengguna memiliki pengaruh moderasi pada kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Kata kunci : Sistem pembelajaran daring, model DeLone dan McLean, kepuasan pengguna, keterlibatan pengguna, manfaat bersih.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of system quality, service quality, instructor quality, technology quality, and internet quality on user satisfaction, then examine the effect of user satisfaction on net benefit. This study also aims to examine the moderating effect of user involvement on user satisfaction and net benefit. This research was conducted on students from various universities in Indonesia who became users of online learning during the Covid-19 pandemic.

The empirical findings in this study indicate that system quality has a positive and significant effect on user satisfaction, service quality has a insignificant effect on user satisfaction, instructor quality has a positive and significant effect on user satisfaction, technology quality has a insignificant effect on user satisfaction, and internet quality has a positive and significant effect on user satisfaction. The results of this study also indicate that user satisfaction has a positive and significant effect on net benefit, then user involvement has a moderating effect on user satisfaction and net benefit.

Keywords : electronic learning system, DeLone and McLean's model, user satisfaction, user involvement, net benefit.