

## **ABSTRACT**

The development of Information and Communication Technology (ICT) has reached all fields, including education and training. In the era of modern learning, e-Learning system is used as a medium of higher education institutions of learning that can accommodate the learning activity between teachers and students. Along with the use of e-Learning systems in higher education institutions, it is necessary to process the measurement and evaluation of e-Learning system to determine the effectiveness and success of the implementation of the e-Learning system. One of the dimensions that can be measured learner satisfaction is a dimension that is directly related to the user experience in this student.

This study aims to identify factors that affect learner satisfaction by making modifications to the framework that has been developed by Wang consisting of content quality, learning interface quality, personalization, and learning community. Process modifications done by eliminating the learning community variables and add two variables, namely social presence and cognitive presence. The process of measuring learner satisfaction in e-Learning system is done by using Structural Equation Model (SEM) using AMOS software regression to determine the relationship between the constructs. The study was conducted on 150 students of the Faculty of Industrial Engineering, Islamic University of Indonesia as active users of e-Learning system. The process of data collection is done by distributing a questionnaire containing 29 indicators that have been tested for validity and reliability as a measure to address the five latent constructs proposed hypothesis.

This study succeeded in defining the factors that influence the learner satisfaction. Modified Wang's framework can be used to measure learners satisfaction level in higher education institutions. In addition, the study found that the model of interactive learning in the factors within the framework of the Community of Inquiry (CoI) that social presence and cognitive presence can increase the satisfaction of students in e-Learning systems in higher education

institutions. Thus all factors tested the learning interface quality, content quality, quality personalization, social presence, and cognitive presence has a significant influence on learner satisfaction.

**Keywords :** *e-Learning, community of inquiry, learner satisfaction, SEM*

## INTISARI

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah menyentuh segala bidang termasuk bidang pendidikan dan pelatihan. Pada era pembelajaran modern, sistem *e-Learning* dimanfaatkan institusi pendidikan tinggi sebagai media pembelajaran yang dapat mengakomodasi aktivitas pembelajaran antara pengajar dan pelajar. Seiring dengan pemanfaatan sistem *e-Learning* pada institusi pendidikan tinggi, maka dibutuhkan proses pengukuran dan evaluasi sistem *e-Learning* untuk mengetahui efektifitas dan keberhasilan dari implementasi sistem *e-Learning* tersebut. Salah satu dimensi yang dapat diukur yakni *learner satisfaction* yang merupakan dimensi yang berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna dalam hal ini pelajar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi *learner satisfaction* dengan melakukan modifikasi pada kerangka kerja yang telah dikembangkan oleh Wang yang terdiri atas *content quality*, *learning interface quality*, *personalization*, dan *learning community*. Proses modifikasi dilakukan dengan mengeliminasi peubah *learning community* dan menambahkan dua buah peubah yakni *social presence* dan *cognitive presence*. Proses pengukuran *learner satisfaction* pada sistem *e-Learning* dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan software AMOS untuk mengetahui hubungan regresi antar konstruk. Penelitian dilakukan terhadap 150 mahasiswa Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia sebagai pengguna aktif sistem *e-Learning*. Proses pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner yang berisi 29 indikator yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebagai pengukur konstruk laten untuk menjawab lima hipotesis yang diajukan.

Penelitian ini berhasil mendefinisikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *learner satisfaction*. Hasil modifikasi kerangka kerja CoI dapat digunakan secara komprehensif untuk mengukur tingkat *learner satisfaction* pada institusi pendidikan tinggi. Selain itu penelitian ini menemukan bahwa model

pembelajaran yang interaktif dalam faktor di dalam kerangka kerja *Community of Inquiry (CoI)* yakni *social presence* dan *cognitive presence* dapat meningkatkan kepuasan para pelajar dalam sistem *e-Learning* pada institusi pendidikan tinggi. Dengan demikian semua faktor yang diujikan yakni *learning interface quality*, *content quality*, *personalization quality*, *social presence*, dan *cognitive presence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *learner satisfaction*.

**Kata Kunci:** *e-Learning*, *community of inquiry*, *learner satisfaction*, *SEM*