

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA
PADA PEMBELAJARAN DARING BERBASIS VIDEO
TELEKONFERENSI**

FANNY ANASTASIAH

1707617030



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION IN
TELECONFERENCE VIDEO BASED ONLINE LEARNING***

FANNY ANASTASIAH

1707617030



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

FANNY ANASTASIAH, Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pembelajaran Daring Berbasis Video Telekonferensi.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pembelajaran daring berbasis Video Telekonferensi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta selama lima bulan, sejak September 2020 sampai Januari 2021. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei, populasi yang digunakan yaitu seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Purposive Sampling* sebanyak 250 responden. Persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan X_1 terhadap Y yaitu $\hat{Y} = 2,134 + 0,918 X_1$ dan persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan X_2 terhadap Y yaitu $\hat{Y} = 12,988 + 0,581 X_2$. Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan hasil tingkat signifikan Y , X_1 dan X_2 sebesar 0,075. Tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi. Uji linieritas regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi *Linierity*, yaitu sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel memiliki hubungan yang linier. Kemudian dilakukan uji t dan menghasilkan Y atas X_1 memperoleh $t_{hitung} = 17,323$ dan $t_{tabel} = 1,969$, dan Y atas X_2 memperoleh $t_{hitung} = 9,631$ dan $t_{tabel} = 1,969$. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas sistem (X_1) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,716 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,623. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna serta hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Koefisien determinasi Y atas X_1 diperoleh sebesar 0,548 yang menunjukkan bahwa 54,8 % variabel kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas sistem. Kemudian koefisien determinasi Y atas X_2 diperoleh sebesar 0,272 yang menunjukkan bahwa 27,2% variabel kepuasan pembelian ditentukan oleh kualitas layanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan.

ABSTRACT

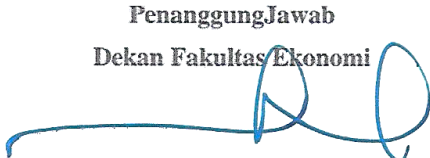
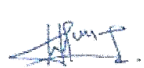

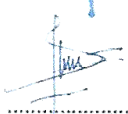


FANNY ANASTASIAH, *Factors Affecting User Satisfaction of Online Video Teleconferencing Learning.*

This study aims to determine the relationship between system quality and service quality on user satisfaction of online learning based on Video Teleconferencing for students of the Faculty of Economics, State University of Jakarta. This research was conducted at the Faculty of Economics, State University of Jakarta for five months, from September 2020 to January 2021. The research method used was the survey method, the population used was all students of the Faculty of Economics, State University of Jakarta. The sampling technique used was purposive sampling of 250 respondents. The simple linear regression equation generated by X1 against Y is $\hat{Y} = 2.134 + 0.918 X1$ and the simple linear regression equation generated by X2 against Y is $\hat{Y} = 12.988 + 0.581 X2$. The normality test used the Kolomogrov-Smirnov test with significant levels of Y, X1 and X2 of 0.075. The significance level of the three variables is > 0.05 , it can be concluded that the data is distributed. The regression linearity test of Y on X1 and Y on X2 resulted in a significance value of Linearity, which is equal to $0.000 < 0.05$, it can be concluded that the three variables have a linear relationship. Then the t test is carried out and produces Y on X1 obtaining $t = 17.323$ and $t \text{ table} = 1.969$, and Y on X2 obtaining $t = 9.631$ and $t \text{ table} = 1.969$. The correlation coefficient value between the system quality variable (X1) on user satisfaction (Y) is 0.716 and the correlation coefficient value between the service quality variable (X2) on user satisfaction (Y) is 0.623. So it can be concluded that there is a positive and significant relationship between system quality on user satisfaction and a positive and significant relationship between service quality and user satisfaction. The coefficient of Y determination on X1 is 0.548 which shows that 54.8% of the user satisfaction variable is determined by the quality of the system. Then the coefficient of determination Y on X2 is 0.272 which indicates that 27.2% of the purchase satisfaction variable is determined by service quality.

Keywords : *User Satisfaction, System Quality, and Service Quality*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 <u>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</u> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si (Ketua Penguji)		28 Januari 2021
2	Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M (Sekretaris)		22 Januari 2021
3	Dr. Corry Yohana, M.M (Penguji Ahli)		26 Januari 2021
4	Ryna Parlyna, M.B.A (Pembimbing 1)		21 Januari 2021
5	Nadya Fadillah F., M.Pd (Pembimbing 2)		27 Januari 2021
Nama : Fanny Anastasiah No. Registrasi : 1707617030 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 15 Januari 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proposal penelitian ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Proposal penelitian ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Fanny Anastasiah
NIM 1707617030

PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fanny Anastasiah
NIM : 1707617030
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : fannyanastasih12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :
Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pembelajaran Daring Berbasis Video Telekonferensi

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta Januari 2021

Penulis


(Fanny Anastasiah)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Bersemangatlah atas yang bermanfaat bagimu, mintalah pertolongan kepada Allah dan jangan malas”

(HR. Muslim)

“Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan dia memberi rezeki dari arah yang tiada disangka-sangka.”

(At Thalaq : 2-3)

*“Tidak ada seorangpun yang terlahir dalam keadaan alim (berilmu).
Sesungguhnya cara meraih ilmu itu dengan belajar.*

(Abdullah bin Mas'ud radhiyallahu'anhu)

Bismillahirrohmanirrohim,

Segala puji bagi Allah atas segala nikmat, hidayah dan karunianya kepada seluruh makhluk sampai kita tidak akan bisa menghitung nikmat-nikmat tersebut. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad shalallahu'alaihi wassalam, para keluarga, sahabat serta seluruh umat yang mengikuti beliau hingga hari kiamat. Dengan rasa syukur yang mendalam, selesainya skripsi ini merupakan anugerah yang Allah ta'ala berikan kepada penulis yang masih memiliki banyak kekurangan, namun Allah tidak pernah meninggalkan hamba-hambanya, sehingga dengan pertolongan Allah-lah skripsi ini selesai. Saya ucapkan terimakasih yang mendalam kepada orang tua, sahabat, kerabat, guru, responden, dan seluruh orang-orang yang senantiasa mendoakan, membantu dan memudahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan mendapatkan gelar S.Pd. Kemudian, kepada Ibu Ryna Parlyna sebagai DP 1 dan Ibu Nadya Fadillah Fidhyallah sebagai DP 2 yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin,

Puji syukur kehadiran Allah Subhanallahu ta'ala yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan, karunia serta kasih sayangnya, sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian dalam Skripsi ini dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pembelajaran Daring Berbasis Video Telekonferensi.”

Adapun tujuan peneliti menyusun skripsi ini yaitu, untuk mendapat gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Walaupun peneliti menyadari bahwa masih sangat banyak kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini, namun besar harapan peneliti agar penelitian dalam Skripsi ini bisa dijadikan referensi dalam penyusunan penelitian selanjutnya di dalam literatur pustaka.

Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian dalam Skripsi ini, yaitu diantaranya:

1. Ryna Parlyna, M.B.A selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, pengarahan, waktu, kritik dan saran nya dalam penyusunan penelitian dalam Skripsi ini.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak ilmu, pengarahan, dukungan serta motivasi yang bermanfaat dalam penyusunan penelitian dalam Skripsi ini.
3. Dr. Corry Yohana, MM selaku Pembimbing Akademik yang telah sabar dalam memberikan dukungan, pengarahan, dan motivasi yang sangat berharga untuk para mahasiswa nya, dari awal sampai akhir masa perkuliahan.

4. Dr. Ari Saptono, SE, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang telah banyak memberikan dukungan yang sangat berharga, baik secara langsung maupun tidak dalam memfasilitasi dan mempermudah seluruh mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan penelitian dalam Skripsi nya.
5. Seluruh dosen Pendidikan Bisnis di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya dalam penyusunan penelitian dalam skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Efendi dan Ibu Aisa Maksom telah memberikan seluruh kasih sayang, perhatian, serta ikhlas mendidik dari saya kecil hingga sampai pada titik ini dan berhasil mendapatkan gelar Sarjana (S1) di Universitas Negeri Jakarta. Kakak perempuan saya Putri Fenti Taskia dan Kakak laki-laki saya Dimas Pramana Putra yang selalu memberikan dukungan dan menjadi teman yang baik di segala kondisi.
7. Para sahabat-sahabat: Anisa, Amin, Ismi, Mayang, Rizqi, Kak afifa, Nita, Umi, Ghina, Zikra, Melita, Nisbur, Miftah, Ustadzah Cahlina, teman-teman satu angkatan Pendidikan Bisnis (2017) dan teman-teman satu bimbingan skripsi yang terus memberikan dukungan, bantuan serta menjadi penyemangat antara satu sama lain.

Jakarta, Januari 2021

Fanny Anastasiah