

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACK</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kebaruan Penelitian	11
BAB II	13

KAJIAN PUSTAKA	13
A. Latar Belakang Teori.....	13
1. Model DeLone & McLean	13
2. Pembelajaran Dalam Jaringan (Daring)	14
3. Video Telekonferensi Zoom	17
4. Kepuasan Pengguna	19
5. Kualitas Sistem	22
6. Kualitas Layanan.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kajian Teori dan Hipotesis.....	56
1. Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna	56
2. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna	59
3. Hipotesis	63
BAB III.....	65
METODOLOGI PENELITIAN	65
A. Tempat dan Waktu Penelitian	65
1. Tempat Penelitian.....	65
2. Waktu Penelitian	65
B. Pendekatan Penelitian.....	65
1. Metode Penelitian	66

2.	Konstelasi Pengaruh antar Variabel.....	67
C.	Populasi dan Sampel	68
1.	Populasi.....	68
2.	Sampel.....	68
D.	Penyusunan Instrumen	69
1.	Kepuasan Pengguna	69
2.	Kualitas Sistem	73
3.	Kualitas Layanan.....	77
E.	Skala Pengukuran	81
F.	Teknik Pengumpulan Data	81
G.	Teknik Analisis Data.....	83
1.	Uji Persyaratan Analisis	83
2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana	85
3.	Uji Hipotesis	85
4.	Analisis Koefisien Korelasi Pearson	86
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi	86
BAB IV		87
HASIL DAN PEMBAHASAN		87
A.	Deskripsi Data	87
1.	Profil Responden.....	87

2.	Profil Data	94
	Teknik Analisis Data.....	111
1.	Uji Persyaratan Analisis	111
2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana	114
3.	Pengujian Hipotesis	117
4.	Pengujian Analisis Koefisien Korelasi Pearson	119
5.	Pengujian Koefisien Determinasi	121
B.	Pembahasan	123
	BAB V	126
	PENUTUP.....	126
A.	Kesimpulan	126
1.	Kualitas Sistem terhadap Kepuasan pengguna	126
2.	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	126
B.	Implikasi.....	127
C.	Keterbatasan Penelitian.....	128
D.	Saran.....	129
1.	Bagi Industri Penyedia Media Konferensi Daring	129
2.	Bagi Dosen (Pengguna)	130
3.	Bagi Penelitian Selanjutnya	131
	DAFTAR PUSTAKA	132

LAMPIRAN..... 139

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 227

.....



DAFTAR GAMBAR

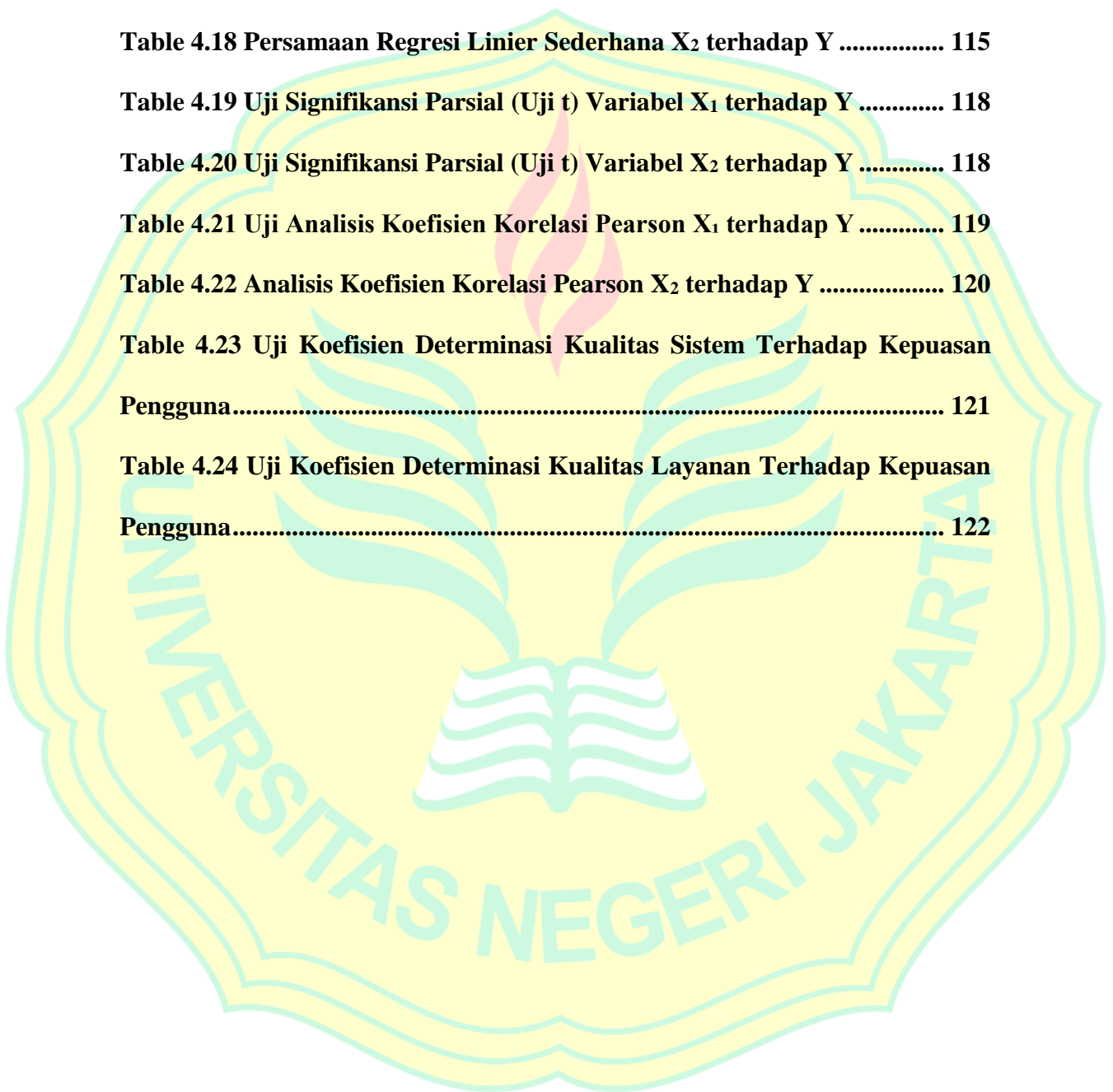
	Halaman
Gambar 1.1 Hasil Survei Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Umur..	5
Gambar 1. 2 Grafik Hasil Survei Awal.....	8
Gambar 2.1 Model Keberhasilan Sistem Informasi oleh Delone McLean Update 2003	14
Gambar 2.2 Model Hipotesis Penelitian	63
Gambar 3.1 X1 dan X2 terhadap Y	67
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin	89
Gambar 4.2 Grafik Program Studi (Prodi).....	91
Gambar 4.3 Grafik Angkatan.....	93
Gambar 4.4 Grafik Usia	94
Gambar 4.5 Grafik Histogram Kepuasan Pengguna	97
Gambar 4.6 Grafik Histogram Kualitas Sistem.....	103
Gambar 4.7 Grafik Histogram Kualitas Layanan.....	108
Gambar 4.8 Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 2,134 + 0,918 X_1$	115
Gambar 4.9 Grafik Persamaan regresi $\hat{Y} = 12,988 + 0,581 X_2$	116

DAFTAR TABEL

Halaman

Table 2.1 Kerangka Penelitian Relevan.....	38
Table 2.2 Perbandingan dengan Penelitian Relevan	43
Table 2.3 Hipotesis Penelitian	63
Table 3.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pengguna.....	70
Table 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Sistem.....	74
Table 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan	77
Table 3.4 Skala Penilaian Instrumen	81
Table 4.1 Profil Jenis Kelamin Responden.....	87
Table 4.2 Program Studi (Prodi)	91
Table 4.3 Angkatan.....	92
Table 4.4 Usia	93
Table 4.5 Statistika Deskriptif Data Variabel Kepuasan Pengguna	96
Table 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna.....	96
Table 4.7 Distribusi Jawaban Indikator Variabel Kepuasan Pengguna	98
Table 4.8 Statistika Deskriptif Data Variabel Kualitas Sistem	101
Table 4.9 Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem	102
Table 4.10 Distribusi Jawaban Indikator Variabel Kualitas Sistem	103
Table 4.11 Statistika Deskriptif Data Variabel Kualitas Layanan.....	106
Table 4. 12 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan	107
Table 4.13 Distribusi Jawaban Indikator Variabel Kualitas Layanan.....	108
Table 4.14 Uji Normalitas	111

Table 4.15 Uji Linieritas X_1 terhadap Y	113
Table 4.16 Uji Linieritas X_2 terhadap Y	113
Table 4.17 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X_1 terhadap Y.....	114
Table 4.18 Persamaan Regresi Linier Sederhana X_2 terhadap Y	115
Table 4.19 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel X_1 terhadap Y	118
Table 4.20 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel X_2 terhadap Y	118
Table 4.21 Uji Analisis Koefisien Korelasi Pearson X_1 terhadap Y	119
Table 4.22 Analisis Koefisien Korelasi Pearson X_2 terhadap Y	120
Table 4.23 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	121
Table 4.24 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	122



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Penelitian.....	139
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi.....	140
Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi.....	141
Lampiran 4 Survei Awal	142
Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	143
Lampiran 6 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .	146
Lampiran 7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .	147
Lampiran 8 Data Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	148
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Kualitas Sistem (X ₁)	149
Lampiran 10 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Kualitas Sistem (X ₁)	152
Lampiran 11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Sistem (X ₁)	153
Lampiran 12 Data Hasil Validitas Variabel Kualitas Sistem (X ₁)	154
Lampiran 13 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Kualitas Layanan (X ₂)	155
Lampiran 14 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Kualitas Layanan (X ₂) ..	158
Lampiran 15 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan (X ₂) ..	159
Lampiran 16 Data Hasil Validitas Variabel Kualitas Layanan (X ₂)	160
Lampiran 17 Hasil Pengujian Reliabilitas Uji Coba Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	161
Lampiran 18 Hasil Pengujian Reliabilitas Uji Coba Variabel Kualitas Sistem (X ₁).....	162

Lampiran 19 Hasil Pengujian Reliabilitas Uji Coba Variabel Kualitas Layanan (X₂).....	163
Lampiran 20 Kuesioner Final Penelitian Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	164
Lampiran 21 Data Mentah Uji Final Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	167
Lampiran 22 Hasil Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-Rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	173
Lampiran 23 Skor Distribusi Jawaban Indikator Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	174
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel Kualitas Sistem (X₁)	175
Lampiran 25 Data Mentah Uji Final Variabel Kualitas Sistem (X₁)	178
Lampiran 26 Hasil Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-Rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Kualitas Sistem (X₁)	184
Lampiran 27 Skor Distribusi Jawaban Indikator Variabel Kualitas Sistem (X₁).....	185
Lampiran 28 Kuesioner Final Penelitian Variabel Kualitas Layanan (X₂). 186	
Lampiran 29 Data Mentah Uji Final Variabel Kualitas Layanan (X₂)	189
Lampiran 30 Hasil Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-Rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Kualitas Layanan (X₂)	195
Lampiran 31 Skor Distribusi Jawaban Indikator Variabel Kualitas Layanan (X₂).....	196
Lampiran 32 Data Mentah Uji Final Variabel Kualitas Sistem (X₁) dan Kualitas Layanan (X₂) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	197

Lampiran 33 Hasil Pengujian Normalitas	203
Lampiran 34 Hasil Pengujian Linieritas X_1 Terhadap Y	204
Lampiran 35 Hasil Pengujian Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = \alpha + b X_1$	205
Lampiran 36 Hasil Pengujian Signifikansi Parsial (Uji t) X_1 Terhadap Y ..	206
Lampiran 37 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Pearson X_1 Terhadap Y	207
Lampiran 38 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi X_1 Terhadap Y	208
Lampiran 39 Hasil Pengujian Linieritas X_2 Terhadap Y	209
Lampiran 40 Hasil Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = \alpha + b X$	210
Lampiran 41 Hasil Pengujian Signifikansi Parsial (Uji t) X_2 Terhadap Y .	211
Lampiran 42 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> X_2 Terhadap Y	212
Lampiran 43 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi X_2 Terhadap Y	213
Lampiran 44 Nilai-nilai r tabel <i>Product Moment</i>	214
Lampiran 45 Nilai-nilai Distribusi t	215
Lampiran 46 Data Responden Uji Coba.....	216
Lampiran 47 Data Responden Uji Final.....	217