

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MOBILE *E-LEARNING* EDLINK SEVIMA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE MCLEAN**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK KOMPUTER DAN DESAIN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JUNI 2024**

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MOBILE E-LEARNING EDLINK SEVIMA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE MCLEAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Gelar Sarjana Komputer



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK KOMPUTER DAN DESAIN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JUNI 2024**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : ANALISIS USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MOBILE E-LEARNING EDLINK SEVIMA
MENGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN

NAMA : AKFI TSANI PUTRIANA

NIM : 20200050090

“Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Komputer saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.

Sukabumi. 11 Juni 2024



AKFI TSANI PUTRIANA

Penulis

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA *MOBILE E-LEARNING* EDLINK SEVIMA
MENGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN

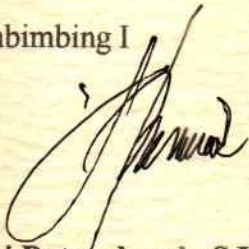
NAMA : AKFI TSANI PUTRIANA

NIM : 20200050090

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 11 Juni 2024. Menurut Pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Komputer

Sukabumi, 11 Juni 2024

Pembimbing I



Habi Baturohmah, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0414069701

Pembimbing II



Cecep Warman, M.Kom

NIDK. 12018005

Ketua Penguji



Arny Lattu, S.Pd.Kom., M.Kom

NIDN. 0424089206

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Adhitia Erfina, S.T., M.Kom

NIDN. 0417049102

Plh. Dekan Fakultas Teknik Komputer dan Desain

Ir. Paikun, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng

NIDN. 0402037401

LEMBAR PERSEMBAHAN

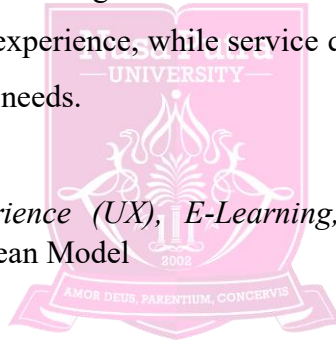
Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah, Ibu, Kakak, Adik dan diri saya sendiri, yang tak henti-hentinya selalu mendoakan, mendukung baik moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini.



ABSTRACT

This study analyzes the user experience of the mobile application Edlink Sevima using the DeLone and McLean model. The main focus of the research is to evaluate the impact of information quality, system quality, and service quality on application usage and user satisfaction. The research method used is quantitative, with data collected through questionnaires from 90 respondents, namely students from the 2020 cohort of the Faculty of Computer Engineering and Design. The results show that information quality and system quality have a positive and significant impact on usage and user satisfaction. Conversely, service quality does not show a significant impact on either variabel. Nevertheless, overall application usage and user satisfaction have a significant positive impact on the net benefits obtained from the Edlink Sevima application. This study affirms the relevance of the DeLone and McLean model in evaluating the success of information systems and provides important insights that enhancing information and system quality should be a top priority to improve user experience, while service quality requires a more specific approach tailored to user needs.

Keywords: *User Experience (UX), E-Learning, Mobile Application, Edlink Sevima, DeLone & McLean Model*



ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengalaman pengguna aplikasi mobile Edlink Sevima dengan menggunakan model DeLone dan McLean. Fokus utama penelitian adalah untuk mengevaluasi pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aplikasi serta kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner dari 90 responden, yaitu mahasiswa angkatan 2020 dari Fakultas Teknik Komputer dan Desain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kedua variabel tersebut. Meskipun demikian, penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna secara keseluruhan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari aplikasi Edlink Sevima. Penelitian ini menegaskan relevansi model DeLone dan McLean dalam mengevaluasi kesuksesan sistem informasi, serta memberikan wawasan penting bahwa peningkatan kualitas informasi dan sistem harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan pengalaman pengguna, sementara kualitas layanan memerlukan pendekatan yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: *User Experience (UX), E-Learning, Aplikasi Mobile, Edlink Sevima, Model DeLone & McLean*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Analisis User Experience* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Edlink Sevima Menggunakan Model DeLone dan McLean". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik di Fakultas Teknik Komputer dan Desain, Universitas Nusa Putra.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Kurniawan, ST., S.Kom., MM., selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi.
2. Bapak Ir. Paikun, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng, Selaku Plh. Dekan Fakultas Teknik Komputer dan Desain Universitas Nusa Putra Sukabumi.
3. Bapak Adhitia Erfina S.T., M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Putra Sukabumi.
4. Ibu Habi Baturohmah, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan memberikan arahan, bimbingan, serta saran yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Cecep Warman, M.Kom selaku Dosen Pembimbing 2 yang turut memberikan arahan, bimbingan, serta saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Ketua Dewan Penguji, Dosen Penguji I, Dosen Penguji II
7. Para Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Putra Sukabumi.
8. Ayah, Ibu dan Nenek tersayang, *support system* termanjur yang selalu memberikan restu dan doa serta motivasi dan semangat dalam setiap proses sampai saat ini.
9. Kakak pertama, mba, kakak kedua, teteh dan adik-adik penulis serta keponakan tersayang yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan dengan moril maupun materil.

10. Awang yang kebersamaan sampai proses akhir penyusunan skripsi ini, selalu memberikan semangat, berbagi informasi, pengetahuan dan pengalaman.
11. Octa, Tina, Dilla, Eneng, Wina, Ola, Atika selaku member *red velvet* yang selalu mendukung dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Skuad huhu, Rahma, Sepi dan Nona yang selalu menerima cerita-cerita tentang perskripsian ini.
13. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2020, kelas SI20A, SI Reguler yang sudah memberikan semangat, bantuan, dan kerjasama yang baik selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
14. Bu Tresna selaku atasan tempat magang, yang selalu memberikan pandangan baru, gambaran, pengetahuan serta pengalaman yang mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Serta beberapa pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, terutama bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknik komputer dan desain.

Sukabumi, 11 Juni 2024

Akfi Tsani Putriana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akfi Tsani Putriana

NIM : 20200050090

Program Studi : Sistem Informasi

Jenis Karya: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MOBILE E-LEARNING EDLINK SEVIMA MENGGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Sukabumi

Pada tanggal: 11 Juni 2024

Yang



(Akfi Tsani Putriana)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Yang Terkait	5
2.1.1 Analysis of Edlink User Satisfaction Using Pieces Framework (Case Study: University X)	5
2.1.2 Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI	5
2.1.3 Analisis Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap Kepuasan Pengguna <i>Mobile application E-Commerce Shopee</i> Menggunakan Model DeLone McLean.....	6
2.1.4 Pengaruh <i>User Experience</i> dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Wallet DANA	6
2.1.5 Analisis Kesuksesan Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model DeLone McLean	6

2.1.6	Penerapan Model Delone dan Mclean untuk Menganalisis Kesuksesan Website E-learning SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo.....	7
2.2	Landasan Teori	7
2.2.1	User Experience.....	7
2.2.2	Kepuasan pengguna.....	8
2.2.3	Aplikasi Mobile	8
2.2.4	E-Learning	9
2.2.5	Edlink Sevima.....	9
2.3	Pengumpulan Data.....	9
2.3.1	Studi Literatur.....	9
2.3.2	Observasi	10
2.3.3	Kuesioner.....	10
2.4	DeLone McLean.....	10
2.5	Populasi dan <i>Sampling</i>	12
2.5.1	Slovin.....	12
2.6	Metode Analisis dan Pengujian Data (Uji Validitas, uji reliabilitas).....	12
2.6.1	SmartPLS.....	13
2.6.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>outer model</i>).....	13
2.6.3	Evaluasi Model Struktural (<i>inner model</i>).....	14
2.7	Kerangka Pemikiran	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		16
3.1	Metode Penelitian	16
3.2	Identifikasi Masalah	17
3.3	Populasi dan <i>Sampling</i>	17
3.4	Pengumpulan Data.....	18
3.4.1	Studi Literatur.....	18
3.4.2	Observasi	18
3.4.3	Kuesioner.....	18
3.5	Model DeLone McLean.....	24
3.6	Metode Analisis dan Pengujian	29
3.6.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>outer model</i>).....	29
3.6.2	Evaluasi Model Struktural (<i>inner model</i>).....	30
3.6.3	Pengujian Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Sampel	32
4.2	Analisis Hasil Kuesioner	32
4.2.1	Karakteristik Responden.....	32
4.3	Analisis dan Pengujian	34
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	34
4.3.2	Evaluasi Model Struktural (inner Model).....	37

4.3.3 Uji Hipotesis	38
BAB V PENUTUP.....	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	51



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kuesioner.....	18
Tabel 4. 1 Nilai <i>Loading factor</i>	34
Tabel 4. 2 Nilai AVE.....	35
Tabel 4. 3 Nilai <i>Cross Loading</i>	36
Tabel 4. 4 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	37
Tabel 4. 5 Koefisien Determinasi	37
Tabel 4. 6 Hasil Bootstrapping SmartPLS	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teori Delone McLean.....	10
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	16
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian	24
Gambar 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin	32
Gambar 4. 2 Responden berdasarkan program studi.....	33
Gambar 4. 3 Hasil Pengolahan data menggunakan Smart PLS 3.0.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Hasil kuesioner dengan 90 responden Mahasiswa Angkatan 2020 Fakultas Teknik Komputer dan Desain Universitas Nusa Putra	51
Lampiran 2 Kuesioner dalam bentuk form.....	57



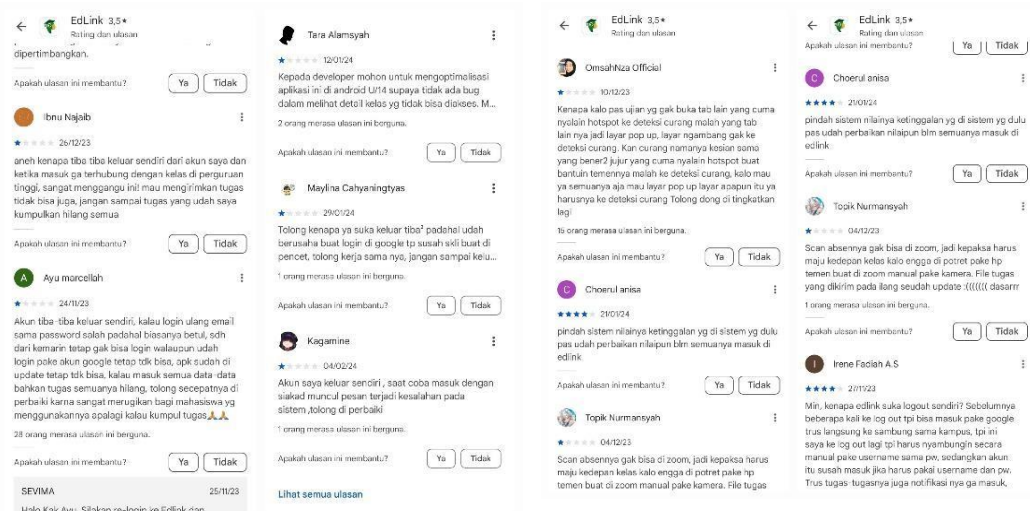
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pendidikan tinggi telah mengalami transformasi dengan masuknya teknologi informasi, yang memberikan dorongan pada pengembangan solusi inovatif seperti aplikasi *mobile e-learning*. Edlink, sebagai salah satu representasi terkini dalam bidang ini, menawarkan platform yang memungkinkan mahasiswa perguruan tinggi untuk mengakses materi pembelajaran secara fleksibel, bisa dimana saja, dan kapan saja. Namun, keberhasilan penerapan teknologi ini tidak hanya tergantung pada ketersediaan konten, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna (*user experience*) yang diberikan oleh aplikasi tersebut [1].

User experience mencakup sejumlah faktor, termasuk antarmuka pengguna, responsivitas, kecepatan, dan keseluruhan kepuasan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi [2]. Dalam konteks *e-learning* seperti Edlink pengalaman pengguna yang baik dianggap krusial karena dapat memengaruhi pada skala kepuasan pengguna dan efektivitas pembelajaran secara keseluruhan. Pengalaman pengguna yang baik melibatkan desain antarmuka yang intuitif, responsivitas aplikasi yang cepat, dan personalisasi konten pembelajaran. Interaksi yang menyatu dengan proses pembelajaran, umpan balik yang efektif, serta konsistensi desain antarplatform juga turut berperan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang menyeluruh. Keamanan dan privasi data menjadi elemen kunci yang membangun kepercayaan pengguna.



Gambar 1.1 Ulasan pengguna Edlink Sevina pada Google Play Store (November 2023 – Februari 2024)

Berdasarkan evaluasi di *Google Play Store*, banyak pengguna yang mengungkapkan keluhan negatif terkait dengan masalah sistem dan layanan pada aplikasi Edlink. Meskipun aplikasi tersebut secara rutin melakukan pembaruan, tetapi pembaruan tersebut terkadang menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna. Perlu dicatat bahwa diperlukan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Sebaliknya, sistem informasi dianggap dapat diandalkan dalam penggunaan jika memiliki kualitas yang baik dan memenuhi kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, semakin positif persepsi terhadap kualitas sistem, semakin tinggi skala kepuasan pengguna.

Untuk menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile e-Learning*, peneliti gunakan model kesuksesan DeLone McLean (2003) yang merupakan hasil pengembangan dari versi sebelumnya, yaitu DeLone McLean (1992). Mengacu pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Analysis of Edlink User Satisfaction Using Pieces Framework (Case Study: University X)” oleh Army Lattu, dkk. memberikan saran untuk melakukan penelitian lanjutan untuk Edlink Sevima ini di tingkat satuan Pendidikan lain dan metodologi alternatif lain [3], sehingga dalam penelitian ini, fokus utama adalah pada enam variabel evaluasi dalam Model DeLone dan McLean, yaitu penggunaan sistem, kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [4].

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile Edlink Sevima*. Melalui penjelasan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis User Experience terhadap Kepuasan Pengguna Mobile e-Learning Edlink Sevima Menggunakan Model DeLone McLean**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan analisis masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa Angkatan 2020 Fakultas Teknik Komputer dan Desain Universitas Nusa Putra dalam menggunakan Aplikasi *Mobile Edlink Sevima*?

2. Sejauh mana *User Experience* (UX) mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi mobile Edlink Sevima?
3. Bagaimana evaluasi variabel-variabel model DeLone McLean yang terdiri dari kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, penggunaan sistem dan manfaat bersih dalam konteks aplikasi Edlink Sevima?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan dan memberikan fokus yang lebih jelas pada penelitian ini, perlu ditetapkan beberapa batasan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi *mobile* Edlink Sevima.
2. Penelitian ini berfokus pada analisis *User Experience* (UX) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile* Edlink Sevima.
3. Evaluasi dilakukan terhadap pengalaman Mahasiswa Angkatan 2020 Fakultas Teknik Komputer dan Desain Universitas Nusa Putra dalam menggunakan Aplikasi *Mobile* Edlink Sevima.
4. Melihat tingkat kepuasan pengguna didasarkan pada variabel-variabel model DeLone McLean yang terdiri dari kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, penggunaan sistem dan manfaat bersih dalam konteks aplikasi Edlink Sevima.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Menilai sejauh mana mahasiswa di Universitas Nusa Putra puas dengan Aplikasi *Mobile* Edlink Sevima berdasarkan variabel-variabel DeLone McLean.
2. Menyelidiki pengaruh faktor-faktor *User Experience* (UX) seperti antarmuka pengguna, responsivitas, kecepatan, dan personalisasi konten terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Edlink Sevima.
3. Melakukan evaluasi mendalam terhadap variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih pada aplikasi Edlink Sevima.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *Mobile Edlink Sevima*, sehingga pihak pengembang dapat memahami dan merespons kebutuhan pengguna untuk meningkatkan kualitas aplikasi.
2. Menjadi tambahan kontribusi terhadap literatur tentang pengaruh *User Experience* dalam konteks aplikasi *mobile e-learning*, memberikan wawasan baru bagi peneliti dan praktisi di bidang ini.
3. Memberikan kontribusi pada pengembangan model kesuksesan DeLone McLean, khususnya dalam konteks aplikasi *mobile e-learning*, dengan menambahkan wawasan baru tentang variabel-variabel yang relevan.

1.6 Sistematika Penelitian

Penelitian ini terdiri dari lima bab, tiap bab terdiri dari pembahasan sebagai berikut:

1. Bab pertama yaitu pendahuluan, dengan menjelaskan latar belakang masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.
2. Bab kedua berisi tentang landasan teori dan konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan yang dikaji dan mengemukakan pemecahan masalah yang dilakukan oleh penelitian terdahulu.
3. Bab ketiga dalam penelitian ini menyajikan metode penulisan yang digunakan yang meliputi teknik pengumpulan data, analisis data dan informasi.
4. Bab keempat menjelaskan hasil kajian dari masalah yang akan dibahas.
5. Bab kelima merupakan bagian terakhir dari penelitian ini, yang didalamnya terdapat kesimpulan dari penelitian yang dibahas. Di bagian ini juga terdapat saran.

BAB V

PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan tentang analisis data dari kuesioner yang telah berhasil dikumpulkan dan diproses menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0 untuk melakukan serangkaian pengujian yang diperlukan. Pengujian-pengujian tersebut mencakup pengujian model pengukuran (*outer model*), pengujian model struktural (*inner model*), dan pengujian hipotesis.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis *User Experience* Aplikasi Mobile Edlink Sevima menggunakan Model Delone Mclean, yaitu *User Experience* dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya kualitas informasi, kualitas sistem serta kualitas layanan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang mencakup aspek, keakuratan, kelengkapan, relevansi kebutuhan, keterbaruan serta kemudahan dalam pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, yaitu mahasiswa. Mahasiswa merasa Aplikasi Edlink Sevima bisa diandalkan ketika informasi yang tersedia bisa sesuai dengan kebutuhan, akurat dan terbaru. Ketika aspek-aspek tersebut ada, mahasiswa puas terhadap aplikasi Edlink Sevima sebagai aplikasi utama dalam perkuliahan.

Selain itu kualitas sistem yang meliputi kemampuan aplikasi dapat berjalan tanpa kendala, ketersediaan fitur-fitur serta adanya integrasi dengan sistem akademik yang ada dapat meningkatkan pengalaman penggunaan oleh mahasiswa. Namun tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakannya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya dengan metode yang berbeda, yaitu penelitian oleh Arny lattu, et al. (2023) dengan metode *PIECES Framework* yang menyatakan bahwa kinerja (*performance*) memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna Edlink [3].

Juga dengan kualitas layanan yang tidak menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Seperti aspek layanan yang diberikan oleh *customer care* Aplikasi Edlink Sevima yang dirasa mahasiswa kurang maksimal dalam pelayanannya, sehingga berdampak pada kepuasan pada Aplikasi.

Meskipun demikian, intensitas penggunaan aplikasi Edlink Sevima serta kepuasan pengguna tetap menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari aplikasi Edlink Sevima. Dengan kualitas informasi dan kualitas sistem yang baik, mahasiswa merasakan langsung kemudahan serta keefektifan ketika pembelajaran dilakukan melalui Aplikasi Edlink Sevima.

Dengan demikian, model DeLone dan McLean masih relevan untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi, meskipun beberapa variabel mungkin tidak selalu signifikan dalam setiap konteks. Penelitian ini memberikan wawasan bahwa peningkatan kualitas informasi dan sistem harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan pengalaman pengguna, sementara aspek kualitas layanan mungkin memerlukan pendekatan yang lebih spesifik tergantung pada kebutuhan dan preferensi pengguna.

5.2 Saran

Fokus pada Peningkatan Kualitas Sistem dan Informasi: Mengingat kualitas sistem dan informasi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, disarankan agar pengembang dan manajer sistem Edlink Sevima memprioritaskan peningkatan aspek-aspek ini. Upaya untuk meningkatkan keandalan, kemudahan penggunaan, dan performa teknis serta memastikan akurasi, relevansi, dan kemudahan pemahaman informasi harus menjadi prioritas utama.

Evaluasi dan Adaptasi Layanan Pengguna: Meskipun kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam konteks penelitian ini, penting untuk terus mengevaluasi dan mengadaptasi layanan pengguna sesuai dengan kebutuhan dan preferensi spesifik pengguna. Pelaksanaan survei kepuasan pengguna dan umpan balik berkala dapat membantu mengidentifikasi area layanan yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian.

Meskipun kualitas layanan tidak signifikan dalam penelitian ini, pelatihan dan dukungan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan diri pengguna dalam menggunakan sistem Edlink Sevima dan memaksimalkan manfaat yang diperoleh.

Pendekatan dengan keadaan dalam Pengembangan Sistem Edlink Sevima: Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel dapat berbeda-beda tergantung pada konteksnya. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan analisis

kebutuhan yang mendalam sebelum mengembangkan atau mengimplementasikan Edlink Sevima. Pendekatan yang kontekstual dapat membantu memastikan bahwa semua aspek sistem Edlink Sevima memenuhi kebutuhan spesifik dari pengguna yang dituju.

Penelitian Lanjutan: Diperlukan penelitian lanjutan untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem Edlink sevima dalam berbagai konteks. Studi-studi mendatang diharapkan dapat memperluas cakupan dengan memasukkan variabel-variabel tambahan atau menggunakan metodologi yang berbeda untuk menguji model DeLone dan McLean dalam skenario yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Himawan and M. Y. F, *Interface User Experience*, Pertama. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, 2020.
- [2] C. L. L. Moningka, "PENGARUH USER EXPERINCE DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN," *J. Ilmu Pendidik.*, vol. 7, no. 2, pp. 809–820, 2022, [Online]. Available: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/31041>
- [3] A. Lattu, D. S. Rahayu, B. Syahpradana, and A. Permana, "Analysis of Edlink User Satisfaction Using Pieces Framework (Case Study: University X)," *2023 IEEE 9th Int. Conf. Comput. Eng. Des.*, 2023, doi: 10.1109/ICCED60214.2023.10425221.
- [4] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [5] M. Ernawati, E. H. Hermaliani, and D. N. Sulistyowati, "Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile," *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 18, pp. 58–67, 2020, [Online]. Available: <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/914>
- [6] D. Henry *et al.*, *Analisis Pengaruh User Experience terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Applicationne-Commerce Shopee menggunakan Model Delone & Mclean*, vol. 34, no. 8. 2020. [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaad.2013.01.032>
- [7] A. elsiyana Johan, "Pengaruh User Experience Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Wallet Dana Menggunakan Metode Delone & Mclean," *J. Eng. Res.*, 2023, [Online]. Available: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73412>
- [8] A. Nurcahyani, E. M. Safitri, and A. Wulansari, "2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisipline Analisis Kesuksesan Website E - Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model DeLone McLean 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisipline," vol. 2, no. 1, pp. 298–306, 2024,

- [Online]. Available: <https://repository.upnjatim.ac.id/20359/>
- [9] M. D. Yuniartika, “Penerapan Model Delone dan Mclean untuk Menganalisis Kesuksesan Website E-learning SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo,” *Jurnal*, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [10] N. M. S. Rukmiyati and I. K. Budiarta, “PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS PADA KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI (STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG DI PROVINSI BALI).,” *J. Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, 2016, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/44797-ID-pengaruh-kualitas-sistem-informasi-kualitas-informasi-dan-perceived-usefulness-p.pdf>
- [11] M. Kusuma Putra and A. Farisi, “Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi HRIS Mobile Menggunakan Model Delone And Mclean,” *JuTI “Jurnal Teknol. Informasi,”* vol. 2, no. 1, p. 53, 2023, doi: 10.26798/juti.v2i1.968.
- [12] Fadhool, “Sevima EdLink, Aplikasi yang Memudahkan Dosen dalam Memberi Tugas,” 2020, [Online]. Available: <https://sevima.com/sevima-edlink-aplikasi-yang-memudahkan-dosen-dalam-memberi-tugas/>
- [13] Q. A., “Studi Kepustakaan.” [Online]. Available: https://e-journal.usd.ac.id/index.php/Info_Persadha/article/download/25/21
- [14] I. Ghazali and H. Latan, *Partial Least Squares, Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program Smartpls 3.0 untuk Penelitian Empiris*, 2nd ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- [15] A. Alvin, P. Nastiti, and E. Marsella, “Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM),” *Edu Komputika J.*, vol. 10, no. 1, pp. 38–45, 2023, doi: 10.15294/edukomputika.v10i1.61821.
- [16] A. A. Setyaningtyas, M. L. Jundillah, and V. Z. Kamila, “Penggunaan Metode Delone dan Mclean Untuk Menganalisis Kesuksesan Mulawarman Online Learning System (MOLS),” *Adopsi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 110–118, 2023, doi: 10.30872/atasi.v2i2.1057.
- [17] S. D. Purnamasari, F. Panjaitan, and T. Noviana, “Optimalisasi Penggunaan

- Media E-Learning pada Universitas XYZ menggunakan Model DeLone dan McLean,” *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 3, no. 3, pp. 141–155, 2022, doi: 10.51519/journalcisa.v3i3.196.
- [18] L. S. Wara, L. Kalangi, and H. Gamaliel, “Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara,” *J. Ris. Akunt. dan Audit.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–15, 2021.
- [19] Sulaiman, T. Tukiya, and A. Hindasyah, “Analisis Sistem Aplikasi Computer Base Test sebagai Sarana Ulangan menggunakan Metode Delone and Mclean,” *J. Impresi Indones.*, vol. 2, no. 1, pp. 58–70, 2023, doi: 10.58344/jii.v2i1.2010.
- [20] A. A. Savira and U. Utara, “Analisis Tingkat Kesuksesan Layanan Mobile Banking Dengan Model Delone dan MClean Pada Bank Panin,” *Simkom*, vol. 8, no. 1, pp. 15–25, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i1.97.
- [21] E. Erwin and A. Wijaya, “Penggunaan Model DELONE Dan MCLEAN Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi GO-JEK Di Palembang,” *JuSiTik J. Sist. dan Teknol. Inf. Komun.*, vol. 3, no. 1, p. 9, 2019, doi: 10.32524/jusitik.v3i1.624.
- [22] S. Z. Lutfiah, M. A. Komara, and D. Irmayanti, “ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI CAMSCANNER DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE AND MCLEAN STUDI KASUS STT WASTUKANCANA PURWAKARTA DAN STIE WIKARA PURWAKARTA,” *JINTEKS (Jurnal Inform. Teknol. dan Sains)*, vol. 5, no. 4, pp. 643–648, 2023.
- [23] E. G. M. Sinulingga and K. D. Hartomo, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Shopee Dari Perspektif Penggemar K-Pop Menggunakan Model Delone dan McLean,” *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 11, no. 2, pp. 172–179, 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i2.1411.
- [24] S. Z. Alqadrie, D. Prawira, and Ilhamsyah, “ANALISIS KESUKSESAN E-COMMERCE SHOPEE DI KALANGAN MAHASISWA MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN IS SUCCESS MODEL (

STUDI KASUS : MAHASISWA UNIVERSITAS TANJUNGPURA)

Diterima : Diterbitkan :,” vol. 10, no. 2, pp. 119–128, 2022.

- [25] L. Meilani, A. Imam, and L. Noor, “Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean,” vol. 02, pp. 137–144, 2020.
- [26] D. Wulandari, A. Setyanto, and A. Nasiri, “Analisis Keberhasilan Sistem Informasi PMB AMIKOM Yogyakarta dengan Metode the Updated Delone & Mclean is Success Model,” *INTECHNO Journal-Information Technol. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 1–5, 2019.
- [27] L. K. Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2019.
- [28] K. K. Mulyono, A. S. Wardani, and S. Sucipto, “Pengukuran Kesuksesan Website Universitas Menggunakan Metode Delone and Mclean,” *JSITIK J. Sist. Inf. dan Teknol. Inf. Komput.*, vol. 1, no. 1, pp. 64–76, 2022, doi: 10.53624/jsitik.v1i1.178.
- [29] K. Sitanggang, “Evaluasi Kesuksesan E-Learning di Universitas Atma Jaya Yogyakarta,” no. May, 2011, doi: 10.13140/RG.2.2.26422.34887.



CURRICULUM VITAE

Nama : Akfi Tsani Putriana
NIM : 20200050090
Tempat, Tanggal Lahir : Sukabumi, 18 Juni 2002
Alamat : Kp. Sukamanah 2 RT 004/005 No 207
Kecamatan : Cisaat
Kab/Kota : Sukabumi
Pendidikan :
1. SDN CISAAT GADIS
2. SMPN 1 CISAAT
3. SMAN 1 CISAAT
Pekerjaan : Mahasiswa
Judul Skripsi : “Analisis User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna
Mobile E-Learning Edlink Sevima Menggunakan Model
Nusa Putra Delone Mclean”

