

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN E-
LEARNING LKP PALCOMTECH MENGGUNAKAN
PENDEKATAN WEBQUAL 4.0 DAN E-LEARNING
MATURITY MODEL (EMM)**



TESIS

FITRI MARIA

ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE

222420019

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN E-
LEARNING LKP PALCOMTECH MENGGUNAKAN
PENDEKATAN WEBQUAL 4.0 DAN E-LEARNING
MATURITY MODEL (EMM)**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar**

MAGISTER KOMPUTER



FITRI MARIA

MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

222420019

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis


Judul Tesis: ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN E-LEARNING LKP PALCOMTECH MENGGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL 4.0 DAN E-LEARNING MATURITY MODEL(EMM)

Oleh FITRI MARIA NIM 222420019. Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 29 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika - S2
Universitas Bina Darma

Ketua,


.....
Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing,


.....
M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN E-LEARNING LKP PALCOMTECH MENGGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL 4.0 DAN E-LEARNING MATURITY MODEL(EMM)

Oleh FITRI MARIA NIM 222420019 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 29 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 29 Agustus 2024

Mengetahui,

Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,

Tim Penguji :

Penguji I,



.....
FACULTY OF POSTGRADUATE

Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.



.....
M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Penguji II,



.....
Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I.

Penguji III,



.....
Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FITRI MARIA

Nim : 222420019

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 29 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan,



FITRI MARIA
NIM : 222420019

ABSTRAK

E-Learning merupakan satu metode pembelajaran yang sangat penting, terutama dalam konteks lembaga kursus dan pelatihan (LKP) seperti PalComTech. Penelitian akan dilakukan untuk menganalisis peningkatan kualitas sistem e-learning LKP PalComTech menggunakan pendekatan Webqual 4.0. dan E-learning Maturity Model (eMM). Dengan demikian tujuan utama penelitian ini adalah: Menganalisis Kualitas Layanan e-Learning. Penting untuk terus memonitor dan me-ningkatkan kualitas layanan e-learning yang disediakan oleh LKP PalComTech. Salah satu pendekatan yang bisa digunakan untuk menganalisis kualitas sistem e-learning adalah pendekatan Webqual 4.0. Penelitian menggunakan pendekatan Webqual 4.0, yang memiliki 3 (tiga) dimensi yaitu kualitas usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dan E-learning Maturity Model (eMM) yang memiliki 5 (lima) yaitu delivery, planning, definition, management dan optimisation. Berdasarkan uji regresi linear berganda hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *Usability, Interaction Quality, Service Information Quality* secara bersama-sama (simultan) terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan hasil uji t terdapat dua variabel yaitu variabel X1 dan X2 yang ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y), dan satu variabel X3 yang tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). Berdasarkan hasil E-Learning Maturity Model didapatkan hasil nilai maturity level 3 atau berada pada level definition.

Kata kunci— elearning, webqual, e-learning maturity model

ABSTRACT

E-Learning is a very important learning method, especially in the context of course and training institutions (LKP) such as PalComTech. The study will be conducted to analyze the improvement of the quality of the LKP PalComTech e-learning system using the Webqual 4.0 approach, and E-learning Maturity Model (eMM). Thus the main objectives of this study are: Analyzing the Quality of e-Learning Services. It is important to continue to monitor and improve the quality of e-learning services provided by LKP PalComTech. One approach that can be used to analyze the quality of the e-learning system is the Webqual 4.0 approach. The study uses the Webqual 4.0 approach, which has 3 (three) dimensions, namely usability quality, information quality, and interaction quality and the E-Learning Maturity Model (eMM) which has 5 (five) namely delivery, planning, definition, management and optimization. Based on the multiple linear regression test, the F test results obtained a significance value of 0.000 where the sig. value. $0.000 < 0.05$ then it can be concluded that H_1 is accepted and H_0 is rejected which means that there is a simultaneous influence between the independent variables consisting of Usability, Interaction Quality, Service Information Quality together (simultaneously) on User Satisfaction. Based on the results of the t-test there are two variables, namely variables X_1 and X_2 which have a partial influence on the variable (Y), and one variable X_3 which has no partial influence on the variable (Y). Based on the results of the E-Learning Maturity Model, the results of the maturity level 3 value are obtained or are at the definition level.

Keywords— *elearning, webqual, e-learning maturity model*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Hari ini adalah kesempatan untuk menjadi lebih baik dari kemarin.

Keberhasilan adalah hasil dari kerja keras dan ketekunan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan(QS.Al-Insyirah:6)

Persembahan:

Alhamdulillah Berkat rahmat Allah SWT serta karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis ini. Tesis ini saya persembahkan untuk:

- Bapak Hasanudin dan Ibu Sidaria tercinta yang telah memberikan doa dan semangat, terimakasih atas jeripayah kalian selama ini.
- Suamiku Apriadi dan anak-anaku Aludra dan Arshaka tersayang yang sudah memberikan semangat dan dukungan serta kebahagiaan, terimakasih sudah bersamaku.
- Saudara saudaraku yang selalu memberikan dukungan dan doa.
- Teman-teman dan Semua teman seperjuangan yang selalu mendoakan untuk menyelesaikan karya tulis ini.
- Pak Hendri dan kampus PalComTech beserta semua teman-teman di kampus PalComTech (tempatku bekerja) yang sudah memberikan semangat, dukungan dan doa untuk menyelesaikan karya tulis ini.
- Dosen pembimbing, Bapak M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D. yang dengan sabar memberikan bimbingan serta dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT sebab atas rahmat dan karunia-Nya, tesis ini dapat saya selesaikan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di program studi Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma, Palembang. Tesis ini masih jauh dari kata sempurna, sebab adanya keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu, dalam rangka memperlengkap kesempurnaan dari penulisan karya tulis ini, penulis berharap adanya akan saran dan kritik yang bersifat membangun. Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa juga penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segala pihak yang sudah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, nasehat serta pemikiran dalam penulisan tesis ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Achmad Syarifuddin, selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom. selaku ketua Prodi Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma
3. M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D. selaku pembimbing yang telah membimbing dan memberi dukungan penuh dalam penulisan tesis ini
4. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I. dan Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom. selaku penguji yang memberikan arahan dan dukungan dalam penulisan tesis ini
5. Semua Dosen Universitas Bina Darma yang telah memberikan ilmunya selama belajar di Universitas Bina Darma
6. Kedua orangtuaku, suami dan anak-anaku serta saudara dan teman-temanku yang memberikan dukungan, saran dan semangat serta doa dalam penulisan tesis ini

Palembang 19 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Rumusan Masalah.....	2
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	3
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.8 Susunan dan Struktur Tesis.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Webqual.....	5
2.2 E-Learning Maturity Model(Emm).....	6
2.3 Website.....	8
2.4 Kualitas Layanan E-Learning.....	9
2.5 Penelitian Terdahulu.....	9
2.6 Kerangka Berfikir.....	14
2.7 Hipotesis Penelitian.....	14
BAB III METODELOGI PENELITIAN 15	
3.1 Jenis Dan Desain Penelitian.....	15
3.1.1 Jenis Penelitian.....	15
3.1.2 Desain Penelitian.....	15
3.2 Jadwal Penelitian.....	16
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	17

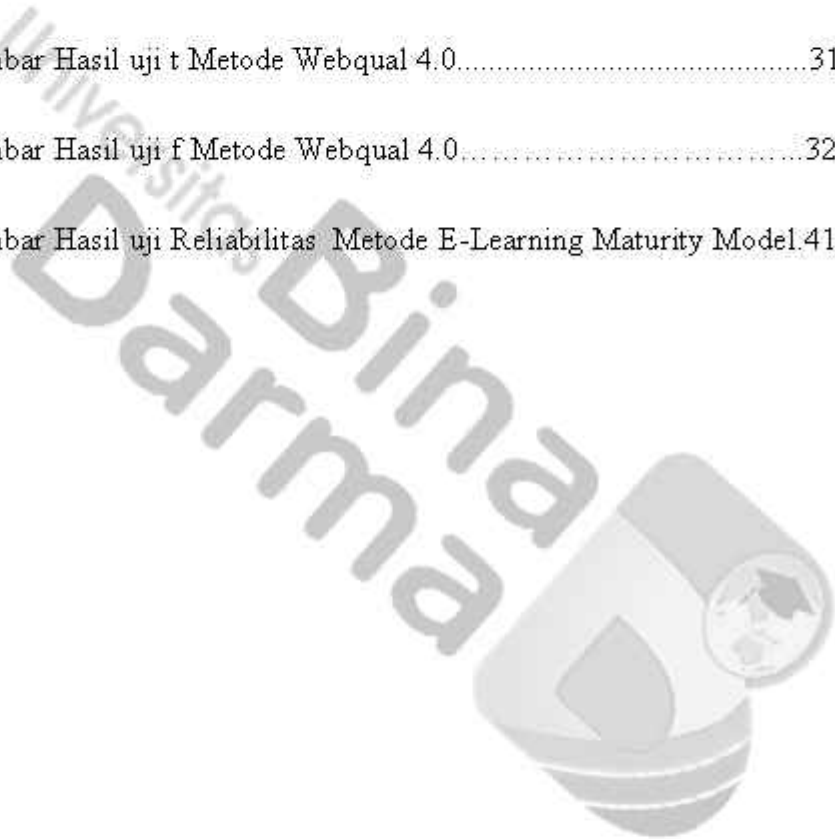
3.3.1	Metode Pengambilan Sampel.....	17
3.3.2	Variabel Penelitian.....	18
3.3.3	Instrumen Penelitian.....	19
3.4	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	22
3.4.1	Skala Pengukuran.....	23
3.5	Teknik Analisis Data.....	24
3.5.1	Uji Validitas.....	24
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	24
3.5.3	Uji Analisis Data.....	24
3.5.4	Uji Hipotesis.....	25
3.6	Ringkasan.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 27		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.2	Gambaran Umum Objek Responden.....	27
4.3	Distribusi Kuesioner.....	28
4.4	Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Metode Webqual 4.0.....	29
4.4.1	Hasil Uji Validitas Webqual 4.0.....	29
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas Webqual 4.0.....	30
4.5	Hasil Uji t dan Uji f Metode Webqual 4.0.....	30
4.5.1	Hasil Uji t Webqual 4.0.....	30
4.5.2	Hasil Uji f Webqual 4.0.....	31
4.6	Analisa Hasil Kuesioner Metode Wevqual 4.0.....	32
4.7	Analisa Hasil Kuesioner Metode e-Learning Maturity Model.....	35
4.8	Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Metode e-Learning Maturity Model 39	
4.8.1	Hasil Uji Validitas Metode e-Learning Maturity Model.....	39
4.8.2	Hasil Uji Reliabilitas Metode e-Learning Maturity Model.....	40
BAB V PENUTUP.....		42
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....		44
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	16
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Dan Sampel.....	20
Tabel 3.3 Indikator dan Simbol Konstruk Penelitian Webqual 4.0....	20
Tabel 3.4 Indikator dan Simbol Konstruk Penelitian EMM.....	21
Tabel 3.5 Nilai Skala Likert.....	23
Tabel 4.1 Komposisi Tingkat Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2 Komposisi Tingkat Program Studi.....	28
Tabel 4.3 Distribusi Kuesioner.....	28
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Webqual 4.0.....	29
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Webqual 4.0.....	30
Tabel 4.6 Frekuensi Kuesioner Pada Webqual 4.0.....	33
Tabel 4.7 Frekuensi Kuesioner Pada EMM.....	35
Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Maturity Level.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka WebQual 4.0.....	6
Gambar 2.2 Model Kerangka E-Learning Maturity Model.....	8
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	14
Gambar 4.1 Gambar Hasil uji t Metode Webqual 4.0.....	31
Gambar 4.2 Gambar Hasil uji f Metode Webqual 4.0.....	32
Gambar 4.4 Gambar Hasil uji Reliabilitas Metode E-Learning Maturity Model.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing

Lampiran 2 Lembar Konsultasi Tesis

Lampiran 3 Lembar Perbaikan Tesis

Lampiran 4 Sertifikat Seminar

