



Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, Layanan, Kecepatan, dan Desain E-learning terhadap Kepuasan Pengguna LMS di Seskoau dan Sesau

The Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality, Speed, and E-learning Design on User Satisfaction with LMS at Seskoau and Sesau

Anton Priyono, Andi Arman, Bastari

Fakultas Strategi Pertahanan

Universitas Pertahanan RI

e-mail : 4nthon3z@gmail.com, andi.arman@idu.ac.id, bastari.rajatihang@idu.ac.id

Abstract

The Covid-19 outbreak continues, forcing the government to take actions such as PSBB or lockdown. This causes the cessation of community activities that drive the wheels of the economy and education. The explosive growth in the use of information systems is increasing, and the speed of information is very important in all activities, especially during the Covid-19 pandemic. The government wants people to work at home, create social distancing, and regulate the work system, with public services and education still running, this can be done using information and internet-based technology, namely LMS.

This study focuses on ways to improve user satisfaction on LMS applications by examining the variables of system quality and service quality, information quality, design (E-learning), speed. With increasing user satisfaction, the quality of education in Seskoau and Sesau will increase. In this study, researchers added the E-learning variable to examine more deeply the effect of technology-based information systems in their effect on user satisfaction. The results of the study stated that system quality, information quality, service quality, speed and design had a positive effect on user satisfaction.

Keywords: system quality, information quality, service quality, E-learning, user satisfaction

Abstrak

Wabah Covid-19 yang masih berlangsung memaksa pemerintah mengambil kebijakan seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) maupun lockdown. Kebijakan ini berdampak pada terhentinya aktivitas masyarakat yang selama ini menjadi penggerak roda perekonomian dan pendidikan. Dalam situasi tersebut, terjadi peningkatan eksplosif dalam pemanfaatan sistem informasi, sehingga kecepatan penyampaian informasi menjadi sangat penting dalam berbagai



aktivitas, khususnya pada masa pandemi Covid-19. Pemerintah mendorong masyarakat untuk bekerja dari rumah, menerapkan social distancing, serta menata ulang sistem kerja, dengan tetap memastikan layanan publik dan pendidikan dapat berjalan. Kondisi ini dimungkinkan melalui pemanfaatan teknologi berbasis informasi dan internet, yakni Learning Management System (LMS). Penelitian ini berfokus pada upaya meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi LMS dengan menelaah variabel kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, desain (E-learning), serta kecepatan akses. Dengan meningkatnya kepuasan pengguna, kualitas pendidikan di Seskoau dan Sesau diharapkan turut meningkat. Dalam penelitian ini, peneliti menambahkan variabel E-learning untuk mengkaji lebih mendalam pengaruh sistem informasi berbasis teknologi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kecepatan, dan desain berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, E-learning, kepuasan pengguna

1. Pendahuluan

Seskoau adalah lembaga pendidikan tertinggi di tingkat Angkatan Udara, yang berfungsi sebagai wadah dalam memberikan pengetahuan pengembangan umum tertinggi di TNI Angkatan Udara, pendidikan dan pelatihan TNI Angkatan Udara, melakukan kajian dan pengembangan tentang doktrin, keterampilan dan kekuatan TNI Angkatan Udara, serta menyelenggarakan kursus-kursus bagi personel TNI Angkatan Udara. Materi pembelajaran di bidang operasional dan dimensi udara strategis dilakukan di lembaga pendidikan SESKOAU untuk melatih siswa dan perwira SESKOAU hingga pangkat Mayor atau Letnan Kolonel.

Learning Management System atau disingkat LMS adalah media pembelajaran secara online yang digunakan oleh Lembaga Pendidikan Seskoau untuk memberikan bahan kuliah yang didapat dari dosen kepada seluruh siswa Seskoau. LMS juga mempunyai fasilitas pelembaran tugas dan pengumpulan tugas untuk perwira siswa seskoau maupun perwira siswa sesau, selain itu juga LMS memfasilitasi ujian secara online. Oleh karena itu, penggunaan LMS sebagai media pembelajaran dapat



mengembangkan komunikasi antar siswa dengan dosen atau siswa dengan siswa serta meningkatkan keterlibatan siswa melalui dunia maya. Dengan sistem ini diharapkan dapat memperpendek semua jarak yang biasa dirasakan personel di lembaga pendidikan TNI AU dan mengefisienkan waktu yang diperlukan untuk mendekati perwira mahasiswa Seskoau.

Covid 19 merupakan virus berbahaya yang dalam waktu singkat menyebabkan banyak manusia terpapar dengan penyakit yang disebabkan oleh virus ini. Wabah ini terus berlanjut hingga memaksa pemerintah untuk mengambil tindakan seperti PSBB ataupun lockdown. Hal ini menyebabkan terhentinya aktifitas-aktifitas masyarakat yang mengerakkan roda ekonomi maupun pendidikan. Kondisi ini diperparah dengan adanya kebijakan social distancing, dimana berkerumun ataupun berkumpul di satu tempat menjadi hal yang dilarang. Solusi dari masalah ini adalah dengan memanfaatkan teknologi berbasis internet dan aplikasi sehingga ekonomi serta pendidikan dapat terus berjalan tanpa harus berkumpul ataupun bertatap muka secara langsung.

Dengan perkembangan teknologi informasi, masyarakat berpikir tentang bagaimana membuat keputusan yang tepat dan cepat serta bagaimana menjadi membuatnya menjadi efisien dan efektif dalam segala aktivitas. Penerapan sistem teknologi informasi membuat kegiatan bisnis menjadi optimal karena sistem informasi disupport oleh teknologi informasi dalam meningkatkan tingkat keberhasilan pengambilan keputusan dan dapat menjamin kesuksesan pada aktifitas yang dilakukan dalam segala transaksi perdagangan, administrasi, kebijakan sosial, pendidikan, dll. Hal ni akan membantu masyarakat dalam segala kegiatannya (Laumer et al., 2017). Keberhasilan sistem TI menjadi tantangan bagi organisasi dalam meningkatkan kinerja sistem informasi organisasi tersebut dan meneliti tentang segala sesuatu yang perlu ditingkatkan dan ditambahkan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna sistem (Jaafreh, 2017). Pada saat ini penggunaan sistem informasi sedang berkembang pesat dan kecepatan transfer informasi sangat penting dalam segala aktivitas, terutama di masa pandemi Covid19. Pemerintah ingin masyarakat bekerja di rumah, membuat jarak sosial, dan mengatur sistem kerja, dengan layanan publik dan pendidikan tetap berjalan, hal itu



dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi yang berbasis informasi dan internet (Lee & Jeon, 2020).

Kepuasan dengan produk atau layanan membutuhkan pengalaman pribadi dalam penggunaan produk atau layanan. Kepuasan pengguna memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sistem informasi (Ling et al., 2016). Kepuasan pengguna adalah seperangkat kondisi kejiwaan yang terjadi ketika perasaan yang melingkupi ekspektasi tidak sesuai dengan perasaan yang terbentuk tentang pengalaman konsumen dalam menggunakan suatu produk atau jasa (Jaafreh, 2017). Kepuasan pengguna berarti memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Menggunakan teknologi dalam bisnis membantu bisnis meningkatkan komunikasi dengan pengguna. Selain itu, aktifitas secara online dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan servis dan fasilitas yang lebih cepat dan mudah (Jaafreh, 2017). Dengan kata lain, kepuasan pengguna lebih meneliti pandangan pengguna tentang apa yang dimiliki oleh sistem informasi dibandingkan memberikan informasi tentang kemampuan fungsional sistem terhadap informasi yang bersangkutan (Cheung dan Lee, 2011).

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna diartikan sebagai sejauh mana kepuasan pengguna aplikasi dan sejauh mana aplikasi memenuhi harapan pengguna (Qoura dan Khalifa, 2016; Sudigdo, Khalifa dan Abuelhassan, 2019; Trung dan Khalifa, 2019). Hal ini merupakan faktor penting dalam bidang sistem informasi dan penggunaan teknologi (DeLone & Mclean, 2016). Oleh karena itu, variable ini telah banyak digunakan untuk mempelajari penggunaan sistem dan aplikasi teknologi (Montesdioca et al., 2015).

Kepuasan pengguna merupakan perwujudan dari sikap seseorang terhadap aplikasi tertentu yang telah berinteraksi = dengan aplikasi tersebut (Uddin, 2019), sedangkan Almarashdeh (2016) mendefinisikannya sebagai sejauh mana pengguna menganggap suatu sistem atau aplikasi tertentu dapat memenuhi persyaratan dalam kebutuhan



informasi. Selain itu, kepuasan pengguna meneliti pada persepsi yang didasarkan pada apakah pengguna merasa aplikasi berguna dan ingin menggunakannya kembali (Xinli, 2015). Karena kepuasan pengguna menjadi salah satu variabel inti di bidang sistem informasi, sudah banyak penelitian di mana kepuasan pengguna digunakan dalam berbagai penelitian. Dalam sebuah penelitian tentang sistem informasi di Meksiko oleh Abrego-Almazán et al. (2017) menganalisis data yang dikumpulkan dari 133 pengguna dengan menggunakan SEM-PLS, menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang positif terhadap hasil yang didapat oleh perusahaan. Demikian pula, Cham et al. (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang positif terhadap keberhasilan KMS, dalam penelitiannya tentang sistem manajemen pendidikan di Malaysia. Kepuasan pengguna sistem TI merupakan jawaban dan umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem TI (Uddin, 2019).

2.2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem diartikan integritas, keandalan sistem, dan stabilitas perangkat lunak serta perangkat keras yang mendukung informasi yang dibutuhkan. Kualitas sistem telah menjadi fokus sebagian besar penelitian sistem informasi di seluruh dunia sejak diperkenalkannya model sistem informasi (DeLone & Mclean, 2016). Banyak penelitian telah dilakukan tentang peran kualitas sistem dalam banyak aplikasi teknis di seluruh dunia. Dalam konteks sistem manajemen pembelajaran, Wang dan Laim serta Cham et al (2016) melakukan dua penelitian di Taiwan dan Malaysia. Mereka menyatakan bahwa kualitas sistem berhubungan positif antara penggunaan dan kepuasan pengguna (AbouShouk dan Khalifa, 2017; Khalifa dan Mewad, 2017). Sejalan dengan penelitian ini, Almarashdeh (2016) menyatakan bahwa di Arab Saudi, hasil penelitian yang sama diperoleh dalam konteks e-learning. Selanjutnya, dalam konteks e-learning, sebuah penelitian di Turki menyatakan pentingnya hubungan antara kualitas sistem dan penggunaan e-learning (Dokhan dan Akkoyunlu, 2016).

Kualitas sistem dianalisis sebagai faktor terpenting yang mempengaruhi user satisfaction, artinya bahwa system quality sebagai faktor terpenting, harus dimasukkan



dalam penelitian daripada kualitas informasi dan layanan (Lee et al), 2020). De lone dan McLean (2016) berpendapat bahwa system quality and information merupakan faktor mempengaruhi individu dan perusahaan melalui penggunaan model (Delone and Mclean,2016) dan user satisfaction. Kualitas sistem memeriksa karakter yang dibutuhkan dari sistem informasi dan dianggap sebagai kondisi yang perlu bagi sistem untuk mempengaruhi kinerja belajar. Karena penyelenggaraan sistem pendidikan secara mobile terdapat kemungkinan akan menghadapi kendala teknis, sehingga menyediakan sistem kualitas yang konsisten memiliki dampak langsung pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kualitas sistem merupakan faktor penting dalam kepuasan pengguna (Lee et al, 2020). Kualitas informasi meneliti kualitas konten yang disediakan oleh sistem (Navimipour, 2015). Hal ini termasuk variabel seperti akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu. Kualitas informasi berpengaruh penting terhadap kepuasan pengguna dan merupakan faktor penting yang berperan penting dalam keberhasilan pembelajaran (Almaiah et al., 2016).

2.3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah karakteristik dari apa yang diberikan oleh sistem secara menyeluruh dan akurat (Abrego Almazán, Sánchez Tovar, Medina Quintero, 2017). Seperti yang dijelaskan Tam dan Oliveira (2016) selain relevansi, pemahaman dan aksesibilitas juga dinyatakan sebagai karakteristik lain dari kualitas informasi. Selain itu, dalam konteks e-learning, kualitas informasi dapat menggantikan kualitas pengetahuan yang dikemukakan oleh Abrego Almazán et al (2017), termasuk kualitas konten dan konteks, dan kualitas yang terkait. Namun, Wang dkk. (2017) mendeskripsikan kualitas informasi sebagai variabel pembelajaran yang dibentuk oleh pendidik dan siswa.

Hasil pengujian kualitas informasi e-government dan e-commerce terhadap kepuasan pengguna menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Demikian juga, Al Athmay et al. (2016) yang menyatakan penelitian serupa telah dilakukan di Uni Emirat Arab, hasilnya adalah kualitas informasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tiga penelitian



terbaru di Meksiko, Portugal dan Chili (AbregoAlmazán, Sánchz Tovar & Mdina Qintero, 2017; Aparici, Baco & Olivira, 2017; Ramire Correa et al., 2017) meneliti efek kualitas dari pembelajaran online, hasilnya adalah kualitas informasi berdampak positif yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.

2.4. Kualitas Layanan

Service quality dapat diartikan yaitu layanan yang didapat pemakai sistem perusahaan information system dan staf pendukung perusahaan informasi. Kualitas layanan dapat dibagi menjadi banyak faktor, diantaranya: daya tanggap yang akurat, keandalan, kompetensi teknis, empati (Petter et al., 2016). Kualitas layanan mencakup “Service quality dari perusahaan system informasi untuk semua layanan” (Petter et al., 2016). Mengikuti model kesuksesan DeLone dan McLean, QoS meneliti semua jasa dan pemeliharaan sistem yang tersedia dari penyedia layanan atau departemen information system perusahaan (De Lone dan Mc Lean, 2016). Kualitas layanan, diartikan sebagai persepsi pengguna atau pengguna sistem informasi tentang layanan yang diterima dan harapan pengguna system informasi terhadap kinerja system informasi tersebut (Kabir et al., 2017). Penelitian yang dilakukan pada tahun 2015 yang meneliti tentang kualitas layanan, hasilnya menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem dan keberhasilan sistem secara keseluruhan (Hsu, Yen & Chung, 2015). Selain itu, QoS memiliki fitur yang mencakup jaminan, daya tanggap, empati, keandalan, dan lainnya. Oleh karena itu, ketika pengguna sistem informasi menerima umpan balik yang sesuai dari penyedia layanan atau dukungan layanan, tingkat kepuasan pengguna sistem meningkat. Demikian pula, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa net benefit informasi terutama ditentukan oleh kepuasan pengguna dengan sistem tertentu. Dengan kata lain, ada relasi yang kuat antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih (Hsu, Yen, & Chung, 2015). Kualitas layanan adalah seluruh kualitas layanan yang diterima pengguna dari perusahaan yang berhubungan dengan sistem TI. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem TI dinilai



berdasarkan umpan balik yang diterima dari pengguna setelah menggunakan sistem tersebut.

Kualitas yang ditemukan (Jaafreh, 2017) didasarkan pada perbandingan antara apa yang harus diberikan (yang diberikan), dan ini diberikan (yang telah diperiksa). Sebuah perusahaan jasa sedang mengembangkan dua sistem TI yang penting untuk mempercepat pertumbuhan bisnis. Yang pertama adalah sistem informasi yang mengumpulkan informasi tentang pemberian layanan dalam mengelola dan memotivasi karyawan. Kedua, sistem informasi yang memberikan informasi yang menurut pengguna sistem sangat berguna. QoS merupakan sebuah model yang sangat penting dan dapat diandalkan oleh perusahaan. QoS dapat dipahami sebagai kualitas dukungan dari pengguna sistem atau aplikasi. Pengetahuan tentang kualitas layanan dapat diperoleh dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap sistem layanan, didapat atau diterima, dengan kenyataan yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan variabel yang ada (Jaafreh, 2017).

2.5. E-Learning

E-learning adalah hasil dari kemajuan teknologi yang sangat mutakhir dalam bidang sistem informasi. Keberhasilan dalam mengadopsi teknologi baru tidak hanya membutuhkan perubahan pada fasilitas/sarana universitas, tetapi juga perilaku anggota dalam mengimplementasi sistem e-learning (Zamzuri et al., 2012). Dengan demikian, setiap anggota universitas harus siap dalam menyerap pengetahuan baru dan mengubah perilaku untuk dapat mengembangkan keterampilan baru. Pembelajaran online kini diterima sebagai bagian dari kehidupan mahasiswa, khususnya di perguruan tinggi. Namun, mahasiswa memiliki pendapat dan pikiran sendiri tentang kegunaan sistem e-learning dalam menggantikan atau meningkatkan metode pembelajaran.

Beberapa peneliti menyatakan bahwa pembelajaran *online* hanyalah seperti kursus secara online. Namun, peneliti lain lebih memilih pembelajaran online karena membuat penyebaran dan penyerapan informasi pembelajaran menjadi cepat dan mudah. Sebagian besar universitas saat ini menawarkan beberapa bentuk pembelajaran *online*



sebagai sarana untuk meningkatkan pendidikan mereka. Saat ini, banyak studi e-learning yang dirancang menggunakan pendekatan discovery (Zamzuri et al., 2012). Hsu dkk. (2015) meneliti pengguna sistem e-learning yang menggunakan platform *Moodle*, selain itu dia juga membandingkan antara mengajar dengan metode tradisional dan e-learning untuk menjembatani kesenjangan antara pembelajar terbaik dan terlemah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif antara efektivitas sistem *e-learning* dengan ketersediaan komputer, serta korelasi positif antara penggunaan sistem pembelajaran dengan hasil tes online siswa.

Pengertian *e-learning* adalah proses belajar mengajar yang membutuhkan internet dalam mengawali dialog dan komunikasi antara satu pengguna dengan yang lainnya. (Efrizon et al., 2017). Sistem informasi e-learning memfasilitasi interaksi diantara pengguna, misalnya dengan memberikan materi dari pengajar kepada siswa untuk meningkatkan proses pembelajaran, dengan syarat setiap siswa harus terhubung ke *Internet*. Keunggulan sistem informasi pembelajaran online adalah menyediakan forum dialog bagi guru dan siswa untuk mengakses materi dan topik. Menu yang dimiliki oleh *e-learning* memfasilitasi interaksi antara siswa dan guru (Efrizon et al., 2017).

3. Metode Penelitian

3.1. Metode dan Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memakai pendekatan kuantitatif. Creswell (2010) menunjukkan bahwa "pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah yang berasal dari sampel individu atau penduduk yang diminta untuk menjawab serangkaian pertanyaan tentang survei yang dilakukan pada Frekuensi dan persentase jawaban".

Instrument penelitian menggunakan kuesioner, data yang dihasilkan berasal dari jawaban dari pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner kemudian data tersebut diolah. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda karena variabel bebas (independent variable) lebih dari satu. Variabel bebas (independent variable) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain, dan variabel terikat adalah variabel



yang dipengaruhi oleh variabel lain. Penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas (independen variabel) yaitu, kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3), desain (X4), kecepatan (X5) sedangkan variabel terikat (dependent variable) adalah kepuasan pengguna (Y). Penelitian ini menggunakan metode uji kausalitas hipotesis. Dalam penelitian ini ingin mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Seskoau dan Sesau dengan cara mengirimkan kuestioner . Sedangkan waktu penelitian dimulai pada periode Januari 2021 sampai dengan Oktober 2021.

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pengguna sistem LMS di Seskoau dan Sesau. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik direct sampling dimana ditentukan bahwa koresponden harus merupakan pengguna sistem LMS di Seskoau dan Sesau. Sampel yang terlalu kecil dapat berarti bahwa penelitian tersebut tidak dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Di sisi lain, sampel yang terlalu besar dapat menyebabkan biaya penelitian yang terbuang sia-sia.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara menggunakan self administrated kuesioner untuk memenuhi penggunaan metodologi positif. Kuesioner yang umum dilakukan dalam penelitian survey. Kuesioner merupakan cara yang efektif untuk mengumpulkan data ketika peneliti mengetahui data apa yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan. Pertanyaan penelitian mereka dan bagaimana mereka mengukur variable. Pertanyaan utama dalam penelitian adalah Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas



layanan, serta E-learning memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna ? Kuesioner ini menggunakan 5 titik pernyataan skala Likert (1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = netral 4 = setuju 5 = sangat setuju).

3.5. Instrument Penelitian

Instrument penelitian menggunakan kuesioner, data yang dihasilkan berasal dari jawaban dari pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner kemudian data tersebut diolah . Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda karena variabel bebas (independent variable) lebih dari satu. Variabel bebas (independent variable) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain, dan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas (independen variabel) yaitu, kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3), desain (X4), kecepatan (X5) sedangkan variabel terikat (dependent variable) adalah kepuasan pengguna (Y). Penelitian ini menggunakan metode uji kausalitas hipotesis. Dalam penelitian ini ingin mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.6. Teknik Pengolahan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diambil langsung dari objek yang diteliti untuk memperoleh informasi terkait dengan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.. Pengumpulan data dengan menggunakan self administrated kuesioner untuk memenuhi penggunaan metodologi positif. Kuesioner yang umum dilakukan dalam penelitian survey. Kuesioner adalah cara yang efisien untuk mengumpulkan data ketika peneliti mengetahui data apa yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian mereka dan bagaimana mereka mengukur variable.

Sejumlah responden diajak untuk berpartisipasi dalam survey yang terdiri dari pengguna system LMS di Seskoau dan Sesau yaitu dosen, siswa dan para staff karena responden ini merupakan peserta yang relevan untuk penelitian. Sehubungan dengan

pernyataan diatas, berikut rumus pengambilan jumlah sampel dengan memakai rumus dari Slovin dengan tingkat kesalahan 5%.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis yang diinginkan (batas presisi) (persentase ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel), 5 dengan tingkat kepercayaan 95%

$$n = \frac{277}{1 + 277 (0.05)^2}$$

$$n = 163.66 \text{ sampel}$$

$$n = 164 \text{ sampel}$$

4. Hasil dan Diskusi

4.1. Hasil Penelitian

Hasil uji validitas butir pertanyaan dalam angket untuk masing-masing variabel dengan r hitung $>$ r tabel menyatakan bahwa semua butir memiliki nilai korelasi yang lebih tinggi. Ini berarti bahwa semua elemen pertanyaan adalah valid. Hasil pemeriksaan validitas masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (n = 164)

Item Kuesioner	r Hitung	r Tabel = 0.128
KS1	.661**	Valid
KS2	.731**	Valid
KS3	.738**	Valid
KS4	.715**	Valid

KS5	.840**	Valid
-----	--------	-------

Sumber: Pengolahan SPSS 22.0

Dengan melihat tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa semua elemen mengenai kualitas sistem variabel memiliki korelasi (r) lebih dari 0,128 (tabel r), sehingga dapat dikatakan bahwa semua elemen valid.

Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (n = 164)

Item Kuesioner	r Hitung	r Tabel = 0.128
KI1	.793**	Valid
KI2	.762**	Valid
KI3	.786**	Valid
KI4	.806**	Valid
KI5	.867**	Valid

Sumber: Pengolahan SPSS 22.0

Dengan melihat tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa semua elemen mengenai kualitas informasi variabel memiliki korelasi (r) lebih dari 0,128 (tabel r), sehingga dapat dikatakan bahwa semua elemen valid.

Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (n = 164)

Item Kuesioner	r Hitung	r Tabel = 0.128
KI1	.598**	Valid
KI2	.803**	Valid
KI3	.819**	Valid

KI4	.764**	Valid
KI5	.770**	Valid

Sumber: Pengolahan SPSS 22.0

Dengan melihat tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa semua elemen mengenai kualitas layanan variabel memiliki korelasi (r) lebih dari 0,128 (tabel r), sehingga dapat dikatakan bahwa semua elemen valid.

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel *Design (E-Learning)* (n = 164)

Item Kuesioner	r Hitung	r Tabel = 0.128
DES 1	.472**	Valid
DES 2	.631**	Valid
DES 3	.632**	Valid

Dengan melihat tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa semua elemen mengenai Variabel Design (E-Learning) variabel memiliki korelasi (r) lebih dari 0,128 (tabel r), sehingga dapat dikatakan bahwa semua elemen valid.

Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel *Kecepatan (E-Learning)* (n = 164)

Item Kuesioner	r Hitung	r Tabel = 0.128
KEC 1	.300**	Valid
KEC 2	.761**	Valid
KEC 3	.631**	Valid

Dengan melihat tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa semua elemen mengenai Variabel Kecepatan (E-Learning) variabel memiliki korelasi (r) lebih dari 0,128 (tabel r), sehingga dapat dikatakan bahwa semua elemen valid.

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel *Kepuasan Pengguna* (n = 164)

Item Kuesioner	r Hitung	r Tabel = 0.128
KP 1	.735**	Valid

KP 2	.715**	Valid
KP 3	.649**	Valid
KP 4	.673**	Valid

Dengan melihat tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa semua elemen mengenai Variabel Kepuasan Pengguna variabel memiliki korelasi (r) lebih dari 0,128 (tabel r), sehingga dapat dikatakan bahwa semua elemen valid.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, standar deviasi sebesar 0.493 dengan nilai rata-rata sebesar 3.334. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Kualitas Sistem dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan pengguna LMS anggota Seskoau yang didasari Kualitas Sistem yang didapatkan.

Kualitas Sistem adalah ukuran proses sistem informasi yang berfokus pada konsekuensi interaksi antara pengguna-sistem. Kualitas sistem memiliki variabel seperti ketersediaan perangkat, keandalan perangkat, kemudahan penggunaan, dan waktu respons, yang menjadi penentu apakah akan menggunakan sistem informasi (Lee et al., 2020). Kualitas sistem didefinisikan sebagai integritas, keandalan sistem, dan stabilitas perangkat lunak serta perangkat keras yang mendukung informasi yang dibutuhkan. (DeLone & Mclean, 2016). Wang dan Laim serta Cham et al (2016) melakukan dua penelitian di Taiwan dan Malaysia. Mereka menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki hubungan positif yang signifikan antara penggunaan dan kepuasan pengguna (AbouShouk dan Khalifa, 2017; Khalifa dan Mewad, 2017).

4.2.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna



Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, standar deviasi sebesar 0.54324 dengan nilai rata-rata sebesar 3.324. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Kualitas Informasi dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan pengguna LMS anggota Seskoau yang didasari Kualitas Informasi yang didapatkan. Kualitas informasi adalah ciri khas dari apa yang disediakan oleh sistem yang lengkap dan akurat (Abrego Almazán, Sánchez Tovar, Medina Quintero, 2017). Seperti yang dijelaskan Tam dan Oliveira (2016) selain relevansi, pemahaman dan aksesibilitas juga dinyatakan sebagai karakteristik lain dari kualitas informasi. Wang dkk. (2017) mendeskripsikan kualitas informasi sebagai variabel pembelajaran yang dibentuk oleh pendidik dan siswa. Hasil pengujian kualitas informasi e-government dan e-commerce terhadap kepuasan pengguna menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, standar deviasi sebesar 0.54993 dengan nilai rata-rata sebesar 3.2598. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Kualitas Layanan dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan pengguna LMS anggota Seskoau yang didasari Kualitas Layanan yang didapatkan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana situs web mempromosikan penggunaan sesuatu yang efektif dan efisien. Semakin baik layanan, semakin tinggi kepuasan. Hal ini didukung oleh sebuah penelitian (Ling et al., 2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai layanan yang diterima pengguna sistem dari perusahaan sistem informasi dan staf pendukung perusahaan informasi. Kualitas layanan dapat dibagi menjadi banyak faktor, diantaranya : daya tanggap yang akurat, keandalan, kompetensi teknis, empati (Petter et al., 2016). Kualitas layanan, diartikan sebagai persepsi pengguna atau pengguna sistem informasi tentang



layanan yang diterima dan harapan pengguna system informasi terhadap kinerja system informasi tersebut (Kabir et al., 2017).

4.2.4. Pengaruh Design terhadap Kepuasan Pengguna

Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Design berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0.030 < 0.05$, standar deviasi sebesar 0.45826 dengan nilai rata-rata sebesar 2.9512. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Design dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan pengguna LMS anggota Seskoau yang didasari Design yang didapatkan. Tujuan dari desain web adalah untuk membuat situs web yang secara visual menarik dan menghibur. Ahmat et al (2011) meneliti mengenai pentingnya web desain dan mengidentifikasi empat factor yang mempengaruhinya yaitu : perolehan pengetahuan, perusahaan dan struktur informasi, pengambilan informasi, dan penyajian informasi. Situs web merupakan faktor penting dalam kegiatan pemasaran dan komunikasi dengan pengguna. Karenanya, desain dalam website memang penting karena akan mempengaruhi kepuasan pengguna (Ling et all,2016).

4.2.5. Pengaruh Kecepatan terhadap Kepuasan Pengguna

Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Kecepatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0.04 < 0.05$, standar deviasi sebesar 0.44227 dengan nilai rata-rata sebesar 3.1846. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Kecepatan dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan pengguna LMS anggota Seskoau yang didasari Kecepatan yang didapatkan. Kecepatan dapat didefinisikan sebagai frekuensi gangguan koneksi jaringan, waktu untuk menavigasi situs internet banking, jumlah waktu yang dihabiskan pengguna untuk respons halaman, dan kecepatan respons terhadap keluhan pengguna (Ahmad dan Al-Zubi, 2011). Kecepatan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna (Ahmad dan Al-Zu 'bi, 2011). Johnston (2017) menyatakan bahwa faktor seperti meningkatkan kecepatan pemrosesan informasi dan penggunaan struktur informasi,

pengambilan informasi, dan penyajian informasi merupakan factor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

5. Kesimpulan

5.1. Kualitas Sistem

Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Kualitas sistem diartikan integritas, keandalan sistem, dan stabilitas perangkat lunak serta perangkat keras yang mendukung informasi yang dibutuhkan. Kualitas sistem telah menjadi fokus sebagian besar penelitian sistem informasi di seluruh dunia sejak diperkenalkannya model sistem informasi (DeLone & Mclean, 2016).

5.2. Kualitas Informasi

Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Kualitas Informasi dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan Pengguna anggota Seskoau. Artinya bahwa keputusan Kepuasan Pengguna anggota Seskoau didasari kualitas informasi yang didapatkan. Kualitas informasi adalah karakteristik dari apa yang diberikan oleh sistem secara menyeluruh dan akurat (Abrego Almazán, Sánchez Tovar, Medina Quintero, 2017).

5.3. Kualitas Layanan

Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Kualitas Layanan dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan Pengguna anggota Seskoau. Artinya bahwa keputusan Kepuasan Pengguna anggota Seskoau didasari kualitas layanan yang didapatkan. Kualitas layanan, diartikan sebagai persepsi pengguna atau pengguna sistem informasi tentang layanan yang diterima dan harapan



pengguna system informasi terhadap kinerja system informasi tersebut (Kabir et al., 2017).

5.4. Design

Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Design (E-Learning) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Design (E-Learning) dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan Pengguna anggota Seskoau. Artinya bahwa keputusan Kepuasan Pengguna anggota Seskoau didasari Design (E-Learning) yang didapatkan. Fungsi dari desain web berguna untuk menjadikan situs web yang terlihat menarik dan menghibur. Ahmat et.al (2011) meneliti mengenai pentingnya web desain dan mengidentifikasi empat factor yang mempengaruhinya yaitu : perolehan pengetahuan, perusahaan dan struktur informasi, pengambilan informasi, dan penyajian informasi.

5.5. Kecepatan

Uji hipotesis pada penelitian ini telah mendapatkan hasil bahwa Kecepatan (E-Learning) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan Kecepatan dapat didefinisikan sebagai frekuensi gangguan koneksi jaringan, waktu untuk menavigasi situs internet banking, jumlah waktu yang dihabiskan pengguna untuk respons halaman, dan kecepatan respons terhadap keluhan pengguna (Ahmad dan Al-Zubi, 2011). Biasanya, kecepatan internet dipengaruhi oleh grafik yang luas dan beresolusi tinggi serta server host yang tidak efisien (Ling et al., 2015).

Daftar Pustaka

Abdulahakim Elmoawe Dreheeb, Nurlida Basir, Norasikin Fabil.2015.' Impact of System Quality on Users' Satisfaction in Continuation of the Use of e-Learning System'. International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning Volume 6, Number 1, March 2016



- Abrego-Almazán, D., Sánchez-Tovar, Y. and Medina-Quintero, J. M. (2017) 'Influence of information systems on organizational results', *Contaduría y Administración*. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración, 62(2), pp. 321–338. doi: 10.1016/j.cya.2017.03.001.
- AL Athmay, Al. A. A., Fantazy, K. and Kumar, V. (2016) 'E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation', *EuroMed Journal of Business Journal of Business*, 11(1), pp. 57–83. doi: 10.1108/EMJB-05-2014-0016.
- Ala`Eddin Mohd Khalaf Ahmad, Hasan Ali Al-Zu`bi. 2011. 'E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation' *International Journal of Marketing Studies* Vol. 3, No. 1; February 2011
- Ali Bakhit Jaafreh. 2017. 'Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA' *International Review of Management and Business Research* Vol. 6 Issue.2
- Ali, N. et al. (2017) 'Knowledge management systems success in healthcare: Leadership matters', *International Journal of Medical Informatics*. Elsevier Ireland Ltd, 97(1), pp. 331–340. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2016.11.004.
- Alla, Majed Mustafa Suliman Oun and Qais Faryadi. (2013). "The Effect of Information Quality in E-Learning System". *International Journal of Applied Science and Technology*. Vol. 3 No. 6.
- Almaiah, M. A., & Man, M. (2016). Empirical investigation to explore factors that achieve high quality of mobile learning system based on students' perspectives. *Engineering Science and Technology, an International Journal*, 19(3), 1314–1320.
- Almarashdeh, I. (2016) 'Sharing instructors experience of learning management system: A technology perspective of user satisfaction in distance learning course', *Computers in Human Behavior*. Elsevier Ltd, 63, pp. 249–255.
- Carolina Machado Dias Ramalho Luz, Sílvia Luiz de Paula, Lúcia Maria Barbosa de Oliveira. 2019. 'Impact of the System, Information, and Service Quality of Online Learning on User Satisfaction among Public Universities Students in Bangladesh',



- International Journal of Management and Human Science (IJMHS), Volume 3, Issue 2, Pages 1-10, 2019 eISSN: 2590-3748
- Cham, T. H. et al. (2016) 'Determinants of knowledge management systems success in the banking industry', VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 46(1), pp. 2–20. doi: 10.1108/VJIKMS-03-2014-0021.
- Chiu, P. S., Chao, I. C., Kao, C. C., Pu, Y. H., & Huang, Y. M. (2016). Implementation and Evaluation Of Mobile E-Books In A Cloud Bookcase Using The Information System Success Model. Library Hi Tech, 34(2), 207–223.
- Christy M.K. Cheung, Matthew K.O. Lee.2011.' Antecedents and Consequences of User Satisfaction with an e-Learning Portal' International Journal of Digital Society (IJDS), Volume 2, Issue 1, March 2011
- Creswell, J. W. (2010). Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif
- DeLone, William; and McLean, Ephraim R. (2012) "The Past, Present, and Future of "IS Success"," Journal of the Association for Information Systems: Vol. 13 : Iss. 5 , Article 2.DOI: 10.17705/1jais.00296
- Dokhan, G. and Akkoyunlu, B. (2016) 'Modeling the continuance usage intention of online learning environments', Computers in Human Behavior, 60(1), pp. 198–211. doi: 10.1016/j.chb.2016.02.066.
- Eun-Yong Lee and Yu Jung Jennifer Jeon .2020. ' The Diference of User Satisfaction and Net Benefit of a Mobile Learning Management System According to Self-Directed Learning: An Investigation of Cyber University Students in Hospitality' Sustainability 2020, 12, 2672; doi:10.3390/su12072672
- Goh Mei Ling, Yeo Sook Fern, Lim Kah Boon, Tan Seng Huat.2015.' Understanding Customer Satisfaction of Internet Banking: A Case Study In Malacca' Procedia Economics and Finance 37 (2016) 80 – 85
- Hesbon O. Nyagowa, Dennis N. Ocholla, Stephen M. Mutula.2013.' Service quality, user satisfaction and net-benefits' effect on e-School success: The case of NEPAD's e-School pilot in Kenya. Education for Information 30 (2013) 93–115 DOI 10.3233/EFI-130934



- Khalifa, G. S. A. and Abou-Shouk, M. A. A. (2014) 'Investigating the Success Factors of Hotel Websites: The Case of Egyptian Hotels', *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism (APJIHT)*, 3(2), pp. 1–21.
- Khalifa, G. S. A. and Mewad, E.-H. A. (2017) 'Managing drivers and boundaries of information technology risk management (ITRM) to increase Egyptian hotels market share', *International Journal on Recent Trends in Business and Tourism (IJRTBT)*, 1(1), pp. 12–31.
- Manuela Aparicio, Fernando Bacao, Tiago Oliveira.2016.' Grit in the path to e-learning success' *Computers in Human Behavior* 66 (2017)
- Mazlan Mohd Sappri, Ahmad Suhaimi Baharudin Sangetta Rahman .2016. ' The Moderating Effect of User Involvement and Self-Readiness and Factors that Influence Information System Net benefits among Malaysian Public Sector Employees', *International Journal of Applied Engineering Research* ISSN 0973-4562 Volume 11, Number 18 (2016) pp. 9659-9673
- MD Main Uddin, Abhijit Ghosh, Osama Isaac.2019. 'Impact of the System, Information, and Service Quality of Online Learning on User Satisfaction among Public Universities Students in Bangladesh.' *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, Volume 3, Issue 2, Pages 1-10, 2019 eISSN: 2590-3748
- Mei Lick Cheok, Su Luan Wong.2015.' Predictors of E-Learning Satisfaction in Teaching and Learning for School Teachers: A Literature Review'. *International Journal of Instruction* Vol.8, No.1 e-ISSN: 1308-1470
- Montesdioca, G. P. Z. and Maçada, A. C. G. (2015) 'Measuring user satisfaction with information security practices', *Computers & Security*, 48(1), pp. 267–280. doi: 10.1016/j.cose.2014.10.015.
- Muhammad Auwal Kabir, Siti Zabedah Saidin, Aidi Ahmi.2017.' Assessing the User Satisfaction and Net benefits of e-Procurement System in Government-owned Hospitals: A Conceptual Approach'. *International Conference on Accounting Studies (ICAS) 2017* 18-20 September 2017, Putrajaya, Malaysia



- Mustafa Emre Civelek, Hüseyin İnce, Tuğba Karabulut .2016. ' The Mediator Roles Of Attitude Toward The Web Site And User Satisfaction On The Effect Of System Quality On Net benefit: A Structural Equation Model On Web Site Success' European Scientific Journal April 2016 edition vol.12, No.10 ISSN: 1857 – 7881
- Nima Jafari Navimipou, Batool Zareie, (2015), 'A Model for Assessing the Impact of eLearning System on Employee's Satisfication', Computer in Human Behaviour (53), 475-485.
- Norol Hamiza Zamzuri, Erne Suzila Kasim, Melissa Shahrom, Hazira Mohd Nasir, Mohd Nor Mamat.2011.' The Role of Cognitive Styles in Influencing the Users' Satisfaction on E-Learning System' Procedia - Social and Behavioral Sciences 67 (2012) 427 – 435
- P. Hsu, H. Yen, Jung-Ching Chung.2015.' Assessing ERP post-implementation success at the individual level: Revisiting the role of service quality' Information & Management
- Petter, W. DeLone, & McLean. (2013).Information systems success: The quest for the independent variables. Journal of Management Information Systems, 29(4),7–62. DOI: 10.2753/MIS07421222290401
- Qoura, O. and Khalifa, G. S. (2016) 'The Impact of Reputation Management on Hotel Image among Internal Customers: The Case of Egyptian Hotels', Intlernational Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality, 7(2), pp. 261–274.
- Ramadiani, Azainil, Usfandi Haryaka, Fahrul Agus, Awang Harsa Kridalaksana, .2017. ' User Satisfaction Model for e-learning Using Smartphone ', Procedia Computer Science 116 (2017) 373–380
- Ramayah, Jason Wai Chow Lee.2012. ' System Characteristics, Satisfaction And E-learning Usage: A Structural Equation Model (Sem)' The Turkish Online Journal of Educational Technology – April 2012, volume 11 Issue 2
- Ramirez-Correa, P. E. et al. (2017) 'Moderating effect of learning styles on a learning management system's success', Telematics and Informatics, 34(1), pp. 272–286. doi: 10.1016/j.tele.2016.04.006.



- Rana, N. P. et al. (2014) 'Investigating success of an e-government initiative: Validation of an integrated IS success model', *Information Systems Frontiers*, pp. 1–16. doi: 10.1007/s10796-014-9504-7.
- Ronald D. Freeze, Khaled A. Alshare, Peggy L. Lane, H. Joseph Wen. 2010. 'IS Success Model in E-Learning Context Based on Students' Perceptions' *Journal of Information Systems Education*, Vol. 21(2)
- Said Abdi Mohamud, Abdiaziz Ahmed Ibrahim, Jamal Mohamud Hussein. 2017. The Effect Of Motivation On Employee Performance: Case Study In Hormuud Company In Mogadishu Somalia' *International Journal of Development Research* Vol. 07, Issue, 11, pp.17009-17016
- Serumaga-Zake, P.A.E., 2017, 'The role of user satisfaction in implementing a Business Intelligence System', *South African Journal of Information Management* 19(1), a736.
- Sudigdo, A., Khalifa, G. S. A. and Abuelhassan, A. E. (2019) 'Driving Islamic Attributes, Destination Security Guarantee & Destination Image to Predict Tourists' Decision to Visit Jakarta', *International Journal on Recent Trends in Business and Tourism*, 3(1), pp. 59–65.
- Sven Laumer, Christian Maier & Tim Weitzel .2017. ' Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26:4, 333-360
- Tam, C. and Oliveira, T. (2016) 'Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective', *Computers in Human Behavior*. Elsevier Ltd, 61(1), pp. 233–244. doi: 10.1016/j.chb.2016.03.016
- Trung, N. V. H. and Khalifa, G. S. A. (2019) 'Impact of Destination Image Factors on Revisit Intentions of Hotel's International Tourists in Ba Ria-Vung Tau (Br-Vt) The Mediating Role of Positive Word-of- Mouth', *International Journal on Recent Trends in Business and Tourism*, 3(2). Volume 52, Issue 8, December 2015, Pages 925-942



- W. H. DeLone and E. R. McLean. Information Systems Success Measurement. Foundations and Trends in Information Systems, vol. 2, no. 1, pp. 1–116, 2016.
- Wang, W.-T. and Lai, Y.-J. (2014) 'Examining the adoption of KMS in organizations from an integrated perspective of technology, individual, and organization', Computers in Human Behavior. Elsevier Ltd, 38(1), pp. 55–67. doi: 10.1016/j.chb.2014.05.013
- Xinli, H. (2015) 'Effectiveness of information technology in reducing corruption in China', Electronic Library, 33(1), pp. 52–64. doi: 10.1108/EL-11-2012-0148.