

PENERAPAN *PARTIAL LEAST SQUARES-STRUCTURAL EQUATION MODELING* UNTUK MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS ILEARN BERDASARKAN INSTRUMEN *WEBQUAL 4.0*

SKRIPSI SARJANA MATEMATIKA



OLEH :

FRILIANDA WULANDARI

1710432008

DOSEN PEMBIMBING :

IZZATI RAHMI HG, M.Si

Dr. DODI DEVIANTO

**JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

ABSTRAK

Proses pembelajaran yang lazimnya dilakukan secara langsung (luring) tidak dapat dilakukan dikarenakan terjadinya kendala seperti adanya pandemi Covid-19, sehingga pembelajaran harus dilakukan secara daring. Universitas Andalas menerapkan *Learning Management System* (LMS) dengan penamaan iLearn sebagai sarana pembelajaran daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas iLearn terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Kualitas iLearn diukur dengan instrumen *WebQual 4.0* yang terdiri atas tiga variabel yaitu variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Untuk menganalisis hubungan antara ketiga variabel *WebQual 4.0* dengan tingkat kepuasan mahasiswa digunakan metode *Partial Least Squares - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Data sampel penelitian yang digunakan meliputi 100 orang mahasiswa jurusan Matematika Universitas Andalas yang terdaftar di iLearn. Berdasarkan analisis data menggunakan metode PLS-SEM diperoleh model persamaan struktural tingkat kepuasan mahasiswa yaitu $Y_4 = 0,391Y_1 + 0,100Y_2 + 0,347Y_3 + \zeta$. Dari model ini, dapat diketahui bahwa variabel yang signifikan mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y_4) adalah variabel Kegunaan (Y_1) dan Kualitas Interaksi Layanan (Y_3). Sedangkan variabel Kualitas Informasi (Y_2) memiliki signifikansi yang rendah dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap iLearn.

Kata Kunci : *WebQual 4.0, PLS-SEM, Tingkat Kepuasan Mahasiswa*