

ABSTRAK

Website E-Learning System (ELLS) merupakan media pembelajaran daring yang digunakan oleh mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto. Namun, dalam penggunaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti akses sistem yang kurang optimal, kualitas informasi yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna, serta kualitas layanan yang dapat memengaruhi pengalaman penggunaan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna ELLS Universitas Amikom Purwokerto menggunakan model *Delone and McLean* dengan enam variabel, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Pengguna, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 108 mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto sebagai responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sembilan hipotesis yang diuji, tujuh hipotesis diterima dan dua hipotesis ditolak. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna dan Kepuasan Pengguna. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap Pengguna. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna maupun Kepuasan Pengguna. Selain itu, Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sedangkan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih. Namun, Pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa model *Delone and McLean* berhasil digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna *Website ELLS* Universitas Amikom Purwokerto. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Pengguna, sedangkan Manfaat Bersih lebih dipengaruhi oleh Kepuasan Pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap *Website ELLS*.

Kata kunci: *E-Learning*, *DeLone and McLean*, Kepuasan Pengguna, SmartPLS, ELLS.

ABSTRACT

The E-Learning System (ELLS) website is an online learning platform used by students at Universitas Amikom Purwokerto. However, its implementation still faces several challenges, including suboptimal system access, information quality that has not fully met users' needs, and service quality that may affect the user experience. This study aims to analyze user satisfaction with the E-Learning System (ELLS) at Universitas Amikom Purwokerto using the DeLone and McLean Information System Success Model, which consists of six variables: System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefits. This study employed a descriptive quantitative research method involving 108 students of Universitas Amikom Purwokerto as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS software. The results showed that out of the nine proposed hypotheses, seven hypotheses were accepted and two hypotheses were rejected. Information Quality had a positive and significant effect on both Use and User Satisfaction. System Quality had a positive and significant effect on User Satisfaction, but no significant effect on Use. Service Quality had a positive and significant effect on both Use and User Satisfaction. Furthermore, Use had a positive and significant effect on User Satisfaction, while User Satisfaction had a positive and significant effect on Net Benefits. However, Use did not have a significant effect on Net Benefits. Based on the findings, it can be concluded that the DeLone and McLean Information System Success Model was successfully applied to analyze user satisfaction with the E-Learning System (ELLS) at Universitas Amikom Purwokerto. User satisfaction is influenced by System Quality, Information Quality, Service Quality, and Use, whereas Net Benefits are primarily influenced by User Satisfaction. Therefore, continuous improvements in system quality, service quality, and information quality are necessary to enhance user satisfaction with the E-Learning System (ELLS).

Keywords: E-Learning, DeLone and McLean, User Satisfaction, SmartPLS, ELLS.