

Analisis Kepuasan Pengguna *Website E-Learning* Nusa Mandiri Perihal UI/UX dengan Metode *E-Service Quality*

¹*Aditya Fikri Heristyanto, ²Abraham Tirta Garnadi, ³Amada Hanifudin Al-hadid,
⁴Agus Yulianto
Universitas Nusa Mandiri
Jakarta, Indonesia

¹adityafikri.h@gmail.com, ²madahanif98@gmail.com, ³abraham.tirta.99@gmail.com
⁴agus.aag@nusamandiri.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 25/09/2022
Diterima : 07/09/2022
Dipublikasi : 10/10/2022

ABSTRAK

Pada era digital saat ini, dimana segala aktivitas penunjang kehidupan seperti pembelajaran *online* dapat dimudahkan dengan adanya teknologi yang semakin berkembang karena tidak terikat ruang dan waktu berupa *website* yang dapat diakses melalui perangkat keras seperti *smartphone*, laptop, komputer dengan terhubung koneksi internet. Universitas Nusa Mandiri ikut ambil serta dalam membuat *website* pembelajaran *online* dan seiring berjalannya waktu perlu adanya evaluasi tingkat kepuasan pengguna akan kemudahannya pada segi tampilan dan pengalaman pengguna. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tampilan dan pengalaman pengguna diadakan penelitian dengan metode *e-service quality* terhadap *website* pembelajaran *online* menggunakan smartpls 3.0 sebagai aplikasi pengolahan data. Dari penelitian maka didapatkan hasil yang diperoleh terhadap *website* pembelajaran Universitas Nusa Mandiri dengan data yang didapat melalui kuesioner *online* dari jumlah populasi pada tahun ajaran 2021 / 2022 diperoleh sampel sebanyak 105 responden dengan hasil penelitian memiliki pengaruh positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna akan tampilan dan pengalaman pengguna *website* pembelajaran Universitas Nusa Mandiri.

Kata Kunci: Universitas Nusa Mandiri, Nusa Mandiri, Ui/Ux, Ui, Ux, Kepuasan Pengguna, Kepuasan

I. PENDAHULUAN

Setiap Lembaga pendidikan berupaya untuk meningkatkan mutu setiap tahunnya dan mampu melahirkan generasi yang terdidik dan bermoral. Indonesia saat ini menggunakan digitalisasi sebagai bagian dari proses pendidikan. Pembelajaran dapat memberikan kesempatan untuk mengembangkan kecerdasan, belajar keterampilan berpikir, dan juga dapat meningkatkan kemampuan mengolah informasi dengan lebih baik. Pasal 1(1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 "Tentang Sistem Pendidikan Nasional" menyatakan bahwa "Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran dimana peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, budi pekerti, kebijaksanaan, kepribadian luhur, dan keterampilan yang diperlukan bagi diri, masyarakat, bangsa dan negara (H. Habe, 2017).

Dengan hadirnya teknologi di era digital saat ini segala aktivitas penunjang kehidupan makin mudah salah satunya untuk menunjang proses pembelajaran, beberapa lembaga Pendidikan seperti Universitas Nusa Mandiri menyelenggarakan kegiatan pembelajaran *online* yang seharusnya dapat membantu proses pembelajaran berupa *website*. *Website* adalah suatu media publikasi elektronik yang terdiri dari halaman *website (website pages)* yang dihubungkan bersama

oleh tautan terlampir dengan teks atau gambar. *Website* ini pertama kali dibuat oleh Tim Berners Lee pada tahun 1990. *Website* ini dibangun dalam bahasa *markup hypertext*. (HTML) dan menggunakan protokol komunikasi HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*) yang terletak di lapisan aplikasi pada lapisan referensi OSI (*Open System Interconnection*). Halaman *website* diakses menggunakan aplikasi yang disebut *browser* Internet (Rianto, 2019).

Perancangan *user interface* merupakan salah satu bagian terpenting dari sebuah sistem komputer karena dengan *user interface* sistem dapat berkomunikasi dengan pengguna. Tujuan dari desain *user interface* adalah untuk merancang *interface* yang efisien untuk sistem perangkat lunak. Efektif artinya siap pakai dan hasil konsisten dengan kebutuhan. Pembuatan *interface* pengguna bertujuan untuk memudahkan teknologi informasi bagi pengguna (K. Gde, 2022).

Dilain itu, kepuasan pengguna perlu adanya penilaian akan suatu *website*. *User Experience* yakni persepsi dan tanggapan orang terhadap penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan. Pengalaman pengguna (UX) mengukur kepuasan dan kenyamanan seseorang dengan produk, sistem, dan layanan. Salah satu prinsip membangun pengalaman pengguna adalah bahwa audiens memiliki hak untuk menentukan tingkat kepuasan mereka sendiri (aturan pelanggan). Sebaik apapun produk, sistem, atau layanan bekerja, jika target audiens tidak bisa mendapatkan kepuasan, aturan, dan kenyamanan dalam berinteraksi, tingkat pengalaman pengguna akan sangat berkurang. Pertumbuhan dunia digital dan *mobile* membuat UX semakin kompleks dan multidimensi. Pengguna sekarang dapat mengakses situs melalui saluran yang berbeda perangkat (D. Darwis, 2020).

Selama pembelajaran berkelanjutan melalui *e-learning*, perlu dilakukan evaluasi antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna di *website e-learning* Nusa Mandiri untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan terhadap *website e-learning* Nusa Mandiri diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan *website e-learning* Nusa Mandiri. Kepuasan pengguna adalah anggapan pengguna atas kemampuan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dapat memuaskan pengguna. Ditambahkan lagi bahwa kepuasan pengguna yaitu terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem. Semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud (Lamdika, 2020).

Penilaian kepuasan pengguna diteliti melalui kuesioner *online* berupa *google form* dengan 22 pernyataan dan menggunakan skala likert sebagai acuan dalam pengisian pernyataan.

Tabel 1. Skala Likert

Kriteria Jawaban	Skor	Kode
Sangat Tidak Setuju	1	STS
Tidak Setuju	2	TS
Kurang Setuju	3	KS
Setuju	4	S
Sangat Setuju	5	SS

II. STUDI LITERATUR

1. Penelitian Terdahulu

Terdapat jurnal evaluasi *user interface* desain menggunakan metode Heuristics pada *website* sistem informasi manajemen seminar Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Darmajaya (2019). Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk evaluasi desain *user interface* pada *website* seminar di IBI Darmajaya, mengingat seminar merupakan agenda rutin Lembaga Pembelajaran Pengembangan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP4M) IBI Darmajaya. Hasilnya menunjukkan secara umum bahwa desain *interface*, kemudahan penggunaan (*usability*) pada sistem informasi seminar di IBI Darmajaya telah cukup baik berdasarkan evaluasi tetapi ada beberapa poin yang perlu diperbaiki dan mendapat nilai tinggi untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas situs *web* konferensi (M. Agarina, 2020).

Selain itu jurnal analisis *User Interface* pada sistem satuan kredit partisipan Universitas Udayana menggunakan metode *Usability Testing* (2022), melakukan penelitian untuk mengetahui

permasalahan yang terdapat pada tampilan SiSakti dengan mengukur tingkat efektif, efisiensi, dan kepuasan pengguna sebanyak 100 orang mahasiswa. Hasil yang diperoleh yaitu tingkat efektivitas sebesar 60,96 % termasuk dalam kategori cukup sukses, efisiensi waktu yang didapat yaitu terdapat 12 siswa dalam kategori sangat cepat, 6 cepat dan 2 lambat, dan tingkat kepuasan siswa terhadap sistem cukup rendah yaitu 58,7, lebih rendah dari tingkat kepuasan sistem > 68. Dari hasil tersebut dilakukan rekomendasi perbaikan pada *website* SiSakti yang diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan pada *website* SiSakti Universitas Udayana (K. Gde, 2022).

2. E-Service Quality

AHP Pengujian menggunakan metode *e-service quality* untuk mengukur data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner *online* melalui *google form* sesuai dimensi kepuasan pengguna dan indikator UI/UX pada dimensi *e-service quality*, setelah itu di gunakan aplikasi SmartPLS 3.0 sebagai aplikasi olah data. Data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner merupakan data primer dan terdapat 105 responden dari jumlah populasi pada tahun ajaran 2021 / 2022. Adapun tahapan yakni identifikasi masalah, mempelajari jurnal terkait pendahulu, pembuatan model *e-service quality*, pengumpulan data, pengolahan data, analisa hasil, serta membuat kesimpulan dan saran.

Dalam pernyataan yang diajukan berdasarkan dimensi pada dimensi *e-service quality*, definisi *e-service quality* adalah sebagai tingkat dimana situs *web* secara efektif dan efisien memfasilitasi belanja, pembelian, dan proses pengiriman produk dan layanan pelanggan (D. Pranitasari, 2021). Terdapat 7 dimensi dalam metode *e-service quality* yaitu efisiensi, *fulfillment*, *reliability*, privasi, *responsiveness*, kompensasi, kontak. Berikut penjabaran dari ketujuh dimensi *e-service quality*: Efisiensi, yaitu kemampuan untuk mencari informasi terkait produk dan kemudahan mengakses serta meninggalkan *website*. *Fulfillment*, yaitu menyempurnakan produk dan memberikan layanan yang tepat secara tepat waktu. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Privasi, yaitu menjamin keamanan data dan transaksi dengan aman dan tanpa memberikannya kepada pihak lain yang dapat merugikan pelanggan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat ketika timbul masalah dan memiliki mekanisme pemberian garansi. Kompensasi, yaitu memberikan kompensasi jika terjadi kesalahan atau kegagalan sistem. Kontak, yaitu ketika membutuhkan informasi terkait produk dan layanan, organisasi dapat menyediakan komunikasi yang nyaman antara pelanggan dan karyawan secara *online* (D. Pranitasari, 2021).

III. METODE

A. Instrument Penelitian

Instrument yang digunakan penelitian ini adalah berupa angket (*questionnaire*). Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, adapun bahan dan peralatan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah kuisisioner *online* melalui *google form*, dan aplikasi SmartPLS 3.0. Objek penelitian ini yakni *website e-learning* Universitas Nusa Mandiri dengan mahasiswa sebagai koresponden pengguna *website e-learning* Universitas Nusa Mandiri.

B. Teknik Analisis Data

Model yang dipakai pada aplikasi SmartPLS 3.0 yakni *Partial Least Square Equation Model* (PLS-SEM) dan terdapat *outer model* sebagai uji validitas dan uji reliabilitas serta *inner model* yang bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten dengan melihat besarnya nilai *r-square* untuk konstruk variabel endogen.

Penentuan variabel pada PLS-SEM dibagi dua, yang pertama adalah variabel eksogen (terikat) yang menjadi perhatian utama yakni, variabel kepuasan pengguna.

Tabel 2. Indikator Variabel Endogen

Variabel	Indikator
Kepuasan Pengguna	Efisiensi

	Keefektifan
	Kepuasan
	Kebanggaan

Yang kedua adalah variabel endogen (bebas) yang mempengaruhi variabel terikat yakni, variabel *e-service quality*.

Tabel 3. Indikator Variabel Eksogen

Variabel	Dimensi
<i>e-Service Quality</i>	Efisiensi
	<i>Fulfillment</i>
	<i>Reliability</i>
	Privasi
	<i>Responsiveness</i>
	Kompensasi
	Kontak

Outer model pada pengujian validitas dalam pengujiannya menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*. Pada *convergent validity* dilakukan dengan cara menyesuaikan nilai *loading factor* dan *average variance extracted* yang telah ditetapkan. Nilai *loading factor* > 0,7 serta nilai pada *average variance extracted* untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya harus > 0,5 yang mempunyai arti bahwa 50% atau lebih *variance* dari indikator data dijelaskan.

Pada *discriminant validity* dilakukan dengan cara melihat nilai *cross loading* yaitu pendekatan yang dinilai validitas diskriminan dari indikator harus lebih besar dari pembebanan silang konstruksi lainnya. Kedua melalui Fornell Larcker *Criterion* yaitu membandingkan akar kuadrat dari nilai AVE dengan korelasi variabel laten, akar kuadrat AVE harus lebih besar dari korelasi tertinggi dengan konstruk lainnya.

Pengujian reliabilitas pada PLS-SEM digunakan *cronbach alpha* dan *composite reliability* dimana pada *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6–0,7 masih dapat diterima bersifat *exploratory*. Pengujian reliabilitas melalui *cronbach alpha* dinilai terlalu rendah sehingga lebih disarankan menggunakan *composite reliability*.

Inner model pada pengujiannya dilakukan dengan melihat nilai pada *path coefficient*, nilai *t-statistic*, nilai *p-value*, serta nilai *r-square*. *Path coefficient* mempunyai kriteria nilai yakni, jika nilai 0-1 maka hubungan antar variabel bersifat positif, namun jika nilai -1-0 maka hubungan antar variabel bersifat negatif.

Nilai *t-statistic* memiliki kriteria jika nilai 1,65 memiliki signifikansi sebesar 10%, jika nilai 1,96 memiliki signifikansi sebesar 5%, jika nilai 2,57 memiliki signifikansi sebesar 1%.

Penggunaan *p-value* diperlukan dengan kriteria nilai *p-value* jika lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Nilai *r-square* merupakan kekuatan prediksi model dan prediksi hitung sebagai korelasi kuadrat antar aktual konstruksi endogen tertentu dan nilai prediksi. Kriteria nilai pada *r-square* yaitu jika nilai 0,75 bermakna kuat, jika nilai 0,50 bermakna moderat, jika nilai 0,25 bermakna lemah.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif meliputi jenis kelamin dan usia, dimana komposisi jenis kelamin responden yang terdapat pada mahasiswa pengguna situs *e-learning* Nusa Mandiri lebih didominasi oleh pria yaitu sebesar 58 responden (55.24%), sedangkan responden wanita berjumlah 47 orang (44.76%).

Tabel 4. Profil gender responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	58	55,24%
Wanita	47	44,76%
Total	105	100%

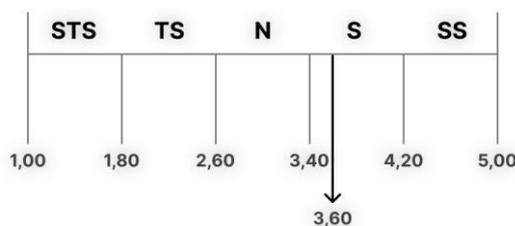
Sedangkan komposisi berdasarkan usia responden sebanyak 96 orang (91,34%) pengguna situs *e-learning* Nusa Mandiri yang berusia 21–25 tahun. Sementara responden pengguna situs *e-learning* Nusa Mandiri dengan rentang usia 26–30 tahun berjumlah 7 orang (6,67%), sisanya adalah pengguna situs *e-learning* Nusa Mandiri yang berusia lebih dari 30 tahun berjumlah 2 orang (1,90%).

Tabel 5. Profil usia responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
21 - 25 Tahun	96	91,43%
26 - 30 Tahun	7	6,67%
>30 Tahun	2	1,90%
Total	105	100%

Analisis variabel meliputi variabel endogen dan variabel eksogen, dimana kepuasan pengguna termasuk dalam variabel endogen sementara UI dan UX pada dimensi *e-service quality* termasuk dalam variabel eksogen.

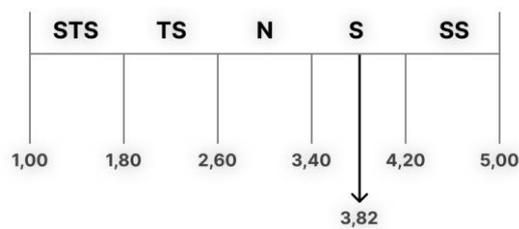
Variabel kepuasan pengguna mendapat skor jumlah dan rata-rata tertinggi berada pada pernyataan “Secara keseluruhan saya merasa puas akan fitur yang diberikan situs *e-learning* Nusa Mandiri” dengan skor berjumlah 391 dan nilai rata - rata 3,72. Sedangkan skor dan rata-rata terendah ada di pernyataan “Saya merasa puas akan kecepatan dalam memuat halaman pada situs *e-learning* Nusa Mandiri” yaitu skor sebesar 353 dengan rata - rata 3,36. Kolom jumlah skor diperoleh dari perhitungan suatu pernyataan semua responden dan kolom *mean* diperoleh dari hasil pembagian jumlah skor dengan jumlah responden.



Gambar 1. Skala Kepuasan Pengguna

Hasil rentang skala kepuasan pengguna berada pada rentang 3,60 yang berarti setuju, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pada situs *e-learning* Nusa Mandiri tergolong tinggi.

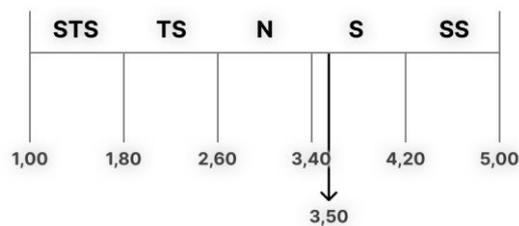
Variabel *e-service quality* (UI) memiliki tujuh indikator dengan satu pernyataan pada setiap indikatornya dan menunjukkan skor jumlah tertinggi dan rata - rata tertinggi ada pada pernyataan “Saya merasa senang bila situs *e-learning* Nusa Mandiri terdapat pilihan menyunting saat terjadi kesalahan” jumlah skor 473 dengan nilai rata-rata 4,50. Sedangkan skor terendah dan rata - rata terendah ada di pernyataan “Saya merasa situs *e-learning* Nusa Mandiri memuat halaman dengan cepat” dengan jumlah skor 349 dan nilai rata - rata 3,32.



Gambar 2. Skala *e-Service Quality* (UI)

Hasil rentang skala *e-service quality* (UI) berada pada rentang 3,82 yang berarti setuju, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pada situs *e-learning* Nusa Mandiri akan *user interface* tergolong tinggi.

Variabel *e-service quality* (UX) memiliki tujuh indikator dengan satu pernyataan pada setiap indikatornya dan menunjukkan skor jumlah tertinggi dan rata – rata tertinggi ada pada pernyataan “Saya merasa eksistensi situs *e-learning* Nusa Mandiri sangat diperlukan” dengan jumlah skor 390 dengan rata-rata nilai 3,71. Sedangkan skor terendah dan rata – rata terendah ada di pernyataan “Saya merasa penanganan yang diberikan cepat bila ada trouble pada situs *e-learning* Nusa Mandiri” dengan jumlah skor 331 dan rata – rata nilai 3,15.



Gambar 3. Skala *e-Service Quality* (UX)

Hasil rentang skala 3,50 berada pada rentang setuju, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pada situs *e-learning* Nusa Mandiri tergolong tinggi.

Evaluasi *outer model* yang dilakukan dalam pengujian pada *convergent validity* telah dilakukan sebanyak 2 kali, hal tersebut dikarenakan pada hasil uji *convergent validity* tahap pertama sampai dengan tahap keempat masih didapatkan nilai *outer loading* dibawah 0,7 dan terdapat nilai AVE kurang dari 0,5 meskipun beberapa indikator telah memiliki nilai AVE diatas 0,5. Nilai indikator pada *outer loading* tersebut dikatakan tidak *valid* sehingga indikator pada variabel tersebut harus dikeluarkan dari variabel konstruk untuk pengujian tahap selanjutnya. Pada uji *convergent validity* kedua akhirnya mendapatkan nilai *outer loading* lebih besar dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5 yang mempunyai arti bahwa 50% atau lebih *variance* dari indikator data dijelaskan.

Pada evaluasi *discriminant validity* dilakukan pengujian pertama yakni *fornell larcker* dengan kriteria penilaian bahwa variabel kepuasan pengguna terhadap variabel itu sendiri mempunyai nilai 0,876 lebih besar dari pada hubungan variabel kepuasan pengguna terhadap *e-service quality* (UI). Variabel *e-service quality* (UI) terhadap variabel itu sendiri mempunyai nilai 0,870 yang berarti nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai variabel *e-service quality* (UI) terhadap variabel *e-service quality* (UX) sebesar 0,829. Sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga variabel tersebut telah *valid*.

Tabel 6. Evaluasi Fornell Larcker

	Kepuasan Pengguna	e-Servqual (UI)	e-Servqual (UX)
Kepuasan Pengguna	0,876		
e-Servqual (UI)	0,862	0,870	

e-Servqual (UX)	0,880	0,829	0,778
-----------------	-------	-------	-------

Jika menguji validitas diskriminan dengan indikator reflektif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* setiap variabel harus lebih dari 0,7. Jika dilihat dari nilai *cross loading* pada uji *discriminant validity* nilai indikator pada variabel kepuasan pengguna terhadap indikatornya sudah lebih besar dibandingkan nilai indikator pada variabel *e-service quality* UI. Begitu juga dengan nilai indikator *e-service quality* UI dan *e-service quality* UX terhadap indikator variabel lainnya.

Tabel 7. Evaluasi *Cross Loading*

Indikator	Kepuasan Pengguna	e-Servqual UI	e-Servqual UX
KP1.2	0,850	0,788	0,740
KP2.1	0,880	0,797	0,802
KP2.2	0,879	0,783	0,792
KP3.1	0,887	0,758	0,778
KP3.2	0,907	0,766	0,810
KP4.1	0,881	0,728	0,752
KP4.2	0,848	0,656	0,716
ESQUI1	0,738	0,872	0,692
ESQUI2	0,752	0,874	0,724
ESQUI3	0,756	0,890	0,731
ESQUI4	0,723	0,824	0,711
ESQUI5	0,781	0,889	0,747
ESQUX1	0,573	0,626	0,702
ESQUX2	0,673	0,688	0,761
ESQUX4	0,722	0,682	0,806
ESQUX5	0,738	0,688	0,849
ESQUX6	0,720	0,658	0,800
ESQUX7	0,664	0,524	0,739

Pada hasil evaluasi *cross loading*, nilai *cross loading* sudah lebih besar dari nilai konstruk itu sendiri. Nilai indikator KP1.2, KP2.1, KP2.2, KP3.1, KP3.2, KP4.1, dan KP4.2 pada variabel kepuasan kerja secara berurutan sebesar 0,850, 0,880, 0,879, 0,887, 0,907, 0,881, 0,848 lebih besar dari nilai kepuasan pengguna terhadap *e-service quality* UI sebesar 0,872, 0,874, 0,890, 0,824, 0,889 dan terhadap *e-service quality* UX secara berurutan 0,702, 0,761, 0,806, 0,849, 0,800, 0,739. Begitu juga dengan nilai indikator *e-service quality* UI terhadap kepuasan pengguna dan *e-service quality* UX. Serta nilai indikator *e-service quality* UX terhadap kepuasan pengguna dan *e-service quality* UI

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas *composite reliability* dengan kriteria nilai *composite reliability* > 0,7.

Tabel 8. Evaluasi *Composite Reliability*

	Cronbach Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna	0,949	0,959
e-Servqual UI	0,920	0,940
e-Servqual UX	0,868	0,901

Pada hasil evaluasi *composite reliability*, nilai *composite reliability* pada variabel kepuasan pengguna sebesar 0,959 lalu nilai *e-service quality* UI sebesar 0,910 dan nilai *e-service quality*

UX sebesar 0,901. Dengan demikian dapat dikatakan semua variabel yang ada telah reliabel karena sudah lebih besar dari 0,7.

Evaluasi *inner* model melalui pengujian *path coefficient* didapati nilai kepuasan pengguna terhadap *user interface* memiliki nilai *original sample* sebesar 0,862 yang berarti hubungan kepuasan pengguna terhadap *user interface* bernilai positif, nilai *t-statistic* sebesar 27,2 lebih besar dari 1,96 yang berarti berpengaruh signifikan dan didukung nilai *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya hubungan variabel kepuasan pengguna terhadap *user interface* signifikan. Kepuasan pengguna terhadap *user experience* mempunyai nilai *original sample* sebesar 0,880 yang berarti hubungan kepuasan pengguna terhadap *user experience* bernilai positif, nilai *t-statistic* sebesar 43,18s lebih besar dari 1,96 yang berarti berpengaruh signifikan dan didukung nilai *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya hubungan variabel kepuasan pengguna terhadap *user interface* signifikan.

Tabel 9. Evaluasi Path Coefficient

	<i>Original Sample</i>	<i>t-Statistic</i>	<i>p-Value</i>
Kepuasan pengguna terhadap UI	0,862	27,254	0,000
Kepuasan pengguna terhadap UX	0,880	43,187	0,000

Tahap selanjutnya hasil dari evaluasi *Coefficient of Determination (r-Square)* yang menjelaskan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.

Tabel 9. Evaluasi Path Coefficient

	<i>r-Square</i>
User interface terhadap kepuasan pengguna	0,743
User experience terhadap kepuasan pengguna	0,774

Pada pengujian *r-Square* didapati bahwa *user interface* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0,743 yang dipresentasikan menjadi 74,3%. Hal ini berarti *user interface* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,3% yang berarti moderat dan sebesar 25,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sementara *user experience* terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,774 atau sebesar 77,4% yang berarti kuat, sedangkan sebesar 22,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil pengujian kepuasan pengguna terhadap *user interface* didapatkan hasil bahwa variabel *user interface* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna pada situs *e-learning* Nusa Mandiri. Dari pengolahan data yang telah dilakukan, maka faktor - faktor pada *user interface* secara tidak langsung mempengaruhi faktor - faktor kepuasan pengguna.

Dilain itu, hasil pengujian kepuasan pengguna terhadap *user experience* didapatkan hasil bahwa variabel *user experience* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna pada situs *e-learning* Nusa Mandiri. Dari pengolahan data yang telah dilakukan, maka faktor - faktor pada *user experience* secara tidak langsung mempengaruhi faktor - faktor kepuasan pengguna. Uji evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil tingkat kepuasan pengguna terhadap situs *e-learning* Nusa Mandiri akan *user interface* dan *user experience*.

V. KESIMPULAN

Dari hasil pengujian diharapkan peran pengembang situs *e-learning* Nusa Mandiri memperhatikan *user interface* seperti memberikan informasi yang terorganisir dengan baik, memberi kemudahan pengguna untuk mengeksplorasi situs *e-learning* Nusa Mandiri. Jika suatu *website* memperhatikan *user interface* nya maka dapat mempermudah penggunanya berinteraksi dengan situs tersebut serta meningkatkan kualitas *branding* yang dapat menjadi ciri pembeda suatu situs, serta memperhatikan *user experience* seperti memberi penanganan yang cepat bila ada *trouble*, memberi informasi *up-to-date*, menjamin lebih kerahasiaan pengguna situs *e-learning* Nusa Mandiri. Dari pengalaman pengguna dapat mengukur kepuasan dan kenyamanan

dalam berinteraksi dengan situs *e-learning* Nusa Mandiri. Dari hasil pengujian evaluasi *outer* model dan *inner* model pada aplikasi SmartPLS 3.0 dapat disimpulkan bahwa:

1. *User interface* mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna situs *e-learning* Nusa Mandiri
2. *User experience* mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna situs *e-learning* Nusa Mandiri
3. *User interface* dengan *user experience* secara keseluruhan mempunyai pengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna situs *e-learning* Nusa Mandiri.

VI. REFERENSI

- D. DARWIS, A. F. (2020). APLIKASI SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS PENCARIAN PUSKESMAS DI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR. *J. KOMPUTER DAN INFORMASI*, 159-170.
- D. Pranitasari, A. N. (2021). Analisis kepuasan pelanggan elektronik Shopee menggunakan metode e-service quality dan kartesius. *J. Akuntansi dan Manajemen*, 12-31.
- H. Habe, A. A. (2017). *Sistem Pendidikan Nasional*.
- K. Gde, S. M. (2022). Analisis User Interface pada Sistem Satuan Kredit Partisipann Universitas Udayana Menggunakan Metode Usability Testing. *JITTER*.
- Lamdika, F. (2020). Pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi pada kepuasan pengguna. *Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia*. Retrieved from <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3312/>
- M. Agarina, S. S. (2020). Evaluasi user interface desain menggunakan metode heuristics pada website sistem informasi manajemen seminar institut bisnis dan informatika (IBI) Darmajaya. *Prosiding Seminar Nasiona Darmajaya*, 192-202.
- Rianto, B. (2019). Website penyedia informasi rumah kos kab. inhil. *Jurnal Teknik Industri UNISI*, 35-42.