

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM TERHADAP  
EFEKTIVITAS PROGRAM KAMPUS MERDEKA DENGAN METODE  
*STRUCTURAL EQUATION MODELLING***

**Disusun dan diajukan oleh:**

**PRATIWI**

**D071181027**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**GOWA**

**2023**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM TERHADAP  
EFEKTIVITAS PROGRAM KAMPUS MERDEKA DENGAN  
METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELLING*

Disusun dan diajukan oleh


**PRATIWI**  
**D071181027**


Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Pada tanggal 18 April 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

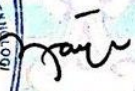
Pembimbing Pendamping,

  
Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri, M.Si., IPU., ASEAN., Eng  
NIP.19611113 198703 1 003

  
Ir. Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D., IPU  
NIP.19740621 200604 2 001

Ketua Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Hasanuddin



  
Ir. Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D., IPU  
NIP.19740621 200604 2 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pratiwi

NIM : D071181027

Program Studi : Teknik Industri

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

### **KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM TERHADAP EFEKTIVITAS PROGRAM KAMPUS MERDEKA DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua Informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala risiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 18 April 2023

Yang Menyatakan,

  
Pratiwi

## Abstrak

**PRATIWI, PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM TERHADAP EFEKTIVITAS PROGRAM KAMPUS MERDEKA DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING, (dibimbing oleh Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri., M.SI., IPU., ASEAN., Eng dan Ir. Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D., IPU)**

Kementerian pendidikan kebudayaan riset dan teknologi telah meluncurkan program baru yaitu kampus merdeka. Salah satu sub programnya adalah program magang dan studi independen, namun pelaksanaannya memiliki beberapa permasalahan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan kualitas sistem Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka yaitu Magang dan Studi Independen. Adapun indikator yang diuji untuk kualitas pelayanan meliputi daya tanggap, keandalan, empati, dan jaminan, untuk kualitas sistem meliputi kemudahan penggunaan, waktu respon, keandalan sistem, fleksibilitas, keamanan, sementara untuk efektivitas program meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menjadi peserta MSIB batch 3 dengan total 200 responden. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dilakukan dengan menggunakan prosedur statistik untuk menarik simpulan atau pengujian hipotesis. Metode analisis yang digunakan *structural equation modelling*. Tahapan kegiatan yang dilakukan adalah: (1) merancang model struktural; (2) merancang model pengukuran; (3) mengkonstruksi diagram jalur; (4) estimasi; (5) evaluasi *goodness of FIT*; dan (6) pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap efektivitas program sebesar 0,116, (2) kualitas sistem berpengaruh dan signifikan terhadap efektivitas program sebesar 0,521 (3) kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas sistem, begitupun sebaliknya 0,407 (4) kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap efektivitas program melalui kualitas sistem sebesar 1,111, (5) kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap efektivitas program melalui kualitas sistem dengan t hitung 2,663063, dan (6) kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap efektivitas program melalui kualitas sistem dengan t hitung 2,221271.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas sistem, efektivitas program**

## **Abstract**

**PRATIWI, THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SYSTEMS ON THE EFFECTIVENESS OF THE INDEPENDENT CAMPUS PROGRAM WITH THE STRUCTURAL EQUATION MODELING METHOD**, (guided by Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri., M.SI., IPU., ASEAN., Eng and Ir. Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D., IPU)

*The Ministry of Education, Culture, Research and Technology has launched a new program, namely the Independent Campus. One of the sub-programs is an apprenticeship and independent study program, but the implementation has several problems that need to be improved and improved. This study aims to determine and analyze the quality of service and system quality of the Independent Campus Learning Program, namely Internships and Independent Studies. The indicators tested for service quality include responsiveness, reliability, empathy, and assurance, for system quality include ease of use, response time, system reliability, flexibility, security, while for program effectiveness includes program target accuracy, program socialization, program objectives, program monitoring. The population in this study were students participating in MSIB batch 3 with a total of 200 respondents. The method in this research is quantitative research, carried out using statistical procedures to draw conclusions or test hypotheses. The analytical method used is structural equation modeling. The stages of the activities carried out are: (1) designing a structural model; (2) designing a measurement model; (3) construct a path diagram; (4) estimates; (5) goodness of FIT evaluation; ; and (6) hypothesis testing. The results showed that (1) service quality has a significant and significant effect on program effectiveness of 0.116, (2) system quality has a significant and significant effect on program effectiveness of 0.521 (3) service quality has a significant and significant effect on system quality, and vice versa 0.407 (4) quality service has an effect on and significant to program effectiveness through system quality of 1.111, (5) service quality has significant and significant effect on program effectiveness through system quality with t count 2.663063, and (6) service quality has significant and significant effect on program effectiveness through system quality with t count 2.221271..*

**Keywords:** *service quality, system quality, program effectiveness*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Sistem Terhadap Efektivitas Program Kampus Merdeka Dengan Metode *Structural Equation Modelling*”. Tidak lupa pula saya kirimkan shalawat serta salam kepada nabi junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari kegelapan menuju alam yang terang benderang seperti saat ini. Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Tugas akhir ini dapat selesai karena bantuan, motivasi, dukungan, dan doa dari banyak pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sulaeman dan Ibu Hasna yang sangat berjasa dalam memberikan dukungan dan tekanan kepada saya dalam penyelesaian tugas akhir saya ini, serta tidak kenal lelah dalam mendoakan kemudahan dalam setiap urusan saya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H Syamsul Bahri M, Si., ASEAN.,Eng selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.,IPU selaku Ketua Departemen sekaligus Dosen Pembimbing II dan tugas akhir ini, terima kasih atas segala waktu, bimbingan, dan arahnya selama ini sehingga dapat berjalan dengan baik.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan banyak ilmu dan nasihat kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
4. Teman-teman dekat saya diantaranya Yesi Sukmah, Zalza Saphira, Ni Ketut Suparmi, Adhella Rahmadani Rajj, Firmansyah, dan Muhammad Fadil yang senantiasa membantu saya baik selama dalam dunia perkuliahan hingga selesainya tugas akhir ini.
5. Seluruh responden yang telah yang telah membantu mengisi dan menyebarkan kuesioner tugas akhir ini.

6. Teman-teman beserta semua pihak lain yang namanya tidak bisa dituliskan satu per satu yang juga turut membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Karena keterbatasan pengetahuan, saya yakin tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk kesempurnaan laporan ini. Akhir kata, saya berharap semoga tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi para pembaca, serta dapat diterima dan bermanfaat bagi saya pribadi, pihak industri maupun pembuat kebijakan, juga Mahasiswa(i) Departemen Teknik Industri Universitas Hasanuddin.

Makassar, April 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
Abstrak.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1    Kualitas Pelayanan .....	4
2.2    Kualitas Sistem.....	6
2.3    Efektivitas .....	8
2.4 <i>Structural Equation Modelling</i> .....	10
2.5    Hipotesis Penelitian.....	11
2.6    Penelitian Terdahulu .....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1    Waktu dan Lokasi Penelitian .....	19
3.2    Variabel Penelitian .....	19
3.3    Bahan Uji dan Alat atau Populasi, Sampel, dan Instrumen.....	21
3.4    Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.5    Teknik Analisis .....	22
3.5.1    Uji Validitas .....	23
3.5.2    Uji Reliabilitas.....	23
3.5.3    Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	23
3.5.4    Uji Hipotesis.....	24
3.6 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	25
3.7    Kerangka Pikir .....	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	27
4.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	27
4.2    Kriteria Responden.....	29



4.3	Statistik Deskriptif Sampel.....	30
4.3.1	Kualitas Pelayanan .....	30
4.3.2	Kualitas Sistem.....	30
4.3.3	Efektivitas Program.....	31
4.4	Uji Normalitas.....	31
4.5	Uji Alat Ukur .....	32
4.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.7	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> .....	35
4.7.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	35
4.7.2	Spesifikasi Model Pengukuran .....	35
4.7.3	Spesifikasi Model Struktural .....	36
4.7.4	Identifikasi Model .....	38
4.7.5	Model Estimasi.....	39
4.7.6	Uji Kecocokan Model.....	41
4.7.7	Re-spesifikasi Model.....	41
4.8	Analisis Hubungan Variabel.....	44
4.9	Uji Hipotesis .....	44
4.10	<i>Direct Effect</i> (Pengaruh Langsung) .....	48
4.11	<i>Total Effect</i> .....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		54
5.1	Kesimpulan .....	54
5.2	Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....		57
LAMPIRAN.....		61

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2. Indikator untuk Atribut Kuisiooner .....	20
Tabel 3. Skala Likert .....	22
Tabel 4. Indeks Kesesuaian .....	24
Tabel 5. Kriteria Responden.....	29
Tabel 6. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 7. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem .....	31
Tabel 8. Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Porgram .....	31
Tabel 9. Uji Normalitas Data .....	31
Tabel 10. Uji Validitas Alat Ukur .....	32
Tabel 11. Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	33
Tabel 12. Uji Validitas .....	33
Tabel 13. Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 14. Spesifikasi Model Pengukuran .....	35
Tabel 15. GOF Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	41
Tabel 16. Hasil GOF Respesifikasi Model 1 .....	42
Tabel 17. Hasil GOF Respesifikasi Model 2 .....	43
Tabel 18. Regression and Covariance Weights Model 1 .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian.....	15
Gambar 2. Alur Pengumpulan Data .....	22
Gambar 3. Flowchart Penelitian .....	25
Gambar 4. Kerangka Pikir.....	26
Gambar 5. Bentuk Kegiatan Pembelajaran Kampus Merdeka.....	28
Gambar 6. Spesifikasi Model 1 .....	37
Gambar 7. Spesifikasi Model 2 .....	38
Gambar 8. Identifikasi Model 1 .....	39
Gambar 9. Identifikasi Model 2 .....	40
Gambar 10. Re-spesifikasi Model I.....	42
Gambar 11. Respesifikasi Model 2 .....	43

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan adalah suatu hal yang disepakati menjadi hal yang pokok dalam suatu bangsa manapun. Kualitas pendidikan dalam suatu bangsa menjadi salah satu penentu kemajuan bangsa tersebut. Dengan kata lain, kemajuan suatu bangsa atau negara dapat dilihat dari bagaimana kualitas pendidikan di bangsa dan negara tersebut. Buruknya kualitas pendidikan yang ada akan membuat bangsa atau negara tersebut mengalami ketertinggalan Indonesia sendiri merupakan negara yang sangat peduli terhadap pelaksanaan pendidikannya. Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah demi keberlangsungan pendidikan menuju yang lebih baik. Namun, pendidikan tidak pernah lepas dari berbagai permasalahan (Nandika, 2007).

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) sedang berfokus menyelenggarakan Program Kampus Merdeka. Kampus merdeka merupakan hak belajar selama 2 semester di luar program studi. Tujuan yang ingin dicapai adalah pengembangan kompetensi mahasiswa sesuai minat yang dimilikinya, supaya mahasiswa tersebut terus relevan dengan kebutuhan masyarakat sosial. Kampus merdeka menawarkan pembelajaran *experiential learning* melalui 8 skema pembelajaran, yaitu pertukaran pelajar, magang/praktek kerja, asistensi mengajar di satuan pendidikan, penelitian/riset, proyek kemanusiaan, kegiatan wirausaha, studi/proyek independen, membangun desa/kuliah kerja nyata tematik (Dirjen Pendidikan Tinggi, 2020).

Program Kampus Merdeka melibatkan banyak pihak sesuai dengan jenis skema pembelajarannya. Berdasarkan informasi dari website MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) , program kampus merdeka melibatkan pihak sekolah untu program kampus mengajar, mitra/perusahaan untuk program magang dan studi independen bersertifikat, pejabat daerah untuk program pejuang muda, Kementerian ESDM untuk Program Gerilya, dan kampus dalam dan luar negeri

untuk program pertukaran pelajar. Namun pada pelaksanaan setiap program tersebut terdapat permasalahan yang berdampak pada ketidak-efektifan pelaksanaan program.

Permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan program terdapat pada kualitas pelayanan program ini memiliki dua tools untuk melakukan interaksi antar mahasiswa yang menjadi peserta program dengan pihak pelaksana program diantaranya yaitu melalui fitur *question* pada website dan juga media sosial yang meliputi instagram dan telegram. Namun, kedua tools tersebut tidak merespon secara efektif dikarenakan informasi yang diberikan tidak akurat, jawaban yang dilontarkan seringkali tidak menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa. Ketidakjelasan alur program juga menjadi permasalahan, hal-hal yang dilakukan di tempat pelaksanaan program tidak sesuai dengan *jobdesk* yang tertera pada program.

Permasalahan lain, terdapat pada sistem program. Beberapa diantaranya yaitu peserta mengalami kesulitan dalam mengakses informasi dan data yang tercantum yang disebabkan oleh sistem yang tidak *update*, sistem yang eror saat digunakan oleh banyak peserta, serta informasi yang tertera tidak ditampilkan secara detail yang menyebabkan kesulitan mengakses data akun masing-masing. Sementara itu, terhitung sejak tahun 2020 program ini diluncurkan, masalah yang terjadi masih tetap sama yang menandakan bahwa pihak pelaksana program kampus merdeka belum melakukan tindak lanjut yang efektif. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Layanan dan Sistem terhadap Efektivitas Program Kampus Merdeka”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap efektivitas program?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap efektivitas program?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas sistem?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas layanan?
- e. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap efektivitas program melalui kualitas layanan?

- f. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap efektivitas program melalui kualitas layanan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan tersebut, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap efektivitas program.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap efektivitas program
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas sistem.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas layanan.
- e. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap efektivitas program melalui kualitas sistem.
- f. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap efektivitas program melalui kualitas layanan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan hasil penelitian ini berguna bagi :

- a. Kementerian kebudayaan riset dan teknologi, sebagai pusat pelaksana program kampus merdeka dapat melakukan evaluasi dan perbaikan program dengan menindaklanjuti permasalahan yang terjadi.
- b. Peneliti, memberi kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu maupun teori yang dipelajari selama ini. Selain itu penulis juga diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman

### **1.5 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini didasarkan oleh jenis skema pembelajaran kampus merdeka seperti sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada salah satu program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) angkatan ke-3.
2. Responden merupakan mahasiswa yang terdaftar sebagai peserta magang atau studi independen angkatan ke-3.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Pelanggan tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik. Menurut Tjiptono (2019:59) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Erlangga, et al., 2021).

Pengertian kualitas menurut beberapa ahli yang banyak kenal antara lain:

- a. Ishikawa (1943) ”kualitas untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan *cause and effect diagram* yang digunakan untuk mendiagnosis *quality problem*”.
- b. Crosby (1979) “kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, Reliability, maintainability, dan cost effectiveness*”.
- c. Deming (1986) “kualitas harus Scherkenbach (1991) “kualitas ditentukan oleh pelanggan; pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut .
- d. Goetch dan Davis (1995) “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan”.

Kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus-menerus (*continuous improvement process*) dan terukur, baik secara individual, organisasi, korporasi, dan tujuan kinerja nasional.

Terdapat lima dimensi utama untuk menilai kualitas pelayanan (Tjiptono & Chandra, 2016: 137):

- a. *Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

- b. *Reliability* (reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- d. *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan
- e. *Empathy* (empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Indikator dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Paisal & Afrizawati, 2017):

- 1) *Tangibles* (bukti fisik)
  - a) Fasilitas fisik yaitu kapasitas ruang tunggu yang memadai dan tingkat kebersihan terminal.
  - b) Sarana dan prasarana yaitu kondisi toilet yang bersih dan nyaman, penerangan yang cukup, dan suhu ruangan yang membuat penumpang merasa nyaman.
- 2) *Reliability* (reliabilitas)
  - a) Ketepatan waktu adalah ketepatan informasi yang diberikan terkait kapal tiba atau berangkat.
  - b) Pelayanan yang sama diberikan petugas tanpa membedakan penumpang berdasarkan status sosial, suku, ras, maupun agama.



3) *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* (daya tanggap) indikatornya adalah pelayanan cepat dan tepat. Pelayanan cepat dan tepat adalah penanganan petugas terminal dalam proses check in dan proses penumpang masuk ke terminal. Dan bagaimana pengetahuan petugas terhadap fasilitas terminal apabila ada penumpang yang membutuhkan informasi.

4) *Assurance* (jaminan)

- a) Sopan santun adalah sikap petugas terhadap penumpang dan bagaimana sikap antar petugas ketika melayani penumpang.
- b) Rasa percaya penumpang muncul apabila kondisi keamanan di area terminal dirasa aman, dan kesiapan apabila terjadi keadaan darurat. Serta, apakah petugas jujur dan dapat dipercaya oleh penumpang.

5) *Empathy* (empati)

*Empathy* (empati) indikatornya adalah pemahaman kebutuhan pelayanan secara spesifik. Pemahaman kebutuhan pelayanan secara spesifik adalah perhatian petugas terhadap penumpang yang terlihat membutuhkan bantuan, dan melayaninya dengan ramah dan sepenuh hati tanpa mengharapkan imbalan.

(Leonardo, 2018)

## 2.2 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Delone dan McLean, 1992). Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas- informasi sistem itu sendiri, baik software maupun *hardware*. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Kualitas sistem diukur secara subjektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system*

*quality*). Indikator yang digunakan terdiri atas enam skala pengukuran yakni: fleksibilitas sistem (*system flexibility*), integrasi sistem (*system integration*), waktu respon (*time to respond*), perbaikan kesalahan (*error recovery*), kenyamanan akses (*convenience of access*), dan bahasa (*language*).

Kualitas sistem dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya yaitu usability. *Usability* adalah bagian dari prinsip interaksi antara human computer yang menyediakan satu kumpulan petunjuk penting tentang desain pembelajaran. Nielsen (2000) berpendapat bahwa *usability* terdiri atas empat prinsip dasar dalam kegiatan online yaitu: *navigation*, *timelines*, *credibility*, dan *content*. Palmer (2002) berpendapat bahwa beberapa unsur penting dalam penggunaan website adalah konsistensi (*concistency*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), kejelasan dalam berinteraksi (*clarity of interaction*), kemudahan dalam membaca (*easy to reading*), pengaturan informasi (*information arrangement*), kecepatan (*speed*), dan *lay out*/rancangan website. Dengan demikian tingkat penggunaan sistem e-learning lebih baik sehingga pelajar dapat lebih termotivasi untuk menggunakan sistem *e-learning*. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut (DeLone dan McLean, 1992):

a. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan);

Tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Dengan tingginya tingkat kemudahan suatu sistem informasi maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan

b. *Response Time* (Kecepatan Akses);

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Response time* juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.

c. *Reliability* (Keandalan Sistem);

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

d. *Flexibility* (fleksibilitas);

Keluwesannya (Flexibility) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih fleksibel dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat fleksibilitas yang tinggi maka pengguna dapat menggunakan sistem dengan lebih mudah.

e. *Security* (keamanan)

Dimensi keamanan mencakup kemampuan sistem dalam memberikan rasa aman, konfirmasi identifikasi bagi pengguna/ penyediaan password, dan pemasangan anti virus.

(Purwanto & Pawirosumarto, 2017).

## 2.3 Efektivitas

Efektif mengandung arti sebagai pengaruh, efek, akibat, atau hasil. Sedangkan efektivitas diartikan sebagai keaktifan, daya guna dan adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang dengan tujuan yang ingin dicapai (KBBI). Kata efektif berasal dari bahasa Inggris “*effective*” yang artinya berhasil atau segala sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas memiliki arti berhasil ataupun tepat guna. Efektif merupakan katadasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy dalam bukunya dinamika komunikasi, efektivitas ialah komunikasi yang proses mencapai tujuannya direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang telah ditetapkan serta jumlah personil yang telah ditentukan (Effendy, 2008). Pendapat lain (Siagian, 2001) pengertian efektivitas ialah pemanfaatan sumber daya, sarana maupun prasarana dalam jumlah tertentu yang mana secara sadar telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang telah dijalankannya.

Beberapa faktor kritis dalam mengukur keberhasilan suatu organisasitergantug pada beberapa indikator.

Menurut (Subagyo, 2001) menyebutkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan sasaran program, yaitu sejauh mana ketepatan suatu program yang sudah ditentukan sebelumnya. Ketepatan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentu sasaran yang tepat baik ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya 17 sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaiknya, apabila sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat maka nantinya akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.
- b. Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya. Dalam artian memberikan informasi merupakan langkah awal yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal serta memperlancar dalam melanjutkan suatu pekerjaan, karena dengan memberikan informasi dapat dipergunakan maupun meningkatkan pengetahuan bagi orang yang menerima informasi tersebut.
- c. Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian tujuan yakni keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh sebab itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin maka diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagianbagiannya maupun pentahapan dalam arti periodesasinya.
- d. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Pengawasan meliputi berbagai tindakan mengecek 18 maupun membandingkan hasil yang dicapai dengan standarstandar yang telah digariskan. Apabila hasil yang dicapai menyimpang dari standar yang berlaku maka perlu dilakukan tindakan korektif untuk memperbaikinya.

## 2.4 Structural Equation Modelling

*Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan metode statistik yang menguji hubungan antara banyak variabel secara simultan. SEM bukanlah sebuah prosedur tunggal, melainkan sekumpulan teknik statistik yang saling terkait. Kumpulan teknik analisis ini menguji sifat pengukuran suatu variabel bersamaan dengan relasi antar variabel. SEM sering juga disebut sebagai kombinasi antara regresi dan analisis faktor (Collier, 2020).

Adapun terminologi dasar pada SEM diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Variabel eksogen: variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain yang terdapat di dalam model.
- b. Variabel endogen: merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain di dalam model.
- c. Variabel manifestasi: merupakan variabel yang diamati dan dapat diukur secara langsung. Variabel manifestasi juga dikenal dengan nama variabel indikator.
- d. Variabel laten: Merupakan variabel yang tidak dapat diamati dan diukur secara langsung. Variabel latent di dalam analisis faktor dikenal dengan nama faktor.
- e. Moderasi, merupakan suatu keadaan yang melibatkan tiga atau lebih variabel, dimana keberadaan satu variabel dapat mengubah dinamika kedua variabel yang lain. Oleh karena itu, moderasi terjadi hanya ketika hubungan antara dua variabel tidak berada pada tingkatan yang sama dengan variabel ketiga

(Thakkar, 2013).

Salah satu pendekatan SEM yaitu CB-SEM yang menggunakan *common variance* dalam mengestimasi parameter model, sehingga kesalahan pengukuran (*measurement error*) turut diperhitungkan. Hal ini dapat mengurangi bias dibandingkan dengan metode lain (indeks skor/ jumlah skor) yang mengasumsikan tidak ada error sama sekali. Tujuan utama CB-SEM adalah untuk menguji secara statistik teori (model yang dihipotesiskan) secara keseluruhan. Salah satu cara untuk menilai bagus tidaknya estimasi model terhadap data dengan menggunakan *goodness of fit*. Pengukuran kecocokan

model ini dilakukan dengan menghitung perbedaan antara varians-kovarians matriks yang dihasilkan oleh model terhadap varianskovarians matriks yang dihasilkan oleh sampel data. Semakin kecil perbedaan diantara kedua matriks kovarians tersebut, maka semakin sesuai model teoritis terhadap data. Oleh karena itu, algoritma CB-SEM berusaha untuk menemukan serangkaian parameter (loadings dan koefisien) yang meminimalisir perbedaan antara matriks varians-kovarians model dan matriks varians-kovarians data (Mehmetoglu & Venturini, 2021).

CB-SEM terutama dirancang untuk menguji kerangka teoritis yang sudah mapan, misalnya memeriksa apakah hubungan yang telah diteorikan terdapat dalam data. Oleh karena itu, fokusnya adalah pada penjelasan hubungan antara semua variabel dalam analisis. Karakteristik lain dari CB-SEM adalah metodenya disebut sebagai pendekatan berbasis faktor yang mengasumsikan model faktor umum (*common factor*), artinya kovarians antar indikator hanyalah produk (disebabkan oleh) faktor tersebut. Sementara PLS-SEM sangat berguna ketika tujuan yang hendak dicapai adalah memprediksi dan menjelaskan varians konstruk dependen. PLS-SEM melakukan iterasi bolak-balik beberapa kali mengoptimalkan outer model (*measurement model*) terlebih dahulu, kemudian inner model (*structural model*) hingga tujuan akhir, yaitu mengoptimalkan prediksi tercapai (J. Hair & Alamer, 2022).

## 2.5 Hipotesis Penelitian

### 2.5.1 Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Program

Hal yang dapat dilakukan suatu perusahaan untuk menunjukkan keunggulan adalah melalui peningkatan kualitas jasa. Tjiptono & Chandra (2011) menyebutkan ada 5 (lima) dimensi dari kualitas pelayanan jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi ini yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan di suatu perusahaan/instansi.

Kualitas layanan menggambarkan konsep yang mewakili kinerja organisasi yang menawarkan jasa dengan ukuran perbandingan kualitas

jasa terhadap tanggapan yang diberikan (Utomo et al., 2020). Kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan (Livari, 2005).

Hakim (2018) dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif cukup pada efektivitas program penanganan anak jalanan.

**H1= Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas program**

#### 2.5.2 Kualitas Sistem terhadap Efektivitas Program

Kualitas sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan, berkaitan dengan sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai sehingga dapat digunakan untuk mengolah data menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai informasi tersebut (Amalia & Pratomo, 2016). Kualitas sistem dapat diukur dari sisi kecepatan akses (*response time*), kehandalan sistem (*system reliability*), kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), dan keamanan sistem (*system security*). Kualitas sistem merupakan salah satu bagian dari pengukuran dalam menentukan kesuksesan sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang berguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna (Tulodo & Solichin, 2019).

Pada program MSIB ini mencakup perguruan tinggi seluruh Indonesia memanfaatkan teknologi informasi sistem berbasis website dalam berinteraksi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Paranoan et al., 2019 yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, sedangkan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

**H2= Terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap efektivitas program**

### 2.5.3 Kualitas Layanan terhadap Kualitas Sistem

Umumnya pelayanan lebih bersifat *intangibles*, tidak dapat dilihat dan diraba sehingga pengguna hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup hal – hal yang *tangibles*, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri (Ival dan Hadi, 2019). Jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, andal dan canggih mereka tidak memerlukan upaya banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Rukmiyati & Budiarta, 2016)

Semua interaksi pada program antara pihak peserta MSIB dengan pihak penyelenggara dihubungkan melalui website khusus program. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfan (2019) yang menguji variabel-variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara bersamaan untuk mengetahui kepuasan pengguna.

### **H3= Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas sistem**

### 2.5.4 Kualitas Sistem terhadap Kualitas Layanan

Amarin dan Wijaksana, 2021 telah melakukan penelitian untuk menentukan hubungan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan pengalaman konsumen menggunakan aplikasi Berrybenka di Kota Bandung. Konsumen yang menggunakan aplikasi Berrybenka yang berdomisili di Kota Bandung adalah populasi dalam penelitian ini. Terdapat 150 sampel. Kualitas informasi dan kualitas layanan ada kaitannya dengan kepuasan konsumen. Selanjutnya secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan ada memiliki kaitan dengan kepuasan konsumen.

### **H4= Terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas layanan.**



2.5.5 Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Program melalui Kualitas Sistem Website dan layanan program MSIB berada dalam satu sistem. Hal ini menandakan terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dan sistem pada website. Gunawan et al., 2019 melakukan penelitian terhadap jumlah sampel sebanyak 156 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepercayaan. Sedangkan kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat kecuali informasi kualitas.

Penelitian lain yang juga menghubungkan antara variabel kualitas pelayanan dengan sistem terhadap efektivitas program dilakukan oleh Wahyuni et al., 2021 yang meneliti tentang Penggunaan Google Classroom Pada Masa Pandemi Covid – 19 Terhadap Efektivitas Pembelajaran Mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian, persepsi kegunaan berpengaruh langsung terhadap penggunaan Google Classrooms, persepsi kenyamanan dan kualitas layanan juga berpengaruh langsung terhadap penggunaan Google Classroom.

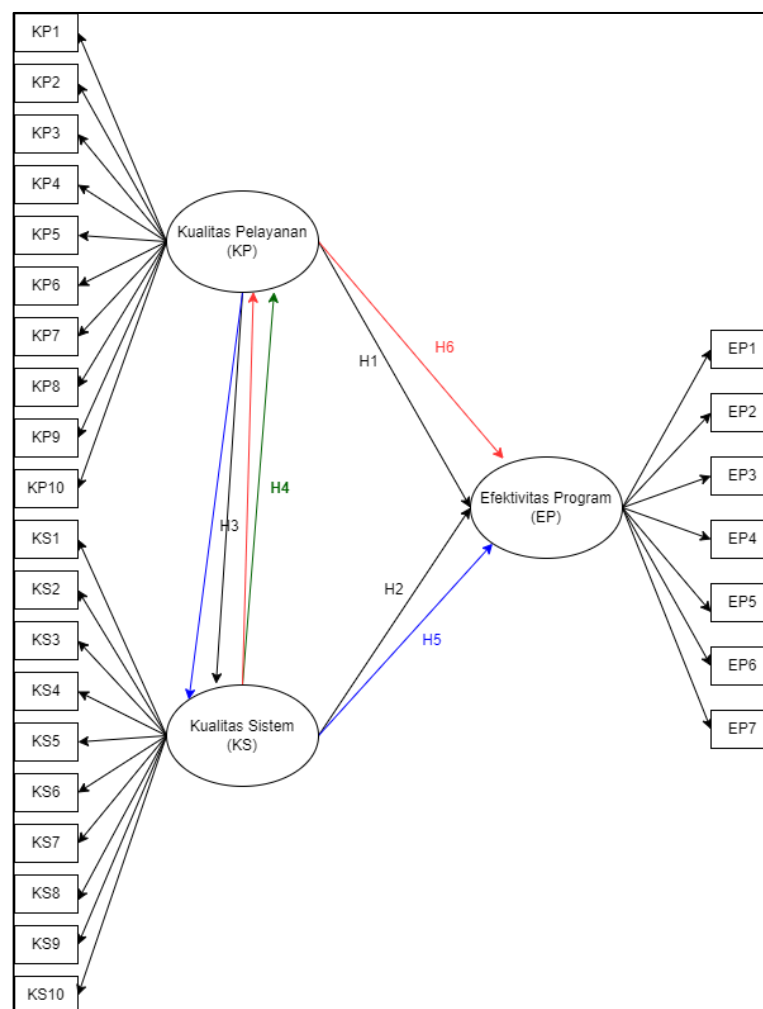
**H5= Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas program melalui kualitas sistem.**

2.5.6 Kualitas Sistem terhadap Efektivitas Program melalui Kualitas Pelayanan Azizah et al., 2021 dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat untuk menggunakan portal resmi kampus merdeka dan efektivitas penggunaan dengan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi. Penelitian ini dikembangkan dengan metode kuantitatif dengan proses pengembangan variabel dan indikator-indikator dari model yang dikembangkan. Terdapat 136 orang responden yang terlibat. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar variabel terkait dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem. Dari keseluruhan hipotesis, delapan hipotesis diterima dan menyatakan pengaruh signifikan pada model yang diteliti, serta hanya terdapat satu hipotesis yang menyatakan tidak berpengaruh

signifikan, yakni kualitas layanan terhadap niat untuk menggunakan. Hal ini dapat diartikan bahwa minat pengguna untuk mengadopsi portal resmi kampus merdeka cukup besar dan efektivitas sistem masih dapat dikembangkan lagi.

**H6= Terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap efektivitas program melalui kualitas pelayanan.**

Berdasarkan Hipotesis yang telah dibuat maka dapat dibuat model penelitian seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hubungan dalam Penelitian ini	Hasil Penelitian
1.	Wang et al., 2020	<i>Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China</i>	PLS-SEM, sampel penelitian menggunakan 286 pengguna m-government di China	Penelitian ini dan penelitian menggunakan metode PLS-SEM, sementara penelitian yang akan dilakukan menggunakan CB-SEM, selain itu penelitian ini tidak menambahkan konstruk Efektivitas program sebagai variabel laten endogen melainkan menggunakan kepuasan pengguna dalam model estimasinya.	Berdasarkan hasil penelitian kualitas informasi dan kualitas layanan online, tetapi bukan kualitas sistem, berhubungan positif dengan kepuasan warga, hubungan antara kualitas layanan online dan kepuasan warga secara positif dimoderatori oleh kualitas layanan offline, sementara kepuasan warga secara parsial memediasi hubungan antara kualitas informasi/kualitas layanan online (tetapi bukan kualitas sistem).
2.	Widiastuti et al., 2019	<i>Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Acceptance and Satisfaction and Its Impact on Net Benefits (Study of Information System Users Lecturer Performance Load (BKD) in Malang State University)</i>	PLS SEM, Responden dalam penelitian ini adalah dosen PNS UM yang aktif mengajar sebanyak 93 orang.	Penelitian ini dan penelitian yang hendak dilakukan sama-sama menggunakan model keberhasilan sistem dari DeLone & McLean. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM dan menggunakan <i>software</i> Smart PLS sementara penelitian yang akan dilakukan menggunakan CB-SEM dan menggunakan <i>software</i> AMOS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif namun tidak signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem BKD. Namun terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem BKD, antara penggunaan sistem BKD terhadap manfaat bersih, dan antara kepuasan pengguna sistem BKD terhadap manfaat bersih. Implementasi sistem informasi BKD UM dapat dinyatakan berhasil karena terdapat korelasi yang positif antar variabel.

3.	Saghier, 2017	<i>Students Satisfactions with E- Learning Mediating the E-Service Quality- Behavioral Intention Link: The Case of Public Universities in Egypt</i>	CB- SEM, respondennya berasal dari mahasiswa di negara Mesir.	Penelitian ini dan penelitian yang hendak dilakukan sama-sama menggunakan metode CB-SEM. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan variabel mediasinya yaitu kepuasan mahasiswa sementara penelitian yang hendak dilakukan dimana variabel kualitas layanan dan kualitas sistem yang menjadi variabel mediasi. Selain itu, variabel yang sama-sama digunakan hanya kualitas layanan.	Hasil berdasarkan Structural Equation Modeling (SEM) mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi minat perilaku siswa untuk menggunakan layanan e-learning. Faktor-faktor tersebut adalah Privasi, Responsif, Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Kontak, dan Pemenuhan. Faktor lain memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap minat perilaku siswa untuk menggunakan layanan e-learning. Juga, ditemukan bahwa ada peran mediasi kepuasan penuh yang signifikan dengan e-learning dalam tautan intensitas perilaku e-service.
4.	Lilis, 2021	<i>Strategic Information Moderated By Effectiveness Management Accounting Information Systems: Business Strategy Approach</i>	CB- SEM, Responden merupakan manajer BUMN sebanyak 312 manajer	Penelitian ini dan penelitian yang hendak dilakukan sama-sama menggunakan CB-SEM. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan Lisrel tidak menambahkan konstruk kualitas layanan dalam formulasi modelnya karena penelitian ini lebih berfokus pada kualitas dan efektifitas sistem.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh strategi bisnis terhadap efektivitas penggunaan software akuntansi dan seberapa besar efektivitas software akuntansi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa software aplikasi BUMN di Indonesia efektif mempengaruhi kualitas informasi akuntansi, serta strategi bisnis perusahaan berpengaruh terhadap efektivitas software akuntansi.

5.	Panigrahi et al., 2021	<i>Effectiveness of e-learning: the mediating role of student engagement on perceived learning effectiveness</i>	CB-SEM, Responden merupakan 412 mahasiswa pascasarjana di India	Penelitian ini dan penelitian yang hendak dilakukan sama-sama menggunakan CB-SEM. Perbedaannya adalah penelitian ini mengklasifikasi kualitas layanan, sistem, dan informasi dalam satu faktor lingkungan. Selain itu, penelitian ini juga menguji faktor lain seperti faktor pribadi dan keterlibatan siswa sehingga terdapat perbedaan variabel indikator yang digunakan dengan penelitian yang hendak dilakukan.	Studi ini memperluas literatur tentang keefektifan e-learning dengan menyelidiki peran keterlibatan siswa pada efektivitas pembelajaran yang dirasakan (PLE) dalam konteks pendidikan tinggi India. Selanjutnya, dampak faktor pribadi (Internet self-efficacy (ISE)) dan faktor lingkungan (informasi, sistem dan parameter kualitas layanan) pada berbagai dimensi keterlibatan siswa (perilaku, emosional dan kognitif) dipelajari melalui lensa teori kognitif sosial. (SCT). Ditemukan bahwa parameter kualitas IS (sistem informasi) (faktor lingkungan) berdampak positif pada PLE. ISE mempengaruhi PLE melalui efek mediasi dari semua dimensi keterlibatan siswa. Selain itu, ada hubungan positif antara PLE dan nilai siswa.
----	------------------------	--	---	---	--

Secara keseluruhan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang hendak dilakukan seperti dalam penggunaan pendekatan yang dilakukan menggunakan CB-SEM sementara pada penelitian sebelumnya ada yang menggunakan PLS-SEM, perbedaan pendekatan ini mengakibatkan perbedaan *software* yang digunakan dimana PLS-SEM menggunakan Smart PLS, sementara CB-SEM pada penelitian yang hendak dilakukan menggunakan AMOS. Perbedaan lain yaitu pada variabel yang digunakan berbeda-beda. Beberapa penelitian terdahulu tidak menggunakan efektivitas sebagai variabel laten endogen.