



Pengaruh TAM dan Perceived Enjoyment terhadap Kepuasan dan Loyalitas Siswa kepada LMS SMP Juara Bandung

Raninta Ika Ariestya¹, Eka Purwanda²
^{1,2}Universitas Teknologi Digital, Indonesia
E-mail: raninta10521004@digitechuniversity.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-08-07 Revised: 2024-09-22 Published: 2024-10-03 Keywords: <i>Education;</i> <i>Learning Management System;</i> <i>Student Loyalty;</i> <i>Student Satisfaction;</i> <i>Technology Acceptance Model.</i>	The study aims to measure student satisfaction and student loyalty in the use of Learning Management Systems (LMS) based on the Technology Acceptance Model (TAM) and perceived enjoyment as the dependent variable. This study was conducted using a quantitative research model by collecting data through a questionnaire from 100 students at SMP Juara Bandung, analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). The study provides an understanding that perceived ease of use does not have a significant impact on student satisfaction, with a p-value of 0.078, leading to the rejection of Hypothesis 1 (H1). Perceived usefulness was found to have a positive and significant effect on student satisfaction, with a p-value of 0.027 and a t-value of 2.213, supporting Hypothesis 2 (H2). Perceived enjoyment was also found to have a significant positive impact on student satisfaction, with a p-value of 0.00 and a t-value of 4.553, thereby accepting Hypothesis 3 (H3). However, perceived ease of use was found to have no significant influence on student loyalty, with a p-value of 0.403, leading to the rejection of Hypothesis 4 (H4). Perceived usefulness also did not significantly impact student loyalty ($p = 0.534$), while perceived enjoyment showed a significant positive effect ($p = 0.047$), supporting Hypothesis 6 (H6). Finally, student satisfaction significantly influences student loyalty ($p = 0.001$), confirming Hypothesis 7 (H7).

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-08-07 Direvisi: 2024-09-22 Dipublikasi: 2024-10-03 Kata kunci: <i>Kepuasan Peserta Didik;</i> <i>Learning Management System;</i> <i>Loyalitas Peserta Didik;</i> <i>Model Penerimaan Teknologi;</i> <i>Pendidikan.</i>	Studi memiliki maksud dan tujuan untuk mengukur student satisfaction dan student loyalty dalam penggunaan Learning Management System (LMS) dengan dasar Technology Acceptance Model (TAM) dan perceived enjoyment sebagai variabel dependen. Studi ini dilaksanakan dengan menggunakan model penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dari 100 siswa di SMP Juara Bandung, yang dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). Studi ini menghasilkan pemahaman bahwa perceived ease of use tidak memiliki dampak atau pengaruh yang bersifat signifikan terhadap student satisfaction, dengan nilai p sebesar 0,078, sehingga hipotesis 1 (H1) ditolak. Perceived usefulness ditemukan berpengaruh secara positif signifikan terhadap student satisfaction, dengan nilai p yang dihasilkan adalah 0,027 dan t pada 2,213, mendukung hipotesis 2 (H2). Perceived enjoyment juga ditemukan memiliki dampak positif secara signifikan terhadap student satisfaction, dengan nilai p sebesar 0,00 dan t sebesar 4,553, sehingga hipotesis 3 (H3) diterima. Namun, perceived ease of use ditemukan tidak mampu memberi pengaruh signifikan terhadap student loyalty, dengan nilai p sebesar 0,403, yang menyebabkan hipotesis 4 (H4) ditolak. Perceived usefulness juga tidak mampu berpengaruh signifikan terhadap student loyalty ($p = 0,534$), sedangkan perceived enjoyment menunjukkan pengaruh positif signifikan ($p = 0,047$), mendukung hipotesis 6 (H6). Terakhir, student satisfaction berpengaruh signifikan terhadap student loyalty ($p = 0,001$), mengonfirmasi hipotesis 7 (H7).

I. PENDAHULUAN

Munculnya pandemi COVID-19 telah memaksa manusia untuk melakukan banyak perubahan dalam aspek hidupnya. Salah satu yang mengalami transformasi besar dalam pelaksanaannya sebagai kunci perkembangan manusia adalah pendidikan. Pendidikan yang dahulu bergantung pada pertemuan tatap muka secara langsung harus ikut beradaptasi dengan pembatasan sosial

yang ketat di mana setiap individu dibatasi untuk bertatap muka guna menekan penyebaran virus. Pembatasan ini berakibat pada penutupan sekolah dan institusi pendidikan. Kondisi ini mengharuskan peserta didik dan guru untuk ikut merubah cara belajar-mengajar di mana semua kegiatan dilakukan secara daring (Septiadi et al., 2022).

Situasi ini mendorong berbagai transformasi yang cepat dan mendalam dalam tata cara bagaimana proses pendidikan dilakukan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dalam skala yang masif. Menurut Robandi & Mudjiran (2020), teknologi sebelumnya hanya berfungsi sebagai pelengkap dalam kegiatan belajar-mengajar berubah peranannya menjadi elemen sentral dalam proses ini. Teknologi menjadi jembatan komunikasi guru dan murid dalam penyampaian materi pelajaran hingga melakukan evaluasi. Dalam fase ini, Learning Management System (LMS) muncul menjadi alat utama dalam mendukung pembelajaran daring.

Berdasarkan Khunaini & Sholikhah (2021), LMS memiliki fungsi sebagai *platform* berbasis digital yang membantu integrasi antara aspek pembelajaran mulai dari penyampaian materi, pengelolaan penugasan kepada peserta didik, penilaian hingga interaksi antara peserta didik dengan guru dan juga interaksi antar peserta didik. LMS membantu sekolah agar dapat melanjutkan kegiatan belajar-mengajar mereka meskipun tidak dapat bertemu secara langsung dalam ruangan fisik. Dengan memanfaatkan LMS, guru memungkinkan untuk menggunakan berbagai format dalam penyampaian materi seperti dengan video, teks hingga kuis yang dapat diakses oleh peserta didik kapan saja. Selain itu, LMS juga dapat menjadi fasilitator komunikasi melalui diskusi *online*, pesan dan forum yang penting dalam menjaga interaksi dan keterlibatan peserta didik dalam pembelajaran.

Dalam pengembangan LMS, kepuasan penggunaan LMS oleh peserta didik menjadi kunci penting dalam mengevaluasi sejauh mana keberhasilan penerapan LMS tersebut. Kepuasan peserta didik terhadap LMS berdasarkan Asni & Irfan (2022) mencerminkan bagaimana kemampuan LMS untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi peserta didik dalam penggunaan LMS. Pada saat peserta didik merasakan kepuasan maka kepuasan tersebut akan mendorong motivasi, hasil belajar hingga loyalitas mereka dalam menggunakan LMS (Sinnun, 2017; Winarso et al., 2021). Loyalitas menunjukkan kepercayaan dan kesetiaan seseorang dalam menggunakan suatu produk atau layanan (Dewi & Johannes, 2022). Dalam sudut pandang LMS, loyalitas peserta didik menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi yang dapat diwujudkan dengan memberikan kesan positif mengenai LMS terhadap peserta didik. Loyalitas penggunaan LMS oleh peserta didik penting untuk perancangan LMS guna mendukung pembelajaran yang

berkelanjutan dan melihat kemampuan sekolah dalam melibatkan teknologi dalam proses pembelajaran.

Oleh karena itu, menilai kepuasan dan loyalitas penggunaan LMS menjadi tolak ukur penting yang harus diteliti. Model *technology acceptance model* (TAM), yang merupakan model penting dalam menilai penerimaan teknologi dapat dijadikan landasan untuk menilai kepuasan dan loyalitas penggunaan LMS oleh peserta didik. Purwandani & Syamsiah (2020) mengungkapkan bahwa TAM dalam dunia pendidikan dapat berfungsi untuk menilai bagaimana seluruh bagian sekolah dapat menggunakan teknologi pendidikan. Sekolah menengah pertama (SMP) Juara Bandung merupakan salah satu sekolah yang sudah mulai menerapkan LMS sejak sebelum COVID-19. Dengan pengalaman pengembangan LMS dari sebelum masa Covid-19, SMP Juara Bandung menjadi contoh sekolah yang siap menghadapi tantangan penerapan teknologi dalam pembelajaran terkhususnya pada penggunaan LMS.

Namun, penulis melihat jumlah penelitian yang mengkaji kepuasan dan loyalitas peserta didik dalam penggunaan LMS dengan model TAM masih terbatas, terlebih untuk jenjang pendidikan dasar dan menengah. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mengkaji kepuasan dan loyalitas peserta didik berdasarkan model TAM di sekolah menengah pertama (SMP) Juara Bandung.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif di mana berdasarkan Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berdasarkan angka-angka statistika dan berlandaskan filsafat positivisme. Data yang digunakan pada studi ini dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner yang disebarkan kepada 100 peserta didik sebagai sampel dari total populasi sebesar 243 peserta didik di SMP Juara Bandung tahun ajaran 2023-2024. Data tersebut akan diolah dengan menggunakan Analisa *structural equation modeling* (SEM) *partial least square* (PLS) versi 4 dengan menggunakan pengujian *intervening* untuk mengukur *direct* dan *indirect effectnya*.

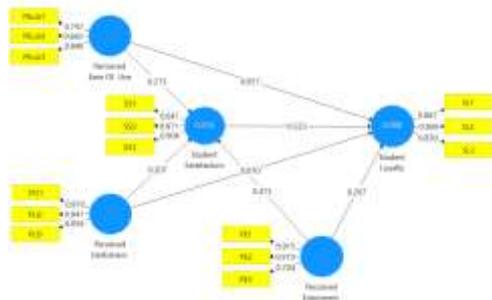
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisa Outer Model

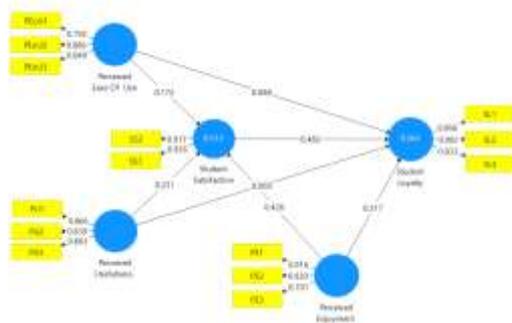
a) Analisa Validitas Konvergen

Berdasarkan Analisa yang dilakukan, didapatkan hasil seperti yang dicantumkan pada Gambar 1. Dari hasil tabel tersebut, butir kuisisioner SS1 tidak dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai di bawah 0,7. Sementara itu butir kuisisioner sisanya dapat dinyatakan valid dengan nilai validitas di atas 0,7.



Gambar 1. Hasil Outer Loadings

Maka, dengan tidak validnya butir kuisisioner SS1, maka butir tersebut harus dihapuskan. Hasil dari pengujian kedua pasca penyesuaian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Outer Loadings Setelah Penyesuaian

Dari hasil tersebut maka diijarkan hasil pengujian validitas sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen

Butir Kuisisioner	Nilai Outer Loadings	Butir Kuisisioner	Nilai Outer Loadings
PEoU1	0,792	PE2	0,920
PEoU2	0,886	PE3	0,701
PEoU3	0,849	SS2	0,917
PU1	0,866	SS3	0,926
PU2	0,839	SL1	0,866
PU3	0,863	SL2	0,902

Butir Kuisisioner	Nilai Outer Loadings	Butir Kuisisioner	Nilai Outer Loadings
PE1	0,916	SL3	0,833

b) Analisa Validitas Diskriminan

Sementara itu, pada pengujian validitas diskriminan, studi ini menemukan bahwa butir-butir penilaian yang digunakan sudah memenuhi syarat validitas diskriminan dengan hasil seperti yang ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Diskriminan

	PEoU	PE	PU	SL	SS
PEoU	0,843				
PE	0,532	0,852			
PU	0,593	0,625	0,856		
SL	0,502	0,626	0,546	0,867	
SS	0,536	0,662	0,599	0,714	0,921

c) Analisa Reliabilitas Konstruk

Terakhir, pada pengujian reliabilitas, dengan hasil seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3., hasil analisa statistika menghasilkan kesimpulan bahwa variabel yang digunakan dalam studi ini memenuhi syarat reliabilitas.

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
PEoU	0,799	0,819	0,881	0,711
PE	0,806	0,846	0,887	0,726
PU	0,818	0,820	0,892	0,733
SL	0,835	0,839	0,901	0,752
SS	0,822	0,824	0,918	0,849

2. Analisa Inner Model

a) Analisa R-Squared

Pada pengukuran nilai *r square* pada setiap variabel dalam penelitian ini, seperti yang diterangkan pada Tabel 4., variabel *student satisfaction* dapat dijelaskan sebanyak 51,20% oleh variabel dalam studi ini dan 48,80% dijelaskan oleh variabel yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Sementara itu, pada variabel *student loyalty*, ditemukan bahwa variabel *student loyalty* dapat dijelaskan oleh variabel yang dipilih dalam penelitian ini sebanyak 56,20% dan sisanya, yaitu 43,80% dijelaskan oleh variabel yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Pengujian *R-Squared*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Student Loyalty	0,562	0,543
Student Satisfaction	0,512	0,497

b) Pengujian Hipotesis

Pada pengujian hipotesis pengaruh langsung yang dilakukan oleh penulis, ditemukan hasil *output original sample* sebagai berikut (Tabel 5.):

Tabel 5. Output Original Sample

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
PEoU -> SL	0,088	0,094	0,105	0,837	0,403
PEoU -> SS	0,172	0,170	0,098	1,764	0,078
PE -> SL	0,217	0,220	0,109	1,992	0,047
PE -> SS	0,426	0,417	0,094	4,553	0,000
PU -> SL	0,069	0,065	0,111	0,623	0,534
PU -> SS	0,231	0,240	0,104	2,213	0,027
SS -> SL	0,482	0,479	0,138	0,491	0,001

1) Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *student satisfaction*

Berdasarkan uji yang sudah dilakukan, maka dapat dilihat bahwa nilai *p* yang muncul adalah 0,078. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *p value* 0,078 > 0,05 sehingga hipotesis 1 (H1) dalam studi ini ditolak karena *perceived ease of use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *student satisfaction*.

2) Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *student satisfaction*

Berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan penulis, dapat dilihat bahwa *p value* 0,027 < 0,50 dengan nilai *t* sebesar 2,213. Maka dari hasil statistika tersebut, hipotesis 2 (H2) dalam studi ini dapat diterima yang mana *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *student satisfaction*.

3) Pengaruh *perceived enjoyment* terhadap *student satisfaction*

Hasil pengolahan data secara statistika menunjukkan bahwa *p value* adalah 0,00 < 0,05 dengan nilai *t* sebesar 4,553. Hal tersebut menjadi dasar untuk menyatakan bahwa hipotesis 3 (H3) dalam penelitian ini dapat diterima di mana terbukti bahwa *perceived enjoyment* berpengaruh positif signifikan terhadap *student satisfaction*.

4) Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *student loyalty*

Penelitian ini menghasilkan nilai *p* sebesar 0,403 > 0,05 untuk pengujian pengaruh yang diberikan oleh *perceived ease of use* terhadap *student loyalty*. Nilai tersebut menjadi dasar penulis untuk menolak hipotesis 4 (H4) karena melalui pengujian terbukti bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *student loyalty*.

5) Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *student loyalty*

Dengan berlandaskan hasil statistika yang menunjukkan bahwa *p value* sebesar 0,534 > 0,05, maka hipotesis 5 (H5) dalam penelitian ini ditolak karena hasil uji menunjukkan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *student loyalty*.

6) Pengaruh *perceived enjoyment* terhadap *student loyalty*

Hasil penelitian menunjukkan nilai *p* pada pengujian hipotesis 6 (H6) sebesar 0,047 < 0,05 dengan nilai *t* sebesar 1,992. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H6 dapat diterima karena dapat dibuktikan bahwa *perceived enjoyment* berpengaruh positif signifikan terhadap *student loyalty*.

7) Pengaruh *student satisfaction* terhadap *student loyalty*

Pada pengujian untuk hipotesis 7 (H7) ditemukan bahwa nilai *p* adalah 0,001 < 0,05 dengan nilai *t* 0,491. Maka dengan hasil tersebut maka H7 diterima dan terbukti bahwa *student satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *student loyalty*.

Pada pengujian pengaruh tidak langsung, penulis mendapatkan hasil analisa statistika seperti yang dapat dilihat pada Tabel 6., sebagai berikut ini:

Tabel 6. Specific Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
PEoU -> SS -> SL	0,083	0,083	0,055	1,502	0,134
PU -> SS -> SL	0,111	0,113	0,057	1,938	0,053
PE -> SS -> SL	0,205	0,202	0,079	2,581	0,010

- 8) Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *student loyalty* yang dimediasi oleh *student satisfaction*

Dengan hasil analisa yang memunculkan nilai p 0,134 > 0,05 maka pada studi ini dibuktikan bahwa *student satisfaction* tidak dapat memediasi pengaruh yang diberikan oleh *perceived ease of use* terhadap *student loyalty*.

- 9) Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *student loyalty* yang dimediasi oleh *student satisfaction*

Hasil uji menunjukkan bahwa p value sebesar 0,053 > 0,05 yang menunjukkan bahwa *student satisfaction* tidak mampu menjadi variabel mediasi pada pengaruh *perceived usefulness* terhadap *student loyalty*.

- 10) Pengaruh *perceived enjoyment* terhadap *student loyalty* yang dimediasi oleh *student satisfaction*

Dalam studi ini, pengujian menunjukkan nilai p sebesar 0,010 < 0,05 yang menjadi dasar untuk diambil kesimpulan bahwa *student satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived enjoyment* terhadap *student loyalty*.

B. Pembahasan

1. Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *student satisfaction*

Studi ini membuktikan bahwa *perceived ease of use* tidak mampu memberikan dampak besar terhadap *student satisfaction*. Studi ini menunjukkan bahwa penelitian Lattu et al. (2022) dan Widyawati et al. (2024) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* mampu berperan signifikan dalam mempengaruhi *user satisfaction*. Berdasarkan Permana et al. (2024) dalam banyak kasus, siswa cenderung menggunakan teknologi sesuai arahan guru atau sekolah, sehingga mereka lebih terfokus pada tugas atau aktivitas yang diberikan daripada pada kenyamanan

penggunaan teknologi itu sendiri. Sehingga dalam kasus-kasus tertentu kemudahan penggunaan tidak terlalu menjadi hal yang diperhitungkan peserta didik sehingga Tingkat kepuasan dalam penggunaan tidak dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan LMS.

2. Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *student satisfaction*

Studi ini mengungkap bahwa *perceived usefulness* mampu memberikan pengaruh yang bersifat signifikan terhadap *student satisfaction*. Dengan hasil tersebut maka studi ini memiliki hasil penelitian yang sejalan dengan yang diungkapkan oleh Lattu et al. (2022) dan Widyawati et al. (2024) yang mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* mampu memberikan dampak yang besar atau signifikan terhadap kepuasan para pengguna aplikasi.

3. Pengaruh *perceived enjoyment* terhadap *student satisfaction*

Studi ini menghasilkan kesimpulan bahwa *perceived enjoyment* mampu memberikan pengaruh yang bersifat signifikan atau besar terhadap *student satisfaction*. Maka, dari hasil tersebut maka penulis menemukan bahwa studi ini memiliki hasil yang sama atau sejalan dengan hasil studi Harminingtyas & Widodo (2022) dan Sujatmiko & Prisma (2022) yang mengungkapkan hal serupa di mana tingkat kesenangan dalam menggunakan suatu aplikasi dapat mendorong rasa puas pada penggunaan aplikasi tersebut.

4. Pengaruh *perceived easy of use* terhadap *student loyalty*

Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa *perceived ease of use* tidak mampu memberikan pengaruh yang besar terhadap loyalitas para peserta didik dalam menggunakan LMS. Hasil yang muncul ini memiliki pertentangan dengan studi yang sudah dilakukan sebelumnya oleh Prakarsa et al. (2023) yang mengungkapkan hasil berbeda dengan studi ini, yaitu adanya pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas dan kontinuitas dalam penggunaan LMS. Sementara itu, Asmarina et al. (2022) juga menghasilkan hasil yang bertentangan di mana *perceived ease of use* justru mampu

memberikan dampak besar berupa loyalitas para penggunanya.

Pada studi oleh Ali et al. (2022), dalam penggunaan aplikasi atau sistem yang berkaitan dengan kemudahan digital, kemudahan penggunaan sering kali dianggap sebagai standar dasar, bukan sebagai faktor penentu utama dalam membangun loyalitas. Ketika pengguna sudah terbiasa dengan teknologi dan penggunaan *platform* digital, mereka mungkin menganggap kemudahan penggunaan sebagai sesuatu yang sudah seharusnya ada, bukan sebagai kelebihan khusus dan tidak meningkatkan loyalitas para pengguna.

5. Pengaruh *perceived usefulness* terhadap student loyalty

Studi ini mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* tidak mampu memberikan dampak yang signifikan kepada loyalitas para peserta didik dalam menggunakan LMS. Studi ini, berdasarkan hasil yang didapatkan, ditemukan oleh penulis bertentangan dengan hasil yang disampaikan oleh Harminingtyas & Widodo (2022) yang menjabarkan bahwa *perceived usefulness* berdampak besar pada kemungkinan peserta didik untuk terus menggunakan LMS. Pandito et al. (2022) juga bertentangan dengan hasil penelitian ini di mana *perceived usefulness* berpengaruh pada pengembangan LMS karena mampu mendorong pengguna untuk menggunakan LMS secara berkelanjutan.

Dalam kasus ini, seperti yang dikutip pada penelitian Saputri et al. (2022), fungsi dasar suatu *platform* tidak akan menentukan besarnya loyalitas pengguna. Faktor yang berkaitan dengan penambahan fitur lain dapat lebih mempengaruhi loyalitas para pengguna suatu *platform*. Maka, pada konteks LMS, meskipun peserta didik mengakui bahwa LMS berguna dalam mendukung pembelajaran, kegunaan ini mungkin dianggap sebagai bagian dari fungsi dasar *platform*, bukan sebagai faktor yang memotivasi mereka untuk tetap menggunakan *platform* tersebut secara konsisten. Jika manfaat yang dirasakan tidak memberikan keunggulan atau pengalaman belajar yang luar biasa, peserta didik mungkin merasa bahwa kegunaan LMS tersebut hanyalah sesuatu yang biasa dan tidak cukup untuk dapat menciptakan

keterikatan emosional atau loyalitas. Akibatnya, meskipun LMS dianggap berguna, dampaknya pada loyalitas bisa saja tidak signifikan karena persepsi kegunaan tersebut tidak memberikan alasan yang kuat bagi peserta didik untuk tetap setia menggunakan *platform* tersebut.

6. Pengaruh *perceived enjoyment* terhadap student loyalty

Studi ini mengungkapkan bahwa *perceived enjoyment* memiliki pengaruh yang signifikan pada loyalitas peserta didik untuk menggunakan LMS. Maka, dengan berdasarkan studi ini, penulis menemukan bahwa studi ini sejalan dengan temuan Harminingtyas & Widodo (2022) dan Pandito et al. (2022).

7. Pengaruh student satisfaction terhadap student loyalty

Studi ini mengungkap bahwa *student satisfaction* mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap *student loyalty*. Dengan hasil ini maka penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Trisela & Hermanto (2022) serta Sari et al. (2024) yang juga menemukan bahwa kepuasan peserta didik akan meningkatkan loyalitas peserta didik baik terhadap instansi pendidikan maupun layanan yang diberikan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan, ditemukan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap student satisfaction dan student loyalty dalam penggunaan LMS. Hal ini bisa disebabkan oleh anggapan bahwa kemudahan penggunaan adalah standar dasar yang diharapkan dan tidak cukup kuat untuk mempengaruhi kepuasan maupun loyalitas siswa. Di sisi lain, *perceived usefulness* juga tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap student loyalty, karena meskipun LMS dianggap berguna, manfaat ini dianggap sebagai fungsi dasar yang tidak memberikan keunggulan khusus untuk mendorong loyalitas. Sementara hipotesis sisanya dalam penelitian ini dapat diterima.

B. Saran

Demi meningkatkan loyalitas siswa terhadap LMS, pengembang platform perlu fokus pada elemen-elemen yang dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih unggul dan menarik secara emosional bagi pengguna. Pengembang juga perlu mengintegrasikan fitur-fitur inovatif dan interaktif yang melampaui fungsi dasar, sehingga pengalaman dalam menggunakan LMS dapat lebih dirasakan oleh para peserta didik. Pemilihan *interface* kiranya dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan ketertarikan siswa sehingga LMS dapat lebih efektif dalam membangun keterikatan yang kuat dan memotivasi siswa untuk tetap menggunakan LMS secara konsisten.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, H., Hamdan, H., & M. Rizky Mahaputra. (2022). Faktor Eksternal Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness pada Aplikasi Belanja Online: Adopsi Technology Accepted Model. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(3), 587-604. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i3.75>
- Asmarina, N. L. P. G. M., Yasa, N. N. K., & Ekawati, N. W. (2022). Role of Satisfaction in Mediating the Effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Purchase Intention. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 9(5), 690-706. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v9n5.2164>
- Asni, Y., & Irfan, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) di SMK N 2 Pariaman. *JAVIT: Jurnal Vokasi Informatika*, 2(1), 110-120. <https://doi.org/10.24036/javit.v2i1.75>
- Dewi, S. N. K., & Johannes, J. (2022). Determinan Loyalitas Pengguna Aplikasi Ruangguru di Kota Jambi dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(2), 247-260. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i02.13171>
- Harminingtyas, R., & Widodo, U. (2022). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Video Conferencing di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 1(2), 156-164. <https://doi.org/10.34152/emba.v1i2.505>
- Khunaini, N., & Sholikhah, N. (2021). Pengaruh Penggunaan Learning Management System Google Classroom Dan Gaya Mengajar Guru Terhadap Motivasi Belajar Pada Pembelajaran Daring. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(5), 2079-2091. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i5.737>
- Lattu, A., Sihabuddin, & Jatmika, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 4(1), 39-50. <https://doi.org/10.52005/jursistekni.v4i1.115>
- Pandito, A. H. W., Candraningrat, & Wardhanie, A. P. (2022). Perceived Usefulness Analysis and User Satisfaction in The Development of Learning Management System Design. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEM17)*, 7(2), 129-143.
- Permana, B. S., Hazizah, L. A., & Herlambang, Y. T. (2024). Teknologi Pendidikan: Efektivitas Penggunaan Media Pembelajaran Berbasis Teknologi di Era Digitalisasi. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 4(1), 19-28. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v4i1.2702>
- Prakarsa, G., Komala, E., Bhagya, T. G., & Andinia, S. N. (2023). Technology Acceptance Model for the Use of Learning Management System in Indonesia. *Sainteks: Jurnal Sains Dan Teknik*, 5(2), 274-284. <https://doi.org/10.37577/sainteks.v5i2.592>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2020). Analisa penerimaan dan penggunaan teknologi google classroom dengan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Riset Teknologi Dan Inovasi Pendidikan (Jartika)*, 3(2), 247-255.
- Robandi, D., & Mudjiran, M. (2020). Dampak Pembelajaran Dari Masa Pandemi Covid-19 terhadap Motivasi Belajar Siswa SMP di

- Kota Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(3), 3498–3502. <https://doi.org/10.31004/jptam.v4i3.878>
- Saputri, M. E., Utami, F. N., & Sari, D. (2022). The Effectiveness of E-Learning Service Quality in Influencing E-Learning Student Satisfaction and Loyalty at Telkom University. *2022 International Conference Advancement in Data Science, E-Learning and Information Systems (ICADEIS)*, 01–05. <https://doi.org/10.1109/ICADEIS56544.2022.10037454>
- Sari, D. F., Efendi, A., & Sumaryati, S. (2024). Examining Student Satisfaction with Learning Management System-Based E-Learning: A Self-Determination Theory Perspective. *Voices of English Language Education Society*, 8(1), 52–63. <https://doi.org/10.29408/veles.v8i1.25297>
- Septiadi, M. A., Prawira, N. H., Aepudin, S., & Lestari, V. A. (2022). Dampak Covid-19 Terhadap Sistem Pendidikan. *Khazanah Pendidikan Islam*, 4(2), 51–61. <https://doi.org/10.15575/kp.v4i2.19478>
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1), 146–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/ji.v4i1.1866>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujatmiko, I. D., & Prisma, I. G. L. P. E. (2022). Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(1), 35–44.
- Trisela, L., & Hermanto. (2022). The Effect Of Service Quality And Student Satisfaction On Student Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 26(2), 179–199. <https://doi.org/10.24912/jm.v26i2.900>
- Widyawati, N. G., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Payment Universitas Menggunakan Metode EUCS dan TAM. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(8), 490–499. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i8.4717>
- Winarso, D., Asrianto, R., & Al Rasyid, I. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Learning Management System (LMS) Ujian Online Menggunakan Metode E-Servqual. *Journal of Software Engineering and Information Systems*, 2(1), 80–85. <https://doi.org/10.37859/seis.v2i1.3285>