

**PENGARUH INSTRUMEN EUCS, FAKTIR KEAMANAN DAN PRIVASI,  
KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI SERTA KECEPATAN RESPON  
MEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING*  
DI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Akuntansi



Oleh :

**RIZKI RIDWAN DERMAWAN**  
**2008310088**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH INSTRUMEN EUCS, FAKTIR KEAMANAN DAN PRIVASI,  
KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI SERTA KECEPATAN RESPON  
MEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING*  
DI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

Diajukan oleh :

**RIZKI RIDWAN DERMAWAN**

**NIM : 2008310088**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal :



**(Soni Agus Irwandi, S.E,M.Si)**

Co. Dosen Pembimbing  
Tanggal :



**(Romi Ilham, S.Kom.,MM.)**

## SKRIPSI

### PENGARUH INSTRUMEN EUCS, FAKTIR KEAMANAN DAN PRIVASI, KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI SERTA KECEPATAN RESPON MEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING* DI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA

Disusun oleh

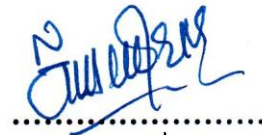
**RIZKI RIDWAN DERMAWAN**

**NIM : 2008310088**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 20 Oktober 2014

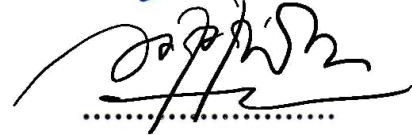
Tim Penguji

**Ketua : Erida Herlina, S.E.,M.Si**



.....

**Sekretaris : Soni Agus Irwandi, S.E.,M.Si**



.....

**Anggota : Diyah Pujiati, S.E.,M.Si**



.....

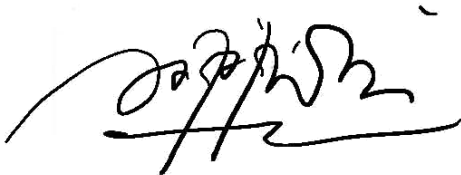
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizki Ridwan Dermawan  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 30 Juni 1989  
N.I.M : 2008310088  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Sistem Informasi  
Judul : Pengaruh Instrumen EUCS, Faktor Keamanan Dan Privasi, Kualitas Jasa Sistem Informasi Serta Kecepatan Respon Media Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Dosen Pembimbing,

Tanggal :



**(Soni Agus Irwandi, S.E.,M.Si)**

Co. Dosen Pembimbing

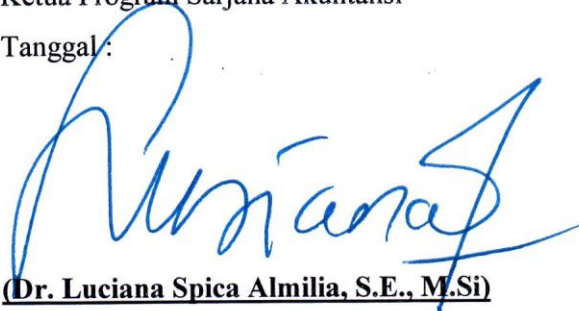
Tanggal :



**(Romi Ilham, S.Kom.,MM.)**

Ketua Program Sarjana Akuntansi

Tanggal :



**(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si)**

## **MOTTO**

Hidup dengan harga diri yang tinggi, berfikir dan bermimpi untuk mendapatkan sesuatu yang di inginkan.

## **PERSEMBAHAN**

Pada kesempatan kali ini pula dengan rasa hormat dan tulus, penulis ingin memberikan penghargaan dan menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orangtua yang tercinta, Ayahanda H. Abu Hasan dan Ibunda Hj. Rosida Rohma yang merupakan sosok inspiratif bagi penulis karena Beliau selalu mengajarkan penulis untuk selalu berusaha dan ikhlas, dan tidak pernah berhenti untuk memberikan kasih sayang, dorongan, semangat, bimbingan maupun bantuan kepada penulis, serta doa yang akhirnya bisa menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
2. Kepada Istri yang terkasih Putri Bagaurwati SH. yang selalu menemani penulis baik suka maupun duka serta tidak pernah bosan untuk memberikan semangat dan dukungan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
3. Kepada sahabat susah dan senang Yahrian Irfansyah yang selalu ada disaat saya membutuhkan masukan dan dukungan moral agar terselesaikannya skripsi ini;
4. Para sahabat yaitu Ryo, Yola, Fun, Dwik, Gog, Putri A, Ugik, Aik, Vceh, Kafri, dan teman seperjuangan lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan, bantuan, motivasi dan kebersamaan selama ini;
5. Pihak-pihak STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perihal administrasi kampus;
6. Dan semua pihak yang belum sempat dituliskan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.* Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH INSTRUMEN EUCS, FAKTIR KEAMANAN DAN PRIVASI, KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI SERTA KECEPATAN RESPON MEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING* DI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA".

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan, pembuatan, dan penyelesaian skripsi ini banyak mengalami kendala yang dihadapi, namun berkat ridho dari Allah SWT serta dorongan semangat, bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh pendidikan Strata Satu pada program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, S.E.,M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Erida Herlina SE.,M.Si selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan dan banyak informasi selama masa studi.

4. Bapak Soni Agus Irwandi, SE,M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Romi Ilham, S.Kom.,MM. selaku Co. dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses pengerjaan skripsi ini.
6. Ibu Erida Herlina SE.,M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan banyak informasi dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
7. Ibu Diyah Pujiati, SE.,M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan banyak informasi dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh karyawan dan staf STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, karen itu saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 20 Oktober 2014

**(Rizki Ridwan Dermawan)**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DI UJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	36
2.4 Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	39
3.2 Batas Penelitian .....	39
3.3 Identifikasi Variabel .....	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	41
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	46
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	48
3.7 Teknik Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian .....	62
4.3 Pemodelan Persamaan Struktural Pada Kepuasan Pengguna <i>E- Learning</i> Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya .....	75



<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1	Kesimpulan .....	94
5.2	Saran .....	95

**DAFTAR RUJUKAN**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Faktor-Faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap IT...	21
Tabel 3.1	: Kriteria Penilaian PLS .....	58
Tabel 4.1	: Deskripsi Penyebaran Kuesioner .....	62
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.3	: Usia Responden .....	64
Tabel 4.4	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Isi dan Konten	65
Tabel 4.5	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Akurasi .....	66
Tabel 4.6	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Bentuk .....	67
Tabel 4.7	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Ketepatan Waktu .....	68
Tabel 4.8	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kemudahan Pengguna .....	69
Tabel 4.9	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Keamanan dan Privasi .....	71
Tabel 4.10	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Jasa Sistem Informasi .....	72
Tabel 4.11	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kecepatan Respon Media .....	73
Tabel 4.12	: Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pengguna .....	74
Tabel 4.13	: Tabel <i>Outer Loading</i> Instrumen EUCS Tahap Awal .....	76
Tabel 4.14	: Tabel <i>Outer Loading</i> Instrumen EUCS Tahap Kedua .....	77
Tabel 4.14	: Tabel <i>Outer Loading</i> Instrumen EUCS Tahap Akhir .....	78
Tabel 4.15	: Tabel <i>Outer Loading</i> Keamanan dan Privasi .....	79
Tabel 4.16	: Tabel <i>Outer Loading</i> Kualitas Jasa Sistem Informasi .....	80
Tabel 4.17	: Tabel <i>Outer Loading</i> Kecepatan Respon Media .....	80
Tabel 4.18	: Tabel <i>Outer Loading</i> Kepuasan Pengguna .....	81
Tabel 4.19	: Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten .....	82
Tabel 4.20	: Uji Validitas Pada Indikator Variabel Laten dengan Sampel Bootstrap.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Komponen Model <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA) .....	19
Gambar 2.2 : Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	21
Gambar 2.3 : Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (1992) .....	22
Gambar 2.4 : Kerangka Pikir Penelitian .....	37
Gambar 4.1 : Hubungan Eksogen Terhadap Endogen .....	83

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Input Data Kuesioner

Lampiran 3 : Deskriptif Responden, Deskriptif Variabel

Lampiran 4 : Output Hasil Uji PLS

***THE INFLUENCES OF EUCS INSTRUMENTS, SECURITY AND PRIVACY  
FACTOR, INFORMATION SYSTEMS SERVICE QUALITY, ALSO  
SPEED OF PLATFORM RESPONSE TOWARDS USER SATISFACTION  
OF E-LEARNING IN THE SCHOOL OF ECONOMICS PERBANAS  
SURABAYA***

**Rizki Ridwan Dermawan**

STIE Perbanas Surabaya  
Email : rizkiridwand@gmail.com  
2008310088@students.perbanas.ac.id  
Jl. Nginden semolo 34-36 Surabaya

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to test the Influences EUCS instruments, Security and Privacy Factor, Information Systems Service Quality, also Speed of Platform Response Towards User Satisfaction of E-Learning in the School of Economics Perbanas Surabaya. The samples in this study using purposive sampling technique (purposive sampling) the sample was selected on purpose in order to represent the population. The population in this study was a high school economics mahasiswa Perbanas Surabaya. Of the 80 questionnaires distributed, only 36 questionnaires that can be processed by using Smart PLS for Windows. The results showed there are only two factors that affect the user satisfaction of e-learning is the security and privacy also the speed of platform response.*

*Keywords : The influences EUCS instruments, security and privacy factor, information systems service quality, speed of platform response towards user satisfaction of e-learning in the school of economics Perbanas Surabaya.*