

ABSTRAK

Farah Ismah Aziz – 2116181010, Analisis Tingkat Kepuasan *E-learning* Pada Universitas Sangga Buana YPKP Menggunakan *End User Computing Satisfaction*

Selama masa pandemi yang disebabkan oleh *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) proses belajar-mengajar di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung dialihkan ke *e-learning* atau pembelajaran secara daring menjadikan kepuasan pengguna akhir *e-learning* Universitas Sangga Buana YPKP Bandung harus diutamakan agar proses belajar-mengajar dapat terlaksana dengan maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir *e-learning* yang dihubungkan dengan model *End User Computing Satisfaction* dan memberikan rekomendasi kepada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Penelitian kuantitatif ini memperoleh data dari kuesioner dengan sampel 180 orang dan diolah menggunakan *Microsoft Excel* dan SPSS untuk uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil perhitungan rata-rata keseluruhan dimensi adalah sebesar 71% atau masuk dalam kategori Puas. Saran untuk Universitas Sangga Buana YPKP Bandung adalah melakukan evaluasi *e-learning* secara rutin dengan cara survey atau wawancara dan dengan menggunakan *framework* lain.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, *E-learning*, *End-User Computing Satisfaction*.

ABSTRACT

Farah Ismah Aziz – 2116181010, Analysis of E-learning Satisfaction Levels at Sangga Buana University YPKP Using End User Computing Satisfaction

During the pandemic period caused by Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) the teaching and learning process at Sangga Buana University YPKP Bandung was shifted to e-learning or online learning making the satisfaction of end-users of e-learning at Sangga Buana University YPKP Bandung a priority so that the learning process - teaching can be carried out optimally. The purpose of this study was to determine the satisfaction of e-learning end users associated with the End User Computing Satisfaction model and provide recommendations to Sangga Buana University YPKP Bandung. This quantitative study obtained data from questionnaires with a sample of 180 people and processed using Microsoft Excel and SPSS for validity and reliability tests. The results of the average calculation of the overall dimensions are 71% or fall into the Satisfied category. Suggestions for Sangga Buana University YPKP Bandung is to evaluate e-learning regularly by means of surveys or interviews and by using other frameworks.

Keywords: User Satisfaction, E-learning, End-User Computing Satisfaction.