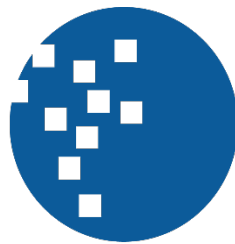


**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*
DAN *SERVICE QUALITY E-LEARNING* TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN MEDIASI *EMPLOYEE*
SATISFACTION DI PT MRT JAKARTA**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

TESIS

FAIRUS JUJUR SETIAWAN

0000078654

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TEKNOLOGI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*
DAN *SERVICE QUALITY E-LEARNING* TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN MEDIASI *EMPLOYEE*
SATISFACTION DI PT MRT JAKARTA**



TESIS

Laporan Penelitian (*Thesis*)

diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk
memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) pada
Program Studi Magister Manajemen Teknologi

FAIRUS JUJUR SETIAWAN

00000078654

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TEKNOLOGI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

i

Pengaruh *System Quality*....., Fairus Jujur Setiawan, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Fairus Jujur Setiawan

Nomor Induk Mahasiswa : **00000078654**

Program studi : Manajemen Teknologi

Tesis dengan judul:

PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY DAN SERVICE QUALITY E-LEARNING TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN MEDIASI EMPLOYEE SATISFACTION DI PT MRT JAKARTA

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan tesis maupun dalam penulisan laporan tesis, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 07 Juni 2024



(Fairus Jujur Setiawan)

UMM
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis dengan judul

PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY E-LEARNING* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN MEDIASI *EMPLOYEE SATISFACTION* DI PT MRT JAKARTA

Oleh

Nama : Fairus Jujur Setiawan
NIM : 00000078654
Program Studi : Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Tesis Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 10 Mei 2024

Pembimbing Utama



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
0321057504

Pembimbing Pendamping



Dr. J. Johny Natu Prihanto, M. M
306056102

Ketua Program Studi Magister Management Teknologi



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
0321057504

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul

PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY DAN SERVICE QUALITY E-LEARNING TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN MEDIASI EMPLOYEE SATISFACTION DI PT MRT JAKARTA

Oleh

Nama : Fairus Jujur Setiawan
NIM : 00000078654
Program Studi : Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 11 Juni 2024
Pukul 09.00 s.d 11.00 wib dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Yosef Budi Susanto, M.M.
0301056103

Penguji Ahli



Dr. Kristianus Ade Sudiyono, S.T., M.M.
0312116803

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Teknologi

Pembimbing Utama



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
0321057504

Pembimbing Pendamping



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
0321057504

Pembimbing Pendamping



Dr. J. Johny Natu Prihanto, M.M.
306056102

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fairus Jujur Setiawan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000078654

Program Studi : Manajemen Teknologi

Jenjang : S2

Judul Karya Ilmiah :

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY* DAN
SERVICE QUALITY E-LEARNING TERHADAP *EMPLOYEE*
PERFORMANCE DENGAN MEDIASI *EMPLOYEE SATISFACTION* DI PT
MRT JAKARTA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori *Knowledge Center*, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)*.

Tangerang, 7 Juni 2024



(Fairus Jujur Setiawan)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penulisan Karya Ilmiah dengan judul ‘Pengaruh *System Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality E-Learning* Terhadap *Employee Performance* Dengan Mediasi *Employee Satisfaction* Di PT MRT Jakarta’ yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Program Magister pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis mensyukuri atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. oleh karena itu Penulis mengucapkan Terima Kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos, M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, sebagai Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Dr. J. Johnny Natu Prihanto, M.M, sebagai Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Keluarga saya, istri dan anak – anak tercinta: Astrid Defita, Kimmoura Afifah Yasmeeen, Haruka Syakila Maharani dan Aiko Rizqia Humaira yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Sahabat dari MMT Batch 8, Universitas Multimedia Nusantara yang selalu memberikan keceriaan dan *supporting* dalam setiap perkuliahan.
8. Sahabat “Pejuang Master” Batch 8, yang telah bersama – sama melewati perjalanan perkuliahan untuk menyelesaikan tugas – tugas.

Harapan saya sebagai peneliti, Semoga karya ilmiah dan upaya yang saya lakukan tidak hanya membawa manfaat dan berguna bagi diri saya sendiri, tapi juga memberikan dampak positif yang signifikan bagi kemajuan dan kesuksesan PT MRT Jakarta, dan perusahaan perkeretaapian pada umumnya.

Tangerang, 13 Mei 2024



(Fairus Jujur Setiawan)



**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*
DAN *SERVICE QUALITY E-LEARNING* TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN MEDIASI *EMPLOYEE*
SATISFACTION DI PT MRT JAKARTA**

(Fairus Jujur Setiawan)

ABSTRAK

Proses pembelajaran dilakukan secara *online* di PT MRT menciptakan tantangan baru dalam penyelenggaraan pembelajaran dan pelatihan. Salah satu isu utama adalah bagaimana memastikan kualitas sistem *e-learning* yang diterapkan memenuhi standar dan tujuan pembelajaran, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan dan kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan meneliti metode penyelenggaraan pembelajaran yang diterapkan secara *online*, mengidentifikasi dan mengukur pengaruh *system quality*, *information quality* dan *service quality* dari *e-learning* terhadap *employee satisfaction* serta menilai dampak *employee satisfaction* terhadap *employee performance*. Metode analisa *partial-least Square Structural Measurement Model* (PLS-SEM) digunakan dengan pendekatan kuantitatif melibatkan *sample* sebanyak 140 pegawai. Hasil penelitian dan olah data menunjukkan terhadap 6 hipotesis yang diajukan terdapat 2 hipotesis yang tidak *significant* berpengaruh dan kurang sesuai pada implementasinya, ini menunjukkan bahwa *system quality* dan *service quality* memiliki dampak yang signifikan terhadap *employee satisfaction*, Hal ini menunjukkan *e-learning* yang andal, efisien dan kemudahan akses penting untuk meningkatkan *employee satisfaction*. *Employee satisfaction* juga berdampak *significant* ke *employee performance*, sementara *information quality* terhadap *employee satisfaction* dan *service quality* terhadap *employee performance* tidak memiliki dampak signifikan dalam konteks pembelajaran "*e-learning*" di PT MRT. Penelitian ini memberikan kerangka analisis yang kuat guna memahami hubungan antara kualitas *e-learning* dan *employee satisfaction* serta *employee performance*, ini menunjukkan perusahaan tidak hanya menghadapi perubahan lanskap pendidikan, namun juga menerima dan mengadopsi *e-learning* sebagai metode pembelajaran untuk kebutuhan dan pengembangan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kinerja *e-learning* guna meningkatkan kinerja karyawan secara maksimal antara lain fokus pada peningkatan kualitas sistem *e-learning*, infrastruktur teknologi dan perangkat lunak yang digunakan, untuk memastikan pengalaman belajar yang lancar dan efisien bagi pegawai.

Kata kunci: *system quality*, *information quality*, *service quality*, *employee performance*, *employee satisfaction*

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND SERVICE QUALITY E-LEARNING ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH MEDIATION OF EMPLOYEE SATISFACTION AT PT MRT JAKARTA

(Fairus Jujur setiawan)

ABSTRACT (English)

The learning process is carried out online at PT MRT creating new challenges in organizing learning and training. One of the main issues is how to ensure the quality of the e-learning system implemented meets learning standards and objectives, as well as how it affects employee satisfaction and performance. This research aims to examine learning delivery methods that are applied online, identify, and measure the influence of system quality, information quality and service quality from e-learning on employee satisfaction and assess the impact of employee satisfaction on employee performance. The partial-least Square Structural Measurement Model (PLS-SEM) analysis method was used with a quantitative approach involving a sample of 140 employees. The results of research and data processing show that of the 6 hypotheses proposed, there are 2 hypotheses that have no significant effect and are less suitable for implementation. This shows that system quality and service quality have a significant impact on employee satisfaction. This shows that e-learning is reliable and efficient. and ease of access is important to increase employee satisfaction. Employee satisfaction also has a significant impact on employee performance, while information quality on employee satisfaction and service quality on employee performance do not have a significant impact in the context of "e-learning" learning at PT MRT. This research provides a strong analytical framework to understand the relationship between the quality of e-learning and employee satisfaction and employee performance. This shows that companies are not only facing changes in the educational landscape, but also accepting and adopting e-learning as a learning method for needs and development so that companies can improving e-learning performance to maximize employee performance, including focusing on improving the quality of the e-learning system, technological infrastructure and software used, to ensure a smooth and efficient learning experience for employees.

Keywords: *System quality, Information quality, Service quality, Employee satisfaction, Employee performance.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT (English)	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II KERANGKA PENELITIAN	16
2.1. Tinjauan Teori.....	16
2.1.1. Human Resources Management.....	16
2.1.2. E-learning	18
2.1.3. Service Quality.....	19
2.1.4. Information Quality.....	19
2.1.5. System Quality	20
2.1.6. Employee Performance	20
2.1.7. Employee Satisfaction.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Berpikir atau Kerangka Konseptual	33
2.1. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	39

3.1	Paradigma Penelitian.....	39
3.2	Objek dan Subjek Penelitian	40
3.2.1	Objek Penelitian	40
3.2.2	Subjek Penelitian.....	40
3.3	Populasi dan Sample Penelitian	41
3.3.1	Populasi	41
3.3.2	<i>Sample</i>	41
3.4	Operasional Variabel.....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data	48
3.6	Teknik Analisis Data.....	49
3.6.3.1	Analisis Model Pengukuran (Uji Instrumen)	49
3.6.1.1	Uji Validitas	49
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	51
3.6.3.2	Analisis Deskriptif	52
3.6.2.1	Analisis nilai rata-rata (<i>mean</i>).....	52
3.6.2.2	Analisis interval kelas	53
3.6.3.3	Analisis Model Struktural (Uji Hipotesis)	53
3.6.3.1	R-square atau R^2	54
3.6.3.2	Uji F-Square atau f^2 (effect size)	54
3.6.3.4	Uji Multikolinieritas (VIF).....	54
3.6.3.5	Uji Hipotesis dengan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	54
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1	Uji Instrumen (<i>Outer Model</i>)	57
4.1.1	<i>Pre Test</i>	57
4.1.2	Main Test	60
4.2.3.1	<i>Convergent Validity</i>	60
4.2.3.2	<i>Discriminant Validity</i>	61
4.2.3.3	<i>Composite Reliability</i>	63
4.2	Analisis Deskriptif	64

4.2.1	Profil Responden.....	64
4.2.2	Kesimpulan profil Responden.....	66
4.2.3	Karakteristik Responden	66
4.2.3.1	<i>System Quality</i> (SYQ).....	67
4.2.3.2	<i>Information Quality</i> (IFQ).....	68
4.2.3.3	<i>Service Quality</i> (SEQ).....	69
4.2.3.4	<i>Employee Satisfaction</i> (EES)	70
4.2.3.5	<i>Employee Performance</i> (EPF).....	71
4.3	Hasil dan Analisis Model Struktural (Uji Hipotesis) Penelitian	72
4.3.1	Uji Model Struktural (<i>Goodness of Fit</i>).....	72
4.3.1.1	Uji R^2	72
4.3.1.2	Uji f^2	73
4.3.1.3	Uji VIF	74
4.3.2	Uji Hipotesis.....	74
4.3.2.1	Uji direct path.....	74
4.3.2.2	Uji <i>indirect path</i>	76
4.4	Pembahasan.....	80
4.4.1	Analisa.....	80
4.4.2	Temuan Penelitian.....	87
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1	Simpulan	90
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta Tahun 2022	5
Tabel 1. 2 Tabel daftar pekerjaan pendukung KPI dan SPM.....	8
Tabel 1. 3 Tabel sertifikasi sesuai standart Peraturan	11
Tabel 2. 1 Jurnal Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variable	44
Tabel 3. 2 Kriteria uji realibilitas	52
Tabel 3. 3 Kategori Interval Kelas	53
Tabel 3. 4 Kriteria uji realibilitas	54
Tabel 4 1 Uji validitas variabel SYQ pre-test	57
Tabel 4 2 Uji validitas variabel IFQ pre-test.....	57
Tabel 4 3 Uji validitas variabel SEQ pre-test.....	57
Tabel 4 4 Uji validitas variabel EES pre-test	58
Tabel 4 5 Uji validitas variabel EPF pre-test	58
Tabel 4 6 Uji reliabilitas pre-test.....	59
Tabel 4 7 Hasil pengukuran validitas konvergen.....	60
Tabel 4 8 Hasil pengukuran nilai cross loading	61
Tabel 4 9 Hasil pengukuran nilai fornell-larcker criterion.....	62
Tabel 4 10 Hasil pengujian reliabilitas.....	63
Tabel 4 11 Hasil analisis statistif deskriptif.....	66
Tabel 4 12 Nilai mean System Quality	68
Tabel 4 13 Nilai mean Infromation Quality	68
Tabel 4 14 Nilai mean Service Quality	69
Tabel 4 15 Nilai mean Employee Satisfaction.....	70
Tabel 4 16 Nilai mean Employee Performance	71
Tabel 4 17 Hasil uji R-square.....	72
Tabel 4 18 Hasil uji F-square	73
Tabel 4 19 Hasil uji multikolinieritas (VIF)	74
Tabel 4 20 Hasil uji direct path	75
Tabel 4 21 Hasil uji indirect path.....	77

Tabel 4 22 Hasil pengujian hipotesis 78

Tabel 4 23 Perbandingan hasil hipotesis dengan penelitian terdahulu 79



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top 10 negara yang menggunakan E-learning.....	4
Gambar 1. 2 Perkembangan Keberangkatan Penumpang menurut moda per Agt 2023.....	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian Wang et al, 2023	33
Gambar 2. 2 Model Penelitian Hayyun Aini, M. Irwan dan Ni Ketut S.....	34
Gambar 2. 3 Model Penelitian	35
Gambar 3. 1 Path diagram penelitian.....	56
Gambar 4 1 Responden berdasarkan pola kerja.....	65
Gambar 4 2 Responden berdasarkan department.....	66
Gambar 4 3 Model uji direct path bootstrapping	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae Penulis	103
---	-----



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA