PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET SERVICE PROVIDER SELULER PADA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERKULIAHAN DARING MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Di Susun Oleh:

NURYA PRAWESTY

H76217064

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2021

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama	: NURYA PRAWESTY
NIM	: H76217064
Program Studi	: Sistem Informasi
Angkatan	: 2017

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET SERVICE PROVIDER SELULER PADA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERKULIAHAN DARING MASA PANDEMI COVID 19". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Surabaya, 05 Juni 2021

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL

(NURYA PRAWESTY)

NIM H76217064

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh

NAMA : NURYA PRAWESTY

NIM : H76217064

JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET SERVICE PROVIDER SELULER PADA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERKULIAHAN DARING MASA PANDEMI COVID 19

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 15 Juni 2021

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2
(Muhammad Andik Izzudin, MT)	(Andhy Permadi, M.Kom)
NIP 198403072014031001	NIP 198110142014031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Nurya Prawesty ini telah dipertahankan

di depan Tim Penguji Skripsi

di Surabaya, 30 Juni 2021

Mengesahkan,

Dewan Penguji

Dosen Penguji I

Muhammad Andik Izzudin, MT

NIP 198403072014031001

Dosen Penguji II

Andhy Permadi, M.Kom

NIP 198110142014031002

Dosen Penguji III

Indri Sudanawati Rozas, M.Kom

NIP. 198207212014032001

Dosen Penguji IV

Noor Wahyudi, M.Kom

NIP 198403232014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya

Dr. Evi Fatimatur Rusydyah, M. Ag

NIP 197312272005012003

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NURYA PRAWESTY
NIM : H76217064
Fakultas/Jurusan : SAINS & TEKNOLOGI/ SISTEM INFORMASI
E-mail address : nuryaprawesty1999@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET SERVICE PROVIDER SELULER PADA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERKULIAHAN DARING MASA PANDEMI COVID-19

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2021

Penulis

(**NURYA PRAWESTY**)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNER SERVICE PROVIDER SELULER PADA KEPUASAN MAHASISHWA TERHADAP PERKULIAHAN DARING MASA PANDEMI COVID 19

Oleh:

Nurya Prawesty

Internet menjadi hal yang diminati masyarakat dengan fakta kenaikan pengguna pada tahun 2020 sekitar 73,7%. Menurut APJII salah satu penyebab peningkatan pengguna internet karena kebutuhan yang menyebabkan segala proses tatap muka diubah menjadi tatap maya dampak pandemi COVID 19. Hal itu berdampak terhadap segala bidang tidak terkecuali dunia pendidikan. Namun fakta lain yang terjadi menjelaskan peningkatan pengguna internet juga beriringan dengan tingginya keluhan masyarakat yang memakai internet provider seluler. Salah satu faktor yang perlu dikaji yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk membuktikan adanya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada saat pelanggan (mahasiswa) melaksanakan pembelajaran daring. Penelitian ini menggunakan gabungan teori *Service Performance* (SERVPERF) dan *Expevtation Confirmation Theory* (ECT) dengan memakai variabel *network quality* dan *competitive advantage* untuk SERVPERF dan *satisfaction* untuk ECT. Metode yang dipakai pada penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif, pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling* menggunakan sampel berdasarkan tabel Ishac dan Michael dengan melakukan penyebaran kuisioner. Proses analisa data menggunakan aplikasi pendukung *SmartPLS* dan memiliki jumlah responden sebanyak 348 yang terdiri dari berbagai mahasiswa Universitas di Jawa Timur. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwasannya adanya pengaruh antar variabel dari kualitas layanan yaitu *network quality* dan *copetitiive advantage* bernilai positif dengan bukti nilai *path* > 0 sebesar 0,153 untuk variabel *network quality* dan untuk 0,136 pada variabel *competitive advantage* dan signifikan dibuktikan dengan nilai T *statistic* > 1.67 dan P *Values* < 0,05.

Kata Kunci: *Internet Service Provider, Service Quality, Expectation Confirmation Theory*, PLS-SEM, Kuantitaif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNER SERVICE PROVIDER SELULER PADA KEPUASAN MAHASISHWA TERHADAP PERKULIAHAN DARING MASA PANDEMI COVID 19

Oleh:

Nurya Prawesty

The internet has become something that people are interested in with the fact that the increase in users in 2020 is around 73.7%. According to APJII, one of the causes of the increase in internet users is because of the need that causes all face-to-face processes to be changed to face-to-face due to the COVID-19 pandemic. This has an impact on all fields, including the world of education. However, other facts that occur explain the increase in internet users also in line with the high complaints of people who use cellular internet providers. One of the factors that need to be studied is the quality of service on customer satisfaction. The purpose of this study is to prove that service quality affects customer satisfaction when customers (students) carry out online learning. This study uses a combination of Service Performance theory (SERVPERF) and Expevtation Confirmation Theory (ECT) by using network quality and competitive advantage variables for SERVPERF and satisfaction for ECT. The method used in this research is quantitative method, data collection using purposive sampling technique using samples based on Ishac and Michael Tabels by distributing questionnaires. The data analysis process uses SmartPLS supporting applications and has a total of 348 respondents consisting of various university students in East Java. The results of this study indicate that the influence between variables of service quality, namely network quality and competitive advantage, is positive with evidence of path value > 0 of 0.153 for the network quality variable and for 0.136 on the competitive advantage variable and significant as evidenced by the T statistic value > 1.96 and P Values < 0.05.

Keywords: Internet Service Providers, Service Quality, Expectancy Confirmation Theory, PLS-SEM, Quantitative

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING i
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iii
PERNYATAAN KEASLIAN i
MOTTO iv
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK i
ABSTRACT ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vi
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Batasan Penelitian 4
1.4 Tujuan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
BAB II 6
TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1 Penelitian Terdahulu 6
2.2 Dasar Teori 9
2.2.1 SERVPERF Model 9
2.2.2 *Expectation Confirmation Theory* (ECT) 11
2.2.3 *Customer Satisfaction* 12
2.2.4 Internet Service Provider 14
2.2.5 Internet Sebagai Media Pembelajaran 19
2.2.6 Hubungan *Service Performance* dan *Expectation-Confirmation Theory* dengan *Costumer Satisfaction* 23
2.2.7 Metode Kuantitatif 23
2.2.8 Populasi dan Sampel 24
2.2.9 Uji Validitas 24

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.2.10 Uji Reliabilitas 26
2.3 *Struktural Equation Modelling* (SEM) 26
2.4 *Partial Least Square* (PLS) 27
2.5 Integrasi Keilmuan 29
BAB III 32
METODOLOGI PENELITIAN 32
3.1 Metode Penelitian 32
3.2 Alur Penelitian 32
3.3 Penentuan Model dan Hipotesa 34
3.4 Pembuatan Kuisioner 40
3.5 Pengumpulan Data 45
3.6 Analisa Data 45
BAB IV 47
HASIL DAN PEMBAHASAN 47
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian 47
4.2 Proses Analisis 47
4.3 Pengujian Kuisioner 50
4.4 Analisis Data 56
4.4.1 Deskripsi Data Sebaran 56
4.4.2 Deskribsi Distribusi Data 58
4.4.3 Pengujian Outer Model 61
4.4.4 Pengujian Inner Model 65
4.5 Intepretasi Hasil Analisa 70
4.5.1 Variabel *Network Quality* terhadap *Satisfaction* 70
4.5.2 Variabel *Competitive Advantage* terhadap *Satisfaction* 71
4.5.3 Variabel *Perceived Performance* terhadap *Satisfaction* 72
4.5.4 Variabel *Confirmation* terhadap *satisfaction* 72
4.5.5 Variabel *Confirmation* terhadap *Perceived Performance* 73
4.5.6 Variabel *Perceived Performance* terhadap *Continue Intention* 73
4.5.7 Variabel *Satisfaction* terhadap *Continue Intention* 74
BAB V 75
PENUTUP 75
5.1 Kesimpulan 75

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5.2 Saran Pengembangan 75
DAFTAR PUSTAKA 76
DAFTAR LAMPIRAN 83
1. **Lampiran Sampel Ishac dan Michael** 83
2. **Lampiran Kuisioner** 84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 6
Tabel 2.2 Perbedaan Fixed Broadband dan Mobile Broadband 19
Tabel 2.3 Nilai Koefisien Reliabilitas 26
Tabel 3.4 Instrumen SERVPERF 41
Tabel 3.5 Dimensi Intrumen Bhattacherjee (2001) 42
Tabel 4.6 Convergent Validity 53
Tabel 4.7 Forner Lacker Criterion 54
Tabel 4.8 Nilai Cross Loading 54
Tabel 4.9 Reliabilitas 55
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Network Quality 59
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Competitive Advantage 59
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Confirmation 60
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Perceived Performance 60
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Satisfaction 61
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Continue Intention 61
Tabel 4.16 Convergent validity 62
Tabel 4.17 Forner Lacker Criterion 63
Tabel 4.18 Cross loading 63
Tabel 4.19 Pengujian Realibilitas 64
Tabel 4.20 Nilai R Square 66
Tabel 4.21 Nilai Path Coefficients 67
Tabel 4.22 Nilai Effect Size 67
Tabel 4.23 Nilai Q Square 69
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesa 70
Tabel 25 Sampel Ishac dan Michael 83
Tabel 26 Item Kuisioner 84
Tabel 27 hasil Pertanyaan Data Sekunder 85
Tabel. 28 Hasil Petanyaan Data Primer 95
Tabel 29 Asal Instansi Data Primer 106
Tabel 30 Pengguna Provider Seluler Data Primer 107

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktural Model SERVQUAL dan SERVPERF 10
Gambar 2.2 Model Expectation Confirmation Theory (ECT) 12
Gambar 2.3 Pengguna Internet 20
Gambar 2.4 Saran Pengguna Internet Terhadap ISP 22
Gambar 2.5 Model Indikator Reflektif 25
Gambar 2.6 Model Indikator Formatif 25
Gambar 2.7 Model SEM PLS 27
Gambar 3.8 Alur Penelitian 33
Gambar 3. 9 Kerangka Konspetual 35
Gambar 3.10 Network Quality Mempengaruhi Satisfaction 35
Gambar 3.11 Competitive Advantage Mempengaruhi Satisfaction 36
Gambar 3.12 Perceived Performance Mepnegaruhi satisfaction 37
Gambar 3.13 Confirmation Mempengaruhi Satisfaction 37
Gambar 3.14 Confirmation Mempengaruhi Perceived Performance 38
Gambar 3.15 Perceived Performance Mempengaruhi Continue Intention 38
Gambar 3.16 Satisfaction Mempengaruhi Continue Intention 38
Gambar 3.17 Model Penelitian 39
Gambar 4.18 Pengujian Kuisioner 50
Gambar 4.19 Aplikasi SmartPLS 51
Gambar 4.20 New Project 51
Gambar 4.21 PLSAlgorithm 52
Gambar 4.22 Konfigurasi SmartPLS 52
Gambar 4.23 Hasil SmartPLS 52
Gambar 4.24 Demografis Asal Instansi Responden 57
Gambar 4.25 Demografi Provider Seluler Responden 57
Gambar 4.26 Demografi Aplikasi Pembelajaran Daring 58
Gambar 4. 27 Pengujian Outer Model 62
Gambar 4. 28 Hasil Boostratrapping 65
Gambar 4.29 Diagram Batang effect size 68

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Telekomunikasi pada masa dewasa ini berkembang dengan cepat, salah satunya adalah komunikasi tanpa jarak atau biasa dikenal dengan komunikasi seluler. Komunikasi ini memanfaatkan teknologi wireless atau nirkabel dengan memakai *smartphone* (Siburian, 2020). Selain itu, *smartphone* banyak digemari karena memiliki harga yang murah dan banyak fitur yang bisa digunakan. Contoh fitur yang bisa dirasakan saat menggunakan *smartphone* yaitu bisa melakukan *chating*, telepon (*video call*) menyelesaikan tugas kuliah maupun kerja, *browsing*, *gaming*, komunikasi data sampai dengan internet *sharing* (Hotspot). Pengguna *smartphone* di negara Indonesia menempati posisi ke-tiga sebanyak 65,2 juta pengguna pada tahun 2016 setelah Cina dan India (Databoks, 2016). Hal itu sejalan dengan pertumbuhan pengguna *smartphone* di Indonesia pada tahun 2019 sudah mencapai 92 juta menurut (Databoks.co.id, 2019).

Dalam penggunaanya s*martphone* membutuhkan internet. Internet merupakan alat penghubung jaringan yang dibutuhkan oleh *smartphone*. Internet dapat menghubungkan antar *smartphone* maupun *web service* lainnya. Internet bisa kita dapatkan melalui layanan penyedia jasa akses internet atau biasa dikenal dengan *internet Service Provider* (ISP). ISP merupakan perusahaan yang menjual koneksi internet. Dalam penggunaanya, internet memiliki keuggulan menjalankan informasi secara efektif dan efisien tidak terhalang oleh jarak ataupun faktor geografis pengguna dan mampu dilakukan secara *real time.*

Pada masa ini internet menjadi hal yang sangat dibutuhkan karena kebijakan peraturan pemerintah yang mengharuskan *Work Form Home* (WFH). WFH merupakan seluruh kegiatan yang berlangsung secara offline diganti dengan online menggunakan internet. Kebijakan tersebut diakibatkan oleh pandemi *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19). Tentunya kebijakan tersebut juga berdampak terhadap kalangan mahasiswa terutama mahasiswa di Jawa Timur. Mahasiswa di Jawa Timur melakukan pembelajaran daring sesuai dengan anjuran dari Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan teantang Surat Edaran untuk mendukung keputusan presiden pada tanggal 17 Maret 2020 Nomor 36362/MPK.A/HK/2020 perihal Pembelajaran secara Daring dan bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyebaran *Corona Virus Disease* (COVID-19). Sehingga mulai diberlakukan pembelajaran secara daring dari rumah bagi siswa dan mahasiswa, serta kuliah dari rumah melalui *video conference, digital documents*. (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2020). Hal itu menjadi penyebab pengguna internet sangat pesat sehingga hampir mencapai populasi penduduk Indonesia yang berjumlah 266,9 berdasarkan data statistic. Hasil survei APJII memaparkan jumlah pengguna internet mengalami kenaikan sebanyak 73.7 % atau 196,7 populasi penduduk Indonesia dari tahun 2019 hingga 2020. Kenaikan ini mencapai kuartal II per bulan November 2020 (Apjii.or.id, 2020).

Bersamaan dengan itu ISP diseluruh penjuru dunia termasuk Indonesia berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas layanan provider dengan memasuki era LTE-*advanced* (4G) yang memiliki keunggulan meningkatkan performansi pengguna. Provider berusaha meningkatkan kualitas layanannya dengan memaksimalkan teknologi. Teknologi yang berkembang dari berbagai generasi telekomunikasi bergerak dari 1G,2G,2,5G,3G,3,5G dan 4G merupakan teknologi terbaharu. Generai 4G menggunakan teknologi OFDM (*Orthogonal Frequency Division Multiplexing*) dan *Multi Carrier* (Pasaribu, 2006).

Pada pembelajaran daring mahasiswa memanfaatkan *Learning Management System* (LMS) seperti hasil survei dari (Mada, 2021) menjelaskan bahwasanya aplikasi yang sering dipakai adalah zoom sebesar 32,7%, diikuti oleh 25,6% memakai Google Meet, 24,3% menggunakan aplikai Cisco Webex, 3,4% memakai Ms.Teams, dan 0,7% menggunakan media social. Berdasarkan pendapat dari (Ramos, 2021) menjelaskan bahwa kecepatan minimum yang diperlukan mahasiswa untuk dapat mengakses aplikasi LMS dengan lancar sebesar 500 Kbps.

Di tengah pertumbuhan teknologi yang semakin handal, keluhan masih saja sering terjadi. Pengguna internet merasakan kecepatan jaringan internet mereka lamban, berdasarkan fakta yang dipaparkan oleh hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengenai layanan ISP yang ada di Indonesia pada tahun 2020. APJII menyampaikan bahwa pengguna internet merasa sering mengalami gangguan jaringan internet yang tidak stabil pada jam kerja dan sering mengalami putus-putus (Irawan, Yusufianto, Agustina, & Dean, 2020). Hal itu relevan dengan (Windhiyana, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul "*Dampak covid-19 terhadap kegiatan pembelajaran online di*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebuah perguruan tinggi kristen di Indonesia" memaparkan bahwasannya pembelajaran daring memiliki kelemahan yang sering dirasakan mahasiswa adalah komunikasi melalui *digital* terkadang lamban. Menurut (Aditia, 2020) pembelajaran daring tergantung pada jaringan internet. Kinerja internet yang lambat menyebabkan mahasiswa tidak memiliki kenyaman, kepuasan maupun loyal terhadap ISP penyedia jaringan internet.

Kepuasan (*satisfaction)* menurut (Minarti & Segoro, 2014) merupakan penilaian sikap dan *feedback* (tanggapan) yang diberikan oleh konsumen setelah melakukan transaksi. Selain itu kepuasan juga dapat memunculkan niat pelanggan dalam melakukan pembelian ulang dan pemakaian teknologi tersebut secara berulang. Penelitian yang mempengaruhi kepuasan hingga pemakaian berlanjut dapat menggunakan metode *Service Performance* (SERVPERF) dan *Expectation Confirmation Theory* (ECT).

Penggunaan metode SERVPERF sebagai penilaian kualitas layanan dengan mengambarkan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan seperti penjelasan (Mulyono, Bisnis, & Unpar, 2012) bahwa SERVPERF merupakan salah satu alat ukur kinerja suatu pelayanan manufaktur maupun jasa berdasarkan persepsi pelanggan atas dasar perlakuan hasil kerja perusahaan tersebut. Selain itu untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa ISP menurut (Quach, Jebarajakirthy, & Thaichon, 2016) terdapat dimensi tersendiri. Terdapat juga pada penelitian Ryzin 2004 dalam (Gendel-Guterman & Billig, 2020) menggunakan ECT untuk mengukur tingkat kepuasan hingga mencapai pembelian ulang. Teori ECT ini sebagai teori yang dapat menentukan konfirmasi ketika pelanggan merasakan layanan jasa tersebut. Secara luas, SERVPERF digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan ISP yang diterima oleh pelanggan (mahasiswa), sedangkan ECT untuk memprediksi pengguna dalam pemakaian berkelanjutan Teknologi ISP.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwasanya adanya pandemi COVID-19 menyebabkan beralihnya pembelajaran tatap muka menjadi daring untuk mengurangi penyebaran COVID-19 dan hal itu menyebabkan peningkatan penetrasi pengguna internet. Sebagaimana data yang telah dipaparkan pada paragraf sebelumnya bahwa kualitas layanan ISP seluler indonesia masih mendapat beberapa keluhan, maka penelitian ini bermaksud melakukan riset dengan memastikan adakah pengaruh yang signifikan dari persepsi mahasiswa dengan menggunakan model modify yaitu pengukuran SERVPERF-ECT agar asumsi tersebut tidak hanya sebagai dugaan semata maka peneliti melakukan riset dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

judul "**Pengaruh Kualitas Layanan Service Provider Seluler Pada Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Masa Pandemi Covid-19".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasakan latar belakang yang telah disampaikan di atas, permasalahan dapat dirumuskan yaitu "Bagaimana pengaruh kualitas layanan *internet service provider seluler* terhadap kepuasan mahasiswa pada saat pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19 ".

1.3 Batasan Penelitian

Agar penelitian fokus terhadap tujuan dan tidak melebar terhadap hal yang tidak diinginkan. Maka terdapat batasan riset seperti berikut ini:

1. Penelitian hanya berfokus terhadap kepuasan Mahasiswa Jawa Timur pada saat pembelajaran daring masa pandemi COVID-19 dengan menggunakan LMS.
2. Penelitian hanya mengambil data berdasarkan evaluasi dari mahasiswa pada saat pembelajaran daring masa pandemi COVID-19.
3. Penelitian hanya berbatas Internet Service Provider Seluler dengan layanan 4G LTE seperti Telkomsel, Indosat, Axis , XL Axiata, Smartfren, 3 Indonesia.
4. Penelitian menggunakan SERVPERF-ECT model.
5. Kualitas layanan internet provider seluler ini berbatas pada *Network Quality* dan *Competitive Advantage*

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk "Mengetahui pengaruh kualitas layanan internet service provider terhadap kepuasan mahasiswa pada saat pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19".

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

   Adanya penelitian ini diharapkan mampu memeberikan gambaran umum atau dasar teori terhadap penelitian berikutnya. Kajian mengenai *costumer satisfaction* memang sudah banyak dikaji. Tetapi kejadian pandemi COVID-19 merupakan hal baru yang terjadi berdampak terhadap pola hidup yang mengharuskan menggunakan internet disetiap pekerjaanya menyebabkan pengguna internet melambung tinggi dan memberikan pengaruh terhadap kualitas internet. Oleh sebab itu, riset ini memiliki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peluang untuk dijadikan referensi baru mengenai hubungan tentang kepuasan pelanggan dan kecepatan internet pada masa pembelajaran daring menggunakan SERVPERF-ECT model.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh ISP untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tidak hanya ISP tetapi masyarakat khususnya pelajar saat menggunakan ISP memiliki gambaran yang sesuai dengan kebutuhannya dalam menggunakan jasa layanan internet. Dilihat pada masa kini internet merupakan salah satu kebutuhan penting untuk melakukan pekerjaan setiap harinya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab 2 tinjauan pustaka akan dipaparkan mengenai penelitian terdahulu dengan membandingkan gap penelitian kali ini dan juga berisikan dasar teori yang akan menjadi gambaran utama yang dijadikan acuan pada penelitian ini. Beserta integrasi keilmuan antara penelitian ini dengan ayat dalam Surat Al-Qur'an.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi yang digunakan penulis untuk membuat riset baru dengan objek yang berbeda pula. Tujuan adanya penelitian terdahulu selain menjadi referensi adalah untuk mengetahui alur penelitian orang lain secara empiris. Adapun penelitian terdahulu dari riset ini berdasarkan pada Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
1.	(Ilyas, 2016)	Tingkat Kepuasan Pelanggan Telkomsel 4g Lte Terhadap Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin	Tujuan penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan pelanggan 4G LTE terhadap mahasisa FISIP UNHAS. Metode penelitian menggunakan paradigm mix method dan pendekatan deskriptif. Dengan hasil Mahasiswa FISIP UNHAS cukup puas terhadap pelayanan internrt 4G LTE milik Telkomsel.	Pada penelitian ini melakukan riset dengan melakukan pendekatan kuantitaif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
2.	(Quach et al., 2016)	The effects of service quality on Internet Service Provider customers' behaviour - A mixed methods study	Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dimensi untuk mengevaluasi kualitas layanan penyedia internet (ISP). Penelitian ini menghasilkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	Riset ini menggunakan objek penelitian yaitu internet service provider seluler.
3.	(Kurniabudi & Assegaff, 2018)	Model Persepsi Penggunaan Media Sosial pada Perkuliahan dengan Modifikasi *Task Technology Fit* dan *Expectation Confirmation Theory*	Tujuan dari penelitian ini sebagai literature review menghasilkan bahwa untuk mengembangkan model modifikasi antara *Task Technology Fit* dengan *Expectation Confirmation Theory* memilih lima konstruk yaitu persepsi kesesuaian, manfaat, kualitas pelayanan, kepuasan dan konfirmasi untuk menggunakan teknologi berkelanjutan.	Pada penelitian ini menggunakan Modifikasi Teori SERVPERF dan ECT untuk menilai pengaruh kepuasan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
4.	(Joudeh & Dandis, 2018)	Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers	Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui efek mediasi kepuasan pelanggan. Dengan hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan internet berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang selanjutnya mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan	Pada penelitian menguji pengaruh kualitas layanan dengan batasan kecepatan internet terhadap kepuasan pelanggan saat pembelajaran daring masa pandemi COVID-19.
5.	(Siburian, 2020)	Analisis Pengujian Kecepatan Akses Data Provider Gsm Pada Pengguna Smartphone Android Di Kota Batam	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas jaringan dengan menggunakan parameter *bandwith*, kuat *signal*, *delay*, *packet loss*, dan *throughput*. Hasil pengukuran menghasilkan bhawa provider Telkomsel lebih unggul dari pada Indosat dan XL.	Pada penelitian ini menggunakan parameter *Network quality*, *Competitve advantage* , *Expectation*, *perceived performance* dalam menentukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
				kepuasan .

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang tersedia pada tabel 1 dan relevan dengan penelitian ini. Dengan begitu riset ini menggalami pembaharuan dengan menggunakan SERVPERF-ECT model sebagai pengukur kualitas layanan provider pada kecepatan internet dan kepuasan pelanggan dengan memeriksa keyakinan pengguna untuk menggunakan layanan provider secara berkelanjutan. Masih sedikit riset yang mengukur kualitas jaringan kecepatan internet menggunakan SERVPERF-ECT model. Pada penelitian ini menggunakan objek mahasiswa yang melaksanakan perkuliahan daring dimasa pandemi COVID-19.

2.2 Dasar Teori

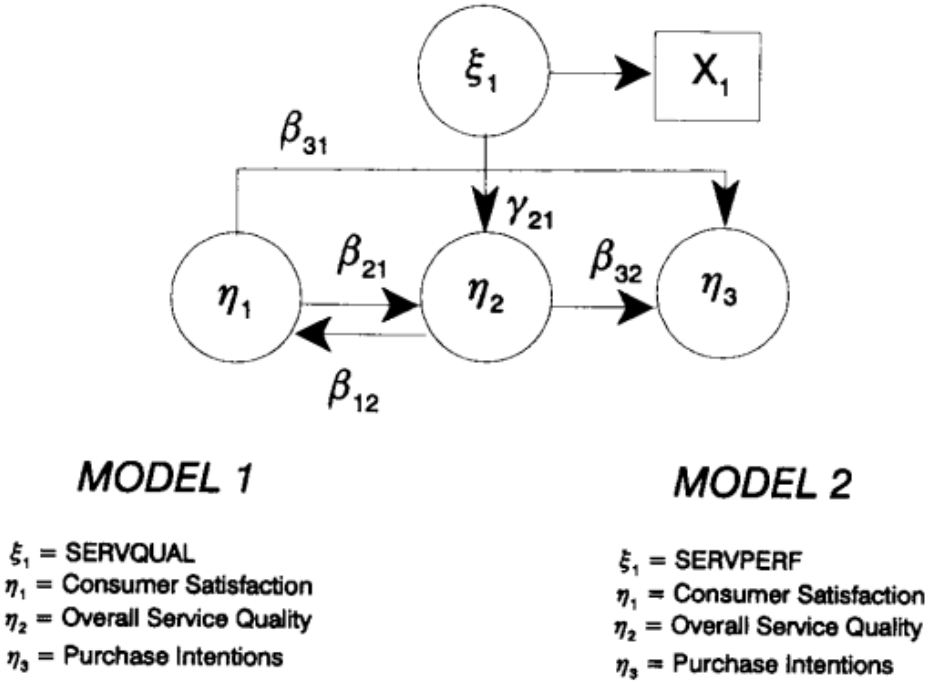
Dasar teori memiliki manfaat untuk dijadikan panduan dalam melakukan riset dan juga untuk menentukan suatu hipotesa yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan dan saran. Selain itu, dasar teori dapat diadopsi dari jurnal, buku, skripsi maupun karya ilmiah lainnya. Adapun dasar teori yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.2.1 SERVPERF Model

Menurut (Cronin & Taylor, 1992) SERVPERF adalah alat untuk mengukur kualitas jasa dengan melihat performa perusahaan maupun teknologi yang digunakan. Hasil penelitian (Dabholkar, Thorpe, & Rentz, 1996) menunjukan bahwa untuk mengukur suatu kualitas pelayanan jasa lebih cocok menggunakan *Service Performance* (SERVPERF) dikarena metode ini mengukur kinerja aktual yang dirasakan dari pelanggan setelah melakukan pembelian. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa SERVPERF mengandung proses penyampaian jasa terhadap *costumer*. Pada (Adil, Falah, Al, & Albkour, 2013) juga mendukung bahwa SERVPERF merupakan skala yang efisen dalam menangkap persepsi pelanggan. Selain itu, menurut (Oliver, 1980) SERVPERF lebih unggul dibandingkan SERVQUAL, karena jika mengukur ekpektasi dan kenyataan maka hal tersebut tidak dapat diterima sebab ekspektasi bisa berubah ubah sedangkan SERVPERF mengukur hasil kinerja yang dirasakan secara actual

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

setelah pemakaian produk maupun jasa. Adapun model dari SERVQUAL dan SERVPERF dapat dilihat pada Gambar 2.1 Berikut ini:



Gambar 2.1 Struktural Model SERVQUAL dan SERVPERF

Sumber : (Cronin & Taylor, 1992).

Berdasarkan Gambar 2.1 Ukuran kualitas layanan yang berbasis kinerja yang tidak berbobot lebih tepat memakai SERVPERF daripada SERVQUAL. Pada model structural di Gambar 1. Untuk mengidentifikasi serta mempertimbangkan skala SERVPERF dan SERVQUAL dengan hasil penelitian Cronin 1992 mnghasilkan bahwa skala SERVPERf tampaknya lebihsesuai dengan implikasi dari literature dan sikap. Dengan arti bahwa (SERVQUAL = *Performance – Expectations*) yang bermakna skala SERVQUAL menyusun hasil kualitas berdasarkan kinerja dikurangi harapan hal itu tidak relevan berbanding terbalik dengan SERVPERF yang mengukur kinerja berdasarkan pengalaman pengguna jasa atau produk.

Pada penelitian ini mengacu terhadap SERVPERF berdasarkan (Cronin & Taylor, 1992) yang disampaikan oleh (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1988) dengan memakai 2 dimensi yang sesuai kondisi objek lapangan. Menurut (Thien Phuc, 2014) kinerja layanan yang baik tidak hanya mengembangkan produk saja tetapi juga pada kualitas jaringan (*network quality*) dan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) untuk mengatasi persaingan ketat antar sktor

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

telekomunikasi. Berdasarkan (Wang, Yonggui; Yang, 2004) *network quality* adalah dimensi yang penting terkait hubungan kualitas dari layanan paada sector telekomunikasi. Di bidang telekomunikasi industry, kualitas jaringan meliputi kualitas dan kekuatan sinyal jaringan kecepatan pengunduhan dan pengunggahan mengartikan bahwa konektivitas internet dapat menyebabkan peringkat persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Quach et al., 2016). Sedangkan pendapat Johnson dan Anuchit pada (Marluthy & Halilah, 2019) menjelaskan bahwa perusahaan akan memperoleh keuntungan yang lebih tinggi dari pesaingnya jika menpersiapkan keungguan kompetitif terhadap konsumennya. Oleh sebab itu maka pengukuran kualitas pelayanan dengan berdasarkan pengalaman pemakaian saat pembelajaran daring masa pandemi COVID 19 menggunakan variable *network quality* dan *competitive advantage*. Adapun penjelasan sebagai berikut:

a. *Network Quality*

   Network Quality dapat diartikan sebagai kualitas serta kekuatan signal yang dimiliki oleh ISP seluler , banyaknya eror, dan bandwith ketika *download* maupun *upload* (Kristian & Sugiharto, 2018).

b. *Competitive Advantage*

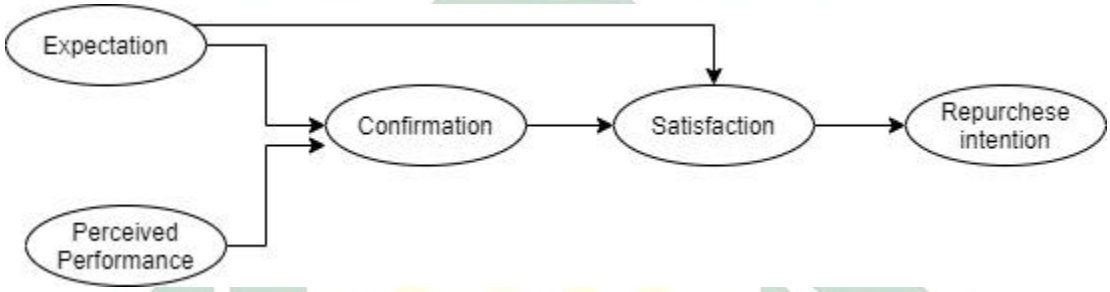
   Keunggulan kompetitif terjadi disaat penyedia jasa internet mampu memberikan suatu nilai lebih dan jika ada hanya sedikit penyedia jasa internet lainnya mampu memberikan hal serupa (Aisyah, 2012).

2.2.2 *Expectation Confirmation Theory* (ECT)

Expectation Confirmation Theory (ECT) merupakan suatu teori yang berawal pada ilmu pemasaran. Teori ECT salah satu ilmu yang banyak diadopsi oleh berbagai bidang pengetahuan lainnya sehingga menyebabkan ECT banyak diketahui dan menjadi popular. Kerangka ECT (Oliver 1980) didalam (Pokryshkina, 2015) menjelaskan mengenai proses yang dilakukan oleh pembeli sampai mereka merasakan adanya dorongan atau niat untuk melakukan pembelian ulang. Pertama, pembeli membentuk ekspektasi ketika hendak memakai suatu produk atau layanan tertantu sebelum melakukan pembelian. Kedua, pembeli mendapatkan dan menggunakan produk ataupun pelayanan tersebut, setelah melewati fase pertama maka pembeli dapat membentuk persepsi mengenai kinerja dari produk maupun layanan tersebut. Ketiga, pembeli menilai kinerja yang didapatkan dengan pembanding ekspektasi awal dan menentukan seberapa jauh harapan pembeli terkonfirmasi. Keempat,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembeli membentuk kepuasan, ataupun mempengaruhi dengan dasar tingkat konfirmasi dan ekspektasi pembeli yang merupakan dasar konfirmasi. Hingga akhirnya, pembeli yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang. ECT memiliki 5 komponen utama yaitu : 1) Harapan atau ekspektasi; 2) Kinerja yang dirasakan; 3) *Confirmation*; 4) Kepuasan; 5) Niat pembelian ulang; atau dapat dilihat berdasarkan Gambar 2.2 Pembeli membentuk persepsi yang sesuai kenyataan mengenai kinerja suatu layanan tertentu setelah pembeli menggunakannya. Tingkat konfirmasi akan terbentuk saat perbandingan harapan sesudah pemakaian produk maupun layanan dan nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan secara menyeluruh.



Gambar 2.2 Model Expectation Confirmation Theory (ECT)

Sumber : (Bhattacherjee, 2001)

Dinamika interaksi yang ada di ECT menunjukan bahwa ekspektasi dari pembeli membentuk harapan terhadap produk, pelayanan, kerangka teknologi memicu terciptanya titik mula referensi yang pada akhirnya menjadikan pembeli membuat suatu penilaian secara komparatif setelah melakukan *purchese*. Dengan begitu ketika hasil kinerja tidak sesuai dari yang diharapkan maka pelanggan akan mengalami ketidakpuasan.

2.2.3 *Customer Satisfaction*

Satisfaction atau kepuasan berasal dari Bahasa latin “satis” artinya cukup baik dan “facio” artinya memadai (Minarti & Segoro, 2014). Dengan arti lain (Edition et al., 2013) menjelaskan kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh harapan pelanggan hingga terpenuhi. (Al-Azzam, 2015) menambahkan bahwa kepuasan berdasarkan persepsi pelanggan memperkuat kualitas dan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk melakukan pembelian secara berulang maupun mempromosikannya secara gratis. Jika berkaca pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian ini maka pengguna jaringan internet merupakan elemen utama dalam meninjau kepuasan penyedia jasa internet.

Berdasarkan Kotler dalam (Tjiptono, 2003) terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan saran

   Sebagai perusahaan yang bersifat *costumer centered* akan memberikan peluang yang banyak kepada para costumernya untuk meyampaikan kritik dan saran. Informasi yang didapat dengan metode ini mampu memberikan gambaran untuk perusahaan agar lebih meningkatkan proses bisnisnya dalam pelayanan terhadap pelanggan.

2. *Ghost shopping*

   Metode *Ghost Shopping* ini merupakan salah satu cara yang digunakan perusahaan untuk menilai sistem kinerjanya dengan menyewa seseorang untuk bersikap sebagai pelanggan dan memberikan masukan terhadap perusahaan mengenai fenomena apa saja yang dirasakan ketika menjadi pelanggan.

3. *Lost customer analysis*

   Perusahaan melakukan pemantauan terhadap pelanggan yang sudah tidak aktif dengan mengirimkan pesan ataupun menghubungi melalui telefon. Sebagai contoh perusahaan telekomunikasi akan melakukan pesan broadcast terhadap pelanggan agar pelanggan merasa diperhatikan oleh perusahaan telekomunikasi.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

   Survei dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung maupun menyebar kuisioner terhadap pelanggan. Pada umumnya melalui survei suatu organisasi atau perusahaan akan mendapatkan *feedback* dari pelanggan terhadap kinerja perusahaan tersebut. Pengukuran kepuasan menggunakan survei dapat dilakukan dengan berbagai cara sebagaimana berikut:

   a. *Directly report satisfaction*

      Pertanyaan akan langsung diajukan dengan menggunakan skala sangat tidak puas hingga puas.

   b. *Derived dissatisfaction*

      Pertanyaan yang diajukan terikat dengan *expectation* pelanggan terhadap *experience* kinerja yang dirasakan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Problem analysis*

Costumer akan dijadikan narasumber oleh perusahaan untuk mengungkapkan *problem* yang mereka rasakan dengan saran dari perusahaan saat menangani problema tersebut.

d. *Importance-performance analysis*

Pelanggan yang sebagai responden akan melakukan perangkingan terhadap atribut derajat kepentingan yang ada di perusahaan dan menilai seberapa bagus kinerja suatu perusahaan.

Riset ini melakukan uji kualitas layanan telekomunikasi dengan fokus *Internet Service Provider* (ISP) menggunakan Survei Kepuasan Pelanggan seperti riset (Marluthy & Halilah, 2019), dengan menggunakan cara *Directly report satisfaction* seperti pada penelitian (Ingaldi, 2016).

2.2.4 Internet Service Provider

Internet singkatan dari *interconnection networking* atau secara mendalam sebagai sistem paling global memiliki koneksi antara seluruh komputer yang ada didunia dengan menggunakan *Transmission Control Protocol* / *Internetworking Protocol* (TCP/IP) sebagai penghubungnya. Komputer yang dahulunya bersifat *stand alone* kini beralih menjadi *host to host* berarti dari satu computer ke computer yang lain (Ahmad, Rini, & Wiratama, 2016). Alat yang digunakan dalam menggunakan internet berupa modem, *windows, harddisk* dan sambungan telepon. Dalam penggunaan internet tidak hanya menggunakan komputer tetapi juga bisa memakai smartphone sebagai alat komunikasi atau *wireless communication*.

Dalam penggunaan jaringan computer akan selalu memakai kode unik atau biasa disebut dengan TCP/IP (A.A. Gede Ekayana, 2011). TCP/IP merupakan kumpulan *protocol* yang ada di *network* (jaringan-komputer) berfungsi sebagai komunikasi data antara computer yang ada diseluruh dunia dengan kata lain TCP/IP ini merupakan sebuah standarisasi protokol jaringan internet yang ada didunia (Setiyani, 2010). TCP/IP mampu menghubungkan berbagai jenis computer dengan mesin dan sistem operasi yang berbeda agar mampu berkomunikasi satu dengan yang lain. Pada penggunaanya jaringan internet tentunya juga memiliki kelebihan dan kekurangan menurut Marco Van Busten pada (Rohman, 2017) sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Keuntungan Jaringan, kelebihan utama yang dapat dirasakan adalah internet yang mendunia, tetapi terdapat keuntungan lainnya sebagai berikut :
   a. *Resource Sharing*

      Dengan ini pengguna internet tidak lagi memiliki batas dalam mengakses data secara bersama-sama dengan pengguna lainnya.
   b. *Reliabilitas* tinggi

      Mampu menyalin data diberbagai computer maupun *hardware* lainnya sehingga jika ada salah satu mesin yang rusak pengguna masih memiliki *back-up* data lainnya.
   c. Cost rendah

      Menghemat pembiayaan sehingga pengguna bisa memiliki satu *hardware* dapat digunakan untuk berbagai keperluan.
   d. *Hardware Sharing*

      Jika pengguna mengalami *problema* di dunia kerja maka 10 karyawan dapat memakai satu printer, plotter, scanner dan alat lainnya secara bersama.
   e. *Security Safety*

      Dalam bidang perusahaan data penting akan tersimpan dan ter-*manage* kedalam *server back end* dan direplikasi sesuai kebutuhan.
   f. Stabil dan Peningkatan performa komputasi

      Jaringan dapat digunakan untuk meningkatkan performa dari aplikasi bisnis.
2. Kekurangan Jaringan, memiliki keuntungan dari jaringan memang sudah tidak diragukan lagi tetapi selain itu jaringan juga memiliki kelemahan tanpa disadari sebagaimana berikut :
   a. Biaya yang semakin tinggi

      Pembangunan jaringan memerlukan banyak alat dan biaya terutama dalam *hardware, software,* konsultasi dan *maintenance*. Untuk itu perlunya melakukan analisa *network* yang digunakan sesuai dengan kebutuhan agar tidak mengalami pembengkakan biaya.
   b. Manajemen perangkat keras dan administrasi sistem

      Pemeliharaan akan dilakukan secara terus menerus dengan membutuhkan tenaga IT yang handal.
   c. *Sharing* file yang tidak diinginkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam melakukan transfer file terkadang mengalami kebocoran dan juga bisa dibaca oleh pihak ketiga lainnya.

d. Aplikasi virus dan metode hacking

Hal ini sering terjadi dikarenakan pada saat pembuatan tidak berjalan dengan baik.

Dalam penggunaan internet masyarakat banyak menggunakan *Internet Service Provider* (ISP) dengan mengakses melalui *smartphone* sebanyak 95.4 % per November 2020 (Apjii.or.id, 2020). Hal itu disebabkan oleh penggunaan *smartphone* yang lebih murah dan fungsional banyak seperti *smartphone* lebih mudah digunakan untuk konten pendidikan, media social, komunikasi, gaming dan *e-commerce*. ISP memiliki peran penting dikarenakan ISP sendiri merupakan jasa penyedia internet (Purnama, Budiman, & Pohny, 2017). Atau menurut (Java, 2002) ISP menyediakan akses internet kepada pelanggan dengan menggunakan satu atau lebih server internet. Server ini terhubung langsung ke internet dan bertindak sebagai saluran untuk pelanggan dalam mengakses halaman web yang terdapat di server lain. Server ini termasuk kedalam komponen utama dari ISP. Terdapat 5 komponen utama dari ISP sebagai berikut :

1. Tower

   Tower merupakan tempat yang digunakan untuk pemancar sinyal ataupun sebagai pemancar sinyal transmisi (jaringan transport dengan memakai *mikromavei techbology).* Tower memiliki 6 macam yaitu :

   a. Mini Tower, memiliki tipe yang sama dengan lattice tower dengan mempunyai 4 kaki (triangular) dan 3 kaki (triangle). Bedanya mini tower lebih kecil dengan ukuran antara 15 meter – 30 meter dan biasanya ditempatkan di atas gedung.
   b. Latice Tower, sering dikenal dengan *Self Support Tower* (SST) merupakan jenis tower pada umumnya dengan ketinggian mencapai 120 m dan berada di atas tanah secara langsung (*Greenfield*).
   c. Monopole, merupakan jenis tower dengan desain tiang pancang tunggal memiliki tinggi kurang dari 30 meter dan berada pada *greenfield.*
   d. Rooftop Pole, memiliki karakteristik hamper sama dengan monopole tetapi lebih kecil lagi berkisar 3 meter – 15 meter dan berada di atas gedung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Guyed Mast, tower ini masih jarang dipakai untuk telekomunikasi di Indonesia biasanya dipakai untuk pemancar radio.

f. Tower Camoiflage, merupakan tower yang bisa berkamuflase dengan design seperti antenna saja. Adanya kamuflase karena tekanan dari peraturan setempat untuk meniadakan tower didaerah tersebut.

2. Server

Server merupakan sistem computer yang mengadakan jenis layanan kedalam sebuah jaringan yang ada dikomputer. Server didukung oleh prosesor dengan sifat *scalable* dan RAM yang besar. Server juga dilengkapi oleh sistem operasi. Sistem operasi yang digunakan untuk server ialah sistem operasi jaringan. Server memiliki beberapa kategori, seperti : 1) *Application Server*; 2) *Data Server*; 3) *Proxy Server*;. *Apllication Server* dapat digunakan untuk menyimpan aplikasi yang diunduh oleh client. *Data Server* berfungsi sebagai penyimpanan data yang dipakai oleh *client* ataupun server aplikasi sendiri. *Server Proxy* berguna untuk mengatur jalannya lalu lintas jaringan agar tidak terjadi *crash*.

3. Bandwith

Bandwith ialah lebar lalu lintas yang digunakan untuk mengakses web maupun situs lainnya. Analogi sederhananya adalah bandwith sebuah lebar jalan dan lalu lintas sebagai banyaknya kendaraan. Jika seseorang melewati jalan raya sendiri tanpa pengemudi lain maka perjalanan akan ditempuh dengan sangat cepat. Tetapi jika pengendara terjebak macat maka akan berjalan dengan lambat dikarenakan penuh dengan penggendara lain, begitu juga dengan internet.

4. Acces Point

Acces point digunakan sebagai pemancar atau pengirim *data connection* melalui gelombang radio, semakin besar nilai kekuatan sinyal maka jangkauan akan semakin luas (dengan satuan dBm atau mW).

5. Antena

Antenna memiliki dua macam, yaitu :

1. Antena Directional

   Antena ini secara umum dimanfaatkan untuk sistem point to point ataupun multi point, tergantung terhadap konfigurasi Wireless LAN nirkabel.

2. Antena Omni Directional

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Antena ini dimanfaatkan untuk point to multi point dengan maksud dapat mendistribusikan sinyal dari computer satu ke jaringan lainnya.

Sebelum melakukan pembelian jasa dari ISP, beberapa faktor penting yang bisa menjadi tingkat pengukuran ISP dalam penentu kecepatan sebagai berikut:

1. Kecepatan Transfer, semakin tinggi kecepatan transfer data sebuah ISP maka dapat dikatakan provider semakin bagus.
2. Jenis Modem, pemilihan modem juga bervariasi. ISP menyediakan modem digital dengan menggunakan kabel ataupun modem dengan teknologi jaringan 3G ataupun 4G untuk sambuangan internet memakai *wireless.*
3. Perbandingan Sambungan internet, banyaknya sambungan yang paling ideal berjumlah maksimal 10 sambungan.
4. Fitur Tambahan, Semakin banyak ftur yang ditawarkan oleh ISP maka semakin handal sebuah ISP.

Banyak sekali macam ISP yang ada didunia khususnya Indoneisa. Banykny macam atau tipe ISP ini disebabkan oleh fungsi ISP yang berbeda-beda pula. Berikut jenis ISP yang ada di Indonesia:

1. *Fixed Broadband*

   Pengguna dengan fixed broadband memiliki *bandwith* (jalur pita) yang lebar untuk berkoneksi internet, memiliki aksesnya pun melebihi hingga 20 lipat disbanding model dial up. *Fixed broadband* merupakan layanan internet dengan kecepatan tinggi dengan infrastruktur jaringan stabil.
2. *Mobile Broadband*

   Mobile Broadband bekerja dengan menghubungkan jaringan internet seluler dengan memakai *smartphone*. Tidak hanya itu *mobile broadband* dapat diterapkan dengan memakai model atau WiFi *Portable*.

Fakta lain menurut (Irawan et al., 2020) sebesar 95,4% mayoritas masyarakat Indonesia gemar memakai layanan paket data daripada ISP jenis lainnya karena dengan memakai seluler karena dirasa lebih mudah diterapkan. Berikut ini merupakan Tabel 2.2 Perbedaan antara *Fixed Broadband* dan *Mobile Broadbandi*:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

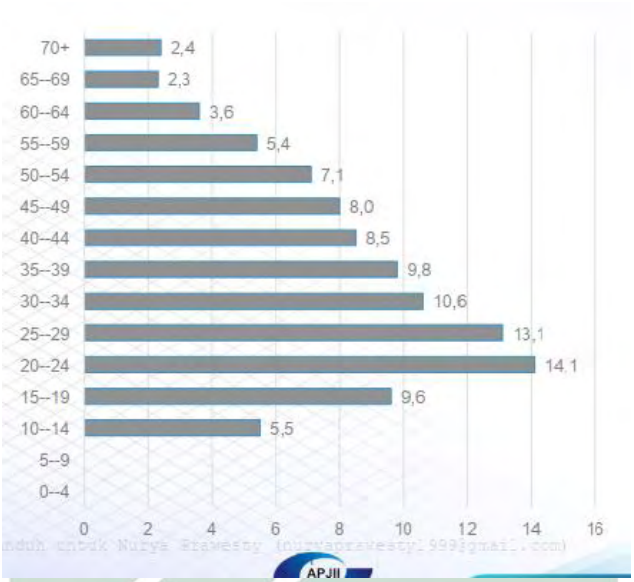
Tabel 2.2 Perbedaan *Fixed Broadband* dan *Mobile Broadband*

Mobile Broadband	***Fixed Broadband* (Fiber)**
Portabel	Tidak bisa dipindahkan
Jaringan Kurang Stabil	Jaringan stabil
Dibatasi Kuota	Kuota melimpah (unlimited)
Kecepatan maksimal 100 Mbps (Tergantung lokasi)	Kecepatan maksimal hanya mencapai 1000 Mbps
Simple, tidak membutuhkan pemasangan	Membutuhkan pemasangan awal
Bila jatah kuota habis sebelum waktunya perlu beli paket lagi untuk berinternet	Tagihan flat setiap bulan walaupun pemakaian besar
Perlu isi daya baterai (charge) untuk tetap terhubung dengan internet	Tidak membutuhkan charger, tapi membutuhkan listrik terus menerus

2.2.5 Internet Sebagai Media Pembelajaran

Kondisi pandemi menyebabkan dorongan dari berbagai pihak untuk mengetahui sistem pembelajaran daring yang dahulunya terdengar asing untuk diterapkan di Indonesia. Walaupun sebenarnya siswa maupun mahasiswa tidak lagi asing dengan aktivitas digital. Berdasarkan Gambar 2.3 menjelaskan bahwa pengguna internet didominasi oleh usia 10-29 tahun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 2.3 Pengguna Internet

Sumber : (Irawan et al., 2020)

Era Pembelajaran daring ini akhirnya menjadi kultur baru yang dihasilkan dari pandemi COVID-19. Jika Indonesia tidak mengalami musibah ini maka budaya pembelajaran konvensional akan tetap menjadi satu-satunya cara belajar di dunia pendidikan Indonesia. Dengan internet maka proses pembelajaran akan berlangsung dengan baik. Menurut (Hefzallah, 2004) menjelaskan bahwa fitur unik yang dapat kita peroleh dari internet, sebagai berikut:

a. Akses universal, dengan ini memberikan peluang yang luas kepada pengguna untuk mengakses informasi dari berbagai sumber tanpa batas.
b. Memiliki banyak *resources*, shingga dapat dikatakan internet sebagai informan dengan banyak peminatnya.
c. Media *Publishing*, internet menjadi wadah untuk masyarakat dalam menginput, mendownload maupun *searching* dokumen dan penelitain ilmiah lainnya.
d. Media interaktif, pengguna dapat melakukan interaksi dengan pengguna lainnya secara *real time* maupun tidak.

Beberapa media yang bisa dipakai pada saat pembelajaran daring adalah *Learning Management System* (LMS) dan *Video Conference*. LMS merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk dokumentasi, kegiatan pembelajaran, kebutuhan adminintrasi, E-learning maupun training (Ryann K. Ellis, 2010). Contoh aplikasi LMS adalah google classroom, Moodle, Schoology, Edmodo, Kahoot, Quizizz. Sedangkan *video conference* merupakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

software multimedia dengan pengguna dapat melakukan komunikasi data, *voice*, dan gambar dengan sifat *real time* dan duplex. *Video conference* dapat dipakai jika menggunakan jaringan yang kuat dikarenakan membutuhkan kecepatan transfer data yang besar karena kapasitas bandwith juga besar (Nurdiansyah, 2003). Contoh *software video conference* yang bisa dijadikan sebagai media pembelajaran yaitu Google Meet, Zoom Meeting, Cico webex, Microsoft Teams, Facetime dan Whatsapp.

Berdasarkan (Gusty, et al., 2020) fenomena sistem pembelajaran daring pada universitas memiliki dampak yang positif dan negative sebagai berikut:

a. Dampak Positif Pembelajaran Daring di Universitas

   Adapun dampak positif pembelajaran daring adalah:

   1. Pembelajaran Daring Mendorong Percepatan Transformasi Pendidikan

      Sistem daring tentuny membutuhkan IT dalam penggunaanya dengan begitu akan berdampak terhadap dosen dan mahasiswa dalam kecakapan mengimplementasikan teknologi.

   2. Pembelajaran Daring Meningkatkan Produktivitas Perguruan Tinggi

      Peningkatan kegiatan produktiv dilingkup universitas dapat dilihat dengan banyaknya webinar, *Focus Grup Discussion* (FGD) *online*, dan bimbingan teknis tingkat local sampai internasional.

   3. Pembelajaran Daring Menimbulkan Maraknya Kreativitas Tanpa Batas

      Para dosen dan mahasiswa melakukan banyak riset mengenai kepenulisan selain itu juga dalam segi pendidik dosen mampu menciptaka pembelajaran yang lebih kreatif dan inovatif sehingga mahasiswa antusias dalam pembelajaran.

b. Dampak Negatif Pembelajaran Daring di Universitas

   Selain memiliki kelebihan, pembelajaran daring juga memiliki sisi negative sebagai berikut:

   1. Penguasaan IT

      Mahasiswa yang berada diluar dengan kebiasan pembelajaran tatap muka dan tidak memiliki teknologi informasi yang memadai akan kesulitan dalam melaksanakan pembelajaran.

   2. Sarana dan Prasarana yang Kurang Memadai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perangkat pendukung yang tergolong mahal bagi sebagian masyarakat dan tuntutan untuk para pekerja dari rumah terlebih lagi jika ada pengurangan karyawan menyebabkan penuruan ekonomi sehingga mahasiswa tidak dapat membeli teknologi pendukung yang sesuai.

3. Akses Internet yang Terbatas

Jaringan internet tentunya menjadi faktor yang paling dibutuhkan. Kenyataanya jaringan internet belum merata di Indonesia dan hal lainnya adalah belum tentu semua dosen dan mahasiswa memiliki jaringan yang cukup mengkover maupun stabil di tempat tinggal masing-masing berdasarkan Gambar 2.4 hasil survei APJII pada tahun 2020.

NO	SARAN	PERSENTASE
1	Sinyalnya jangan putus-putus agar internetnya tidak lemot	27.9 %
2	Paket promo yang menarik agar diperbanyak	20.5 %
3	Sinyal harus stabil, apalagi pada saat jam kerja	15.0 %
4	Paket jangan di bagi-bagi per waktu (Pagi, Siang, Malam)	10.6 %
5	Coverage layanan di tambah sampai ke daerah-daerah	9.2 %
6	Paket data jangan di bagi-bagi per aplikasi	4.9 %
7	Sisa kuota di akumulasikan; jangan hangus	3.8 %
8	Paket roaming ke negara-negara lain agar lebih murah	1.0 %
9	Lainnya	0.8 %
10	Tidak tahu	5.9 %
11	Tidak jawab	0.4 %

Gambar 2.4 Saran Pengguna Internet Terhadap ISP

Sumber : (Irawan et al., 2020)

4. Efektivitas dalam Penilaian

Efektivitas penilaian menjadi lebih rancu karena hanya berdasarkan ketepatan pengumpulan tugas padahal pada kenyataanya terdapat mahasiswa yang memiliki kemampuan baik tetapi dari segi ekonomilemah sehingga harus lebih ekstra dalam mengumpulkan tugas berbeda dengan mahasiswa yang mampu dari segi ekonomi sehingga failitas teknologi mudah didapatkan tetapi mengerjakan dengan hanya melakuan *copy-paste* dari internet.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.2.6 Hubungan *Service Performance* dan *Expectation-Confirmation Theory* dengan *Costumer Satisfaction*

Kinerja layanan atau *service performance* diartikan sebagai tingkat layanan dengan dua aspek yaitu operasional dan kinerja rasional. Kinerja operasional berakaitan dengan fitur layanan, sedangkan kinerja rasional berhubungan dengan proses penyampaian pelayanan. Dalam *studi case* pelayanan internet faktor kecepatan internet, kinerja jaringan dan kinerja layanan konsumen termasuk dalam kategori kinerja operasional dan kinerja rasional sesuai aspeknya (Kim et al., 2007). Kepuasan pelanggan memiliki arti sebagai penilaian atas semua hal yang berkaitan ketika sesudah memakai *product* tersebut. Jika hasil yang didapatkan memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, jika tidak maka pelanggan tidak puas. Kepuasan pelanggan adalah pengukuran khusus setelah terjadinya transaksi, hal ini mengartikan bahwa pelanggan melakukan evaluasi dengan persepsinya tentang kinerja secara relative. Pelanggan menilai suatu aktivitas operasional dari suatu perusahaan dapat terlihat dan dipahami ketika terjadinya proses *Moment of Truth* (Valarie, 1988). Untuk mencapai *corporate image* yang sempurna maka SERVPERF lah yang menjadi acuan paling penting untuk diutamakan oleh setiap industri jasa (Mulyono et al., 2012). Dan ketika sudah mengetahui nilai dari kualitas layanan guna menunjang *corporate image* maka perlu diteliti lebih dalam lagi dengan persepsi pelanggan apakah pelanggan ingin tetap menggunakan teknologi layanan tersebut setelah dilakukan konfimasi terlebih dahulu. Teori konfirmasi pada penggunaan teknologi selanjutnya dengan menggunakan *Expectation Confirmation Theory* (ECT). ECT dibuktikan mampu untuk mengukur nilai konfirmasi penggunaan teknologI selanjutnya seperti pada penelitian (Juliansyah, 2018).

2.2.7 Metode Kuantitatif

Menurut KBBI, metode adalah langkah atau tata laksana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan ataupun aktivitas dengan tujuan mencapai harapan yang diinginkan. Dengan menggunakan metode peneliti mudah mencapai tujuan risetnya dan disaat melakukan penyusunan penelitian diharapkan peneliti mapu menyusun metode secara baik dan terstruktur sehingga pembaca mudah memahami alur penelitian tersebut.

Metode kuantitaif diartikan sebagai langkah yang digunakan dengan tujuan memecahkan permasalahan menggunakan data yang tersaji dalam data statistic maupun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bentuk angka. Instrumen yang digunakan peneliti pada riset ini menggunakan kuisioner *online* dengan platform google form.

2.2.8 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan objek dengan mempunyai kemiripan atau kesamaan dalam satu atau beberapa dengan membentuk permasalahan dalam suatu penelitian khusus. Populasi yang akan dijadikan objek penelitian harus didefiisikan dengan jelas sebelum riset dilakukan.

Sampel adalah miniatur atau perwakilan dari populasi dengan mempunyai karakteristik yang sama. Semakin banyak sampel yang dipilih maka akan mengurangi tingkat kesalahan yang akan terjadi begitu juga sebaliknya. Selain itu, terdapat dua jenis yang digunakan untuk menentukan sample yaitu dengan probability sampling dan non-propability sampling. Singkatnya jika menggunakan probability sampling maka dapat menentukan sampel secara random dan non-probalility sampling secara non-random dengn kriteria tertentu. Salah satu cara untuk menentukan sampel dapat menggunakan tabel Issac & Michael. Adapun untuk mengetahui jumlah sampel dari Issac dan Michael dapat dilihat pada Lampiran 1.1. Berdasarkan Lampiran 1.1 dapat mengetahui dengan mudah jumlah sampel dari populasi yang diketahui hingga tidak diketahui dan juga dapat melihat tingkat kesalahan dengan 1%, 5% dan 10%.

2.2.9 Uji Validitas

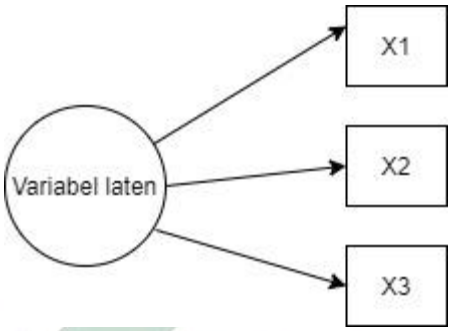
Uji validitas berfungsi untuk mengukur skala ketepatan suatu instrument. Dapat dikatakan valid jika instrument yang dipakai pada penelitian mampu memperlihatkan nilai yang sesuai dengan batas minimal. Semakin tinggi nilai validitas maka akan semakin mendekati sasaran suatu riset (Saidani, Lusiana, & Aditya, 2019) berdasarkan pada Tabel 2. Validnya suatu instrument dapat dibuktikan dengan memperlihatkan hasil pengukurannya.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan tools *SmartPLS* dengan PLS*Algorithm*. Dalam pengujian validitas tergantung melihat model indicator yang ada pada variabel konstruknya. Terdapat 2 jeis model indicator pada proses pengujian validitas, yaitu model indicator reflektif dan model indicator formatif sebagai berikut:

1. Model Indikator Reflektif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Model indicator reflektif memiliki arah anak panah dari variabel laten ke indikatornya yang memiliki makna bahwa indicator memiliki hubungan satu sama lain dan hilangnya salah satu indicator tidak menyebabkan makna variabel konstruk berubah. Berikut Gambar 2.5 Merupakan model indicator reflektif.

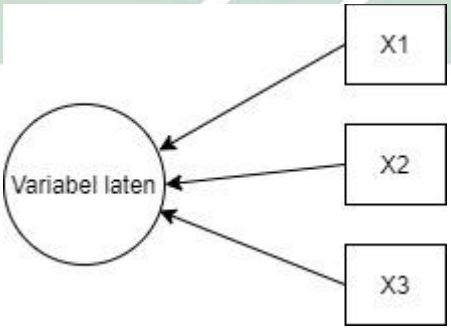


Gambar 2.5 Model Indikator Reflektif

Pada indicator reflektif menghitung uji validitas dengan menghitung *convergent validity* dan *discriminant validity*.

2. Model Indikator Formatif

Model indicator formatif memiliki arah anak panah dari indicator ke variabel latennya yang memiliki makna bahwa indicator satu dengan yang lain tidak mempunyai hubungan satu sama lain sehingga tidak diperlukannya pengujian konsistensi internal, jika inidkator salah satunya diihapus maka akan membuat nilai dari variabel laten berubah. Berikut Gambar 2.6 Merupakan model indicator formatif.



Gambar 2.6 Model Indikator Formatif

Pada pengujian validitas dengan indicator formatif maka perlu menghitung nilai dari *VIF (Variance Inflation Factor) dan significant weight.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.2.10 Uji Reliabilitas

Uji Realiabilitas digunakan untuk mengetahui instrument penelitian apakah sudah bernilai reliabel (Fitriani, 2020). Jika hasil akhir yang diperoleh mengalami konsisten dalam arti melakukan pengujian lebih dari satu kali dengan memiliki hasil yang tidak jauh berbeda maka dapat dikatakan nilai reliabilitasnya baik dapat dilihat berdasarkan Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Nilai Koefisien Reliabilitas

INTERVAL	KRITERIA
< 0.200	Sangat rendah
0.2 – 0.399	Rendah
0.4 – 0.599	Cukup
0.6 – 0.799	Tinggi
0.8 – 1.00	Sangat tinggi

Sumber : (Duli, 2019)

Pengujian reliabilitas item instrument dapat dilakukan dengan memakai rumus Alpha Cronbach dikarenakan penelitian ini menggunakan angket dan skala bertingkat. Apabila nilai alpha lebih dari 0,7 maka item cukup reliabel dan jika nilai alpha melebihi 0,8 maka dapat dikatakan seluruh instrument reliabel dan *consist*. Rumus Alpha Croncabh sebagaimana berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum_{t^2}^{\sigma}}{\sigma t^2}\right) \qquad \text{Rumus (1)}$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai Reliabilitas

n = Banyaknya Item Instrumen yang diuji

$\sum_{t^2}^{\sigma}$ = Banyaknya varian skor item instrument

σt^2 = Varian total

2.3 *Struktural Equation Modelling* (SEM)

Structural Equaction Modelling (SEM) adalah metode analisa statistic secara multivarian. Keuntungan menggunakan SEM adalah analisa data mampu mendeteksi hubungan antar variable yang memiliki struktur *multiple relationship* dan mampu melihat hubungan dengan pola antar variable manifest, laten atau variable indikator. SEM sendiri memiliki dua jenis yaitu kovarian dan varian. SEM kovarian memiliki model dengan ciri indikator saling kolerasi dengan model

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian yang saling berhubungan. Sedangkan SEM varian dengan ciri indikator yang tidak saling berkorelari pada suatu model penelitian.

2.4 *Partial Least Square* (PLS)

Dasar kerangka yang dimiliki oleh PLS yaitu dengan berbasis regresi linier. Pada saat menggunakan SEM PLS hubungan pada model hanya bisa dengan satu arah (rekursif) atau persis dengan model *path analysis*. Didalam SEM PLS terdapat 3 komponen (Monecke, Armin; Leisch, 2012) sebagai berikut:

a. Model Struktural

   Model Struktural merupakan suatu model dengan memperkirakan hubungan antara variable bebas dan terikat.

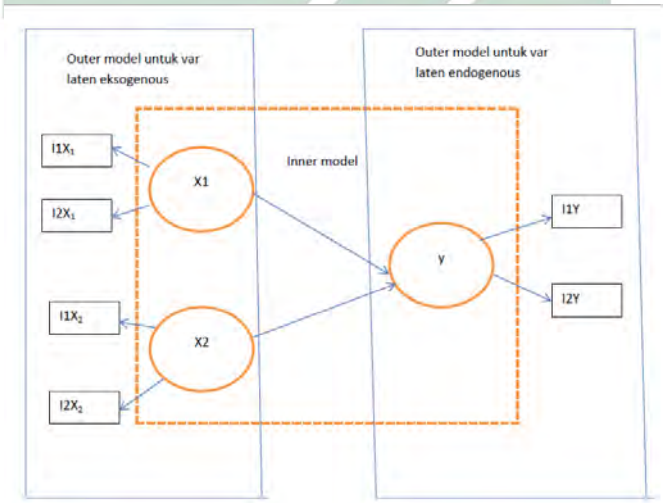
b. Model Pengukuran

   Model Pengukuran ialah pengukuran dengan memakai lebih dari 1 atau beberapa variable bebas dan terikat. Model pengukuran pada PLS terdapat 2 yaitu reflektif (variable laten terhadap indikator) dan formatif (indikator terhadap variable laten)

c. Skema pembobotan

   Skema pembobotan dipakai agar diketahui estimasi bobot pada bagian dalam.

Ketiga komponen diatas hanya dapat diketahui pada SEM PLS atau dapat dilihat model dari SEM PLS berdasarkan Gambar 2.7 berikut ini:



Gambar 2.7 Model SEM PLS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada Gambar 5 dijelaskan bahwasannya model analisa data dari SEM PLS. software yang digunakan untuk pengolahan data menggunakan *SmartPLS*. *Software SmartPLS* merupakan aplikasi statistic yang dipakai dalam menguji keterkaitan variable laten maupun variable indikator atau manifestnyaa. Adapun penjelasan lebih rinci pada berikut ini :

a. Outer Model

Menurut Rosalinda pada (Fitriani, 2020) *Outer model* melakukan pengujian dengan cara nebghubungkan variable latennya. Tujuan dari pengujian ini supaya teridentifikasi nilai dari tiap variable dan mengetahui apakah indikator yang ditentukan mampu mewakili variable latennya. Metode yang digunakan dalam pengujian *outer model* didalam *SmartPLS* menggunakan metode *PLS Algorithm*. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan memeproleh nilai validitas dan reliabilitas pada saat melakukan analisa data. Adapun tahapan yang ada pada *outer model* menggunakan *PLS Algorithm* sebagai berikut:

Tahap 1 : menyusun variable laten berdasarkan banyaknya bobot dari variable manifest (indikator)

Tahap 2 : melakukan pembobotan variabel laten dengan estimasi variable latennya yang berdekatan

Tahap 3 : pada langkah ke 3 anggaplah semua bobot menjadi satu yang nantinya dihitung ulang berdasarkan nilai variable laten dari tahap dua.

Tahap 4 : mengatur vector bobot pada matriks bobot dengan tujuan mengestimasikan nilai faktor tersebut (variable laten) dengan berdasarkan manifesnya. Vector diartikan sebagai penanda variable yang mewakili dengan memakai indeks. Vector dapat berupa *string* ataupun variable numerik mempunyai sifat tetap maupun sementara.

Tahap 5 : mengetahui nilai semua bobot jika niali lebih kecil daripada toleransi yang sudah ditentukan maka ulangi pada tahap 2, jika sudah seusai mka tahap 4 menjadi tahap akhir.

b. Inner Model

Inner Model dipakai untuk melakukan pengujian hubungan antara variable laten pada model penelitian. Analisa yang digunakan pada *inner model* menggunakan metode perhitungan *Bootstrapping* yang ada di *SmartPLS*, dengan metode tersebut akan menghasilkan Tstatistik yang dipakai untuk pengujia hipotesa. Proses analisa data yang digunakan pada *inner model* menggunakan *bootstrapping* dengan tujuan untuk mengetahui

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antar hubungan eksogen dan endogen (variable laten). Dengan metode tersebut akan terlihat nilai Tstatistik sehingga nantinya akan dipakai pada proses pengujian hipotesa. Metode *bootstrapping* adalah metode dengan resampling data dengan memakai syarat pengembalian data agar sampel terselesaikan. Metode *bootstrapping* tanpa asumsi distribusi masih bisa melakukan infrensi. Selain itu metode tersebut dilakukan di *SmartPLS* dengan memakai resempling observasi dan residual melalui regresi.

c. **Pengujian Hipotesa**

Pengujian hipotesa bertujuan mengetahui hasil dugaan pada riset. Pada pengujian hipotesa nantinya akan terdeteksi hubungan positif antar variable pada riset. Hubungan positif diketahui jika nilai dari P Values bernilai positif.

2.5 Integrasi Keilmuan

Menjadi mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya tentunya perlu mengaitkan kajian keilmuan dengan landasan dasar agama Islam. Pada riset ini untuk memperoleh informasi mengenai penelitian yang memiliki korelasi dengan kitab suci agama Islam yaitu Al-Qur'an, oleh sebab itu terdapat kegiatan wawancara dengan Bapak Bahtiyar Rifa'i, M. Pd. I selaku perwakilan dari Pusat Ma'had Al-jami'ah UIN Sunan Ampel Surabaya dan Bu Wiwin Luqna Hunaida M.Pd.I selaku dosen prodi Sistem Informasi pada MKDU UIN Sunan Ampel Surabaya pada tanggal 02 Februari 2020 menggunakan media WhatsApp sebagai media penghubung karena keterbatasan waktu dan tempat.

Kepuasan pelanggan dapat disebabkan kualitas produk yang baik sebagaimana Allah berfirman pada Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : "Wahai orang yang beriman, belanjakanlah sebaik-baiknya barang yang kamu peroleh dari usaha kamu, dan barang yang Kami keluarkan untuk kamu darI bumi, dan janganlah berniat membelanjakan barang yang buruk, yang kamu sendiri tak mau mengambilnya, kecuali jika kamu memejamkan mata kamu. Dan ketahuilah bahwa Allah itu Yang Maha-Kaya, Yang-Maha-Terpuji".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan kualitas produk, atau memberikan yang baik-baik dan disini kaum muslimin mendirikan perkara kebenaran dan jangan sekali-kali memiliki pemikiran hendak memberikan barang yang buruk, barang-barang yang mereka sendiri tidak mau menerimanya.

Dan juga kualitas produk yang kita jual atau berikan harus selalu berusaha menjadika produk tersebut berkualitas seperti pada firman Allah pada Al-Qur'an Surat Al-Maidah Ayat 1 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرُمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya : "Wahai orang-orang yang beriman, tepatilah janji[1]. Dihalalkan kepada kamu binatag ternak, kecuali apa yang dibacakan kepada kamu, dengan tak melanggar larangan berburu pada waktu kamu sedang menjalankan haji. Sesungguhnya Allah itu mengatur apa yang Ia kehendaki". (Qs. Al-Maidah:1)

Memiliki makna yaitu dalam sebuah transaksi bisnis harus ada kesesuaian antara kualitas yang dijanjikan dengan kualitas barang/produk yang sesungguhnya. Juga dilakukan secara profesional dalam bekerja, sebagaimana disebut dalam Al-Qur'an Surat Al-Insyirah Ayat 7 berikut ini :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْ

Artinya : " Maka jika engkau sudah bebas (dari keprihatinan), bekerjalah sekeras-kerasnya". (Qs Al-Insyirah:7)

Hal ini menegaskan bahwa pelaku bisnis seharusnya terus berusaha meningkatkan kualitas produksinya. Walaupun sudah melaksanakan suatu tujuan dan kemudian berhasil maka alangkah baiknya akan tetap melakukan *maintance* terhadap produk tersebut agar tetap berkualitas semakin tinggi.

Bentuk pelayanan atau melakukan hal yang baik kepada setiap orang merupakan kewajiban setiap mukmin, dikarenakan apa yang kita berikan kepada orang lain akan berbalik kepada diri sendiri sesuai perbuatannya. Hal tersebut juga dibahas pada Al-Qur'an pada Surat Fussilat Ayat 46 sebagai berikut :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۗ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِلْعَبِيدِ

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya : “Barangsiapa berbuat baik, itu adalah untuk keuntungan jiwanya sendiri; dan barangsiapa berbuat jahat, itu adalah atas kerugian sendiri. Dan tak sekali-kali Tuhan dikau berbuat tak adil kepada para hamba”. (Qs. Fussilat : 46)

Terdapat lagi berupa kenyamanan dan kejujuran sebagai pelaku usaha untuk menjunjung dalam transaksi jual beli agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti merugikan hak orang lain sepeti adanya unsur gharar (tipuan). Seperti pada firman Allah pada Surat Asy-Syu’ara’ Ayat 181-182 sebagai berikut :

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ

Artinya : “Berilah timbangan yang penuh dan janganlah menjadi golongan orang yang mengurangi (timbangan)”. (Qs. Asy-Syu’ara’:181)

الْمُسْتَقِيمِ بِالْقِسْطَاسِ وَزِنُوا

Artinya : “ Dan menimbanglah deangan neraca yang benar”. (Qs. Asy-Syu’ara’:182)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian memerlukan pendekatan untuk membentuk alur kerja dengan memakai desain penyusunan riset yang akan dilaksanakan. Pada penelitian ini, menggunakan metode kuantitaif dengan memakai instrumen kuisioner secara online. Dengan itu dapat menggunakan google form sebagai sarana dalam mengimplementasikan kuisioner online.

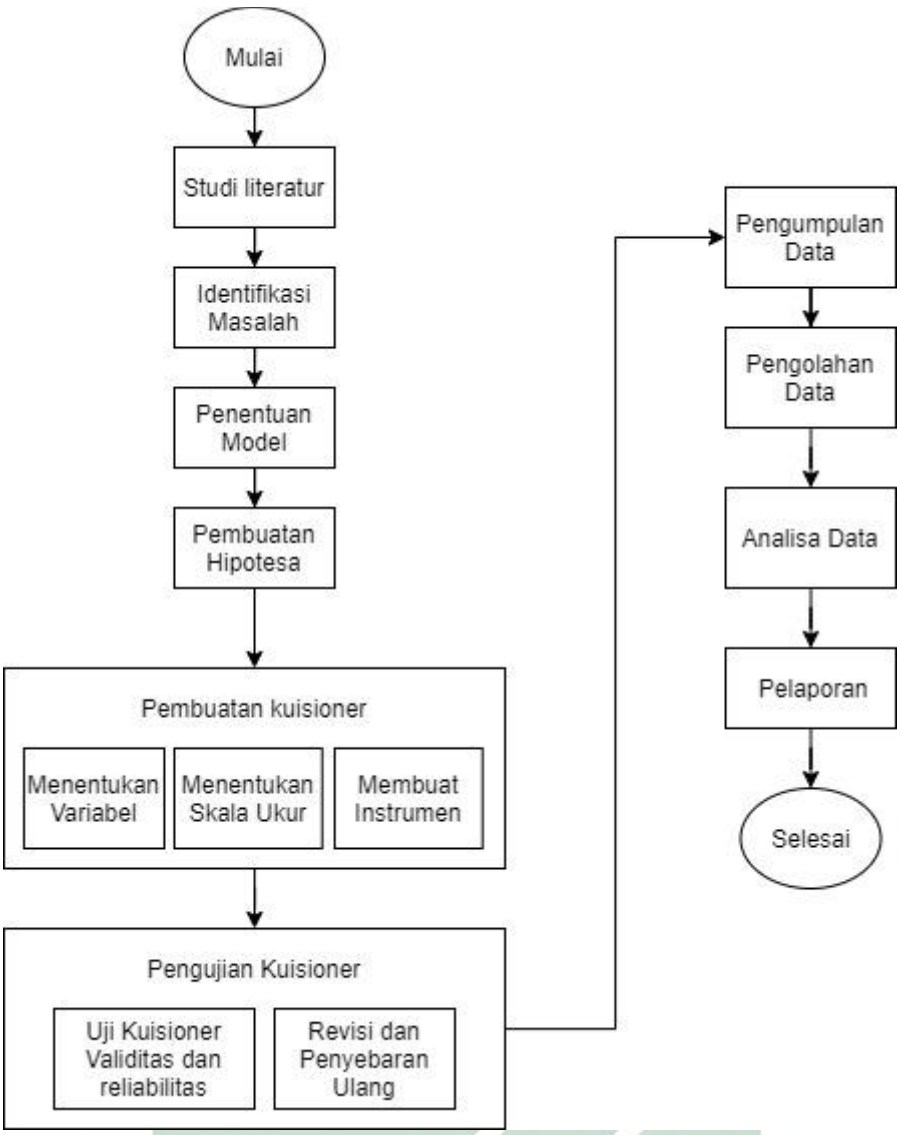
Kuisioner dilakukan secara online karena memiliki tujuan untuk memudahkan riset dalam mendapatkan data dari objek yang diteliti (mahasiswa), sebab mahasiswa yang melaksanakan daring tersebar diberbagai kota dan tempat yang ada di Jawa Timur. Selain itu penggunaan kuisioner online memudahkan dalam merekam dan mengelompokkan data dengan mudah. Dalam melakukan penyebaran kuisioner dapat menggunakan alat ukur yang spesifik seperti skala likert. Arti skala likert menurut Sudaryono 2013 dalam (Juliansyah, 2018) adalah alat ukur yang berupa sikap, pendapat dan persepsi oleh individu maupun kelompok mengenai gejala social yang sudah ditetapkan (atau biasa dikenal dengan variable penelitian). Skala ini biasanya untuk menentukan tingkat kesesuaian pendapat pada pertanyaan atau pernyataan dengan melakukan pilihan terhadap salah satu kriteria pilihan. Skala likert memiliki 5 kriteria pilihan yaitu: 1) Sangat Tidak Setuju; 2) Tidak setuju; 3) Netral ; 4) Setuju; 5) Sangat Setuju;.

Supaya data yang dihasilkan memiliki nilai akurat dan dipercaya maka instrument memerlukan untuk diuji dengan menggunakan validasi dan reliabilitas. Data bisa terbilang valid jika nilai validitas tinggi begitu pula dengan reliabilitas. Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas tahap selanjutnya ialah dengan menganalisa data yang didapatkan. Tahap analisa ini memiliki tujuan guna menghasilkan jawaban dari rumusan permasalahan yang ada dalam riset ini. Olah data menggunakan *tools SmartPLS* sebagai sarana dalam menganalisa.

3.2 Alur Penelitian

Objek pada riset ini ialah mahasiswa yang melaksanakan daring dengan menggunakan internet dan mengalami keluhan pada kestabilan jaringan saat digunakan pada pembelajaran daring. Adapun alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.8 berikut ini:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 3.8 Alur Penelitian

Pada tahap pertama melakukan analisa permasalahan ter-*update* dengan mencari solusi dari fenomena yang terjadi. Tahap ini melakukan langkah dengan mencari serta membaca karya ilmiah yang terkait dengan penelitian ini. Dan juga membaca buku secara digital atau *e-book* yang memiliki materi relevan. Dengan langkah studi pustaka ini, data yang diperolah akan dipakai menjadi teori dasar dari masalah penelitian ini dan menjadi acuan saat membuat instrument kuisioner. Setelah itu maka akan didapatkan identifikasi masalah sehingga nantinya dapat tersusunya kerangka model yang yang sesuai dengan permasalahan yang ada. Jika sudah membuat kerangka model maka akan dilakukan pembuatan item pertanyaan dan akan didistribusikan kepada responden. Sesudah data diperolah maka akan dikelompokkan sesuai klasifikasi pada riset ini dengan melihat jumlah responden, perbandingan antara banyaknya

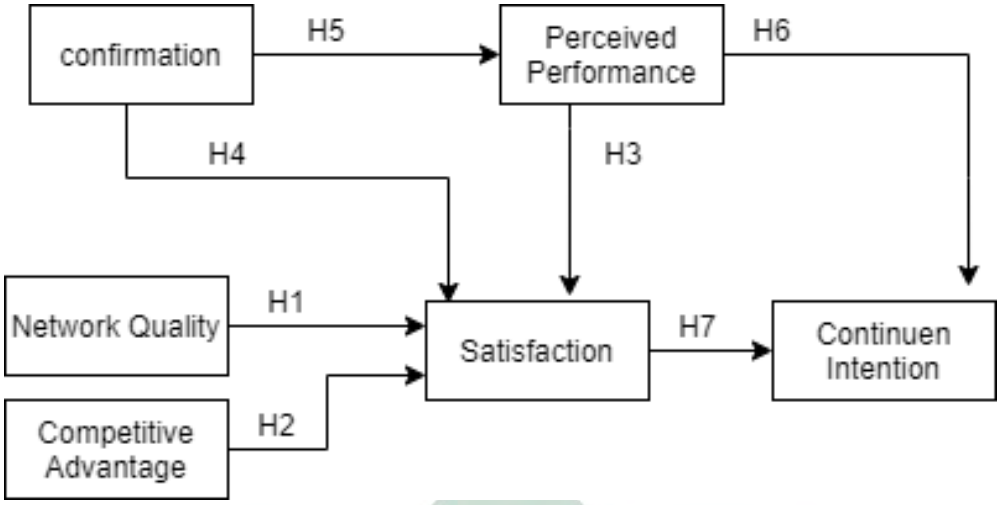
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

provider yang digunakan kemudian provider yang banyak digemari. Kemudian data hasil kuisioner tersebut dimasukkan kedalam *tools* SmartPLS untuk mendapatkan hasilnya. Analisa data memakai hasil kuisioner yang sudah disebarkan kepada sampel dari populasi. Pengumpulan data memakai teknik *purposive sampling* dengan memakai skala likert pada penyusunan item kuisioner. Setelah itu data akan dianalisa dengan memakai *software* bantuan yaitu *SmartPLS*. Sehingga nantinya akan diketahui pengaruh kecepatan internet terhadap kepuasan melalui beberapa variable terpilih. Pada tahap paling akhir yaitu menuliskan hasil riset yang kemudian di dokumentasikan secara tertulis. Laporan memiliki susunan mulai dari mengidentifikasi masalah hingga mendapatkan hasil peneltian dan mendapatkan kesimpulan juga saran terhadap penelitian berikutnya

3.3 Penentuan Model dan Hipotesa

Pada tahap ini akan paparkan mengenai penetuan model beserta hipotesa dari penelitian ini. Kerangka konseptual memiliki arti sebagai pola pikir yang tersusun secara teratur untuk memecahkan sutau masalah. Pada kerangka konseptual ini tentunya menggunakan beberapa variabel dengan kategori independen (variabel bebas) dan dependen (variabel terikat). Variabel bebas merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, pada penelitian ini menggunakan variabel *network quality, competitive advantage,* dan *confirmation*. Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, pada penelitian ini menggunakan variabel *perceived performance, satisfaction* dan *continue intention*. Variabel *network quality* dan *competitive advantage* mewakili kualitas layanan *internet service provider* atau teori SERVPERF dan variabel *confirmation, perceived performance, satisfaction* dan *continue intention* mewakili teori dari ECT. Dapat dijelaskan kualitas layanan dinilai berdasarkan *network quality* dan *competitive advantage* sehingga nilai tersebut menentukan nilai kepuasan (*satisfaction*) tidak hanya *network quality* dan *competitive advantage* dalam menentukan *satisfaction*, variabel lainnya seperti *confirmation* dan *perceived performance* juga mempengaruhi satisfaction dilihat dengan perlunya konfirmasi atas kepuasan dan kepercayaan atas pilihan produk tersebut yang diwakilkan dengan variabel *perceived performance*. Setelah dinyatakan mahasiswa ataupun pelanggan merasakan *satisfaction* maka akan dipastikan ulang mengenai niat pemakaian kembali atau *continue intention*. Sebagaimana telah dijelaskan maka dapat digambarkan kerangka konseptual yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 2.9 sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

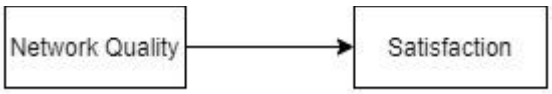


Gambar 3. 9 Kerangka Konspetual

Berdasarkan Gambar 3.9 Dapat dilihat kerangka konseptual, untuk mengetahui adakah kecenderungan pengaruh kualitas pelayanan jasa jaringan internet dengan pertimbangan kualitas layanan dipakai saat media pembelajaran daring dengan kesesuaian harapan ataupun kepuasan sehingga pelanggan (mahasiswa) melakukan *continued intention.* Namun tidak cukup sampai disitu perlunya dilakukan hipotesa untuk membuktikan bahwa adanya pengaruh kecenderungan kualitas pelayanan jasa jaringan internet terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan melakukan intensitas penggunaan teknologi internet tersebut. Jika hasil dari yang didapatkan signifikan maka pada butir kuisioner juga akan terlihat apakah variabel dimensi SERVPERF dan ECT mempengaruhi kepuasan hingga intensitas penggunaan teknologi jaringan secara berkelanjutan. Sebagai contoh jika pelanggan jaringan internet melakukan pembelian ulang cenderung pelanggan merasakan kepuasan sehingga pelanggan akan memakai teknologi tersebut secara berulang karena sesuai dengan kebutuhan.

Selanjutnya kerangka konseptual pada riset ini juga akan menghasilkan apakah kulitas layanan internet service provider seluler yang digunakan untuk perkuliahan daring berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang akan menimbulkan perassan memakai produk berkelanjutan.

a. *Network Quality* dan *Satisfaction*



Gambar 3.10 Network Quality Mempengaruhi Satisfaction

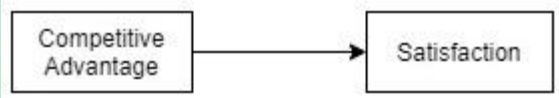
Pada Gambar 3.10 Merupakan pengaruh dari variabel *network quality* terhadap satisfaction. *Network* quality mewakili dari kualitas layanan. Kualitas yang dimiliki oleh ISP menjadi salah satu cara pengguna untuk mempertimbangkan pemilihan ISP yang akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dipakai, hal ini disampaikan dari hasil survei APJII per November 2020 (Irawan et al., 2020). Menurut (Rahhal, 2015) kualitas jaringan yang baik dapat terwakilkan jika akses sinyal yang didapatkan baik (*network coverage*), selalu stabil dan kuat (*network strong and stable*), dan selalu lancar (*network congestion*). Hal tersebut juga disampaikan oleh (Thien Phuc, 2014) kualitas jaringan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan (*satisfaction*). Hal ini dikarenakan kualitas yang baik akan membentuk kepuasan atau perasaan senanag dan terpenuhinya kebutuhan pengguna. Selaras dengan itu (Kristian & Sugiharto, 2018) juga menggunakan *network quality* sebagai pengukur kinerja jaringan provider seluler terhadap kepuasan. *Satisfaction* dapat diwakilkan dengan perasaan pelanggan ketika memakai provider seluler sebagai keputusan yang tepat (*Decision*) dan perassan pelanggan puas secara keseluruhan (*overall satisfaction*). Sehingga dapat ditarik hipotesa pada penelitian ini adalah:

H1: *Network Quality* memiliki hubungan pengaruh positif terhadap *Satisfaction*.

b. *Competitive Advantage* dan *Satisfaction*



Gambar 3.11 Competitive Advantage Mempengaruhi Satisfaction

Pada Gambar 3.11 Merupakan pengaruh *competitive advantage* (keunggulan kompetitif) terhadap *satisfaction*. Keunggulan kompetitif terjadi disaat penyedia jasa internet mampu memberikan suatu nilai lebih dan jika ada hanya sedikit penyedia jasa internet lainnya mampu memberikan hal serupa. Menurut (Marluthy & Halilah, 2019) keunggulan kompetitif meiliki dampak tinggi diatas rata rata dalam menentukan kepuasanan pelanggan. Memiliki makna bahwa pada saat pelanggan merasa produk provider seluler memberikan nilai lebih daripada provider seluler pelanggan cenderung akan lebih memberikan *notice* terhadap provider seluler tersebut. Perhatian pelanggan perlu ditarik dengan hal yang baru atau agar pelanggan memiliki alasan supaya senang terhadap layanan kualitas sehingga merasakan kepuasan terhadap produk ataupun jasa yang diberikan. Variabel *competitive advantage* menurut (Aisyah, 2012) dan (G. Putu & Swara, 2017) dapat diwakilkan dengan harga provider yang lebih terjangkau (*Overall low Cost*) dan provider berusaha memberikan layanan kecepatan dan kestabilan yang baik disbanding provider lainnya (*Focus*). Sehingga dapat ditarik hipotesa pada penelitian ini:

H2: *Competitive Advantage* memiliki hubungan penagruh positif terhadap *Satisfaction*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Perceived Performance* dan *Satisfaction*

Gambar 3.12 Perceived Performance Mepnegaruhi satisfaction

Pada Gambar 3.12 Merupakan pengaruh *perceived performance* (perasaan pelanggan) terhadap *satisfaction*. Perasaan pelanggan saat memakai produk layanan jasa internet atau disebut dengan *perceived performance* dapat memicu rasa kepercayaan dan menimbulkan rasa ketergantungan dengan adanya produk tersebut sehingga secara tidak langsung perasaan itu muncul dikarenakan pelanggan merasa terpenuhinya harapan atau dapat dikatakan pelanggan puas. Variabel *perceived performance* dapat diwakilkan dengan *trust* dan *usefulness*. Selaras dengan itu meurut (Bhattacherjee, 2001) disaat kinerja kualitas layanan meingkat maka kepuasan juga akan meningkat. Sehingga dapat ditarik hipotesa pada penelitian ini:

H3: *Perceived Performance* memiliki hubungan pengaruh positif terhadap *Satsfaction.*

d. *Confirmation* dan *Satisfaction*

Gambar 3.13 Confirmation Mempengaruhi Satisfaction

Pada Gambar 3.13 Merupakan pengaruh *confirmation* terhadap *satisfaction* Keadaan pelanggan merasakan harapannya sudah dipenuhi juga perlu memerlukan konfimasi atas kepuasan yang dirasakan. Konfirmasi akan membuat pernyataan menganai kepuasannya semakin kuat dan tinggi. Hal ini selaras dengan (Oliver, 1980) bahwa konfirmasi merupakan faktor utama dalam keputusan penilaian kinerja yang dirasakan dan berkorelasi dengan kepuasa. Variabel konfirmasi disini dapat diwakilkan dengan pernyataan bahwa harapannya telah terpenuhi (*expected are met*) dan rasa nyaman ketika memakai produk atau jasa tersebut (*comfortable*). Sehingga dapat ditarik hipotesa pada penelitian ini:

H4: *Confirmation* memiliki hubungan pengaruh positif terhadap *Satisfaction*

e. *Confirmation* dan *Perceived Performance*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.14 Confirmation Mempengaruhi Perceived Performance

Pada Gambar 3.14 Merupakan pengaruh *confirmation* terhadap *satisfaction*. Menurut (Kim, Jiwhan; Nam, 2019) konfirmasi akan mempengaruhi persepsi kegunaannya untuk kedepannya. Hal ini memiliki makna bahwa konfirmasi ini juga yang menyebabkan nilai baik maupun buruk dari perasaan pelanggan untuk kedepannya terhadap *internet service provider* seluler. Konfirmasi berperan dalam persepsi pelanggan setelah memakai layanan *internet service provider* seluler tersebut. Sehingga dapat ditarik hipotesa pada penelitian ini:

H5: *Confrimation* memiliki hubungan pengaruh positif terhadap *Perceived Performance*.

f. *Perceived Performance* dan *Continue Intention*

Gambar 3.15 Perceived Performance Mempengaruhi Continue Intention

Pada Gambar 3.15 Merupakan pengaruh *perceived performance* terhadap *continue intention*. Menurut (Churchill, G. A., and Suppernant, 1982) kinerja yang dirasakan diketahui memprediksi niat membeli kembali. Selain hal itu menurut (Bhattacherjee, 2001) kinerja jaringan juga mendorng adanya penggunaan kembali layanan dengan berbsis sistem informasi atau teknologi. Hal itu menandakan bahwa pengaruh perasaan yang dimiliki oleh mahasiswa ketika memakai internet service provider seluler memiliki dampak terhadap niat menggunakan internet service provider seluler berikutnya. Variabel *continue intention* dapat diwakilkan dengan niat pemakaian kembali (*Intend to use*), memprediksi untuk memakai kembali (*predict to use*) dan perencanaan pemakaian kembali karena kualitas layanan yang baik (*plan to use*). Sehingga dapat ditarik hipotesa pada penelitian ini:

H6: *Perceived Performance* memiliki hubungan pengaruh positif terhadap *Continue Intention.*

g. *Satisfaction* dan *Continue Intention*

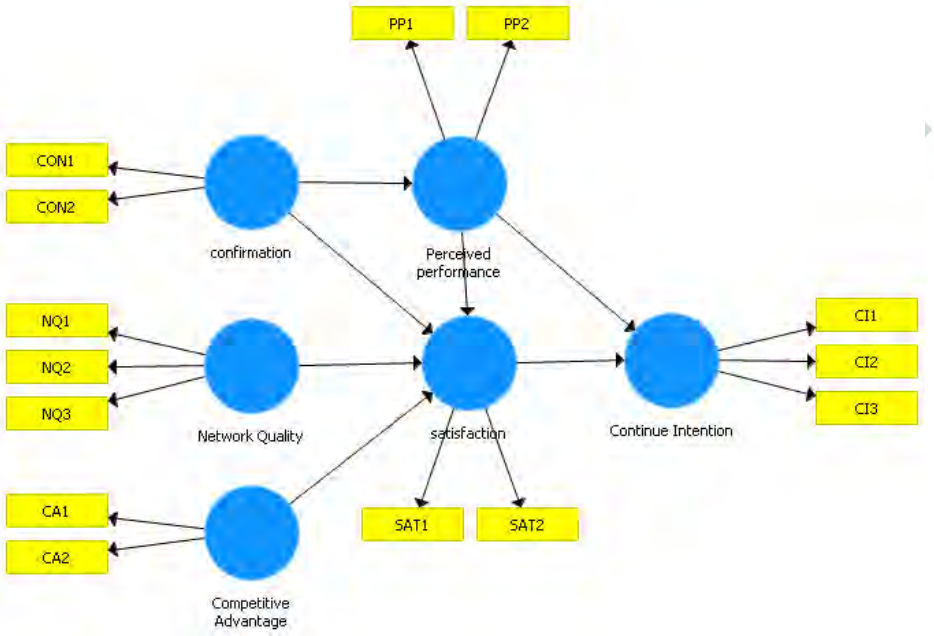
Gambar 3.16 Satisfaction Mempengaruhi Continue Intention

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada Gambar 3.16 Merupakan pengaruh *satisfaction* terhadap *continue intention*. Menurut (Yu, 2010) kepuasan akan menjadikan pendukung adanya kesediaan menggunakan jasa secara kontinuitas. Pada penelitian (Hsu, 2008) menyatakan kepuasan berpengaruh positif terhadap pembelian ulang pada kasus layanan berbasis web. Dengan kata lain bahwa ketika mahasiswa mengalami kepuasan terhadap kualitas layanan perlu adanya pernyataan mengenai niat penggunaan kembali memakai internet service provider seluler lai maupun tidak, dikarenakan menurut (Bhattacherjee, 2001) bahwa pelanggan merasa puas tetapi belum tentu ada niat atau dorongan memakai produk itu kembali. Shingga ditarrik kesimpulan pada penelitian ini:

H7: *Satisfaction* memiliki hubungan pengaruh positif terhadap *Continue Intention*

Setelah diketahui hipotesa antar variabel maka hipotesa tersebut dimodellkan dengan memakai software *SmartPLS* seperti pada Gambar 3.17 berikut ini:



Gambar 3.17 Model Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.17 diatas tergambarkan dengan jelas variabel tersebut memiliki beberapa indikator. Tiap variabel saling terhubung sehingga nantinya akan menghasilkan suatu kesimpulan mengenai pengaruh positif maupun negative dari hipotesa dan signifikansi dari antar variabel. Hasil yang berpengaruh positif bernilai lebih dari > 0 dan berpengaruh signifikan nantinya akan terlihat pada kalkulasi *software SmartPLS*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.4 Pembuatan Kuisioner

Dengan tahap ini merupakan pembuatan kuisioner yang berguna agar bisa memperoleh data dari narasumber yang diperlukan. Kuisioner merupakan cara pengmpulan data dengan melakukan penyebaran angket dengan berisikan pertanyaan maupun pernyataan. Dalam melakukan pembuatan kuisioner terdapat 3 tahap yaitu sebagai berikut:

a. Variabel

Pada penelitian ini tentunya menggunakan beberapa variable dengan kategori independen (variable bebas) dan dependen (variable terikat). Berikut penjelasannya:

1. Variabel Independen

Variable independen adalah variable bebas atau yang mempengaruhi, variable ini memiliki peran berdampak tehadap variable lain (Nasution, 2017). Berikut variable independen pada penelitian ini dengan kombinasi antara model SERVPERF oleh (Berry et al., 1988) dan ECT dari (Bhattacherjee, 2001) :

a) Variabel *Network Quality* merupakan seberapa baik kualitas jaringan kecepatan internet yang dimiliki oleh provider seluler (Marluthy & Halilah, 2019).
b) Variabel *Competitive Advantage* fokus terhadap harga yang relative lebih murah dan mampu bersaing disbanding provider seluler lainnya (Marluthy & Halilah, 2019).
c) Variabel *Confirmation* merupakan keadaan pelanggan merasakan harapannya sudah dipenuhi (Bhattacherjee, 2001) jika melihat penelitian ini maka pihak yang memenuhi adalah penyedia jasa layanan internet.

2. Variabel Mediasi

Variabel Mediasi merupakan variable yang bersifat sebagai mediasi secara tidak langsung. Berikut variable mediasi pada riset ini:

a) Variabel *Perceived Performance* adalah perasaan pelanggan saat memakai produk layanan jasa internet tersebut (Hossain, M A. Quaddus, 2011).
b) Variabel *Satisfaction* merupakan keadaan saat pelanggan merasa puas terhadap *expectation* (Bhattacherjee, 2001).

3. Variabel Dependen

Variable dependen adalah variable terikat yang dipengaruhi atau terpengaruh , variable ini dijadikan patokan yang oleh variable lain (Nasution, 2017). Berikut variable dependen pada penelitian ini dengan menggunakan (Bhattacherjee, 2001) :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a). Variabel *Continued Intention* dapat diartikan sebagai niat pelanggan untuk memakai produk secara berkelanjutan (Bhattacherjee, 2001).

b. Skala ukur

Kuisioner memakai skala likert dengan kriteria 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju. Penelitian memakai skala likert karena menrut (Kahle & Malhotra, 1994) skala likert lebih memudahkan para responden memilih pernytaan setuju dan tidak setuju. Alasan lainnya menurut (McDaniel, 2013) skala likert mudah digunakan dan dipahami oleh responden, dan juga berdasar (Sugiyono D. , 2009) secara visual skala likert lebih membuat responden tertarik dan mudah untuk diisi.

c. Instrumen

Pada proses pembuatan kuisioner berdasar atas dimensi dan indikator dari riset sebelumnya dan sumber lain. Riset ini menggunakan kuisioner online dengan *google form*. Setelah proses ini tentunya juga melakukan uji validitas dan uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui nilai kevalidan dari instrument kuisioner yang telah dibuat. Dengan menggunakan skala likert. Kuisioner terbagi menjadi 2 bagan, sebagaimana berikut:

Pada bagian pertama memiliki tujuan untuk memperolah data nilai kualitas layanan berdasarkan kecepatan internet dari ISP dengan variable kualitas layanan kecepatan internet ISP. Pada bagian ini alat untuk mengukur menggunakan SERVPERF dari (Berry et al., 1988) dapat dilihat pada Tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4 Instrumen SERVPERF

Variabel	Indikator	Butir	Sumber	Kode Butir
Network Quality (NQ)	*Network Coverage*	Saat sedang melaksanakan pembelajaran daring masa pandemi COVID 19 lokasi saya selalu mendapatkan akses sinyal yang terbaik	(Rahhal, 2015)	NQ1
	Network Strong and STabel	Saat sedang melakukan pembelajaran daring masa pandemi COVID 19, kecepatan internet saya	(Rahhal, 2015)	NQ2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel	Indikator	Butir	Sumber	Kode Butir
		selalu stabil dan kuat.		
	Network Congestion	Pada saat pembelajaran daring masa pandemi COVID 19 kecepatan internet saya selalu lancar dan tidak pernah putus.	(Rahhal, 2015)	NQ3
Competitive Advantage (CA)	*Overall low cost*	Harga paket internet dari provider yang saya gunakan lebih murah dibandingkan dengan harga paket internet provider lainnya.	(Aisyah, 2012), (G. Putu & Swara, 2017)	CA1
	Focus	.Provider seluler yang saya gunakan selalu berusaha kecepatan dan kestabilan internet dibandingkan provider seluler lainnya.	(Aisyah, 2012), (G. Putu & Swara, 2017)	CA2

Pada bagian kuisioner selanjutnya diharapkan mendapatkan data mengenai *Expectation, confirmation, perceived performance, satisfaction* dan *repurchase intention* (*continued intention*) dengan menggunakan dimensi ECT diadopsi dari (Bhattacherjee, 2001) dan model item kuisioner dari (Baharum & Jaafar, 2015) dapat dilihat pada Tabel 3.5 sebagaimana berikut ini :

Tabel 3.5 Dimensi Intrumen Bhattacherjee (2001)

Variabel	indikator	Butir	Sumber	Kode
Continued intention (CI)	Intend to Use	Saat pembelajaran daring berikutnya saya memiliki niat akan tetap memakai layanan internet provider seluler ini.	(Yu, 2010)	CI1
	Predict to Use	Saat pembelajaran daring berikutnya saya memprediksi	(Yu, 2010)	CI2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		akan membutuhkan layanan internet service provider seluler ini.		
	Plan to Use	Saat pembelajaran daring berikutnya saya berencana memakai provider seluler ini karena kualitas yang tergolong baik.	(Yu, 2010)	CI3
Satisfaction (SAT)	Decision	Saat pembelajaran daring masa pandemi COVID 19 keputusan saya memakai provider seluler ini merupakan keputusan yang tepat.	(Adnan H. Aldholay, 2018)	SAT1
	Overall Satisfaction	Saat pembelajaran darin masa pandemi COVID 19, secara keseluruhan saya puas dengan kualitas layanan provider seluler ini.	(Adnan H. Aldholay, 2018)	SAT2
Confirmation (CON)	Expected are met	Saat pembelajaran daring kualitas layanan provider seluler ini telah memenuhi harapan saya.	(Cheng, Liu, & Li, 2020)	CON1
	comforTabel	Saat pembelajaran daring kualitas layanan provider seluler ini nyaman untuk saya gunakan.	(Cheng et al., 2020)	CON2
Perceived performance (PP)	*Usefullness*	Kualitas layanan provider seluler saya membuat produktivitas dalam pembelajaran daring saya	(Yu, 2010)	PP1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		meningkat.		
	Trust	Kualitas layanan provider seluler saya aman dipakai saat pembelajaran daring berlangsung.	(Yu, 2010)	PP2

d. Pengujian Instrumen

Sebelum melakukan penyebaran kuisioner terhadap sampel dari populasi maka diperlukannya pengujian instrument. Pentingnya pengujian instrument ini dibuktikan dengan validitas dan reliabilitas dari butir tiap pernyataan pada riset ini. Pengujian item kuisioner hanya dibatasi oleh ruang mahasiswa aktif UIN Sunan Ampel Surabaya. Adapun cara yang dilakukan sebagaimana berikut penjelasannya:

1. Uji Kuisioner

   Pengujian dilakukan dengan melibatkan sampel sebagai responden uji coba jumlah sampel pada pengujian validitas dan reliabilitas instrument berjumlah 30 responden dengan ruang yang sama tetapi *timing* berbeda.

2. Uji Validitas

   Instrumen dapat dikatakan valid jika instrument tersebut dapat mewakili dengan tepat apa yang hendak diukur. Validitas menggunakan validitas empiric yaitu validitas dibuktikan dengan uji coba terlebih dahulu. Pada pengujian validitas penelitian ini menggunakakan *PLSAlgorithm*.

3. Uji Reliabilitas

   Instrumen yang akan disebarkan harus dilihat terlebih dahulu dari keandalannya. Keandalan merupakan seberapa besar nilai hasil dari konsistensi jika instrument dipakai secara berulang dengan menghasilkan nilai ukur yang sama. Uji reliabilitas memakai rumus *Cronbach's Alpha* yang ada pada rumus (1) dengan alasan bahwa rumus ini paling sering digunakan (Bryman, Alan; Bell, 2007).

4. Revisi dan Penyebaran Ulang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pernyataan yang tidak valid akan dilakukan revisi terlebih dahulu sehingga nilai item kuisioner bersifat valid. Setelah valid maka item kuisioner akan disebarkan kepada responden primer.

3.5 Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data. Langkah yang digunakan adalah melakukan penyebaran kuisioner terhadap responden penelitian yaitu mahasiswa di Jawa Timur yang sedang melaksanakan pembelajaran daring. Selain itu agar data lebih tersaji secara real, riset ini juga memakai plugin speed test yang nantinya akan menampilkan data kecepatan internet dari tiap responden yang melakukan pengisian kuisioner secara online, dengan itu data lebih mudah terproses. Dalam melakukan penyebaran angket tentunya akan ditentukan terlebih dahulu seberapa banyak responden yang dirujuk atau populasi. Dalam menentukannya memakai *Purposive Sampling*. Teknik tersebut dilakukan dengan mengambil subjek dengan memiliki tujuan tertentu. Syarat dalam menggunakan teknik *purposive sampling* adalah: 1) Memiliki batasan yang ditentukan; 2) Sampel diambil hanya jika memenuh kriteria;. Adapun syarat yang digunakan pada riset kali ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa Jawa Timur yang sedang mendapat dampak pembelajaran daring.
2. Mahasiswa yang menggunakan ISP berupa kartu provider seperti Telkomsel, Indosat, XL, Smartfren, 3 Indonesia, Axis.

Pada riset ini, banyaknya sampel ditetapkan dengan memakai tabel Isaac dan Michael. Tabel Isaac dan Michael digunakan karena dengan menggunakan tabel tersebut sampel dapat diketahui dengan mudah dengan beberapa pilihan standart kesalahan dari 1%, 5% dan 10 %. Selain itu jumlah populasi dari mahasiswa swasta maupun negeri yang ada di Jawa Timur menurut Badan Pusat Statistika sebesar 818 111 ribu per tahun 2020, angka tersebut termasuk dalam jumlah sampel 850.000 ribu, menurut Issac dan Micahel pada Gambar 5 dapat disimpulkan bahwa sampel yang diperolah pada penelitian ini berjumlah 348 dengan standard error sebesar 5%.

3.6 Analisa Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitaif dengan aplikasi *SmartPLS* sebagai analisis data. Terdapat beberapa langkah pada tahap analisa yng harus dilakukan. Berikut merupakan langkah dari analisa dengan memakai *software SmartPLS* pada penelitian ini:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Langkah 1: Analisa *Outer* Model

Outer model dapat disebut dengan model pengukuran dengan tahap pengujian yaitu validitas dan reliabilitas pada tingkat indicator dan variabel. Pada pengujian ini terdapat uji validitas konvergen dan diskriminan serta reliabilitas. Dengan model indicator pada riset ini adalah konstruk model reflektif yang memiliki arti bahwa dihapuskannya indicator tidak mengubah makna dari variabel laten itu sendiri.

Langkah 2: Analisa *Inner* Model

Inner model dapat disebut model structural, dalam artian pada tahap ini tidak lagi melakukan pengujian tetapi lebih menekankan evaluasi terhadap nilai yang sudah didapatkan. Pada tahap *inner* model memperhatikan nilai dari *path coefficients*, model fit dan T-Statistic nya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Penelitian ini fokus terhadap obyek provider seluler yang ada di Indonesia dengan rincian 5 provider seluler yaitu Telkomsel, Indosat, XL, Smartfren, 3 Indonesia. Provider seluler berbasis kuota merupakan layanan internet yang paling digemari oleh masyarakat Indonesia dengan data pengguna sebanyak 95,4% dari total keseluruhan pengguna internet lainnya (Irawan et al., 2020). Dari beberapa perusahaan layanan internet seluler provider sebanyak 53,8% masyarakat memilih provider dengan alasan sinyal yang kuat dan stabil sehingga dapat dipakai pada daerah tempat tinggal pengguna (Irawan et al., 2020). Selain itu hasil dari survei APJII memaparkan alasan lainnya memilih provider seluler dari harga yang lebih terjangkau dipakai oleh masyarakat umum terutama penggun internet.

Pada masa pandemi yang terjadi mulai akhir tahun 2019 hingga kini juga diberlakukannya pembelajaran dari rumah (daring). Hal tersebut menyebabkan peningkatan pengguna internet dari tahun 2019 ke 2020 sebanyak 73,7 % atau setara dengan 196,7 juta populasi penduduk Indonesia (Apjii.or.id, 2020). Kenaikan pengguna internet ini juga beriringan dengan complain yang dialami oleh pengguna provider seluler menurut hasil survei APJII pengguna merasa bahwa sinyal terkadang tidak stabil dan hal ini menyebabkan terhambatnya proses pembelajaran daring berlangsung. Sehingga perlunya melakukan analisa mengenai kecepatan internet service provider seluler pada saat masa pandemi COVID 19.

4.2 Proses Analisis

Proses analisa pada riset ini memerlukan beberapa tahapan. Proses analisa menggunakan aplikasi pendukung yaitu *SmartPLS*. Adapun tahapan pada proses analisa pada *SmartPLS*, sebgai berikut:

1. Pengujian Outer Model

   Pengujian outer model adalah pengujian yang ditujukan untuk identifikasikan nilai pada tiap variabel di penelitian. Pada penelitian ini menggunakan indicator model reflektif yaitu arah hubungan dari variabel ke indicator dengan indicator saling

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkaitan. Pada penelitian menggunakan 2 macam pengujian yaitu validitas dan reliabilitas.

a. Pengujian Validitas dapat digolongkan kedalam pengukuran indicator reflektif yaitu yang merefleksikan variabel laten itu sendiri. Pengujian ini menggunakan aplikasi *smartPLS* dengan memakai *PLSAlgorithm* pada pengujian validitas terbagi lagi menjadi 2 yaitu:

1. *Convergent Validity*

   Uji validitas konvergen memiliki tujuan untuk membutikan ukuran korelasi positif antar indicator yang ada terhadap variabel yang dipakai pada penelitian ini. Pada pengujian validitas konvergen perlu memperhatikan nilai dari *loading factor* dan *Average variance Extracted*. Adapun penjelasan lebih rinci sebagai berikut:

   1.1 *Loading Factor*

   Nilai *loading factor* atau *outer loading* digunakan untuk mengukur validitas dari indicator terhadap variabel, indicator dapat dikatakan valid ketika bernilai > 0,7 (Djoyohadikusumo, 2017).

   1.2 *Average Variance Extracted* (AVE)

   Nilai AVE digunakan untuk pembuktian nilai positif dari tingkat korelasi antar indicator terhadap variabel yang dipakai pada penelitian ini. Variabel bisa dikatakan valid jika mempunyai nilai AVE > 0,5 (Ermawati, 2018).

2. *Discriminant Validity*

   Uji validitas diskriminan memiliki tujuan untuk membuktikan suatu konstruk yang dimiliki benar-benar memiliki perbedaan dengan konstruk lain dengan standar empiris. Dengan begitu, validitas diskrimanan mengisyaratkan bahwa konstruk tersebut unik dan dapat tidak dapat diwakili oleh konstruk lain pada model. Validitas diskriminan dapat diandalkan dengan dua pengukuran yaitu nilai dari *Fornell Larcker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun penjelasan lebih rinci sebagai berikut:

   2.1 *Fornell Larcker Criterion*

   Nilai *Fornell Larcker Criterion* digunakan untuk mengukur nilai variabel dengan variabel itu sendiri harus lebih besar daripada variabel itu sendiri dengan lainnya misal (X1=X1) > (X1>X2).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.2 *Cross Loading*

Nilai *cross loading* digunakan untuk mengukur nilai korelasi antar indicator dengan variabel itu sendiri misal x1.1, x1.2, x1.3 merupakan indicator dari variabel x1 memiliki korelasi demikian (x1.1 → x1, x1.2 → x1, x1.3 → x1) sehingga nilai korelasi tersebut harus lebih besar dari korelasi lainnya.

b. Pegujian reliabilitas memiliki tujuan untuk membuktikan kehandalan dan konsistensi variabel yang digunakan pada suatu riset. Pengujian reliabilitas dapat dilihat dengan meninjau nilai dari *composite reliability* dan *cronchbach's alpha* harus lebih dari 0,7 (Yusup, 2018).

2. Pengujian Inner Model

Pada saat melakukan pengujian inner model memakai metode *bootstrapping* yang ada didalam *SmartPLS*. Penggunaan metode *bootstrapping* antinya akan menghasilkan nilai dari T *statistic* yang dipakai untuk menguji hipotesa. Pada uji inner model nantinya akan menghasilkan R *Square* untuk tiap variabel *independen* atau *endogen*, dengan kategori Menurut Chin 1988 pada (Noyan & Simsek, 2012) digolongkan menjadi 3 yaitu:

1. Nilai 0,25 = rendah
2. Nilai 0,35 = medium
3. Nilai 0,67 = kuat

Pada pengujian inner model juga didapatkan nilai *effect size* pada tiap variabel, nilai tersebut memiliki kategori sebagai berikut:

1. Nilai 0,02 = lemah
2. Nilai 0,15 = medium
3. Nilai 0,35 = kuat

Selain itu pada pengujian inner model juga mencari nilai GoF (*Goodness of Fit*) dengan rumus menurut Temenhau (2004) pada penelitian (I. D. Putu & Suardi, 2019) berikut ini:

$$GoF = \sqrt{\overline{R^2 x\ AVE}} \qquad \text{Rumus (2).}$$

dengan memiliki kategori sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Nilai 0,1 = rendah
2. Nilai 0,25 = medium
3. Nilai 0,38 = tinggi

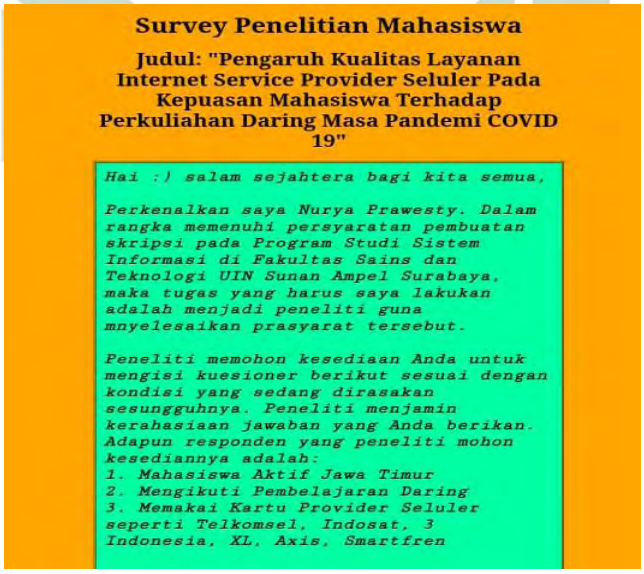
3. Pengujian Hipotesis

Pada tahap ini dipakai untuk melihat hubungan yang signifikan antar variabel pada penelitian ini. Nilai signifikan dapat diketahui dari nilai P *values* dan T *Statistic*.

4.3 Pengujian Kuisioner

Penelitian dilakukan pada pengguna provider seluler yang aktif menggunakan internet. Penyebaran item kuisioner menggunakan teknik *purposive sampling* pada pengguna internet provider seluler semasa pembelajaran daring masa pandemi COVID 19. Dengan memakai 30 sampel melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Penyebaran kuisioner menggunakan google form.

Menggunakan google form dikarenakan berharap agar mudah ketika pengambilan data. Pada saat ini pengguna internet provider seluler pada saat pembelajaran daring tersebar diberbagai wilayah sehinga memakai google form untuk pengambilan data seperti pada Gambar 4.18.



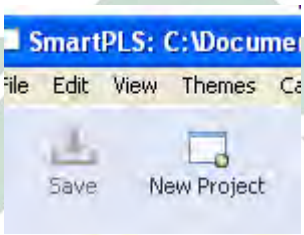
Gambar 4.18 Pengujian Kuisioner

Pada kuisioner riset ini terdapat 6 variabel dengan 14 indikator dan tiap indikator memiliki kode tesendiri. Sebelum dilakukan penyebaran kuisioner terlebih dahulu dilakukan uji

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

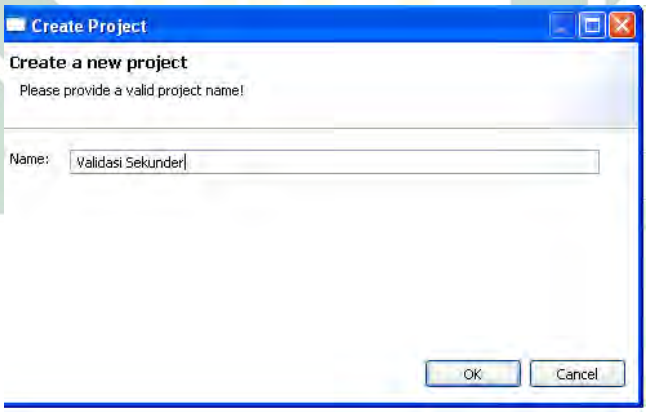
validitas dan reliabilitas agar mengetahui nilai validitas dan reliabilitas sudah terpenuhi. Pengujian memakai aplikasi pendukung *SmartPLS*. Dengan jumlah total pernyataan pada kuisioner sebantak 14 item pernyataan. Berikut langkahlangkah pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi pendukung *SmartPLS*:

1. Menyebarkan kuisioner dengan link seperti pada Gambar 4.18 Dengan pernyataan terlampir pada Lampiran 2.1 Setelah itu akan mendapatkan hasil pernyataan seperti pada Lampiran 2.2.
2. Jika data sudah diperoleh maka langkah berikutnya adalah dengan menginputkan data sekunder pada aplikasi SmartPLS seperti pada Gambar 4.19.



Gambar 4.19 Aplikasi SmartPLS

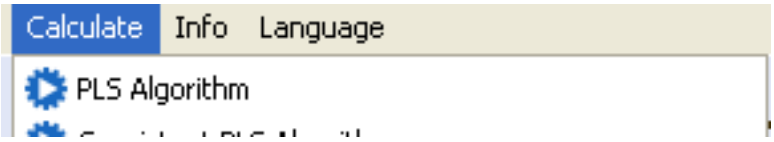
3. Setelah membuka aplikasi, maka memilih *new project* untuk menginputkan project baru seperti pada Gambar 4.20.



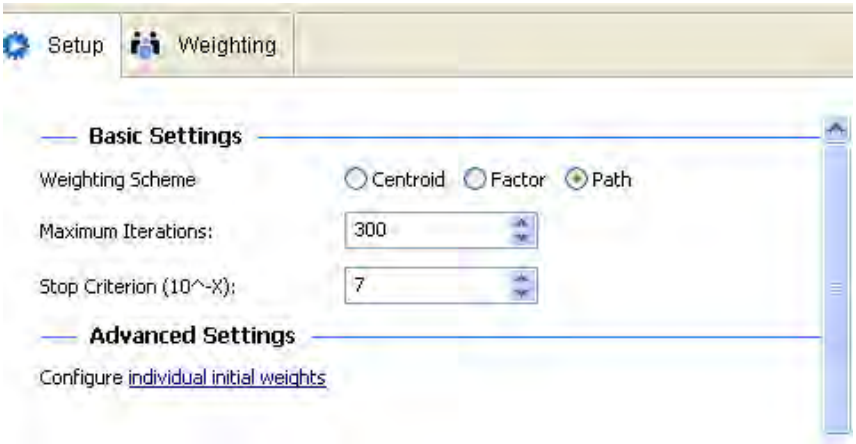
Gambar 4.20 New Project

4. Sesudah membuat project baru maka membuat kerangka model penelitian seperti pada Gambar 8. Dan jika kerangka sudah dibuat maka inputkan data pada Lampiran 2.1.
5. Jika data Lampiran 2.1 sudah diinputkan maka pilih menu seperti pada Gambar 4.21 untuk menganalisa data dengan memilih opsi seperti pada Gambar 4.22.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.21 PLSAlgorithm



Gambar 4.22 Konfigurasi SmartPLS

6. Sesudah dilakukannya pemilihan menu untuk proses analisis data uji validitas dan reliabilitas, maka akan meghasilkan results seperti pada Gambar 4.23 dibawah ini.

Gambar 4.23 Hasil SmartPLS

Setelah mendapatkan results dari *SmartPLS* maka dapat diperoleh hasil sesuai kebutuhan untuk pengujian kuisioner, pengujian kuisioner ini nantinya akan mendapatkan angka kevalidan dan reliabel dari item butir pernyataan yang dipakai pada penelitian ini. Pengujian kuisioner ini menggunakan pengujian outer model dengan menggunakan 2 pengujian sebagai berikut :

1. Pengujian Validitas

   Pengujian validitas dengan memakai *convergent validity* dan *discriminant validity*, sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1.1 *Convergent Validity* dapat dilihat dari nilai *loading factor* dan AVE bernilai valid karena melebihi *loading factor* melebihi 0,7 dengan nilai *loading factor* tertinggi oleh indicator CON1. Hal tersebut juga berlaku pada nilai AVE > 0,5 dengan nilai AVE tertinggi oleh variabel *confirmation* sebesar 0,946. Nilai dari keduanya disajikan tabulasi seperti pada Tabel 4.6 Berikut ini.

Tabel 4.6 *Convergent Validity*

Varibel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
Network Quality	NQ1	0,952	0,893	VALID
	NQ2	0,963		
	NQ3	0,919		
Competitive Advantage	CA1	0,865	0,791	VALID
	CA2	0,913		
Confirmation	CON1	0,973	0,946	VALID
	CON2	0,972		
Perceived Performance	PP1	0.954	0,915	VALID
	PP2	0,959		
Satisfaction	SAT1	0,967	0,937	VALID
	SAT2	0,970		
Continued Intention	CI1	0,938	0,883	VALID
	CI2	0,955		
	CI3	0,926		

1.2 *Discriminant Validity* dapat diketahui dari nilai *forner lacker criterion* dan *cross loading.* Nilai *former lacker criterion* digunakan untuk membandingkan nilai hubungan antara variabel itu dengan variabelnya sendiri harus lebih besar daripada dengan variabel lainnya. Hal itu bermanfaat supaya variabel tersebut unik dan semakin tinggi nilai *former lacker criterion* maka semakin besar pula kemampuan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengukur fenomena yang terjadi. Nilai *former lacker criterion* dapat dilihat pada Tabel 4.7 Berikut ini.

Tabel 4.7 *Forner Lacker Criterion*

	NQ	CA	CON	PP	SAT	CI
NQ	**0,945**					
CA	0,825	**0,889**				
CON	0,803	0,838	**0,973**			
PP	0,750	0,803	0,932	**0,957**		
SAT	0,782	0,772	0,941	0,892	**0,968**	
CI	0,810	0,842	0,966	0,935	0,933	**0,980**

Selanjutnya adalah *cross loading*, digunakan untuk melihat *discrimant validity* selain *fornerr lacker criterion*. Nilai dari *cross loading* dapat dikatakan baik ketika nilai indicator pada variabel itu sendiri lebih besar daripada dengan variabel lainnya. Pada Tabel 4.8 Di sajikan nilai dari *cross loading* sebagai berikut.

Tabel 4.8 Nilai *Cross Loading*

	NQ	CA	CON	PP	SAT	CI
NQ1	**0,952**	0,745	0,800	0,733	0,799	0,820
NQ2	**0,963**	0,738	0,735	0,690	0,690	0,732
NQ3	**0,919**	0,858	0,736	0,701	0,719	0,738
CA1	0,604	**0,865**	0,643	0,627	0,610	0,655
CA2	0,843	**0,913**	0,832	0,787	0,751	0,828
CON1	0,794	0,806	**0,973**	0,887	0,935	0,924
CON2	0,768	0,824	**0,972**	0,926	0,896	0,954
PP1	0,711	0,738	0,876	**0,954**	0,811	0,873
PP2	0,725	0,795	0,907	**0,959**	0,892	0,915
SAT1	0,741	0,750	0,882	0,853	**0,967**	0,895
SAT2	0,773	0,744	0,940	0,873	**0,970**	0,913
CI1	0,673	0,786	0,913	0,874	0,865	**0,938**
CI2	0,787	0,734	0,907	0,869	0,855	**0,955**
CI3	0,822	0,850	0,903	0,893	0,909	**0,926**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dapat dilihat pada Tabel 4.8 bahwasannya nilai dari hubungan antara indicator itu dengan variabelnya sendiri bernilai lebih besar daripada hubungan indicator dengan variabel lainnya, maka dapat dikatakan variabel dan indicator pada penelitian ini sesuai dan unik atau berbeda dari lainnya dan dapat mewakilkan dari variabel itu sendiri.

Varibel	Nilai *Cronchbach's Alpha*	*Composite Reliability*	Keterangan
Network Quality	0,940	0,962	Reliabel
Competitive Advantage	0,738	0,883	Reliabel
Confirmation	0,943	0,972	Reliabel
Perceived Performance	0,907	0,956	Reliabel

2. Pengujian Reliabilitas

Langkah selanjutnya adalah mengetahui nilai reliabilitas dari variabel yang dipakai pada riset ini untuk mengukur seberapa besar derajat konsistensi dari variabel yang dipakai. Seperti pada berikut ini:

Tabel 4.9 Reliabilitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Satisfaction	0,933	0,968	Reliabel
Continued Intention	0,934	0,958	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.9. Dapat diketahui bahwa semua variabel yang digunakan pada riset ini sudah bersifat reliabel, dengan reliabilitas menggunakan *cronchbach alpha*.

4.4 Analisis Data

Setelah data melewati pengujian validitas serta reliabilitas, langkah berikutnya dengan mengolah data menggunakan aplikasi pendukung *SmartPLS* dengan 348 responden. Berikut tahap analisa pada penelitian ini.

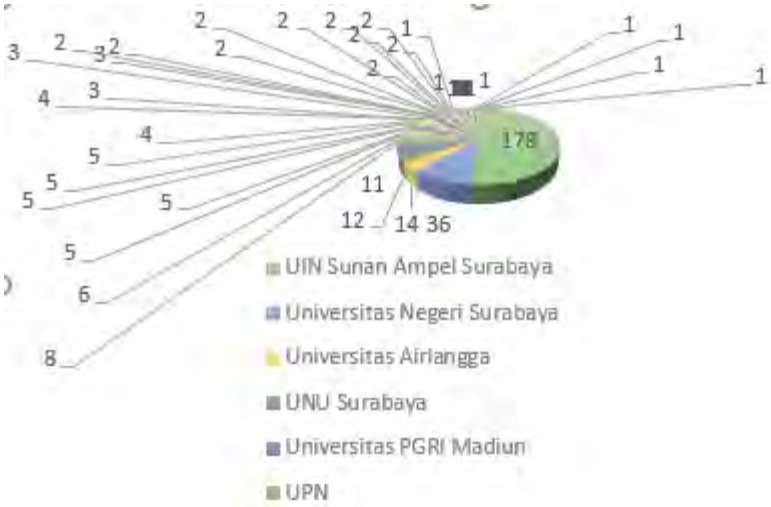
4.4.1 Deskripsi Data Sebaran

Berikut ini hasil demografi dari data sebaran responden. Responden pada riset ini adalah mahasiswa Jawa Timur yang melaksanakan daring pada masa pandemi COVID 19 dengan menggunakan *internet service provider* berbasis kuota atau seluler. Kuisioner mendapatkan jawaban dari responden sebanyak 389 tetapi hanya 348 yang dapat terbilang valid sehingga bisa dipakai untuk penelitian ini. Responden pada riset ini terbagi menjadi beberapa kategori yaitu asal instansi, pengguna provider seluler dan aplikasi daring. Berikut merupakan hasil gambaran dari responden dapat dilihat pada Gambar dan Tabel.

a. Demografi Responden Berdasarkan Asal Instansi

Berdasarkan diagram lingkaran pada Gambar 4.24. berikut menunjukan bahwa mayoritas responden berasal dari UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 178 dari total keseluruhan responden sebanyak 348 disusul dengan Universitas Negeri Surabaya sebesar 36 responden dan seterusnya yang terperinci pada Lampiran 2.3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.24 Demografis Asal Instansi Responden

b. Demografi Responden Berdasarkan Pengguna Provider Seluler

Berdasarkan diagram lingkaran pada Gambar 4.25 menunjukan bahwa mayoritas responden menggunakan kartu provider Telkomsel sebesar 123 dari total responden atau 35% dan diikuti oleh Indosat sebesar 105 atau 30% dari total keseluruhan atau dapat dilihat lebih detail pada Lampiran 2.4.

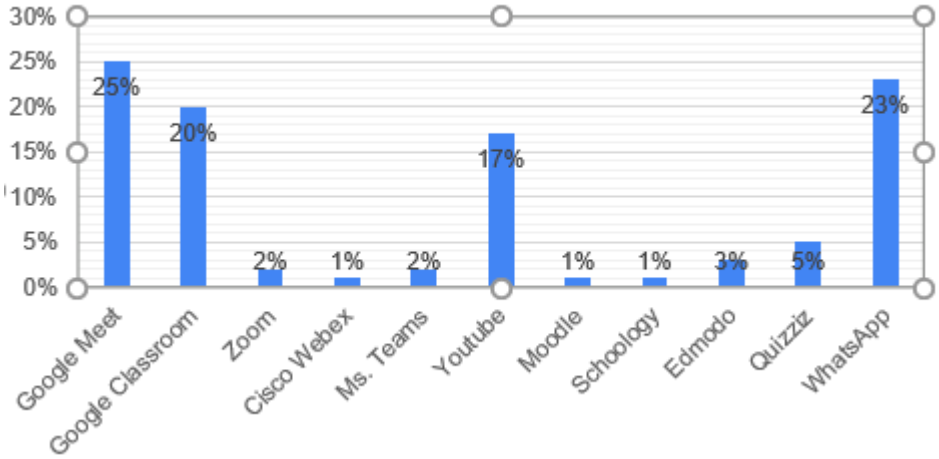
Gambar 4.25 Demografi Provider Seluler Responden

Selain itu terdapat pula perekaman besar nilai bandwith yang dimiliki oleh responden berkisar 12843,13218 Kbps untuk download dan nilai 8777,341954 Kbps untuk upload. Dari rata rata nilai yang didapatkan dapat diketahui bahwa bandwith yang dimiliki oleh responden tergolong baik dan menenuhi syarat untuk penggunaan aplikasi LMS untuk perkuliahan daring yaitu lebih dari 500 Kbps (Ramos, 2021).

c. Demografi Responden Berdasarkan Aplikasi Daring

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan diagram batang pada Gambar 4.26 menunjukan bahwa mayoritas responden memakai aplikasi Google Meet untuk pembelajaran daring dengan jumlah sebesar 307 dari total aplikasi yang dipilih oleh responden atau 25% dan diikuti oleh WhatsApp sebesar 278 atau 23% dari total keseluruhan.



Gambar 4.26 Demografi Aplikasi Pembelajaran Daring

4.4.2 Deskribsi Distribusi Data

Deskripsi distribusi data pada riset ini memaparkan mengenai hasil rangkuman jawaban dari responden dengan memakai skala pengukuran data dengan interval kelas menurut (Ermawati, 2018) sebagai berikut:

$$Interval\ Kelas = \frac{Nilai\ Tertinggi - \ Nilai\ Terendah}{Jumlah\ Kelas}$$

$$= \frac{5-1}{3} = 1,34$$

Dengan Interval kelas sebesar 1, 34 maka akan tersusun kriterian *mean* dari hasil jawaban responden sebagai berikut:

1 - 2, 34 : Rendah

2, 35 - 3, 69 : Cukup

3, 7 - 5, 00 : Tinggi

Sehingga setelah diketahui nilai interval kelas maka berikut penjelasan pada masing-masing item indicator yang dipakai pada variabel seperti *network quality* (NQ), *competitive*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

advantage (CA), *confirmation* (CI), *perceived performance* (PP), *satisfaction* (SAT) dan *continue intention* (CI).

a. *Network Quality* (NQ)

Pada Tabel 4.10 Dapat dilihat bahwa variabel NQ memiliki 3 indikator dengan rata-rata cukup tinggi bernilai sebesar 3,344. Hasil ini menunjukan bahwa kualitas layanan provider seluler yang dimiliki mahasiswa Jawa Timur sudah cukup bagus.

Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel *Network Quality*

Kode	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
NQ1	12	40	101	129	66	3,566
NQ2	11	56	123	116	42	3,351
NQ3	12	82	139	84	31	3,115
Total						3,344

b. *Competitive Advantage* (CA)

Pada Tabel 4.11 Dapat dilihat bahwa variabel CA memiliki 2 indikator dengan rata-rata cukup tinggi bernilai sebesar 3,346.

Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel *Competitive Advantage*

Kode	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CA1	29	71	110	48	49	3,167
CA2	6	30	136	129	47	3,520
Total						3,346

Hasil pada Tabel 4.11 Menunjukan bahwa layanan provider seluler yang saling memberikan jaminan yang cukup untuk para pengguna.

c. *Confirmation* (CON)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada Tabel 4.12 Dapat dilihat bahwa variabel CON memiliki 2 indikator dengan rata-rata cukup tinggi bernilai sebesar 3,615. Hasil ini menunjukan bahwa layanan provider seluler telah memberikan kenyamanan dan harapan pengguna terpenuhi.

Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel *Confirmation*

Kode	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CON1	12	25	124	132	55	3,555
CON2	61	157	96	24	10	3,675
Total						3,615

d. *Perceived Performance* (PP)

Pada Tabel 4.13 Dapat dilihat bahwa variabel PP memiliki 2 indikator dengan rata-rata cukup tinggi bernilai sebesar 3,581. Hasil ini menunjukan bahwa layanan provider seluler telah memberikan dampak produktivitas pembelajaran meningkat menurut jawaban responden.

Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel *Perceived Performance*

Kode	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
PP1	12	35	132	113	56	3,477
PP2	11	22	103	142	70	3,684
Total						3,581

e. *Satisfaction* (SAT)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada Tabel 4.14 Dapat dilihat bahwa variabel SAT memiliki 2 indikator dengan rata-rata cukup tinggi bernilai sebesar 3,667. Hasil ini menunjukan bahwa layanan provider seluler telah memberikan kepuasan terhadap pengguna menurut jawaban responden.

Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel *Satisfaction*

Kode	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
SAT1	10	27	103	130	78	3,687
SAT2	10	109	109	133	70	3,652
Total						3,667

f. *Continue Intention* (CI)

Pada Tabel 4.15 Dapat dilihat bahwa variabel CI memiliki 3 indikator dengan rata-rata cukup tinggi bernilai sebesar 3,677. Hasil ini menunjukan bahwa pengguna akan tetap melanjutkan memakai provider seluler secara kontinuitas.

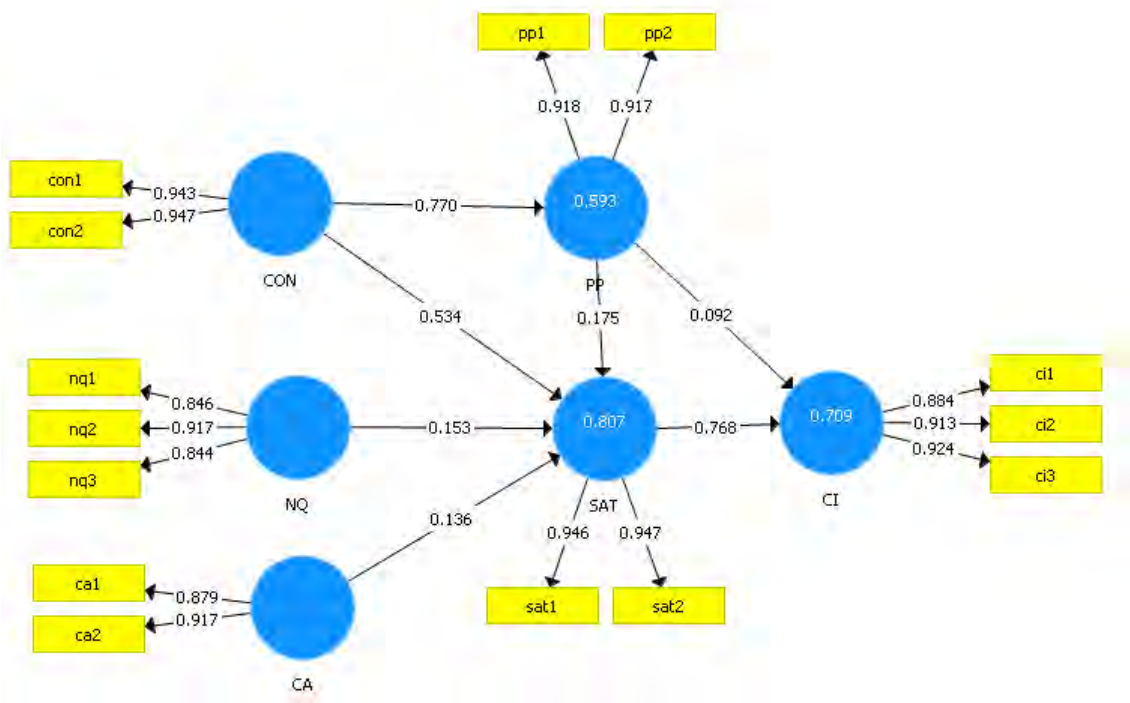
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel *Continue Intention*

Kode	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CI1	17	20	74	153	84	3,767
CI2	17	31	93	147	66	3,649
CI3	9	31	91	148	69	3,681
Total						3,677

4.4.3 Pengujian Outer Model

Proses pengujian *outer model* ini dilakukan agar dapat melihat indicator yang dimiliki mampu menjelaskan variabel konstruknya. Sama dengan proses pengujian validasi pada pengujian kuisioner ini. Pada proses uji *outer model* terdapat 1 indikator yaitu inidikator reflektif. Dengan memakai responden sebanyak 348 dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* seperti pada Gambar 4.27.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4. 27 Pengujian Outer Model

Pengujian *outer model* sama dengan pengujian kuisioner dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

1. Pengujian *Convergen Validity*, melihat nilai *loading factor* > 0,7 dan AVE > 0,5. Sebagai berikut :

Tabel 4.16 *Convergent validity*

Varibel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
Network Quality	NQ1	0,846	0,756	VALID
	NQ2	0,917		
	NQ3	0,844		
Competitive Advantage	CA1	0,879	0,806	VALID
	CA2	0,917		
Confirmation	CON1	0,943	0,893	VALID
	CON2	0,947		
Perceived	PP1	0.918	0,842	VALID

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Varibel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
Performance	PP2	0,917		
Satisfaction	SAT1	0,946	0,896	VALID
	SAT2	0,947		
Continued Intention	CI1	0,884	0,823	VALID
	CI2	0,913		
	CI3	0,924		

Dari Tabel 4.16. Dapat dilihat bahwasannya seluruh variabel sudah valid karena memiliki nilai AVE > 0,5 dengan nilai tertinggi yaitu variabel *Satisfaction* sebesar 0,896.

2. Pengujian *Discriminan Validity* dengan melihat nilai *former lacker* dan *cross loading*, sebagai berikut :

Tabel 4.17 *Forner Lacker Criterion*

	NQ	CA	CON	PP	SAT	CI
NQ	**0,870**					
CA	0,615	**0,898**				
CON	0,694	0,651	**0,945**			
PP	0,713	0,710	0,770	**0,917**		
SAT	0,735	0,701	0,863	0,794	**0,947**	
CI	0,660	0,671	0,742	0,701	0,840	**0,907**

Dari Tabel 4.17. Dapat dilihat nilai hubungan antara variabel itu sendiri dengan variabel lainnya sudah dikatakan baik karena seluruhnya memiliki hubungan lebih besar daripada hubungan variabel dengan variabel lainnya. Selanjutnya adalah nilai *cross loading* yaitu hubungan antara indicator dengan variabel itu sendiri harus lebih besar daripada hubungan indicator dengan variabel lainnya, dapat dilihat pada Tabel 4.18. Berikut ini:

Tabel 4.18 *Cross loading*

	NQ	CA	CON	PP	SAT	CI

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	NQ	CA	CON	PP	SAT	CI
NQ1	**0,846**	0,572	0,648	0,672	0,689	0,639
NQ2	**0,917**	0,541	0,617	0,660	0,656	0,589
NQ3	**0,844**	0,481	0,534	0,563	0,558	0,475
CA1	0,465	**0,879**	0,546	0,601	0,571	0,544
CA2	0,627	**0,917**	0,618	0,671	0,681	0,654
CON1	0,661	0,943	**0,973**	0,716	0,795	0,652
CON2	0,652	0,947	**0,972**	0,739	0,835	0,749
PP1	0,642	0,640	0,709	**0,918**	0,729	0,645
PP2	0,700	0,663	0,704	**0,917**	0,729	0,642
SAT1	0,682	0,652	0,795	0,711	**0,946**	0,813
SAT2	0,709	0,676	0,839	0,793	**0,947**	0,779
CI1	0,543	0,566	0,588	0,604	0,686	**0,884**
CI2	0,690	0,605	0,673	0,631	0,733	**0,913**
CI3	0,653	0,650	0,745	0,669	0,853	**0,924**

Dilihat pada Tabel 4.18. Menandakan bahwa seluruh indicator sudah memnuhi syarat dengan nilai yang lebih besar dengan variabelnya sendiri daripada dengan variabel lainnya.

3. Pengujian Reliabilitas

Pada pengujian ini untuk melihat nilai reliabilitas dari variabel yang dipakai pada riset dengan melihat nilai *Cronchbach Alpha* dengan *Composite Reliability*, nilai disebut harus bernilai diatas > 0,7 agar dapat dikatakan ampuh, seperti berikut ini:

Tabel 4.19 Pengujian Realibilitas

Varibel	**Nilai *Cronchbach's Alpha***	***Composite Reliability***	**Keterangan**
Network Quality	0,839	0,903	Reliabel
Competitive Advantage	0,762	0,893	Reliabel
Confirmation	0,880	0,943	Reliabel
Perceived Performance	0,812	0,914	Reliabel
Satisfaction	0,84	0,945	Reliabel

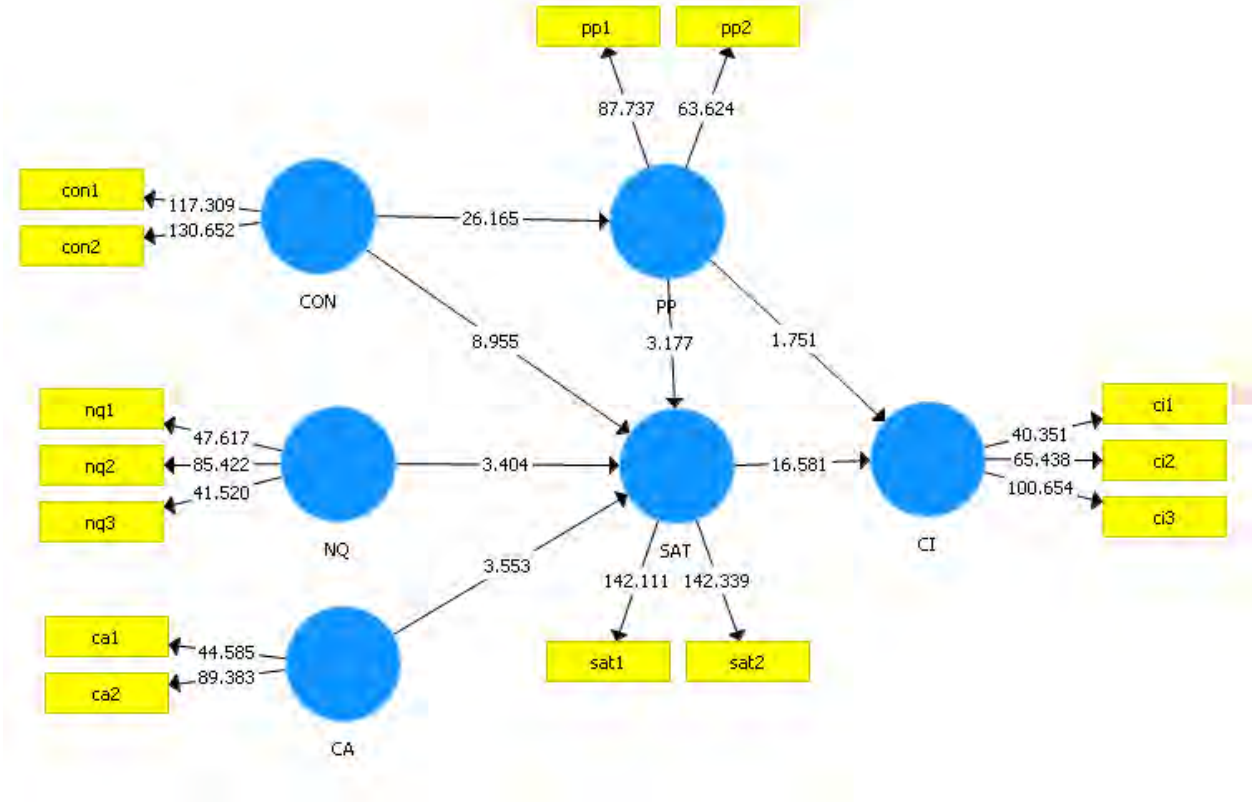
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Varibel	Nilai *Cronchbach's Alpha*	*Composite Reliability*	Keterangan
Continued Intention	0,893	0,933	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.19. Dapat dikatakan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini sudah reliabel dan ampuh karena bernilai > 0,7.

4.4.4 Pengujian Inner Model

Sesudah melaksanakan uji outer model, maka data akan diolah dengan dilakukannya pengujian pada inner model. Tujuan adanya pengujian inner model adalah untuk menguji hubungan yang ada antar variabel laten pada penelitian ini. Agar dapat diketahui hubungan itu, aplikasi SmartPLS sudah menyediakan metode *Bootstrapping*. Hasil dengan menggunakan *Bootstrapping* dapat dilihat pada Gambar 4.28.



Gambar 4. 28 Hasil Boostratrapping

Pengujian inner model memiliki bebeapa bagian pengujian secara struktur, yaitu :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. R Square

Nilai R *Square* adalah koefisien determinan pada variabel *endogen*. Dengan adanya nilai ini maka akan diketahui seberapa besar pengaruh variabel *eksogen* (*Network Quality* (NQ), *Competitive Advantage* (CA) dan *Confirmation* (CON)) mempengaruhi variabel *end*ogen (*Continued Intention* (CI), *Perceived Performance* (PP) dan *Satisfaction* (SAT)).

Selain itu menurut (Halin, Wijaya, & Yusilpi, 2017) nilai R *square* mempunyai fungsional lainnya yaitu unuk menguji hasil koefisien determinasi pada sebuah riset. Hasil penilaian R square dengan PLS Algorithm dapat dilihat pada Tabel 4.20. Berikut ini:

Tabel 4.20 Nilai R *Square*

Variabel	**R *Square***
PP	0,593
SAT	0,807
CI	0,709

Dari Tabel 4.20. Dapat diketahui bahwa variabel *continued intention* sebesar 71%, *perceived performance* sebesar 60% dan *satisfaction* 81% dipengaruhi oleh variabel *eksogen*.

b. Estimate for Path Coefficient

Path coefficient merupakan nilai yang nantinya akan menhasilkan arah hubungan variabel dengan menunjukkan hipotesa yang sudah dimiliki bersifat positif maupun negative. Penilaian *path coefficients* berkisar antara -1 sampai 1, angka yang menunjukan lebih dari 0 maka hubungan variabel bersifat positif begitu pula jika angka dibawah 0 maka hubungan bersifat negative menurut (Putra, 2015) Dengan memakai *Bootstrapping* yang tersedia pada *SmartPLS* maka diperoleh nilai *path coefficients* tersaji dalam tabulasi seperti pada Tabel 4.21. Berikut ini:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.21 Nilai *Path Coefficients*

Jalur	Sampel Asli	Rata-rata Sampel	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistic	P Values
NQ → SAT	0,153	0,155	0,045	3,101	**0,001**
CA → SAT	0,136	0,133	0,038	3,553	**0,000**
CON → SAT	0,534	0,534	0,060	8,955	**0,000**
CON → PP	0,770	0,769	0,029	26,165	**0,000**
PP → SAT	0,175	0,175	0,055	3,177	**0,002**
PP → CI	0,092	0,093	0,052	1,751	**0,080**
SAT → CI	0,768	0,765	0,046	16,581	**0,000**

Setelah mengetahui hasil dari nilai *Path Coefficient* seperti pada Tabel 4.21. Secara otomatis akan diketahui pula nilai dari T *statistic* yang akan digunakan untuk proses pengujian hipotesa. Pada proses uji hipotesa memerlukan nilai T *statistic*, P *Values* dan jalur path untuk melihat pengaruh yang terjadi.

c. *Effect Size* (f square)

Pada SmartPLS nilai dari f square ini memiliki tujuan untuk mengetahui model hubungan yang ada antar variabel independen dan dependen pada riset ini. Pada riset ini diperoleh nilai dari *effect size* beikut ini seperti pada Tabel 4.22:

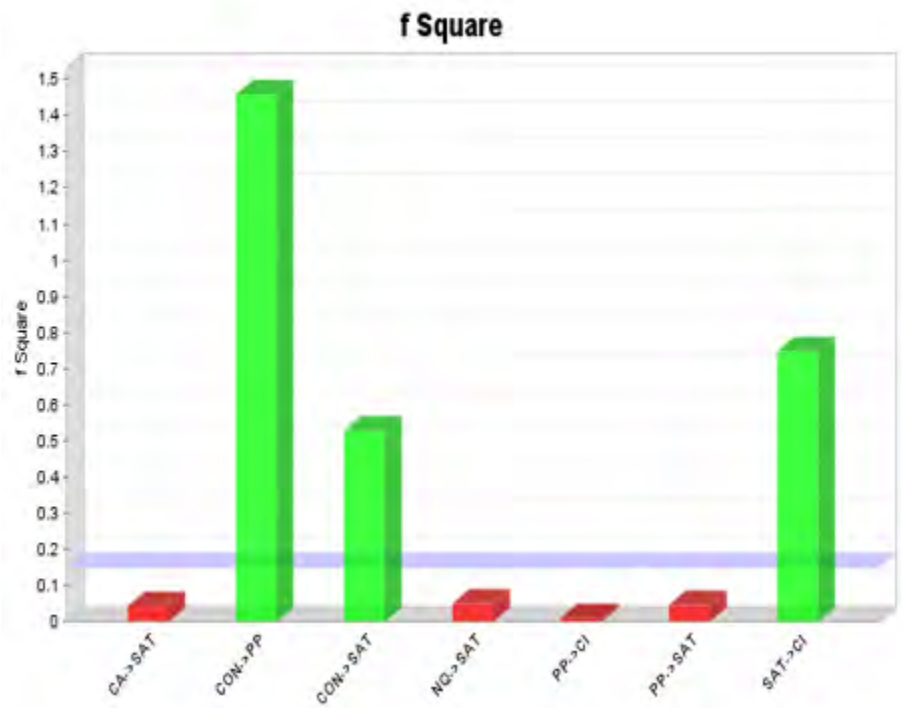
Tabel 4.22 Nilai *Effect Size*

Variabel	*Effect Size*
NQ → SAT	0,128
CA → SAT	0,044
CON → PP	1,458
CON → SAT	0,529

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel	*Effect Size*
PP → CI	0,011
PP → SAT	0,047
SAT → CI	0,748

Selain disajikan dalam tabulasi seperti Tabel 4.22. Perhitungan *effect size* juga dipaparkan kedalam bentuk diagaram seperti Gambar 4.29.



Gambar 4.29 Diagram Batang effect size

Berdasarkan Tabel 4.22. dan Gambar 4.29. Diketahui nilai f square yang paling besar adalah variabel *confirmation* terhadap *perceived performance* dengan nilai sebesar 1,458 yang memiliki nilai diatas 0,35. Dan nilai f square paling kecil hubungan antara variabel *perceived performance* terhadap *continued intention.*

d. Predictive Relevance (Q Square)

Untuk mengetahui nilai dari Q *square* atau Q^2, yaitu denga menggunakan *tools* proses *blindfolding*. Nilai Q diketahui untuk menunjukan nilai baik observasi atau penelitian yang dihasilkan. Untuk batas penilaian dari Q square berkisar antara 0 sampai dengan 1 dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikatakan baik jika bernilai lebih dari 0,5 menurut (Halin et al., 2017). Adapaun nilai Q *square* pada penelitian ini terdapat pada Tabel 4.23. berikut ini :

Tabel 4.23 Nilai Q *Square*

Variabel	**Q^2**
PP	0,477
SAT	0,690
CI	0,546

Dari Tabel 23. Dapat disimpulkan bahwa nilai Q^2 telah sesuai dengan batas minimal, hal ini menandakan bahwa penelitian yang dilakukan telah berjalan cukup baik.

e. *Goodness of Fit* (GoF)

GoF merupakan nilai yang ditujuka nuntuk membuktikan seberapa baik suatu model yang dipakai untuk penelitian. Menurut Ferdinand pada (Syahputri, 2020) model fit merupakan salah satu syarat yang diperlukan saat dilakukannya riset dengan *structural equation model*. Setelah menggunakan procedural dari *SmartPLS* dihasilkan nilai GoF dengan Rumus (2). Berikut ini:

$$GoF = \sqrt{R^2 x\ AVE}$$

$$= \sqrt{0{,}703^2 x\ 0{,}836} = 0{,}64$$

GoF mempunyai fungsi statistika untuk menilai model dengan perbandingan nilai x^2 dari model. Sehingga dapat disimpulkan bahwa GoF atau kerangka model pada penilitian ini tinggi karena bernilai 0,64 atau 64% lebih besar dari 0,38.

f. Pengujian Hipotesis

Pada setiap riset tentunya akan menetukan hipotesa terlebih dahulu. Uji hipotesis ini berfungsi untuk membuktukan pengaruh ataupun tidaknya terhadap variabel yang dipakai pada riset ini. Uji hipotesa dengan melalui nilai T *statistic* dan nilai P *values* yang didapatkan dari metode *bootstrapping* pada aplikasi pendukung *SmartPLS*. Hasil dari *path coefficients* bernilai diatas atau sama dengan 0 maka bersifat positif dan jika nilai P values <

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

0,05 serta T Statistik bernilai > 1,96 bersifat signifikan (Briliana & Mursito, 2017). Pada riset ini terdapat 7, berikut merupakan hasil uji hipotesa dapat dilihat pada Tabel 4.24:

Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesa

Hipotesis	*Path Coefficients*	T Statistic	P values	Hasil
H1 **NQ → SAT**	0,153	3,101	**0,001**	Berpengaruh Positif dan Signifikan
H2 **CA → SAT**	0,136	3,553	**0,000**	Berpengaruh positif dan Signifikan
H3 **PP → SAT**	0,534	8,955	**0,000**	Berpengaruh positif dan Signifikan
H4 **CON → SAT**	0,770	26,165	**0,000**	Berpengaruh positif dan Signifikan
H5 **CON → PP**	0,175	3,177	**0,002**	Berpengaruh positif dan Signifikan
H6 **PP → CI**	0,092	1,751	**0,080**	Berpengaruh positif dan Tidak Signifikan
H7 **SAT → CI**	0,768	16,581	**0,000**	Berpengaruh positif dan Signifikan

4.5 Intepretasi Hasil Analisa

Sesudah melaksanakan uji dan olah data, didapatkan fakta bahwa seluruh hipotesa berpengaruh positif dan 6 signifikan dari total keseluruhan 7 hipotesa.

4.5.1 Variabel *Network Quality* terhadap *Satisfaction*

H1 atau hipotesa 1 dituliskan bahwa variabel *Network Quality* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* dalam kepuasan mahasiswa pada saat pembelajaran daring dengan menggunakan provider seluler. Sesudah dilakukan pengujian hipotesa, H1 terbukti. Nilai dari jalur estimasi atau *path* bernilai positif yaitu 0,153 dan T *statistic* melebihi batas minimal dengan mendapatkan nilai T statistic 3,101 > 1,96 dan P Values < 0,05 yang mengartikan signifikan. Hal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini berkaitan dengan pernyataan (Marluthy & Halilah, 2019) yang menyatakan bahwa variabel *Network Quality* menjadi salah satu ukuran untuk menentukan kepuasan kualitas layanan internet. Karena dengan adanya kualitas layanan yang terdiri dari kecepatan, cangkupan sinyal yang berkualitas akan mengakibatkan pengguna terutama mahasiswa yang sedang melaksanakan daring menjadi lebih nyaman ketika memakai produk tersebut. Selaras dengan itu menurut (Thien Phuc, 2014) kualitas jaringan mempunyai hubungan positif pada kepuasan pelanggan.

Pada variabel *network quality* memiliki 3 indikator yaitu *Network coverage* (NQ1), *network strong and stabel* (NQ2) dan *network congestion* (NQ3) yang mempunyai nilai pengaruh berbeda beda tiap variabel. Variabel *network quality* termasuk dalam indikator reflektif maka pengaruh indikator dapat dinilai dari *outer loading* untuk perbandingannya, dengan nilai *loading* dapat dilihat pada Tabel 4.16. Pada variabel *network quality* indikator yang mempunyai pengaruh paling besar dengan nilai *loading* paling tinggi adalah *network strong and sTabel* sebesar 0,917, *network coverage* sebesar 0,846 kemudian *network congestion* sebesar 0,844 dan yang terakhir.

Selanjutnya variabel Satisfaction juga memiliki 2 indikator yaitu *Decision* dan *Overall Satisfaction*. Pada penilaian pengaruh indikator dapat terlihat pada nilai *loading factor* disebaban variabel *satisfaction* ini termasuk kedalam kategori indikator reflektif. Pengaruh yang memiliki nilai besar dari variabel *satisfaction* adalah *overall satisfaction* sebesar 0,947 dan diikuti oleh *decision* sebesar 0,946.

4.5.2 Variabel *Competitive Advantage* terhadap *Satisfaction*

H2 atau hipotesa 2 dituliskan bahwa variabel *Competitive Advantage* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* dalam kepuasan mahasiswa pada saat pembelajaran daring dengan menggunakan provider seluler. Sesudah dilakukan pengujian hipotesa, H2 terbukti. Nilai dari jalur estimasi atau *path* bernilai positif yaitu 0,136 dan T statistic mendapatkan nilai melebihi batas minimal yaitu 3,553 > 1,96 dan P Values < 0,05 yang mengartikan signifikan. Hasil dari analisa ini berkaitan dengan pendapat (Marluthy & Halilah, 2019) yang memaparkan bahwa *competitive advantage* memiliki dampak tinggi dalam penentuan kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan penelitian ini bahwa tingkat signifikansi *competitive advantage* lebih besar dari *network quality* yaitu 3,553 > 3,101.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada variabel *competitive advantage* memiliki 2 indikator yaitu *overall low cost* dan *focus* yang mempunyai nilai pengaruh berbeda-beda tiap variabel. Variabel *overall low cost* termasuk dalam indikator reflektif maka pengaruh indikator dapat dinilai dari *loading factor* untuk perbandingannya, dengan nilai *loading* dapat dilihat pada Tabel 4.16. Pada variabel *competitive advantage* indikator yang mempunyai pengaruh paling besar dengan nilai *loading* paling tinggi adalah *focus* sebesar 0,917 kemudian *overall low cost* sebesar 0,879.

4.5.3 Variabel *Perceived Performance* terhadap *Satisfaction*

H3 atau hipotesa 3 dituliskan bahwa variabel *Perceived Performance* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* dalam kepuasan mahasiswa pada saat pembelajaran daring dengan menggunakan provider seluler. Sesudah dilakukan pengujian hipotesa, H3 terbukti. Nilai dari jalur estimasi atau *path* bernilai positif yaitu 0,175 dan T *statistic* bernilai lebih dari batas minimal yaitu 3,177 > 1,96 dan P Values < 0,05 yang mengartikan signifikan. Hasil dari analisa ini berkaitan dengan (Bhattacherjee, 2001) yang memaparkan bahwa saat kinerja kualitas layanan mengalami peningkatan maka kepuasan pelanggan juga meningkat hal itu dibuktikan dengan tingkat medium hubungan *Perceived Performnace* dengan *satisfaction* dengan nilai 0,047 seperti pada Tabel 23. Hipotesa ini diterima selaras dengan penelitian (Monica & Briliana, 2019).

Pada variabel *perceived performance* memiliki 2 indikator yaitu *Usefullness* dan *Trust* yang mempunyai nilai pengaruh berbeda-beda tiap variabel. Variabel *perceived performance* termasuk dalam indikator reflektif maka pengaruh indikator dapat dinilai dari *loading factor* untuk perbandingannya, dengan nilai *loading* dapat dilihat pada Tabel 4.16. Pada variabel *perceived performance* indikator yang mempunyai pengaruh paling besar dengan nilai *loading* paling tinggi adalah *trust* sebesar 0,918 kemudian *usefulness* sebesar 0,917.

4.5.4 Variabel *Confirmation* terhadap *satisfaction*

H4 atau hipotesa 4 dituliskan bahwa variabel *Confirmation* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* dalam kepuasan mahasiswa pada saat pembelajaran daring dengan menggunakan provider seluler. Sesudah dilakukan pengujian hipotesa, H4 terbukti. Nilai dari jalur estimasi atau *path* bernilai positif yaitu 0,534 dan T statistic bernilai lebih dari batas minimal yaitu 8,955 > 1,96 dan P Values < 0,05 yang mengartikan signifikan. Hasil dari analisis ini berhubungan dengan pendapat (Oliver, 1980) bahwa konfirmasi untuk menilai suatu kinerja yang dirasakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan berelasi dengan kepuasan hal itu dibuktikan dengan hubungan confirmation terhadap satisfaction memiliki tingkat yang kuat yaitu 0,529 seperti pada Tabel 22. Selaras pula dengan penelitian (Ramesthi, 2013) bahwa *confirmation* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *satisfaction.*

Pada variabel *confirmation* memiliki 2 indikator yaitu *expected are met* dan *comfortabel* yang mempunyai nilai pengaruh berbeda-beda tiap variabel. Variabel *confirmation* termasuk dalam indikator reflektif maka pengaruh indikator dapat dinilai dari *loading factor* untuk perbandingannya, dengan nilai *loading* dapat dilihat pada Tabel 4.16. Pada variabel *confirmation* indikator yang mempunyai pengaruh dengan nilai *loading* antara *expected are met* sebesar 0,947 dan *comfortabel* sebesar 0,943.

4.5.5 Variabel *Confirmation* terhadap *Perceived Performance*

H5 atau hipotesa 5 dituliskan bahwa variabel *Confirmation* berpengaruh positif terhadap *Perceived Performance* dalam kepuasan mahasiswa pada saat pembelajaran daring dengan menggunakan provider seluler. Sesudah dilakukan pengujian hipotesa, H5 terbukti. Nilai dari jalur estimasi atau *path* bernilai positif yaitu 0,770 dan T statistic bernilai lebih dari batas minimal yaitu 26,165 > 1,96 dan P Values < 0,05 yang mengartikan signifikan. Hasil dari analisa ini berhubungan dengan pendapat (Kim, Jiwhan; Nam, 2019) konfirmasi akan mempengaruhi positif terhadap persepsi pengguna untuk kedepannya.

4.5.6 Variabel *Perceived Performance* terhadap *Continue Intention*

H6 atau hipotesa 6 dituliskan bahwa variabel *Perceived Performance* berpengaruh positif terhadap *Continue Intention* dalam kepuasan mahasiswa pada saat pembelajaran daring dengan menggunakan provider seluler. Sesudah dilakukan pengujian hipotesa, H6 terbukti. Nilai dari jalur estimasi atau *path* yaitu 0,175 bernilai positif hal ini berkaitan dengan pendapat (Bhattacherjee, 2001) mengenai kinerja jaringan mendukung adanya penggunaan layanan teknologi kembali. Tetapi T statistic bernilai kurang dari 1,96 yaitu 1,751 dan P Values > 0,05 sehingga memiliki hubungan tidak signifikan. Hasil ini sesuai dengan penelitian pada (Monica & Briliana, 2019) bahwa *perceived* berpengaruh positif terhadap *continue intention.* Tetapi tidak signifikan dikarenakan perasaan seseorang merasa butuh dan percaya terhadap teknologi atau manfaat teknologi dapat mengalami perubahan sewaktu-waktu (Arumi & Yanto, 2019).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.5.7 Variabel *Satisfaction* terhadap *Continue Intention*

H7 atau hipotesa 7 dituliskan bahwa variabel *Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Continue Intention* dalam kepuasan mahasiswa pada saat pembelajaran daring dengan menggunakan provider seluler. Sesudah dilakukan pengujian hipotesa, H7 terbukti. Nilai dari jalur estimasi atau *path* bernilai positif yaitu 0,768 dan nilai T statistic melebihi batas minimal yaitu 16,581 > 1,96 dan P Values < 0,05 yang mengartikan signifikan. Hal ini selaras dengan (Yu, 2010) yaitu kepuasan akan meningkatkan kesediaan untuk menggunakan jasa secara kontinuitas. Dan juga pada penelitian (Monica & Briliana, 2019) *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continue intention.*

Pada variabel *continue intention* memiliki 3 indikator yaitu *Intend to use, Predict to Use* dan *Plan to use* yang mempunyai nilai pengaruh berbeda beda tiap variabel. Variabel *continue intention* termasuk dalam indikator reflektif maka pengaruh indikator dapat dinilai dari *loading factor* untuk perbandingannya, dengan nilai *loading* dapat dilihat pada Tabel 4.16. Pada variabel *continue intention* indikator yang mempunyai pengaruh paling besar dengan nilai *loading* paling tinggi adalah *Predict to use* sebesar 0,924, kemudian *Intend to use* sebesar 0,913 dan terakhir *pland to use* sebesar 0,924.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada riset ini dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Internet Service Provider Seluler Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Saat Pembelajaran Daring Masa Pandemi COVID 19 menghasilkan fakta yang dapat disimpulkan:

1. Terdapat pengaruh antara *network quality*, *competitive advantage* dengan *satisfaction*. Pengaruh positif dapat diketahui dari nilai *path coefficients* yang bernilai ≥ 0 yaitu sebesar 0,153 untuk variabel *network quality*, 0,136 pada variabel *competitive advantage*. Dengan arti lain bahwa mahasiswa pengguna provider seluler puas terhadap kualitas layanan provider seluler ketika dipakai saat perkuliahan daring.
2. Pengguna provider seluler yang banyak dipakai mahasiswa saat pembelajaran daring adalah provider seluler Telkomsel dan diikuti urutan Indosat, 3 Indonesia, XL, Smartfren dan terakhir Axis.

Oleh sebab itu adanya hasil analisa yang telah dilakukan pada riset ini dengan berbagai rujukan teori artikel maupun jurnal didapatkan bahwa faktor kualitas layanan jasa Internet Service Provider terdapat faktor *network quality*, *competitive advantage* yang perlu diperhatikan dan ditekankan untuk peningkatan kepuasan pelanggan yang nantinya akan menghasilkan pemakaian berkelanjutan atau *continued intention*.

5.2 Saran Pengembangan

Adapun saran untuk dikemabangkannya hasil riset ini sebagai berikut:

Sebagai pihak yang berharap untuk pengembangan riset:

1. Menganti metode penelitian dengan penelitian lapangan (*field research*) untuk mendapatkan angka kualitas layanan internet secara objektif dengan memakai standarisasi TIPHON, LIRNESIA, QOS ETSI dengan memakai tools lainnya berupa Axencents Tools, BWMeter maupun Voiptester.
2. Penambahan variabel lainnya berupa Throughput, Delay, Jitter, Packet Loss

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Gede Ekayana. (2011). *Pemanfaatan internet sebagai salah satu sumber belajar siswa dan duru di jurusan teknik elektronikaSMK NEGRI 2 DEpok SLEMAN*. (April), 195.

Adil, M., Falah, O., Al, M., & Albkour, A. M. (2013). *SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research*. *13*(6).

Aditia, H. (2020). *Kendala Pembelajaran Daring Guru Sekolah Dasar di Kabupaten Banjarnegara*. *7*(September), 92027. Retrieved from http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf

Ahmad, C., Rini, E. S., & Wiratama, I. W. A. (2016). SISTEM INFORMASI PERATURAN DAERAH (PERDA) KOTA PAGAR ALAM BERBASIS WEB. *Ekspelora Informatika*, *07*(April), 36–49. Retrieved from https://eksplora.stikom-bali.ac.id/index.php/eksplora/article/view/66/52

Aisyah, M. N. (2012). Peran Strategi, Sumber Daya serta Perubahan Teknologi dan Lingkungan Terhadap Penciptaan Keunggulan Kompetitif yang Berkesinambungan. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, *4*(1), 1–12. https://doi.org/10.21831/jep.v4i1.620

Al-Azzam, A. F. M. (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and ManagementOnline)*, *7*(15), 2222–2839.

Apjii.or.id. (2020). *BULETINAPJIIEDISI74November2020.pdf*.

Arumi, A., & Yanto, H. (2019). Anteseden Penggunaan Layanan Electronic Banking di Kalangan Mahasiswa (Sebuah Kajian Technology Acceptance Model). *Economic Education Analysis Journal*, *8*(1), 130–147.

Baharum, A., & Jaafar, A. (2015). User interface design : A study of expectation - confirmation theory. *Proceedings of the 5th International Conference on Computing and Informatics, ICOCI 2015*, (064), 17–24. Retrieved from http://www.uum.edu.my

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bhattacherjee, A. (2001). Understanding Information systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *Management Information System*, *25*(1), 1–18.

Briliana, V., & Mursito, N. (2017). Exploring antecedents and consequences of Indonesian Muslim youths' attitude towards halal cosmetic products: A case study in Jakarta. *Asia Pacific Management Review*, *22*(4), 176–184. https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2017.07.012

Bryman, Alan; Bell, E. (2007). *Bussiness Research Methods*.

Cheng, S., Liu, L., & Li, K. (2020). Explaining the factors influencing the individuals' continuance intention to seek information on weibo during rainstorm disasters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(17), 1–16. https://doi.org/10.3390/ijerph17176072

Churchill, G. A., and Suppernant, C. (1982). An investigation of the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, *8*(2–4), 197–204. https://doi.org/10.3727/108354203774076724

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, *56*(3), 55. https://doi.org/10.2307/1252296

Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *24*(1), 3–16. https://doi.org/10.1007/bf02893933

Databoks.co.id. (2019). Pengguna Smartphone di Indonesia 2016-2019. *Katadata.Co.Id*, 2019. Retrieved from https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pengguna-smartphone-di-indonesia-2016-2019

Databoks. (2016). *Pengguna Smartphone Tertinggi di Asia-Pasifik 2016*. 2016. Retrieved from https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pengguna-smartphone-tertinggi-di-asia-pasifik-2016

Djoyohadikusumo, S. (2017). Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Pembelian Tiket Online Pesawat Di Surabaya. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, *6*(2), 587–602.

Edition, F., Kotler, B. P., Bowen, J., Makens, J., Edition, F., Kotler, B. P., … Makens, J. (2013).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Marketing for Hospitality and tourism. 1–46.

Ermawati, A. (2018). Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Purchase Decision Produk United. *Jurnal Agora*, *6*(2), 287097.

Fitriani, F. (2020). *Pengaruh social capital terhadap pemanfaatan sosial media untuk knowledge sharing pada generasi z*.

Gendel-Guterman, H., & Billig, M. (2020). Increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, (December). https://doi.org/10.1007/s12208-020-00267-y

Halin, H., Wijaya, H., & Yusilpi, R. (2017). Pengaruh Harga Jual Kaca Patri Jenis Silver Terhadap Nilai Penjualan Pada Cv. Karunia Kaca Palembang Tahun 2004-2015. *Jurnal Ecoment Global*, *2*(2), 49. https://doi.org/10.35908/jeg.v2i2.251

Hossain, M A. Quaddus, M. (2011). Expectation-Confirmation Theory in Information System Research: A review Analysis. *Springer*, *28*, 461. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2

Ilyas, L. D. (2016). *Tingkat kepuasan pelanggan telkomsel 4g lte terhadap mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas hasanuddin*.

Ingaldi, M. K. (2016). Use of the Servperf Method To Evaluate Service Quality in the Transport Company. *Independent Journal of Management & Production*, *7*(1), 168–177. https://doi.org/10.14807/ijmp.v7i1.396

Irawan, A. W., Yusufianto, A., Agustina, D., & Dean, R. (2020). *Laporan Survei Internet Apjii 2019-2020 (Q2)*. *2020*, 15.

Java, S. (2002). *SECURE TOKEN DEVICE ACCESS TO SERVICES PROVIDED BY AN INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP)*. *1*(12).

Joudeh, J. M. M., & Dandis, A. O. (2018). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers. *International Journal of Business and Management*, *13*(8), 108. https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n8p108

Juliansyah, M. R. (2018). *Pengaruh Image Product Terhadap Loyalitas Pengguna E-Commerce Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Expectation Confirmation Theory (Ect) Dan Theory Reasoned Action (Tra)*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kahle, L. R., & Malhotra, N. K. (1994). Marketing Research: An Applied Orientation. In *Journal of Marketing Research* (Vol. 31). https://doi.org/10.2307/3151953

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2020). Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 35952/MPK.A/HK/2020. *Mendikbud RI*, 1–2. Retrieved from https://www.kemdikbud.go.id

Kim, Jiwhan; Nam, C. (2019). Analyzing Continueance intention of recommendation algorithms. *International Telecommunications Society (ITS)*. Retrieved from http://hdl.handle.net/10419/205190

Kim, K. J., Jeong, I. J., Park, J. C., Park, Y. J., Kim, C. G., & Kim, T. H. (2007). The impact of network service performance on customer satisfaction and loyalty: High-speed internet service case in Korea. *Expert Systems with Applications*, *32*(3), 822–831. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2006.01.022

Kristian, R. D., & Sugiharto, D. S. (2018). *Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Fiber Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening*. *5*(2), 1–7.

Kurniabudi, K., & Assegaff, S. (2018). Model Persepsi Penggunaan Media Sosial pada Perkuliahan dengan Modifikasi Task Technology Fit dan Expectation Confirmation Theory. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, *4*(3), 107–114. https://doi.org/10.25077/teknosi.v4i3.2018.107-114

Mada, U. G. (2021). *Survei Kuliah Daring Mahasiswa*. 3847.

Marluthy, A., & Halilah, I. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, *5*(1), 33. https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1614

McDaniel, C. J. (2013). *Course Outline : Marketing Research (MOS 3420F , Section 002 , Class # 12106)*. *9781118043*, 1–11.

Minarti, S. N., & Segoro, W. (2014). The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty – The Survey on Student as im3 Users in Depok, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *143*, 1015–1019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546

Monecke, Armin; Leisch, F. (2012). semPLS : Structural Equation Modelling Using Partial Least Squares. *Journal Os Statistical Sftware*, *48*(3), 70–73.

Monica, C., & Briliana, V. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CONTINUANCE INTENTION PENGGUNA GO-FOOD DI JAKARTA*. *9*, 115–126.

Mulyono, F., Bisnis, I. A., & Unpar, F. (2012). *Pengaruh Service Performance terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya kepada Loyalitas Pelanggan Citi Trans Bandung*.

Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Raudhah*, *05*(02), 1–9.

Noyan, F., & Simsek, G. G. (2012). A Partial Least Squares Path Model of Repurchase Intention of Supermarket Customers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *62*, 921–926. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.156

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the antecedents and Consequences os satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, *17*(9), 460.

Pasaribu, P. (2006). Evolusi Teknologi Telekomunikasi Bergerak: 1G to 4G. *Komunitas ELearning IlmuKomputer.Com*, 1–8.

Pokryshkina, M. (2015). The Impact of Customer Service Quality on Customer Satisfaction In Tourism Sector. *Degree Programme in Tourism*, (November), 1–51.

Purnama, A. C., Budiman, E., & Pohny. (2017). Kinerja Jaringan Internet Service Provider (Isp) Pada Aplikasi Multimedia Streaming Di Kota Samarinda. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, *2*(2), 65–69.

Putra, A. S. (2015). Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Profitabilitas Perusahaan (Studi Empiris pada Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2013). *Jurnal Nominal*, *IV*(2), 88–110.

Putu, G., & Swara, G. (2017). *PERAN COMPETITIVE ADVANTAGE DALAM MEMEDIASI PENGARUH POSITIONING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DEALER MADE FERRY MOTOR DENPASAR Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Semakin banyak dealer sepeda motor yang berada di kota Den*. *6*(3), 1168–1193.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Putu, I. D., & Suardi, O. (2019). *LINGKUNGAN PADA PROGRAM GERBANG PANGAN SERASI DI KABUPATEN TABANAN The Success Of The Application Of Eco-Friendly Paddy Cultivation In The GPS (Gerbang Pangan Serasi) Program In Tabanan Regency*. *7*(2), 90–98.

Quach, T. N., Jebarajakirthy, C., & Thaichon, P. (2016). The effects of service quality on internet service provider customers' behaviour: A mixed methods study. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, *28*(3), 435–463. https://doi.org/10.1108/APJML-03-2015-0039

Rahhal, W. (2015). The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services. *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online*, *4*(5), 2319–8028. Retrieved from www.ijbmi.org

Ramesthi, F. (2013). Efek Perceived Ease Of Use Dan Confirmation Terhadap Anteseden Online Repurchase Intention. *Focus Manajerial*, *12*(1), 81–91.

Rohman, T. (2017). PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI JARINGAN HOTSPOT RT/RW NET DI DESA KADIPATEN PONOROGO. *Thesis UMP*, *6*, 5–9.

Ryann K. Ellis. (2010). A Field Guide to Learning management systems. *International Anesthesiology Clinics*, *48*(3), 27–51. Retrieved from http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20616636

Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasaan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, *10*(2), 425–444.

Setiyani, R. (2010). Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Belajar. *Dinamika Pendidikan Unnes*, *5*(2), 117–133. https://doi.org/10.15294/dp.v5i2.4921

Siburian, F. N. (2020). *Analisis Pengujian Kecepatan Akses Data Provider Gsm Pada Pengguna Smartphone Android Di Kota Batam*. 1–21. https://doi.org/10.31219/osf.io/w8qd2

Syahputri, K. (2020). *DISPOSITIONAL RESISTANCE TO CHANGE THEORY*.

Thien Phuc, N. (2014). Measuring Customer Satisfaction on Perceived Service Quality Case : Mobile Telecommunications Service of. *Measuring Customer Satisfaction on Perceived Service Quality*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Valarie, A. (1988). *Consumer Perceptions Of Price , Quality , And Value : A Means-*.

Wang, Yonggui; Yang, Y. (2004). An Integrated Framework for service quality, costumer value, satidfaction: Evidence from china's Telecomunication Industry. *Information System Frontiers*, *6*(2), 50–62. https://doi.org/10.1023/B

Windhiyana, E. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Kegiatan Pembelajaran Online Di Perguruan Tinggi Kristen Di Indonesia. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, *34*(1), 1–8. https://doi.org/10.21009/pip.341.1

Yu, C. (2010). Applying expectation-confirmation theory to probe what influences online banking continuance. *Information Management Journal*, *17*(3), 155–180.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, *7*(1), 17–23. https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id