

## ABSTRACT

### STUDENT SATISFACTION ANALYSIS OF LAMPUNG UNIVERSITY ON VIRTUAL CLASS WEBSITE QUALITY USING PARTIAL LEAST SQUARES-STRUCTURAL EQUATION MODELING

By

RIKA PANGGABEAN

Virtual Class is a system that is relied upon in the world of education and is used as a benchmark for the quality of service of a university. With virtual class, teaching and learning activities between lecturers and students during the Covid-19 pandemic are very helpful. The level of satisfaction is one of the phenomena that cannot be observed directly. The quality of the virtual class has an effect on student satisfaction at the University of Lampung. This activity provides an important role and great benefits to improve the quality of virtual class. However, with the limited number of samples from the student population of the University of Lampung which resulted in an abnormal distribution of data, thus utilizing the bootstrap method that applies in PLS-SEM. In this study, an analysis of student satisfaction with the quality of virtual class will be carried out using the PLS-SEM (Partial Least Square Structural Equation Modeling) method. The results obtained to analyze in more detail the effect of latent exogenous variables (system quality, information quality, interaction quality, service quality) on endogenous variables (student satisfaction). This study obtained an  $R^2$  value of 78%.

**Kata Kunci:** *Virtual Class*, Tingkat kepuasan, *bootstrap*, PLS-SEM.

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS LAMPUNG TERHADAP KUALITAS WEBSITE *VIRTUAL CLASS* DENGAN MENGUNAKAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARES- STRUCTURAL EQUATION MODELING*

Oleh

**RIKA PANGGABEAN**

*Virtual Class* merupakan suatu sistem yang diandalkan dalam dunia pendidikan dan digunakan sebagai tolak ukur terhadap kualitas pelayanan suatu perguruan tinggi. Dengan adanya *virtual class* kegiatan belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa di masa pandemi Covid-19 menjadi sangat terbantu. Tingkat kepuasan merupakan salah satu fenomena yang tidak dapat diamati secara langsung. Kualitas *virtual class* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Lampung. Kegiatan ini memberikan peranan penting dan manfaat yang besar untuk meningkatkan kualitas *virtual class*. Tapi dengan terbatasnya jumlah sampel dari populasi mahasiswa Universitas Lampung yang berdampak dengan penyebaran data yang tidak normal, sehingga memanfaatkan metode *bootstrap* yang berlaku dalam PLS-SEM. Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas *virtual class* menggunakan metode PLS-SEM (*Partial Least Square Structural Equation Modeling*). Hasil yang diperoleh digunakan untuk menganalisis lebih detail pengaruh variabel laten eksogen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas pelayanan) terhadap variabel endogen (kepuasan mahasiswa). Penelitian ini memperoleh nilai  $R^2$  sebesar 78%.

**Kata Kunci:** *Virtual Class*, Tingkat kepuasan, *bootstrap*, PLS-SEM.