

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA YOUTUBE SEBAGAI
MEDIA BELAJAR DI KALANGAN SISWA SEKOLAH
MENENGAH ATAS (SMA) MENGGUNAKAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN
(STUDI KASUS: SMAN 8 PADANG)**

SKRIPSI



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh:
MAIROZALITA
2017020041**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2025**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA YOUTUBE SEBAGAI
MEDIA BELAJAR DI KALANGAN SISWA SEKOLAH
MENENGAH ATAS (SMA) MENGGUNAKAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN
(STUDI KASUS: SMAN 8 PADANG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana (S1)



**Oleh:
MAIROZALITA
2017020041**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya
nyatakan dengan benar.**

Padang, 27 Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan,



MAIROZALITA

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna YouTube Sebagai Media Belajar di Kalangan Siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) Menggunakan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus: SMAN 8 Padang)”** yang disusun oleh **Mairozalita NIM 2017020041**, telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, Januari 2025

Menyetujui :

Pembimbing I



Ahmad Fauzi, M.T.I.
NIP. 198805092018011001

Pembimbing II

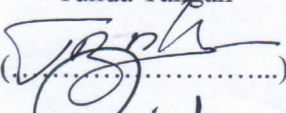
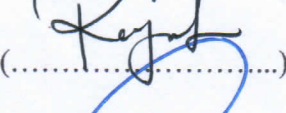
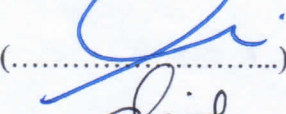
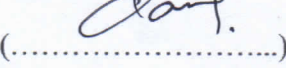


Domi Sepri, M.Kom.
NIP. 198909132019031006

HALAMAN PENGUJIAN

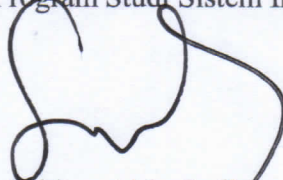
Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna YouTube Sebagai Media Belajar di Kalangan Siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) Menggunakan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus: SMAN 8 Padang)” yang disusun oleh **Mairozalita** NIM **2017020041**, telah diuji di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 18 Februari 2025

Tim Penguji :

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1 Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I. NIP. 198708092020121007	(Ketua)	()
2 Raju Wandira, M.Kom. NIP. 199101072019031015	(Sekretaris)	()
3 Ahmad Fauzi, M.T.I. NIP. 198805092018011001	(Anggota)	()
4 Domi Sepri, M.Kom. NIP. 198909132019031006	(Anggota)	()

Mengetahui,

Plt. Program Studi Sistem Informasi



Dr. Subhan Ajrin Sudirman, M.A.
NIP. 198109282011011006

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna YouTube Sebagai Media Belajar di Kalangan Siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) Menggunakan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus: SMAN 8 Padang)”** yang disusun oleh **Mairozalita NIM 2017020041** Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang telah dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Skripsi pada tanggal 18 Februari 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Disahkan di : Padang
Tanggal : 18 Februari 2025

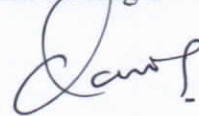
Menyetujui :

Pembimbing 1



Ahmad Fauzi, M.T.I.
NIP. 198805092018011001

Pembimbing 2



Domi Sepri, M.Kom.
NIP. 198909132019031006

Mengetahui,
Plt. Program Studi Sistem Informasi



Dr. Subhan Ajrin Sudirman, M.A.
NIP. 198109282011011006

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Prof. Nurul Shalihin, M.Si., Ph.D.
NIP. 19691192003121001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sebagai Media Belajar di Kalangan Siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) Menggunakan Model DeLone dan McLean” dengan baik.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

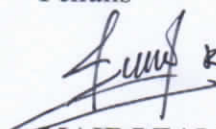
1. Pimpinan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Pimpinan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
3. Pimpinan Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan di Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
4. Ahmad Fauzi, M.T.I sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Domi Sepri, M.Kom sebagai Dosen Pendamping yang telah banyak meluangkan waktu, dukungan, dan motivasi selama proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Raju Wandira, M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik (PA) sekaligus

sebagai Dosen Penguji penulis yang telah memberikan banyak arahan selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi.

7. Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I sebagai Dosen Penguji penulis yang telah banyak memberikan masukan dan arahan selama penulisan skripsi.
8. Berry Devanda, S.Pd., M.Ed sebagai Kepala Sekolah SMAN 8 Padang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di sekolah tersebut,
9. Parisal Effendi, S.Pd, M.Si sebagai Wakil Humas SMAN 8 Padang yang sudah memberi arahan dalam proses penelitian selama di SMAN 8 Padang.
10. Mimid Sujana, S.Pd, Yulia Verra, S.Pd, dan Yuafrita, S.Pd sebagai guru pendamping dalam melakukan penelitian di SMAN 8 Padang.
11. Siswa-siswi SMAN 8 Padang sebagai responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
12. Orang Tua penulis yang telah banyak memberikan motivasi, dukungan serta doa sehingga penulis dapat bertahan dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
13. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT mengaruniahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, dan khususnya bagi saya sendiri. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan maupun diluar perkuliahan.

Padang, 27 Februari 2025
Penulis



MAIROZALITA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mairozalita
NIM : 2017020041
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna YouTube Sebagai
Media Belajar di Kalangan Siswa Sekolah
Menengah Atas (SMA) Menggunakan Model
DeLone dan McLean (Studi Kasus : SMAN 8
Padang)

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk dipublikasikannya karya ilmiah
(skripsi) saya oleh pihak UIN Imam Bonjol Padang untuk kepentingan akademis.

Padang, 27 Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan



Mairozalita

ABSTRACT

Mairozalita - 2017020041, *Analysis of YouTube User Satisfaction as a Learning Medium among High School Students (SMA) Using the DeLone and McLean Model. Case Study: SMAN 8 Padang*

Technological advances have changed the way students access learning resources, one of which is using the YouTube platform. However, in using YouTube as a learning medium there are several obstacles such as unguaranteed information quality, annoying ads, lack of interaction, videos that cannot be downloaded, and inactive subtitles. This study aims to analyze user satisfaction and the benefits of YouTube as a learning medium among high school students using the DeLone and McLean model. The variables used are system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefit. The study was conducted with a quantitative approach and data were collected through a questionnaire of 272 respondents at SMAN 8 Padang who use YouTube as a learning medium, and the sample was selected using the cluster sampling method. The analysis conducted was demographic analysis using Microsoft Excel and PLS-SEM analysis using SmartPLS 4.1.0.9. The results of the study showed that out of 9 hypotheses proposed, 7 hypotheses were stated to have a significant effect and were accepted and 2 hypotheses were stated to be insignificant and were rejected. Factors that influence user satisfaction are information quality and service quality. The level of user satisfaction with an average value of 66.90% and in the CSAT score the results are already included in the "Satisfied" criteria. This study shows that the use of YouTube as a learning medium provides considerable benefits for students.

Keywords: *User Satisfaction, YouTube, YouTube Benefits, Learning Media, DeLone and McLean Model, PLS-SEM.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGUJIAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Masalah	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kerangka Teori.....	11
B. Literatur Review	21
C. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Tahapan Penelitian.....	28
C. Setting Penelitian	31
D. Bahan atau Materi Penelitian.....	31
E. Instrumen Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Pengumpulan Data.....	49
B. Pembersihan Data	49
C. Analisis Demografis	50
D. Analisis Pengukuran Model (<i>Analisis Outer Model</i>).....	54
E. Analisis Struktural Model (<i>Analisis Inner Model</i>).....	59
F. Pengujian Hipotesis.....	64
G. Diskusi Hasil	66
H. Tingkat Kepuasan Pengguna	76
I. Manfaat Penggunaan YouTube.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88