

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of product quality and service quality on the user satisfaction of e-learning system in Universitas Mercu Buana. The sampling method used was probability sampling. Base on the population of 27.456 students, included to regular program one, regular program two, and postgraduate program, 394 respondents fulfilled the criteria of sample. The method of analysis used in this study is multiple linear regression. The result showed that product quality and service quality are having positif significant influence to the user satisfaction. Product quality is the most significant variable in influencing user's satisfaction of e-learning system in Universitas Mercu Buana.*

**Keywords:** *E-learning, Product Quality, Service Quality, Universitas Mercu Buana, User satisfaction.*



## ABRTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning* di Universitas Mercu Buana. Metode sampling yang digunakan adalah probability sampling. Dari populasi 27.456 mahasiswa program reguler 1, reguler 2 dan pasca sarjana, 394 responden memenuhi kriteria sampel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas produk merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning* di Universitas Mercu Buana.

**Kata kunci:** *e-learning, Kepuasan Pengguna, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Universitas Mercu Buana*

