



1. Dilarang men
  - a. Pengutipan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*  
(STUDI KASUS: *E-LEARNING* UIN SUSKA RIAU)**

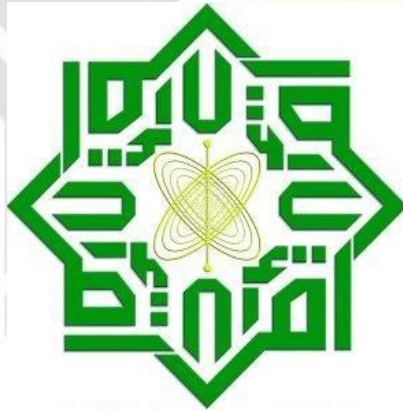
**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Jurusan Teknik Informatika

Oleh

**WEDI KURNIAWAN**

**NIM. 11850114940**



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2022**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN****ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*  
(STUDI KASUS: *E-LEARNING* UIN SUSKA RIAU)****TUGAS AKHIR**

Oleh

**WEDI KURNIAWAN****NIM. 11850114940**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 10 November 2022

Pembimbing,

**MUHAMMAD AFFANDES, S.T., M.T.****NIP. 198612062015031004**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*  
(STUDI KASUS: *E-LEARNING* UIN SUSKA RIAU)**

Oleh

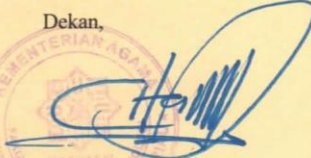
**WEDI KURNIAWAN**

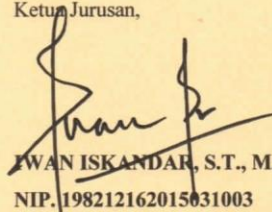
**NIM. 11850114940**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik  
pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 10 November 2022

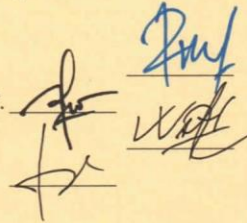
Mengesahkan,  
Ketua Jurusan,

Dekan,  
  
**Dr. HARTONO, M.Pd.**  
NIP. 196403011992031003

  
**IWAN ISKANDAR, S.T., M.T.**  
NIP. 198212162015031003

**DEWAN PENGUJI**

Ketua : Reski Mai Candra, S.T., M.Sc.  
Pembimbing : Muhammad Affandes, S.T., M.T.  
Penguji I : Nazruddin Safaat H., M.T.  
Penguji II : Teddie Darmizal, S.T., M.T.I.



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

© Hak Cipta dan Perlindungan UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.



UIN SUSKA RIAU

## LEMBAR PERNYATAAN

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 17 November 2022

Yang membuat pernyataan,

**WEDI KURNIAWAN**

**11850114940**

UIN SUSKA RIAU



## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat,” (QS Al-Mujadalah: 11).

Alhamdulillah Rabbil Alamin, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Shalawat beriring salam kita sampaikan pula pada kekasih Allah, Nabi Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan kepada dua orang yang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri.

Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

Papa dan Mama telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk papa dan mama.

Terima kasih untuk semua yang telah engkau berikan padaku. Maaf sebagai anak sampai saat ini aku belum bisa membalas jasmu.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Wedi Kurniawan  
 NIM : 11850114940  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Koto Baru/ 18 Mei 2000  
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi/S1  
 Prodi : Teknik Informatika  
 Judul Skripsi :

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE  
 SERVQUAL (STUDI KASUS: E-LEARNING UIN SUSKA RIAU)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 November 2022  
 Yang membuat pernyataan



Wedi Kurniawan  
 NIM : 11850114940

*\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

**Jutisi:** Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi

H. Ahmad Yani, K.M. 33,5 - Kampus STMIK Banjarbaru

Poktabat – Banjarbaru (Tlp. 0511 4782881), e-mail: puslit.stmikbjb@gmail.com

ISSN: 2685-0893

ISSN: 2089-3787

## Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *E-Learning* Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode *Servqual*

Wedi Kurniawan<sup>1\*</sup>, Muhammad Affandes<sup>2</sup>, Nazruddin Safaat H<sup>3</sup>, Teddie Darmizal<sup>4</sup>

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. HR. Soebrantas, KM. 15 Tuah Karya, Pekanbaru, Indonesia

\*e-mail *Corresponding Author*: 11850114940@students.uin-suska.ac.id

### Abstract

*E-Learning as an online learning media must provide good quality services, in order to support the teaching and learning process to be carried out properly. It is deemed necessary to know how far the current level of user satisfaction is, so that improvements can be made in the future. This study aims to analyze how good the quality of E-Learning services at UIN Suska Riau is currently. The information obtained becomes a reference in improving E-Learning at UIN Suska Riau in the future, so that the level of user satisfaction becomes higher. The analysis uses the SERVQUAL method to measure the level of user satisfaction, using the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy measurements. The analysis focuses on gap 5 by finding the gap between the user's Perception and Expectation. User perceptions and expectations were obtained through distributing questionnaires using the G-Form to student and lecturer respondents. Data processing using SPSS tools. The results of the analysis show that the quality of e-learning services that are currently operating has not met user expectations, marked by all measurement dimensions showing user expectations are greater than user perceptions.*

**Keywords:** Learning Media; Service Quality; Perception; Expectation

### Abstrak

*E-Learning sebagai media pembelajaran online harus menyediakan kualitas layanan yang baik, agar dapat mendukung proses belajar mengajar terlaksana dengan baik. Dipandang perlu mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penggunaannya saat ini, agar dapat dilakukan penyempurnaan di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan menganalisis seberapa baik kualitas layanan e-learning UIN Suska Riau saat ini. Informasi yang diperoleh menjadi acuan dalam perbaikan e-learning UIN Suska Riau di masa mendatang, sehingga tingkat kepuasan pengguna menjadi lebih tinggi. Analisis menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, menggunakan dimensi pengukuran Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Analisis berfokus pada gap 5 dengan menemukan ketimpangan antara Persepsi dan Ekspektasi pengguna. Persepsi dan Ekspektasi pengguna diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan G-Form kepada responden Mahasiswa dan Dosen. Pengolahan data menggunakan tools SPSS. Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan e-learning yang beroperasi saat ini belum sesuai harapan pengguna, ditandai dengan seluruh dimensi pengukuran menunjukkan ekspektasi pengguna lebih besar dari persepsi pengguna.*

**Kata kunci:** Media Pembelajaran; Kualitas Layanan; Persepsi; Ekspektasi

### 1. Pendahuluan

Pandemi Covid-19 yang telah menyebar luas di Indonesia memberikan dampak yang sangat besar dalam berbagai sektor, tidak terkecuali pada sektor pendidikan. Sektor pendidikan turut beradaptasi dalam rangka menekan laju penyebaran virus *Corona* [1]. Sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia berkaitan dengan *Social Distancing*, maka pembelajaran yang sebelumnya dilakukan secara konvensional atau tatap muka diubah menjadi secara daring (dalam jaringan) dari rumah [2]. Dalam pelaksanaan pembelajaran secara daring dibutuhkan peran besar dari teknologi informasi. Lembaga pendidikan, tenaga



pendidik, dan peserta didik dituntut cepat tanggap dalam pemanfaatan teknologi informasi agar proses belajar mengajar dapat terlaksana dengan baik [3].

*E-Learning* UIN Suska Riau telah dipublikasikan pada tahun 2009, akan tetapi belum dioperasikan secara optimal. Memasuki tahun 2020, *e-learning* UIN Suska Riau baru secara aktif digunakan dalam mendukung pembelajaran secara daring dikarenakan munculnya pandemi *Covid-19* yang mengharuskan kegiatan pembelajaran dilaksanakan secara *online*. *E-Learning* UIN Suska Riau yang merupakan *Learning Management System (LMS)* juga diterapkan dalam aspek administrasi, dokumentasi, dan pelaporan kegiatan. Dalam upaya mendukung pembelajaran secara maksimal, *e-Learning* sebagai media pembelajaran daring dituntut memiliki kualitas layanan yang baik, sehingga dipandang perlu untuk diketahui sejauh mana tingkat kepuasan penggunaannya saat ini, agar dapat dilakukan penyempurnaan [4].

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna teknologi informasi khususnya sistem informasi, banyak metode yang dapat digunakan, diantaranya *SERVQUAL*, *EUUS*, *DeLone & McLean, Kano, McCall*. Penelitian kami menggunakan metode *SERVQUAL*, dimana metode ini efektif digunakan dalam mengetahui gap (ketimpangan atau kesenjangan). Metode *SERVQUAL* telah banyak diuji coba oleh beberapa peneliti dalam mengukur kualitas layanan, khususnya layanan sistem informasi, seperti dalam [5],[6]-[8].

Tujuan penelitian kami adalah mengukur seberapa baik kualitas layanan yang telah disediakan oleh *E-Learning* UIN Suska Riau saat ini. Informasi yang diperoleh menjadi acuan dalam perbaikan *E-Learning* UIN Suska Riau di masa mendatang sehingga tingkat kepuasan pengguna menjadi lebih tinggi. Metode *SERVQUAL* memiliki 5 dimensi pengukuran yaitu *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangible* [9]. Penelitian berfokus pada gap 5 dengan menemukan ketimpangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna [10], sehingga dapat dengan mudah mengukur sejauh mana kualitas layanan *E-Learning* memberikan kepuasan kepada penggunaannya.

## 2. Tinjauan Pustaka

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi di Perguruan Tinggi telah banyak diteliti. Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* telah digunakan oleh [11] dalam mengevaluasi aplikasi PRISKA, sistem informasi pengelolaan Tugas Akhir mahasiswa di STMIK Primakara. Data yang digunakan dalam proses analisis adalah 94 orang responden mahasiswa dan 10 orang dosen. Hasil penelitian tersebut menunjukkan impresi dari pengguna mahasiswa tergolong netral sedangkan pengguna dari kalangan dosen memberikan impresi positif.

Bagaskara, Hanggara, dan Herlambang [12] menggunakan metode TUXEL 2.0 dan Pendekatan *Human-Centered Design* dalam mengevaluasi *User Experience Web E-Learning SMK Negeri 2 Malang*. Penelitian tersebut menganalisis konteks penggunaan, analisis kebutuhan pengguna, perancangan desain solusi, dan evaluasi desain solusi. Dari hasil analisis didapat informasi bahwa pada evaluasi awal terdapat 50 permasalahan, sedangkan pada evaluasi desain solusi terdapat 13 item permasalahan. Dari hasil analisis *user experience* diketahui terdapat 8 item berkategori buruk dan hanya terdapat satu item yang berkategori sangat baik, sedangkan pada evaluasi *user experience* desain solusi terdapat 10 item berkategori sangat baik dan dua item berkategori baik.

Metode *HEART Framework* telah diuji oleh Pratama, Dian, dan Ain [13] dalam menganalisis *user experience* sistem informasi akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian dilakukan untuk mendukung keputusan dilakukannya pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan para penggunaannya. Hasil penelitian menunjukkan terdapat beberapa item yang memiliki penilaian terendah. Temuan penelitian menjadi masukan bagi pihak pengembang untuk melakukan *re-design* sistem dengan memperhatikan aspek-aspek yang disarankan.

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Di Universitas XYZ yang dilakukan oleh [14]. Penelitian ini dilakukan karena keberadaan sistem informasi belum terintegrasi sepenuhnya dengan unit-unit kerja terkait, serta terdapat beberapa sistem informasi yang tidak digunakan sebagaimana mestinya karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* menunjukkan bahwa nilai gap terbesar memerlukan perhatian khusus dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

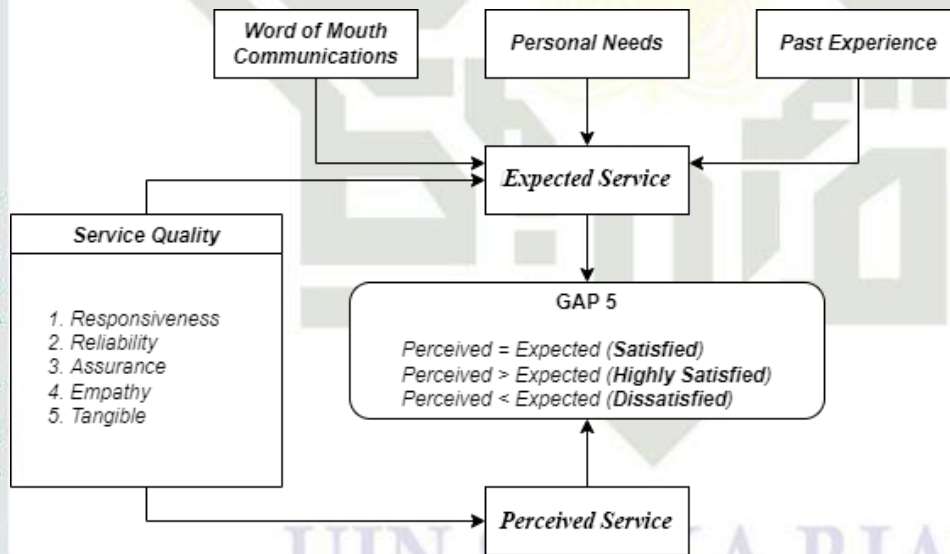
Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI, dilakukan oleh [4]. Penelitian ini menggunakan bauran kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi: *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, Empathy*. Kinerja atribut pada kuadran I perlu ditingkatkan dan dilakukan evaluasi tiap bulan agar mengetahui keinginan dari konsumen(pengguna). Atribut yang masuk dalam kuadran II adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan sudah memuaskan konsumen(pengguna). Atribut yang masuk dalam kuadran III adalah atribut yang memiliki prioritas rendah dan kuadran IV adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen(pengguna) tetapi kinerja penerapan LMS pada MIK BSI Bekasi sudah sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen (pengguna) secara menyeluruh diperoleh nilai CSI sebesar 86,86% dan nilai ini terletak di rentang 81%-100% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen (pengguna) pada kriteria adalah Sangat Puas.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan diatas, terlihat bahwa terdapat beberapa metode yang telah diuji dalam menganalisis kualitas layanan sistem informasi, khususnya sistem pengelolaan aktivitas di dunia pendidikan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan saat ini berbeda dengan metode yang digunakan oleh [11], [12], dan [13], namun sama dengan metode analisis yang digunakan oleh [14] dan [4]. Perbedaannya terletak pada tempat studi kasus penelitian dan jumlah responden yang dilibatkan. Perbedaan juga terletak pada metode penyebaran kuesioner untuk menggali persepsi dan ekspektasi pengguna, yaitu didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan media *G-Form* terhadap pengguna sistem, yaitu Dosen dan Mahasiswa yang aktif menggunakan *E-Learning* UIN Suska Riau.

### 3. Metodologi

#### 3.1 Metode SERVQUAL

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan kerangka penelitian menggunakan metode *SERVQUAL* yang berfokus pada gap 5 seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Model SERVQUAL

Ketimpangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi pengguna dari 5 dimensi pengukuran [9], yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti Terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- 2) *Reliability* (Keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

*Assurance* (Jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.

*Empathy* (Empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada pengguna.

Terdapat tiga penilaian kualitas layanan berdasarkan perspektif pengguna yaitu jika nilai persepsi sama dengan ekspektasi maka pengguna merasa “puas”, jika nilai persepsi lebih besar dari ekspektasi maka pengguna merasa “sangat puas”, dan jika nilai persepsi lebih kecil dari ekspektasi maka pengguna merasa “tidak puas” [10].

### 3.2 Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian dilakukan dengan cara memilih indikator-indikator penelitian yang dirasa relevan dengan studi kasus pada penelitian ini dari semua jurnal penelitian terdahulu pada tahapan studi literatur, maka diperoleh 29 instrumen penelitian atau indikator penelitian dari hasil adaptasi jurnal penelitian terkait. Berikut instrumen penelitian yang disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Instrumen Analisis

Dimensi	Kode	Indikator
<b>Tangible</b>	T1	Tampilan website menarik
	T2	Tampilan website tidak membingungkan
	T3	Kejelasan menu atau link pada website
	T4	Tata bahasa pada website
	T5	Proses navigasi pada website tidak membingungkan
	T6	Website memiliki fitur pencarian (search engine) yang baik
	T7	Website dapat ditampilkan dengan sempurna pada browser maupun device yang berbeda
	T8	Website memiliki tampilan gambar dan icon yang jelas
	T9	Website memiliki fitur dan fasilitas yang lengkap
	T10	Website mencakup berbagai kegiatan pembelajaran
<b>Reliability</b>	RL1	Website dapat diakses kapan dan dimana saja
	RL2	Website dapat cepat terbuka setiap kali diakses
	RL3	Website dapat dengan cepat aktif kembali jika terjadi kerusakan
	RL4	Semua form isian dalam website berfungsi dengan baik
	RL5	Tersedia pengumuman jika ada informasi terbaru pada website
	RL6	Kemudahan dalam upload dan download materi maupun tugas perkuliahan
<b>Responsive ness</b>	RS1	Kecepatan respon website dalam memenuhi kebutuhan pengguna
	RS2	Kecepatan respon website dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru
	RS3	Kesediaan website dalam mengatasi permasalahan yang terjadi
	RS4	Kecepatan respon website dalam menanggapi pertanyaan dan komentar pengguna
	RS5	Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru
<b>Assurance</b>	A1	Keamanan website
	A2	Kemudahan yang diberikan dalam menyampaikan permasalahan layanan
	A3	Kenyamanan yang diberikan dalam menjawab permasalahan layanan
	A4	Tersedianya tutorial pengoperasian website
<b>Empathy</b>	E1	Website memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran
	E2	Website perhatian kepada pengguna dalam menyampaikan informasi layanan
	E3	Usaha website dalam memberikan kemudahan akses layanan informasi
	E4	Website mengutamakan kebutuhan pengguna

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam metode *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pengguna [5]. Kelima dimensi pengukuran pada Tabel 1 dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk variabel ekspektasi dan persepsi pengguna berdasarkan skala *likert*, seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala *Likert*

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tingkat kepuasan pengguna pada metode *SERVQUAL* dapat dihitung dengan membandingkan nilai rata-rata persepsi pengguna terhadap nilai rata-rata ekspektasi pengguna berdasarkan formula 1 berikut.

$$\text{Gap Score} = \text{Nilai Rata-Rata Persepsi} - \text{Nilai Rata-Rata Ekspektasi} \dots \dots \dots (1)$$

Jika nilai *gap score* = 0, maka pengguna merasa “puas”. Jika nilai *gap score* > 0, maka pengguna merasa “sangat puas”. Jika nilai *gap score* < 0, maka pengguna merasa “tidak puas”.

### 3.3 Metode Mengumpulkan Data

Data yang digunakan pada proses analisis adalah data kuantitatif, yang merupakan data primer. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang ditujukan pada responden mahasiswa dan dosen di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai pengguna *E-Learning*. Jumlah sampel penelitian ditentukan dengan rumus *slovin* (toleransi error 10%), sehingga jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *probability sampling*.

### 3.4 Teknik Menganalisis Data

Data-data yang telah dikumpulkan akan dilakukan pengujian melalui uji validitas dan uji reliabilitas dengan tujuan untuk mengetahui apakah isi dari indikator pertanyaan pada kuesioner penelitian sudah sah (*valid*) dan handal (*reliable*) [6], sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam suatu penelitian. Kemudian pengolahan data dilakukan dengan analisis *SERVQUAL* untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan menemukan nilai *gap score* antara persepsi dan ekspektasi pengguna. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *tools IBM SPSS Statistics 22*.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Antarmuka *E-Learning* UIN Suska

*E-learning* UIN Suska Riau diperuntukkan secara tertutup hanya untuk dosen dan mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau dalam melakukan belajar mengajar secara daring. Beberapa tampilan *e-learning* disajikan pada Gambar 2 dan Gambar 3.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2. Antarmuka Halaman Utama (Home) e-learning UIN Suska Riau



Gambar 3. Antarmuka Halaman Course Mata Kuliah Keamanan Informasi pada e-learning UIN Suska Riau

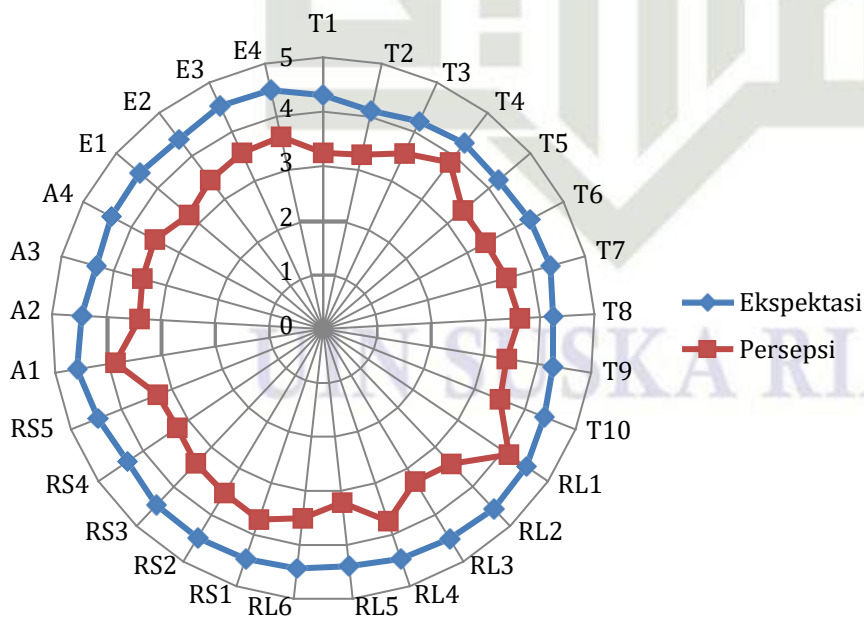
#### 4.2 Analisa SERVQUAL

Dimensi yang diuji pada penelitian ini yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap ekspektasi dan persepsi pengguna. Analisis *SERVQUAL*. Dilakukan pada setiap dimensi setelah terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen.

Analisa *SERVQUAL* dilakukan dengan Uji t berpasangan untuk menemukan gap antara tingkat ekspektasi dan persepsi dari pengguna *E-Learning* UIN Suska Riau. Setiap responden diberikan dua pertanyaan, yaitu pertama berkaitan dengan tingkat ekspektasi (harapan) pengguna dan kedua berkaitan dengan tingkat persepsi (kenyataan) pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh *E-Learning* UIN Suska Riau. Dari hasil penelitian yang telah diperoleh maka dapat diketahui tingkat kualitas layanan *E-Learning* UIN Suska Riau dengan membandingkan hasil dari kedua jenis pertanyaan tersebut yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Penelitian

Kode	Nilai Ekspektasi			Nilai Persepsi			Gap Score	Rata-Rata Gap Score
	Score	%	Rata-Rata	Score	%	Rata-Rata		
T1	503	85,98	4,30	379	64,79	3,24	-1,06	
T2	481	82,22	4,11	384	65,64	3,28	-0,83	
T3	493	84,27	4,21	416	71,11	3,56	-0,66	
T4	502	85,81	4,29	450	76,92	3,85	-0,44	
T5	495	84,62	4,23	394	67,35	3,37	-0,86	-0,80
T6	503	85,98	4,30	396	67,69	3,38	-0,91	
T7	508	86,84	4,34	409	69,91	3,50	-0,85	
T8	496	84,79	4,24	423	72,31	3,62	-0,62	
T9	502	85,81	4,29	400	68,38	3,42	-0,87	
T10	512	87,52	4,38	409	69,91	3,50	-0,88	
RL1	529	90,43	4,52	483	82,56	4,13	-0,39	
RL2	535	91,45	4,57	401	68,55	3,43	-1,15	
RL3	528	90,26	4,51	384	65,64	3,28	-1,23	-0,94
RL4	523	89,40	4,47	437	74,70	3,74	-0,74	
RL5	515	88,03	4,40	377	64,44	3,22	-1,18	
RL6	520	88,89	4,44	411	70,26	3,51	-0,93	
RS1	523	89,40	4,47	434	74,19	3,71	-0,76	
RS2	525	89,74	4,49	413	70,60	3,53	-0,96	
RS3	523	89,40	4,47	399	68,21	3,41	-1,06	-1,01
RS4	509	87,01	4,35	380	64,96	3,25	-1,10	
RS5	522	89,23	4,46	384	65,64	3,28	-1,18	
A1	537	91,79	4,59	454	77,61	3,88	-0,71	
A2	521	89,06	4,45	397	67,86	3,39	-1,06	-0,88
A3	507	86,67	4,33	405	69,23	3,46	-0,87	
A4	516	88,21	4,41	411	70,26	3,51	-0,90	
E1	518	88,55	4,43	379	64,79	3,24	-1,19	
E2	512	87,52	4,38	403	68,89	3,44	-0,93	-0,99
E3	529	90,43	4,52	418	71,45	3,57	-0,95	
E4	526	89,91	4,50	424	72,48	3,62	-0,87	



Gambar 3. Diagram Tingkat Kesenjangan Ekspektasi dan Persepsi Pengguna

*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode SERVQUAL (Wedi Kurniawan)*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Pembahasan

Hasil penelitian pada Tabel 3 menunjukkan *gap score* bernilai negatif. Hal itu disebabkan karena nilai tingkat ekspektasi (harapan) pengguna *E-Learning* terhadap kualitas layanan yang diinginkan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai tingkat persepsi (kenyataan) pengguna *E-Learning* terhadap kualitas layanan yang diberikan. Nilai negatif tersebut menunjukkan kualitas layanan *E-Learning* belum dapat memenuhi harapan para penggunanya. Nilai persentase untuk variabel ekspektasi berkisar antara 82-92%, sedangkan nilai persentase untuk variabel persepsi berkisar antara 64-83%. Dimensi pengukuran yang memiliki *gap* terbesar hingga terkecil secara berurut adalah *Responsiveness* (-1,01), *Empathy* (-0,99), *Reliability* (-0,94), *Assurance* (-0,88), dan *Tangible* (-0,80). Hasil penilaian dengan *gap score* negatif pada seluruh variabel pengukuran juga terjadi pada penelitian Sentia et al [15] yang mengukur kualitas layanan e-learning SMK Yaspen Menggunakan Metode *Servqual*.

Atas dasar temuan tersebut, Kualitas layanan yang harus segera diperbaiki pada *e-learning* UIN Suska Riau adalah atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar dalam setiap dimensi pengukuran, sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible*: atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah T1 (-1,06), yaitu tampilan *website* yang menarik. Hal ini menandakan bahwa pengguna menginginkan tampilan dari *E-Learning* yang lebih menarik, karena dengan tampilan yang menarik pengguna tidak akan merasa bosan ketika menggunakan *E-Learning* sehingga pengguna lebih semangat dalam menjalankan proses belajar mengajar. Jika tampilan dari *E-Learning* monoton tentunya akan berdampak ke fokus pengguna yang berkurang sehingga kegiatan belajar mengajar menjadi tidak efektif dan efisien.
2. Dimensi *Reliability*: atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah RL3 (-1,23), yaitu *website* dapat dengan cepat aktif kembali jika terjadi kerusakan. Hal ini menandakan bahwa pengguna merasakan lambatnya penanganan jika *E-Learning* mengalami kerusakan. Jika *E-Learning* tidak dapat dengan cepat aktif kembali tentunya akan menghambat proses belajar mengajar dan juga akan merugikan penggunanya. Contohnya pengguna yang tidak bisa mengupload tugas dan terlewat deadline pengumpulan tugas dikarenakan *E-Learning* mengalami kerusakan.
3. Dimensi *Responsiveness*: atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah RS5 (-1,18), yaitu tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru. Hal ini menandakan bahwa pengguna membutuhkan notifikasi pengingat jika ada informasi terbaru. Notifikasi pengingat ini sangat penting keberadaannya, karena dengan adanya notifikasi tersebut pengguna tidak akan ketinggalan informasi terbaru mengenai proses belajar mengajar seperti deadline pengumpulan tugas, materi baru yang akan dipelajari, dan lain sebagainya.
4. Dimensi *Assurance*: atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah A2 (-1,06), yaitu kemudahan yang diberikan dalam menyampaikan permasalahan layanan. Hal ini menandakan bahwa pengguna masih kesulitan dalam menyampaikan permasalahan layanan. Jika pengguna kesulitan dalam menyampaikan permasalahan layanan maka pengelola tidak mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi didalam *E-Learning* sehingga hal tersebut akan mempengaruhi kualitas dari *E-Learning*.
5. Dimensi *Empathy*: atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah E1 (-1,19), yaitu *website* memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran. Hal ini menandakan bahwa pengguna memerlukan ruang, wadah, ataupun media dalam menyampaikan kritik dan saran. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diperlukan untuk bahan penilaian terhadap kinerja *E-Learning*, sehingga dihasilkan rekomendasi-rekomendasi sebagai acuan perbaikan *E-Learning* kedepannya agar kualitas layanan yang disediakan oleh *E-Learning* menjadi lebih baik lagi.

### 5. Simpulan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna “tidak puas” terhadap kualitas layanan *E-Learning* UIN Suska Riau karena nilai tingkat ekspektasi (harapan) pengguna *E-Learning* terhadap kualitas layanan yang diinginkan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai tingkat persepsi (kenyataan) pengguna *E-Learning* terhadap kualitas layanan yang diberikan,





- 4] L Retnawati, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Di Universitas XYZ," *SCAN - J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 13, no. 2, pp. 1-6, 2018.
- 5] T Sentia, M. Mustafia, and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual". *Journal of Informatics Management and Information Technology*, vol. 2, no. 3, pp. 100-108, 2022.

**Tak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Akademi milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU