

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN *E-LEARNING* MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA (Studi Kasus SMAN 2 Sano Nggoang Manggarai Barat)



Oleh:

**FIDELIS ROY PASKALIS
NIM: 19083000196**

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN *E-LEARNING*
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA
(Studi Kasus SMAN 2 Sano Nggoang Manggarai Barat)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi
Pada Program S1 Sistem Informasi
Universitas Merdeka Malang

Oleh :

FIDELIS ROY PASKALIS

NIM: 19083000196

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

MOTTO

Don't stuck with labels, don't stuck limit yourself with labels, don't get caught up with labels, don't be afraid of labels. Allow yourself to become a free spirit that grows and expands in every possible direction, so that your mind is always open for changes, criticism, and differences.

(Fidelis)

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa“

(Roma 12:12)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan E-learning Menggunakan Metode ServQual dan IPA : Studi Kasus SMAN 2 Sano Nggoang Manggarai Barat”.

Nama : Fidelis Roy Paskalis

NIM : 19083000196

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Universitas : Merdeka Malang

Disetujui pada tanggal : 16 Februari 2024

DISETUJUI & DITERIMA

Ketua Program Studi
S1 Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd. M.Pd.
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing



Andriyan Rizki Jatmiko, S.SI., M.Kom.
NIDN. 0729049305

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, S.E. M.Si
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Fidelis Roy Paskalis

NIM : 19083000196

Judul : Analisis Kualitas Layanan Pendidikan *E-learning* Menggunakan Metode *ServQual* dan IPA: Studi Kasus SMAN 2 Sano Nggoang Manggarai Barat

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Jum'at

Tanggal : 16 Februari 2024

Tempat : Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Ronald David Marchus, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0709097202

Sekretaris Penguji



Andriyan Rizki Jatmiko, S.SI., M.Kom.
NIDN. 0729049305

Anggota Penguji



Viry Puspaning Ramadhan, A.Md.Li, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0725019602

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana/Ahli Madya Komputer

Malang, 16 Februari 2024
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, S.E., M.Si.
NIDN. 0716037601

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fidelis Roy Paskalis
NIM : 19083000196
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan *E-learning* Menggunakan Metode *ServQual* dan IPA: Studi Kasus SMAN 2 Sano Nggoang Manggarai Barat”
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

“Analisis Kualitas Layanan Pendidikan *E-learning* Menggunakan Metode *ServQual* dan IPA: Studi Kasus SMAN 2 Sano Nggoang Manggarai Barat”

adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 16 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Fidelis Roy Paskalis

ABSTRAK

Pendidikan adalah salah satu faktor utama dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia. Kegiatan dalam proses belajar mengajar yang awalnya secara offline kini mampu beradaptasi secara online dengan adanya perkembangan teknologi yang begitu pesat. Sistem pembelajaran secara online dapat menggunakan media apa saja misalnya *Google Classroom*, *Zoom Meeting*, *Google Meet*, *Whatsapp*, dan lain-lain. Kegiatan akademik yang semula berbasis offline kemudian mengalami digitalisasi menjadi online tentunya dapat menyebabkan permasalahan dikarenakan ketidaksiapan sekolah dalam menyelesaikan hal tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat kepuasan pada proses pembelajaran e-learning sebagai pengganti kelas tatap muka antara siswa dan guru. Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan beberapa metode untuk mengukur Tingkat kepuasan penggunaan *e-learning* dengan mengaplikasikan metode *ServQual* dan IPA. Metode *servqual* akan mengidentifikasi atribut pelayanan mana saja yang perlu untuk ditingkatkan dan diagram kartesius dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan prioritas atribut pelayanan. Metode IPA digunakan untuk mengukur seberapa penting suatu atribut atau karakteristik bagi kepuasan pelanggan yang sering kali diperoleh melalui survei atau kuesioner

Dari hasil penelitian didapatkan layanan e-learning yang diberikan kepada siswa kurang bervariasi dalam metode pengajaran dan selayaknya menyediakan opsi bahan pembelajaran yang berbeda dengan memanfaatkan video pembelajaran yang terdapat di Youtube. Selain itu, guru dapat menginformasikan jadwal dan tenggat waktu tugas pada grup Whatapp agar siswa yang tidak bisa bergabung di Google Classroom dan Zoom mengetahui tugas apa saja yang harus dilakukan.

Keyword: e-learning, *servqual*, IPA, diagram kartesius, kualitas,

ABSTACT

Education is one of the main factors in increasing Human Resources. Activities in the teaching and learning process that were initially offline are now able to adapt online with the rapid development of technology. The online learning system can use any media, for example Google Classroom, Zoom Meeting, Google Meet, Whatsapp, and others. Academic activities that were originally based offline and then digitalized to become online can of course cause problems due to the school's unpreparedness in resolving this matter.

The aim of this research is to determine the level of satisfaction with the e-learning learning process as a substitute for face-to-face classes between students and teachers. Based on these problems, several methods are needed to measure the level of satisfaction with using e-learning by applying the ServQual and IPA methods. The servqual method will identify which service attributes need to be improved and the Cartesian diagram in this research is used to determine service attribute priorities. The IPA method is used to measure how important an attribute or characteristic is for customer satisfaction, which is often obtained through surveys or questionnaires

From the research results, it was found that the e-learning services provided to students were less varied in teaching methods and it was appropriate to provide different learning material options by utilizing learning videos on YouTube. Apart from that, teachers can inform assignment schedules and deadlines on the Whatapp group so that students who cannot join Google Classroom and Zoom know what assignments must be done.

Keywords: e-learning, servqual, science, cartesian diagram, quality,

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Tuhan Yesus Kristus yang sudah melindungi dan menyertai saya dalam setiap nafas kehidupan. Puji Syukur hanya bagi Mu Tuhan Dengan rasa syukur yang tiada henti, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Ayah Florianus Dies dan Ibu Eustachia Yosephina tercinta, terimakasih untuk penyertaan beserta doanya , sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kakak saya Lastry dan Josy terima kasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Kepada pacar saya Elsi melany yang selalu rela membantu saya dalam hal apaun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Teman-teman terdekat saya Tedy, Bagio, Gusti, Dya dan Rino yang selalu menyemangati saya untuk segera menyelesaikan skripsi saya.
5. Kepada semua keluarga saya saudaradan saudari saya.
6. Dosen Pembimbing Pak Andriyan yang sudah memberikan masukan dan saran selama bimbingan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teman-teman seluruh Angkatan 2019 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Univeritas Merdeka Malang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul: Analisis Kualitas Layanan *E-learning* Menggunakan Metode *ServQual* dan IPA (Studi Kasus SMAN 2 Sano Nggoan Manggarai Barat). Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini, antara lain:

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Andriyan Rizki Jatmiko, S.SI., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, masukan-masukan serta pengarahan dengan sabar dan teliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah di Universitas Merdeka Malang.
5. Kedua Orang tua penulis Bapak dan Ibu, terimakasih atas kerja kerasnya selama ini sehingga penulis dapat menempuh pendidikan sampai ke jenjang Sarjana. Terimakasih juga untuk selalu mendoakan, memberi kasih sayang, perhatian dan motivasi.
6. Teman-teman seperjuangan khususnya Program Studi Sistem Informasi angkatan 2019 atas kebersamaan, pengalaman serta kenangannya selama ini. Semoga kita selalu menjadi keluarga.
7. Seluruh pihak yang berperan secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu, semoga Tuhan YME memberikan pahala yang berlipat ganda

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan

kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 16 Februari 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

MOTTO	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTACT	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BIODATA PENULIS	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Analisis	5
2.2 Kualitas Pelayanan	6
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.2.2 Jenis Kualitas Pelayanan	7
2.2.3 Metode Analisis Kualitas Pelayanan	12
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 <i>E-Learning</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>E-Learning</i>	18
2.3.2 Aplikasi Pendukung <i>E-learning</i>	19
2.3.3 Manfaat <i>E-learning</i>	22
2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>E-learning</i>	24
2.3.4 Media Pembelajaran	26

2.4	Kepuasan Siswa	26
2.4.1	Pengertian Kepuasan Siswa.....	26
2.4.2	Pengukuran Kepuasan	27
2.5	Metode <i>Service Quality</i> (<i>ServQual</i>)	29
2.5.1	Pengertian Metode <i>Service Quality</i> (<i>ServQual</i>).....	29
2.5.2	Tujuan Metode <i>Service Quality</i> (<i>ServQual</i>).....	30
2.5.3	Fungsi Metode <i>Service Quality</i> (<i>ServQual</i>)	31
2.5.4	Dimensi Metode <i>Service Quality</i> (<i>ServQual</i>)	32
2.6	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
2.7	Penelitian Terdahulu	35
	Devian, Sunyoto, Mahjudin, dan Permana (2021).....	36
	“Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model <i>Service Quality</i> ”	36
2.8	Kerangka Pikir Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Definisi Operasional Variabel	38
3.3	Lokasi Penelitian.....	41
3.4	Populasi dan Sampel	41
3.3.1	Populasi	41
3.3.2	Sampel.....	42
3.5	Jenis dan Sumber Data	42
3.5.1	Jenis Data	42
3.5.2	Sumber Data	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6.1	Observasi.....	43
3.6.2	Wawancara.....	43
3.6.3	Dokumentasi.....	44
3.6.4	Kuesioner	44
3.7	Teknik Analisa Data.....	45
3.7.1	Uji Validitas	45
3.7.2	Uji Realibilitas.....	46
3.7.3	Metode <i>ServQual</i>	46
3.7.4	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	47

3.7.5 Bagan Alir	49
3.8 Hipotesis	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Hasil Pengumpulan Data	55
4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian	58
4.1.2 Analisis Data	59
4.1.3 Analisis Hasil Nilai <i>ServQual</i> (Gap).....	61
4.1.3 Analisis Hasil Nilai <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	63
4.2 Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
HASIL CEK PLAGIASI.....	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Harapan Kualitas Layanan Pendidikan.....	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kenyataan Kepuasan Siswa	40
Tabel 3.3 Populasi Siswa	41
Tabel 3.4 Skala Pengukuran Variabel	44
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.5 Hasil Gap Per Dimensi Harapan dan Kenyataan Siswa.....	61
Tabel 4.6 Hasil Gap Per Dimensi Harapan dan Kenyataan Siswa.....	62
Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan..	63
Tabel 4.8 Nilai Rataan Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan	64
Tabel 4.9 Nilai Rataan Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan	66
Tabel 4.10 Atribut Kuadran I	68
Tabel 4.11 Atribut Kuadran II.....	68
Tabel 4.12 Atribut Kuadran III	69
Tabel 4.13 Atribut Kuadran IV	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Metode <i>ServQual</i>	33
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	37
Gambar 3.1 Diagram IPA	49
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian	51
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	84
Lampiran 2. Hasil Wawancara.....	87
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	89
Lampiran 4. Olah Data Uji Validitas	94
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	96
Lampiran 6. Olah Data Uji IPA	97
Lampiran 7. Olah Data Tingkat Kesesuaian Uji IPA.....	98

BIODATA PENULIS

Nama Lengkap : Fidelis Roy Paskalis
NIM : 19083000196
Tempat/Tanggal Lahir : Parek, 23 April 2000
Alamat Asal : Daleng, Desa Watu Panggal, kecamatan Sano
Nggoang, Kabupaten Manggarai Barat,
Nusa Tenggara Timur.
Alamat di Malang : Pisang Candi Barat No 87, Kelurahan Pisang
Candi, Kecamatan Sukun, Kota Malang
E-mail : roypaskalis65@gmail.com
Pekerjaan : -

Pendidikan Formal :

2006 – 2012 : SDI Parek
2013 – 2015 : SMP Negeri 2 Sano Nggoang
2016 – 2018 : SMA Negeri 2 Sano Nggoang
2019 – 2024 : Universitas Merdeka Malang