

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(Studi Kasus SMAN 2 Komodo)**



Oleh :

**Elfrida Srisusanti
NIM: 19083000054**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2023**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(Studi Kasus SMAN 2 Komodo)**



SKRIPSI

**Diajukan kepada
Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi**

Oleh :

**Elfrida Srisusanti
NIM: 19083000054**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2023**


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elfrida Srisusanti
Nomor Pokok : 19083000054
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Teknologi Informasi
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(Studi Kasus SMAN 2 Komodo)


Malang, 21 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Sistem Informasi


Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si
NIDN. 0728109104

Dosen Pembimbing,


Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si
NIDN. 0716037601

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(Studi Kasus SMAN 2 Komodo)

Dipersiapkan dan disusun oleh
Elfrida Srisusanti
19083000054

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 21 Agustus 2023

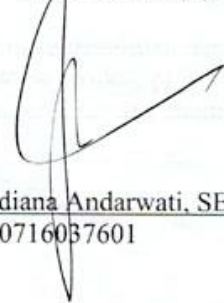
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT
NIDN. 0711128804

Sekretaris Penguji



Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi
NIDN. 0716037601

Anggota Penguji



Rizza Muhamad Arief, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0712028203

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 21 Agustus 2023
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si
NIDN. 0716037601

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elfrida Srisusanti
Nomor Pokok : 19083000054
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Bidang Kajian Skripsi : Analisis Data
Judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL (Studi Kasus SMA N 2 Komodo)
Lokasi Tempat Penelitian : SMAN 2 Komodo, Kecamatan Komodo, Kabupaten
Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur
Alamat Rumah Asal : Jln. Kaca, Desa Tiwu Nampar, Kecamatan Komodo,
Kabupaten Manggarai Barat, NTT
No. Telp/Email : 082146189895
elshyelfrida07@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar dan akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 21 Agustus 2023

Peneliti



Elfrida Srisusanti

MOTTO

“ Perjuangan merupakan bukti bahwa engkau belum menyerah, peperangan selalu menyertai lahirnya suatu mujizat”

“ Manusia dapat menimbang-nimbang dalam hati, tetapi jawaban lidah berasal dari Tuhan.

“Hati manusia memikir-mikirkan jalannya, tetapi Tuhanlah yang menentukan arah langkahnya”

“Serahkanlah hidupmu kepada Tuhan dan percaya kepada-Nya dan ia akan bertindak “

(Mazmur 37:5)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan rasa syukur dan Terima kasih saya kepada:

1. Kedua orang tua yang tercinta, Bapa Aloysius Alfon dan Mama Matilda Kurnia yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya. Terimakasih Bapa dan Mama, semoga ini dapat menjadi hal yang membanggakan untuk kedua orang tua saya tercinta.
2. Adik-adik saya Jeni dan Amel dan Viano terimakasih telah menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman terdekat saya Lisa, Lensi, Serni, Sevin, Dhya, Angel, Jeni, Bernad, Engel, Ina dan Valdi yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doanya sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing saya Ibu Mardianan Andarwati yang telah membimbing serta memberikan masukan dan saran, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Semua teman-teman Sitem Informasi 2019
6. Kepada semua orang yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Terimakasih

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan. Namun berkat bimbingan, nasehat, motivasi dan saran dari berbagai pihak segala hambatan dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa dengan segala berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
7. Kedua orang tua Bapak Aloysius Alfon dan Ibu Matilda Kurnia, yang senantiasa selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk setiap proses perjalanan hidup dalam menempuh pendidikan.
8. SMA N 2 Komodo sebagai tempat penelitian.

Malang, 21 Agustus 2023



Elfrida Srisusanti

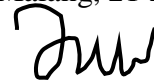
KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN *E-LEARNING* MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus SMAN 2 Komodo)”** Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Terimakasih terlebih khusus kepada Kedua Orang Tua dan segenap keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk setiap proses perjalanan dalam menempuh pendidikan.
7. Teman-teman seperjuangan (Dhya, ecik,jeni, sevin, serni, enjel, lensi, Ina, bernad, lisa, Roy, tedy,bagio, engel,valdi, gusti, Kimjeni, lisa, Kimjisoo, rose, baekhyun) yang dari awal memberikan dukungan dengan cara masing-masing sehingga penulis bisa semangat dalam mengerjakan penelitian ini.

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 kata sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 21 Agustus 2023



Elfrida Srisusanti

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Definisi analisis	7
2.1.2 Definisi Kualitas pelayanan	7
2.1.3 Layanan Kelembagaan Pendidikan	7
2.1.4 Definisi <i>e-learning</i>	8
2.1.5 Dampak <i>e-learning</i>	8
2.1.6 Media Pembelajaran	9
2.1.7 Kualitas Layanan Jasa	9

2.1.8	Pengukuran Kepuasan	9
2.1.9	Service Quality	12
2.1.10	Kerangka Konseptual Metode Servqual.....	12
2.1.11	Dimensi Servqual	13
2.2	Penelitian Terdahulu	14
2.3	Kerangka pikir penelitian.....	16
2.4	Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1	Desain Penelitian	18
3.1.1	Jenis Penelitian	18
3.1.2	Identifikasi Masalah	19
3.2	Lokasi Penelitian	19
3.3	Populasi dan Sampel	20
3.4	Teknik Pengumpulan Data	21
3.4.1	Studi Pustaka.....	21
3.4.2	Metode Kuesioner.....	21
3.4.3	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5	Teknik Analisis Data.....	23
3.5.1	Uji Validitas	23
3.5.2	Uji Reliabilitas	25
3.5.3	Uji normalitas data.....	25
3.5.4	Uji Hipotesis	26
3.5.5	UJI T.....	26
3.5.6	Uji F.....	26
3.5.7	Uji Koefisien Determinasi	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Hasil Penelitian.....	28
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
4.1.2	Karakteristik Responden	29
4.1.3	Karakteristik responden berdasarkan Jurusan	29
4.1.4	Karakteristik responden berdasarkan kelas.....	30
4.1.5	Uji Validitas	30
4.1.6	Uji validitas Kepuasan siswa Y	32

4.1.7	Uji Reliabilitas X.....	33
4.1.8	Uji Reliabilitas Y.....	33
4.1.9	Uji Normalitas	34
4.1.10	Uji T	34
4.1.11	Uji F.....	35
4.1.12	Uji Determinasi.....	36
4.2	Pembahasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		41
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		46
	Lampiran 1. Surat Persetujuan Tugas Akhir.....	46
	Lampiran 2. Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan.....	47
	Lampiran 3. Biodata.....	48
	Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	49
	Lampiran 5. Tabulasi Jawaban Kuesioner	52
	Lampiran 6. Hasil Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas dan Uji HipotesisSPSS	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.3 Populasi	20
Tabel 3.4 Skala Likert.....	22
Tabel 4. 1 Hasil responden jenis kelamin.....	29
Tabel 4. 2 Responden jurusan	29
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan kelas	30
Tabel 4. 4 Uji validitas excel.....	31
Tabel 4. 5 Uji validitas menggunak SPSS.....	31
Tabel 4. 6 Uji Validitas Y.....	32
Tabel 4. 7 Uji Reabilita X.....	33
Tabel 4. 8 Hasil uji reabilitas Y.....	33
Tabel 4. 9 Hasil uji Normalitas data	34
Tabel 4. 10 Hasil uji T	35
Tabel 4. 11 Hasil uji T	36
Tabel 4. 12 Hasil uji Determinasi	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual servqual	12
Gambar 2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	16
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	18
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Tugas Akhir.....	46
Lampiran 2. Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan.....	47
Lampiran 3. Biodata.....	48
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 5. Tabulasi Jawaban Kuesioner.....	52
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas dan Uji HipotesisSPSS	55

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan e-learning menggunakan metode Servqual di SMAN 2 Komodo. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan *e-learning* mempengaruhi kepuasan siswa dalam menggunakan platform tersebut. Metode Servqual digunakan untuk mengukur lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 siswa SMAN 2 Komodo yang telah menggunakan layanan *e-learning*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik seperti uji validitas, reliabilitas, normalitas, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-learning* di SMAN 2 Komodo dinilai baik oleh siswa dan memenuhi harapan mereka. Konten *e-learning* yang relevan dan up-to-date, ketersediaan koneksi internet yang stabil, responsivitas guru dalam menanggapi masukan siswa, keamanan informasi pengguna, serta dukungan yang memadai menjadi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan siswa terhadap layanan e-learning.

Kata kunci : Kualitas layanan, *e-learning*, servqual, kepuasan siswa, Sman 2komodo

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of e-learning education services using the Servqual method at SMAN 2 Komodo. This research was conducted to evaluate the extent to which the quality of e-learning services affects student satisfaction in using the platform. The Servqual method is used to measure the five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Research data was obtained by distributing questionnaires to 50 students of SMAN 2 Komodo who had used e-learning services. The data obtained were then analyzed using statistical techniques such as validity, reliability, normality tests, t tests, F tests, and the coefficient of determination. The results of the study show that the quality of e-learning services at SMAN 2 Komodo is considered good by students and meets their expectations. Relevant and up-to-date e-learning content, availability of a stable internet connection, teacher responsiveness in responding to student input, user information security, and adequate support are factors that contribute to the level of student satisfaction with e-learning services.

Keywords : *Service quality, e-learning, servqual, student satisfaction, Sman 2 Komodo*