

SKRIPSI

**MENGUKUR KEPUASAN STAKEHOLDER LEARNING MANAGEMENT
SYSTEM UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DARI SUDUT PANDANG
DOSEN DAN MAHASISWA DENGAN METODE SERVQUAL**



**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

MENGUKUR KEPUASAN STAKEHOLDER LEARNING MANAGEMENT SYSTEM UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DARI SUDUT PANDANG DOSEN DAN MAHASISWA DENGAN METODE SERVQUAL

Rizky Febrian, NIM 1512618008

NAMA DOSEN

TANDA TANGAN

TANGGAL

M Ficky Duskarnaen, S.T., M.Sc.
(Dosen Pembimbing I)



9 Januari 2023

Murien Nugraheni, ST.,M.Cs.
(Dosen Pembimbing II)



29 Desember
2022

PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA DOSEN

TANDA TANGAN

TANGGAL

Lipur Sugiyanta, Ph.D
(Ketua Penguji)



8 Februari
2023

Bambang Prasetya Adhi,
S.Pd, M.Kom
(Dosen Penguji I)



3 Februari
2023

Irma Permata Sari, S.Pd.,
M.Eng,
(Dosen Penguji II)



1 Februari
2023

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama, pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 1 Desember 2022

Yang membuat pernyataan



Rizky Febrian

No. Reg. 1512618008



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizky Febrian
NIM : 1512618008
Fakultas/Prodi : Teknik/Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Alamat email : rizkysdrk@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Mengukur Kepuasan Stakeholder Learning Management System Universitas Negeri Jakarta Dari Sudut Pandang Dosen Dan Mahasiswa Dengan Metode Servqual

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Februari 2023

Penulis

Rizky Febrian

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Mengukur Kepuasan Stakeholder Learning Management System Universitas Negeri Jakarta Dari Sudut Pandang Dosen Dan Mahasiswa Dengan Metode Servqual” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini merupakan hasil dari bantuan, petunjuk, saran dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Widodo, S.Kom. selaku ketua Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer,
2. Bapak Muhammad Ficky Duskarnaen, M.Sc. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Murien Nugraheni, ST.,M.Cs. selaku dosen pembimbing II yang sangat berjasa dengan kerendahan hatinya telah memberikan bimbingan, motivasi dan masukan yang membangun kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini,
3. Ibu dan Bapak Dosen dari Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama penulis berkuliahan di Universitas Negeri Jakarta,
4. Ibu Mariati Simorangkir dan Bapak Usman Sidauruk selaku orang tua dari penulis yang telah membersarkan, mendidik, memberi semangat, dan mendoakan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik,
5. Naufal Wilanjana, Muhammad Fakhruddin Arrazi, dan teman-teman PTIK yang telah menemanai, memberi dukungan, bantuan baik moril maupun materil untuk menyelesaikan skripsi ini,
6. Semua pihak yang berjasa dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna memperbaiki penelitian yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca.

Jakarta, 1 Desember 2022

Penulis



Rizky Febrian



ABSTRAK

RIZKY FEBRIAN, Mengukur Kepuasan Stakeholder Learning Management System Universitas Negeri Jakarta Dari Sudut Pandang Dosen Dan Mahasiswa Dengan Metode Servqual. Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. Dosen Pembimbing M. Ficky Duskarnaen, ST., M.Sc dan Murien Nugraheni, ST.,M.Cs.

Pembelajaran Jarak jauh mulai dilaksanakan dan salah satu media yang digunakan adalah *Learning Management System* Universitas Negeri Jakarta (LMS UNJ) yang dikelola oleh LP3M. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak LMS UNJ kepada *stakeholder* dari sisi pengguna, yakni dosen dan mahasiswa 2020 & 2021 di lingkungan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer (PTIK) di Universitas Negeri Jakarta menggunakan metode Servqual.

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Jumlah sampel yang didapatkan pada penelitian ini adalah sebanyak 115 sampel. Dengan menggunakan rumus Slovin maka responden yang diteliti menjadi sebanyak 70 sampel. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa kepuasan responden yang menggunakan LMS UNJ masih belum terpenuhi. Hal ini dapat dilihat pada tiap dimensi Servqual memperoleh angka minus dengan kepuasan terendah ada pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai -0,85. Dengan melakukan perhitungan *Weigthed Servqual Score* maka dapat diketahui bahwa dimensi yang paling diprioritaskan adalah dimensi *Responsiveness* dengan nilai WSC sebesar -0,17. Dari hasil perhitungan *Actual Servqual Score* maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak LMS UNJ baru memenuhi 84,47% dari harapan penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna LMS UNJ belum terpenuhi.

Kata Kunci: Pembelajaran Jarak Jauh, Learning Management System, Kualitas Pelayanan, Servqual

ABSTRACT

RIZKY FEBRIAN, Measuring Learning Management System Stakeholder Satisfaction at Jakarta State University From the Perspective of Lecturers and Students Using the Servqual Method. Informatics and Computer Engineering Education Study Program, Faculty of Engineering, Jakarta State University. Supervisor M. Ficky Duskarnaen, ST., M.Sc and Murien Nugraheni, ST., M.Cs.

Distance learning has begun and one of the media used is the Jakarta State University Learning Management System (LMS UNJ) managed by LP3M. This study aims to determine the quality of service provided by UNJ LMS to lecturers and students 2020 & 2021 in the Informatics and Computer Engineering Education Study Program (PTIK) at Jakarta State University using the Servqual method.

The Servqual method is a method used to measure the quality of service from the attributes of each dimension, in order to obtain a gap value which is the difference between the consumer's perception of the service that has been received and the expectation of the service provided. The number of samples obtained in this study were 115 samples. By using the Slovin formula, the respondents studied became as many as 70 samples. From the results of the research, it is known that the satisfaction of respondents who use LMS UNJ is still not fulfilled. This can be seen in each dimension of Servqual obtaining a minus score with the lowest satisfaction being in the Responsiveness dimension with a value of -0.85. By calculating the Weighthed Servqual Score, it can be seen that the most prioritized dimension is the Responsiveness dimension with a WSC value of -0.17. From the calculation of the Actual Servqual Score, it can be concluded that the quality of service provided by LMS UNJ has only met 84.47% of the expectations of its users. This shows that UNJ LMS user satisfaction has not been met.

Keywords: Distance Learning, Learning Management System, Service Quality, Servqual

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Kerangka Teoritik	7
2.1.1 Pembelajaran Jarak Jauh	7
2.1.2 <i>Learning Management System</i>	9
2.1.3 Universitas Negeri Jakarta	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	11
2.1.5 Teknik Pengujian Instrumen	19
2.1.6 Teori Populasi dan Sampling	20
2.1.7 Skala Pengukuran.....	20
2.2 Penelitian yang Relevan.....	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tempat, Waktu dan Subjek Penelitian.....	29
3.1.1 Tempat Penelitian	29
3.1.2 Waktu Penelitian	29
3.1.3 Subjek Penelitian.....	30

3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	30
3.2.1	Alat Penelitian.....	30
3.2.2	Bahan Penelitian	30
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	30
3.3.1	Populasi.....	30
3.3.2	Sampel.....	31
3.4	Indikator Penelitian.....	31
3.5	Metode dan Rancangan Penelitian.....	37
3.5.1	Metode Penelitian	37
3.5.2	Rancangan Penelitian.....	37
3.6	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	40
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6.2	Prosedur Pengumpulan Data.....	46
3.7	Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Studi Pendahuluan	49
4.2	Data Responden	49
4.3	Pengujian Instrumen	49
4.3.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	49
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	50
4.4	Pengolahan dan Perhitungan Data Responden.....	51
4.4.1	Perhitungan Nilai Persepsi	51
4.4.2	Perhitungan Nilai Ekspektasi	54
4.4.3	Perhitungan Nilai Tingkat Kepentingan.....	58
4.4.4	Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan.....	58
4.5	Analisis dan Pembahasan.....	60
4.5.1	Analisis Nilai Persepsi dan Ekspektasi Setiap Dimensi.....	60
4.5.2	Analisis <i>Servqual Score (Gaps)</i>	74
4.5.3	Analisis <i>Weighted Servqual Score (WSC)</i>	77
4.5.4	Analisis <i>Actual Servqual Score (ASC)</i>	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		82

LAMPIRAN	86
TENTANG PENULIS	100



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	5 Dimensi Service Quality – SERVQUAL Model	14
2.2	Kerangka Dimensi SERVQUAL	14
2.3	Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan	15
2.4	Bagan Kerangka Berpikir	27
4.1	Graph Servqual Score Dimensi Usability	66
4.2	Graph Servqual Score Dimensi Service Reliabilty	68
4.3	Graph Servqual Score Dimensi Responsiveness	71
4.4	Graph Servqual Score Dimensi Assurance	74
4.5	Graph Servqual Score Dimensi Empathy	77
4.6	Graph Servqual Score Seluruh Dimensi	79
4.7	Analisis Weighted Servqual Score	81

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kuisisioner Servqual	13
2.2	Contoh Gap Positif	17
2.3	Contoh Gap Nol	18
2.4	Contoh Gap Negatif	18
2.5	Kategori Gap Score	18
2.6	Skala Likert	21
2.7	Penelitian Relevan	23
3.1	Waktu Penelitian	29
3.2	Alat Penelitian	30
3.3	Data Populasi Pengguna LMS UNJ	31
3.4	Kisi-kisi operasional	33
3.5	Indikator Penelitian	39
3.6	Kategori Tingkat Persepsi	41
3.7	Kategori Tingkat Ekspektasi	41
3.8	Kuisisioner Persepsi Pelanggan	42
3.9	Kuisisioner Ekspektasi Pelanggan	44
3.10	Servqual Score (Gaps)	47
3.11	Weighthed Servqual Score	47
3.12	Actual Servqual Score	48
4.1	Data Perolehan Responden	49
4.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	50
4.3	Nilai Persepsi Tiap Atribut	52
4.4	Nilai Persepsi Tiap Dimensi	54
4.5	Nilai Ekspektasi Tiap Atribut	55
4.6	Nilai Ekspektasi Tiap Dimensi	57
4.7	Nilai Tingkat Kepentingan Tiap Atribut	57
4.8	Perhitungan Nilai Servqual Score	58

4.9	Perhitungan Nilai Weighted Servqual Score	59
4.10	Perhitungan Nilai Actual Servqual Score	59
4.11	Nilai Persepsi Tiap Dimensi	60
4.12	Nilai Ekspektasi Tiap Dimensi	60
4.13	Nilai Persepsi dan Ekspektasi Dimensi Usability	61
4.14	Nilai Persepsi dan Ekspektasi Dimensi Service Reliability	64
4.15	Nilai Persepsi dan Ekspektasi Dimensi Responsiveness	66
4.16	Nilai Persepsi dan Ekspektasi Dimensi Assurance	69
4.17	Nilai Persepsi dan Ekspektasi Dimensi Empathy	72
4.18	Urutan Peringkat Kesenjangan Terhadap Servqual Score	75
4.19	Analisis Actual Servqual Score	78

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Tugas Dosen Pembimbing	85
2	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 1	86
3	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2	87
4	Lembar Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 1	88
5	Lembar Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 2	89
6	Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	90
7	Data Kuisioner Nilai Persepsi	91
8	Data Kuisioner Nilai Ekspektasi	92
9	Hasil Uji Validitas Instrumen	93
10	Data Responden Matkul SPK di LMS UNJ	96
11	Data Responden Matkul MetNum di LMS UNJ (1512600053)	97
12	Data Responden Matkul MetNum di LMS UNJ (1512600054)	98
13	Data Responden Matkul MetNum di LMS UNJ (1512600055)	99