



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-LEARNING* UNIVERSITAS BINA
DARMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS
ILMU KOMPUTER DENGAN PENERAPAN
METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

INDI ALIYAH

161410089

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITA BINA DARMA

PALEMBANG

2020



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-LEARNING* UNIVERSITAS
BINA DARMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DENGAN PENERAPAN METODE
*WEBQUAL 4.0***

**INDI ALIYAH
161410089**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITA BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-LEARNING UNIVERSITAS
BINA DARMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMPUTER DENGAN
PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0**

**INDI ALIYAH
161410089**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Palembang, 09 September 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Firamón Syakti, M.M., M.Kom.



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer



Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN


Skripsi Berjudul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-LEARNING UNIVERSITAS BINA DARMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMPUTER DENGAN PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0" Oleh "Indi Aliyah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 09 September 2020.

Komisi Penguji

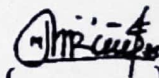
1. Ketua : **Firamon Syakti, M.M., M.Kom.**


(.....)

2. Anggota : **Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.**

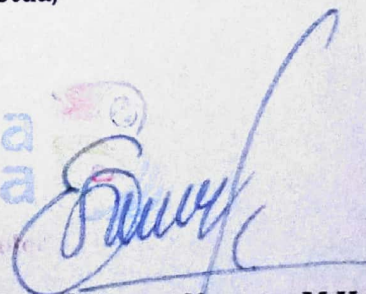

(.....)

3. Anggota : **Maria Ulfa, M.Kom.**


(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universita Bina
Darma
Fakultas Ilmu Komputer


Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indi Aliyah

NIM : 161410089

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pelambang, 18 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Indi Aliyah

161410089

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” (QS. Al-Insyirah 6-7).

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri” (QS. Ar Ra’d:11).

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orangtua penulis Ibu Suparti dan Bapak Wasro karena mereka sosok yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga, yang senantiasa memberikan doa tiada henti dan dukungan moral dan material selama ini, serta sebagai motivasi penulis sehingga penulis bisa berada di titik ini.
2. Kedua saudara kandung penulis Kak Riyanto dan Kak M.Manaf Taufik yang sering saya repotkan dan yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar penulis dapat berada dititik ini.
3. Seluruh Keluarga besar penulis yang juga ikut memberikan dukungan dan doa kepada Penulis.
4. Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Sahabat sahabat tercinta penulis dan Almamater Tercinta.

ABSTRAK

E-learning (belajar elektronik) digunakan sebagai media pembelajaran online yang dapat dilakukan oleh setiap mahasiswa tanpa harus datang langsung ke kampus. Penelitian ini dilakukan pada E-learning Universitas Bina Darma. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *E-learning* Universitas Bina Darma berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu komputer dengan penerapan metode *webqual* 4.0. yang terdiri dari 3 variabel yaitu: kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*interaction quality*). *Webqual* merupakan singkatan dari *website quality*. Metode *webqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma dari tahun angkatan 2016-2019. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini berdasarkan Uji t, nilai signifikan yang diperoleh Kualitas Kegunaan (X_1) = 0.009, Kualitas Informasi (X_2) = 0.029, Kualitas Interaksi Layanan (X_3)=0.000, dari kesemua Variabel *independen* dinyatakan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dilihat dari hasil nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai alfa (α) 0.05. Berdasarkan dari persamaan regresi diperoleh nilai constan sebesar 0,393 dengan nilai koefisien regresi pada variabel independen yaitu Kualitas Kegunaan (X_1)= 0.252, Kualitas Informasi (X_2)= 0.200 dan Kualitas Layanan interaksi (X_3)= 0.434. Hasil Uji R^2 dengan nilai *Adjusted R²* sebesar 0.787 menunjukkan bahwa pada variabel independen yaitu Kualitas kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel Kualitas Layanan interaksi memberikan pengaruh sebesar 78,70% sedangkan sisanya sebesar 21,30% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: *Kualitas Layanan E-learning, Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0*

ABSTRACT

E-learning (electronic learning) is used as an online learning medium that every student can do without having to come directly to campus. This research was conducted at the E-learning of Bina Darma University. The purpose of this study was to determine the extent to which the quality of E-learning services at Bina Darma University affects the level of student satisfaction in the faculty of computer science with the application of the webqual 4.0 method. which consists of 3 dimensions, namely: usability, information quality and interaction quality. Webqual stands for website quality. The webqual method is a method used to measure the service quality of a website based on the perceptions of the end user. The population in this study were active students at the Faculty of Computer Science, Bina Darma University from the 2016-2019 class year. The number of samples used in this study were 100 respondents. The results of this study are based on the t test, the significant value obtained is Quality of Usefulness (X1) = 0.009, Quality of Information (X2) = 0.029, Quality of Service Interactions (X3) = 0.000, of all independent variables are stated to have an influence on user satisfaction seen from the value results. significant which is smaller than the value of alpha (α) 0.05. Based on the regression equation, it is obtained a constant value of 0.393 with a regression coefficient value on the independent variable, namely Quality of Use (X1) = 0.252, Quality of Information (X2) = 0.200 and Quality of Interaction Service (X3) = 0.434. The results of the R2 test with an Adjusted R2 value of 0.787 indicate that the independent variable is quality of use, variable quality information and service quality interaction variables give an effect of 78.70% while the remaining 21.30% is influenced by other factors.

Keywords: E-learning Service Quality, User Satisfaction, Webqual 4.0

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN E LEARNING UNIVERSITAS BINA DARMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMPUTER DENGAN PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan serta semangat dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tentunya proses penyusunan Skripsi ini akan sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. **Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M.**, selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. **Bapak Muhammad Izman Herdiyansyah, MM., PH.D** selaku wakil Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. **Bapak Dedy Syamsuar, S.Kom., M.IT., P.HD** selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. **Bapak Dr. Edi Surya Negara M.Kom** selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. **Bapak Firamon Syakti, M.Kom., MM.**, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dukungan serta motivasi selama melakukan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas waktu, tenaga, dukungan, arahan, saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. **Seluruh Dosen Program Studi Informasi** yang telah memberikan Ilmu kepada penulis di perkuliahan.
7. **Kedua orangtua penulis, Bapak Wasro dan Ibu Suparti** yang selalu memberikan dorongan semangat, motivasi untuk tidak kenal kata menyerah serta doa yang tak pernah ada hentinya. Terimakasih Bapak dan Ibu yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga, terimakasih

untuk jeri payah dan kerja keras kalian yang telah mengantarkan saya hingga berada dititik ini.

8. **Kedua Saudara kandungku Kakak M. Manaf Taufik dan Kakak Riyanto** serta sepupuku Kakak Wahyu Tedi Prasetyo dan adik Thomas Febri Adi yang sering penulis repotkan dan juga selalu memberikan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi .
9. Pihak Universitas Bina Darma yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya, namun tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis yang telah memberikan izin terhadap penelitian ini.
10. Untuk temen-temen seperjuangan I.K. Septi Desi A , Marisa Devi A , Wulansari, Karpiles Saputra dan teman-teman kelas SI D angkatan 2016 yang memberikan semangat, kritikan, dan saran pada penulis.
11. Seluruh teman-teman Sistem Informasi angkatan 2016 khususnya kelas D yang telah mewarnai dunia perkuliahan penulis, terimakasih untuk segala kenangannya serta semangat yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu kiranya, pembaca dapat memaklumi atas kekurangan dalam laporan ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Palembang, 18 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.1 Manfaat.....	4
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	4
1.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5.3 Alat dan Bahan	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Analisis	6
2.2. Kualitas Layanan	7
2.3. <i>E-Learning</i>	8
2.4. <i>Webqual (Website Quality)</i>	11
2.5. Kepuasan Pengguna	14
2.6. Penelitian Sebelumnya.....	14
2.7. SPSS	16

2.8. Populasi.....	16
2.9. Sampel.....	16
2.10. Profil dan Sejarah Organisasi.....	16
2.11. VISI Dan Misi Perusahaan	18
2.11.1 Visi	18
2.11.2 Misi	18
2.12. Struktur Organisasi.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Objek Penelitian	20
3.2. Kerangka Berfikir	20
3.3. Hipotesis Penelitian	21
3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	22
3.4.1 Populas	22
3.4.2 Sampel	22
3.5. Variabel Penelitian	22
3.6. Skala Likert	24
3.7. Teknik Analisis Data	24
3.7.1 Analisis Deskriptif	24
3.7.2 Analisis Kuantitatif	25
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.8.1 Uji Validitas.....	26
3.8.2 Uji Reliabilitas	26
3.9. Uji Asumusi Klasik.....	27
3.9.1 Uji Normalitas.....	27
3.9.2 Uji Multikolonieritas	27
3.10. Uji Hipotesis Penelitian.....	28
3.10.1 Uji F	28
3.10.2 Uji T.....	29
3.10 Model Analisis.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil	31
4.1.1 Identitas Responden	31

4.1.1.1 Jenis Kelamin	31
4.1.1.2 Umur	32
4.1.1.3 Program Studi	33
4.1.1.4 Tahun Angkatan	34
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	35
4.1.3 Skor Total Jawaban Responden	38
4.1.4 Uji Validitas.....	39
4.1.5 Uji Reliabilitas.....	41
4.1.6 Uji Normalitas Data	41
4.1.7 Uji Multikolinieritas	42
4.1.8 Uji Hipotesis	43
4.1.8.1 Uji F	43
4.1.8.2 Uji T	44
4.1.8.3 Hasil Persamaan Regresi	45
4.1.8.4 Hasil Uji T.....	46
4.1.8.5 Uji R ²	47
4.2. Pembahasan	47
4.2.1 Pengaruh Variabel Independen Terhadap variabel Kepuasan Pengguna.....	47
4.2.2 Pengaruh Kualitas Kegunaan Terhadap Kepuasan..... Pengguna	48
4.2.3 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan	48
4.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan Interaksi Terhadap Kepuasan.. Pengguna	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	53
Daftar Pustaka.....	54
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Metode <i>Webqual</i> 4.0	13
Gambar 2.2. Struktur Organisasi.....	19
Gambar 3.1. Kerangka Berfikir	21
Gambar 4.1. Responden berdasarkan jenis kelamin.....	32
Gambar 4.2. Responden berdasarkan umur	33
Gambar 4.2. Responden berdasarkan program studi.....	34
Gambar 4.1. Responden berdasarkan tahun angkatan	35
Gambar 4.5. Diagram Grafik P-P Plot	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Dimensi Kualitas Kegunaan.....	12
Tabel 2.2. Dimensi Kualitas Informasi	12
Tabel 2.3. Dimensi Kualitas Interaksi.....	13
Tabel 2.4. Dimensi Kualitas Kegunaan.....	12
Tabel 3.1. Variabel Penelitian	23
Tabel 3.2. Skala Likert.....	24
Tabel 3.3. Kriteria jawaban responden	26
Tabel 3.4. Implementasi Nilai α (<i>Alfa</i>)	27
Tabel 4.1. Responden berdasarkan jenis kelamin.....	32
Tabel 4.2. Responden berdasarkan umur	33
Tabel 4.3. Responden berdasarkan program studi.....	34
Tabel 4.4. Responden berdasarkan tahun angkatan.....	35
Tabel 4.5. Jawaban Responden terhadap kualitas kegunaan (X1)..	36
Tabel 4.6. Jawaban Responden terhadap kualitas informasi (X2)..	37
Tabel 4.7. Jawaban Responden terhadap kualitas interaksi layanan (X3).....	37
Tabel 4.8. Jawaban Responden terhadap kepuasan pengguna(X3)	37
Tabel 4.9. Kriteria Presentase Tanggapan Responden.....	38
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas Data	42
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.14. Hasil Uji F	44
Tabel 4.15. Hasil Uji T	44
Tabel 4.16. Keterangan Hasil Uji T	46
Tabel 4.17. Hasil Uji R ²	47