



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP E -
LEARNING UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN
METODE FUZZY SERVICE QUALITY DI MASA PANDEMI
COVID 19**

LAPORAN PENELITIAN

MUSADI

171410151

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP E -
LEARNING UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN
METODE FUZZY SERVICE QUALITY DI MASA PANDEMI
COVID 19**

Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh
gelar Sarjana Komputer

MUSADI

171410151

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP E-LEARNING
UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE
FUZZY SERVICE QUALITY DI MASA PANDEMI COVID 19**

**MUSADI
171410151**

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

**Palembang, 03 April 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Ferdiansyah, M.Kom., CEH



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP E-LEARNING UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY DI MASA PANDEMI COVID 19" Oleh "Musadi", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 03 April 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : Ferdiansyah, M.Kom., CEH


.....

2. Anggota : Heri Suroyo, M.Kom


.....

3. Anggota : Megawaty, M. Kom


.....

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom.,Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUSADI

Nim : 171410151

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 diperguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan bersungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, 03 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



MUSADI

NIM : 171410151

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“ Jangan sesekali Memandang suatu keadaan dengan pandangan manusia tapi pandanglah dengan pandangan keagungan tuhanmu (ALLAH SWT)” sesungguhnya rahasia allah terhadap hambanya sangat luar biasa.

- Inna ma'al usri yusro, sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan
- Allah maha mengatur semua yang terjadi yang dilangit dan juga yang terjadi dibumi, janganlah kita merasa kurang beruntung, melainkan harus dengan rasa bangga yang luar biasa pada allah dan selalu berprasangka yang baik pada tuhan mu, bukankan allah berfirman aku menurut prasangka ummat ku. Jadi tetap berpikir positif semua manusia akan memenuhi perannya masing-masing di dunia tanpa sedikitpun terlupakan.

Persembahan Kepada :

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah swt, tuhan yang maha luar biasa yang membimbing ummatnya hingga mampu mengerjakan suatu pekerjaan atas kehendaknya.
- ❖ Kedua orang tuaku, **Bapak AYUB Bin Gadung** dan **Ibu Zulhana Binti Sulaiman** yang telah memberikan do'a, nasehat, restu dan kasih sayang yang luar biasa, sabar ujian keluarga kita pasti akan segera berakhir, allah telah menyiapkan kado terindah di saat yang tepat.
- ❖ Saudara dan saudari ku **Siti Maimun** dan **Iwan Kurniawan** yang telah memberikan support yang luar biasa tampa nilai, kalian adalah keluarga sampai akhir hayat
- ❖ Dosen pembimbing ku Bapak Ferdiansyah, M.Kom., CEH. terima kasih atas bimbingan, nasehat, arahan dan bantuannya selama ini. Bapak terbaik yang super sabar.
- ❖ Dan untuk seseorang yang telah menantiku dengan sabar, semoga allah memantapkan hati mu, **Nur Aini, S.Ak.** maaf banyak lebih
- ❖ Sahabat Terbaikku kaput team yang luar biasa, Darhan Pebriyanto, S.Kom(Tembok Baru), Ade Rangga Syaputra, S.Kom(Pangkalan Balai), Danil Pratama, S.Kom(Pali), Muhammad Naufal Risqi,S.Kom(Kayu Agung), Khaimana Candra,S.Kom(Muara Enim), Aan Febriansya,S.Kom(SP Padang), Ahmad Sukanda,S.Kom(Tanggo Buntung), Agung Anggaratama, S.Kom(Aromantai OKU Selatan), Fiki Kurniawan,S.Kom(Sekayu). Rendi,S.Kom(Kayu Agung), Arif Budiman, S.Kom, Josua,S.Kom, kalian semua terbaik.

ABSTRAK

Penggunaan teknologi di indonesia menunjukkan tren yang meningkat, salah satu instansi pendidikan seperti Universitas Bina Darma telah menyediakan layanan berbasis internet untuk melayani kegiatan mahasiswa dalam proses belajar. Dalam menjalankan pelayanan pendidikan Universitas Bina Darma berusaha memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mahasiswa sebagai pengguna. Universitas Bina Darma belum mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa terhadap pelayanan E- Learning yang diberikan, khususnya di masa pandemi covid 19 ini, oleh karena itu analisis *service* kepuasan mahasiswa terhadap e-learning dapat menjadi wadah yang tepat untuk mengetahui kualitas pelayanan *E- Learning*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Fuzzy Service Quality* atau *F Servqual*. Harapan kedepannya tercipta pelayanan yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang. hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan menggunakan metode Fuzzy Service Quality dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum semua item-item pertanyaan memiliki nilai Gap Service Quality negatif. Artinya semakin kecil nilai Gap maka kualitas pelayanan dinilai semakin baik, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan E-Learning Universitas Bina Darma terkhusus dimasa pandemi covid 19 dinilai belum mampu memenuhi harapan mahasiswa.

Kata Kunci : *E Learning, covid 19, Fuzzy Service Quality*

ABSTRACT

The use of technology in Indonesia shows an increasing trend, one educational institution such as Bina Darma University has provided internet-based services to serve student activities in the learning process. In carrying out educational services, Bina Darma University tries to provide services that can satisfy students as users. Bina Darma University does not yet know how students evaluate the E-Learning services provided, especially during the Covid 19 pandemic, therefore service analysis of student satisfaction with e-learning can be the right forum to find out the quality of E-Learning services. The method used in this research is Fuzzy Service Quality or F Servqual. The hope is to create even better service in the future. the results of data processing and analysis that have been carried out using the Fuzzy Service Quality method can be concluded that in general all question items have a negative Service Quality Gap value. This means that the smaller the Gap value, the better the quality of service. This shows that the quality of service provided by E-Learning at Bina Darma University, especially during the Covid 19 pandemic, was considered unable to meet student expectations.

Keyword : E Learning, covid 19, Fuzzy Service Quality

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah terima kasih atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Penelitian ini dengan judul "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap *E – Learning* Universitas Bina Darma Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* Di Masa Pandemi Covid 19" yang saya selesaikan dengan baik dan tepat waktu sesuai ketentuan untuk mendapatkan gelar Sarjana Program Strata Satu Fakultas Sains Teknologi Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang. Tentunya saya banyak mendapat sumbangannya pikiran serta bimbingan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, karunia, bimbingan serta pertolongannya yang diberikan kepada saya dan rekan-rekan yang membantu saya sehingga saya mampu menyelesaikan laporan penelitian ini. Terkhusus kepada kedua orang tua saya Bapak Ayub dan Ibu Zulhana yang telah memberikan pengalaman yang luar biasa ini, kepada kedua saudara saya Siti Maimun dan Iwan Kurniawan kalian adalah support terbaik saya, dan untuk pembimbing saya Bapak Ferdiansyah, M.Kom., CEH terima kasih atas saran bimbingan dan arahannya. Tidak lupa juga kepada penguji 1 dan 2 saya, Bapak Heri Suroyo, M.Kom dan Ibu Megawaty, M.Kom yang telah ikut memberikan saran dan kritikannya dalam proses penyelesaian laporan Penelitian saya, dan juga semua rekan-rekan seperjuangan, semoga tuhan yang maha kuasa selalu memberikan hal-hal baik untuk kita semua

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, saya menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan laporan penelitian baik isi maupun cara penyajian. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan adanya saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan penelitian ini, penyusun berharap semoga laporan penelitian ini dapat memberikan mamfaat bagi pembaca pada umunya dan mamfaat bagi penulis khususnya.

Terima Kasih

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 03 April 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Analisis.....	5
2.1.2 Kepuasan.....	5
2.1.3 Mahasiswa	5
2.1.4 Kepuasan Mahasiswa (<i>User</i>)	6
2.1.5 E – Learning	8
2.1.6 Teori Fuzzy	8
2.2 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)	15
2.3 Skala Pengukuran	16
2.4 Kuesioner.....	16
2.5 Penelitian Sebelumnya	17

2.5.1 Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Elga dan Dwiza Riana.....	17
2.5.2 Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Much Djunaidi dkk	17
2.5.3 Penelitian yang dilakukan sebelumnya Roswita Romana Ligoresi dkk,	18
2.5.4 Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Nanny Fajar Kartika dan Suprayogi,.....	18
BAB III.....	19
METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Objek Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Metode Penelitian	19
3.4 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	20
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel	20
3.5 Alat Penelitian	21
3.6 Instrumen Mengukuran Data	22
3.7 Teknik Analisis Data	22
3.7.1 Uji Validitas	22
3.7.2 Uji Reabilitas	23
BAB IV.....	24
HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Pengolahan Data	24
4.1.1 Uji Validitas Data.....	24
4.1.2 Uji Reabilitas Data.....	28
4.2 Pengintegrasian Fuzzy Service Quality	29
4.2.1 Penentuan Fuzzy Set.....	29
4.2.2 Fuzzyifikasi dan Defuzzyifikasi	33
4.2.3 Gap Service Quality.....	36
BAB V.....	40
KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi nilai r tabel signifikansi 5% dan 1%.....	25
Tabel 2. Hasil uji validitas data persepsi.....	26
Tabel 3. Hasil uji validitas data harapan	28
Tabel 4. Diagram fungsi keanggotaan persepsi.....	30
Tabel 5. Diagram fungsi keanggotaan harapan	31
Tabel 6. Hasil defuzzyifikasi harapan.....	35
Tabel 7. Hasil defuzzyifikasi persepsi	36
Tabel 8. Hasil perhitungan Gap	37
Tabel 9. Tabel ranking nilai Gap	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Refresentasi linear naik.....	11
Gambar 2. Refresentasi linear turun.....	11
Gambar 3. Refresentasi kurva segitiga.....	12
Gambar 4. Refresentasi Kurva Trapesium.....	12
Gambar 5. Refresentasi Kurva Bentuk Bahu	13
Gambar 6. Hasil Uji Reabilitas Atribut Persepsi.....	29
Gambar 7. Hasil Uji Reabilitas Atribut Harapan.....	29
Gambar 8. Penentuan Fuzzy Set Persepsi.....	30
Gambar 9. Penentuan Fuzzy Set Harapan.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

1. Quesioner Penelitian
2. Data Mentah Persepsi
3. Data Mentah Harapan
4. Dokumentasi
5. Sk Pembimbing
6. Surat Pengantar Penelitian
7. Fisik Quesioner
8. Lembar Pengajuan Judul Proposal
9. Lembar Konsultasi Proposal Skripsi
10. Halaman Pengesahan Proposal
11. Formulir Perbaikan Proposal
12. Sk Proposal
13. Lembar Konsultasi Hasil Karya Ilmiah
14. Halaman Persetujuan Publikasi
15. Turnity
16. Jurnal Penelitian
17. Loa (Letter Of Acceptance)
18. Sk Ujian Skripsi