

SKRIPSI

**EVALUASI SISTEM *E-LEARNING* UNIVERSITAS PENDIDIKAN
GANESHA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *END-USER*
COMPUTING SATISFACTION PADA SISI MAHASISWA**



OLEH:

KRESENSIA MUNTE

NIM 1815091023

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022



**EVALUASI SISTEM *E-LEARNING* UNIVERSITAS PENDIDIKAN
GANESHA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *END-USER*
COMPUTING SATISFACTION PADA SISI MAHASISWA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Sistem Informasi

Oleh:

Kresensia Munte

NIM 1815091023

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

SKRIPSI
DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom.,M.Sc.
NIP. 198501042010121004



Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T.
NIP. 199105152020121003

Skripsi oleh Kresensia Munte

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Tanggal

Dewan Penguji,



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T

(Ketua)

NIP. 198908272019031008



Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

(Anggota)

NIP. 199308042020122008



I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom M.Sc.

(Anggota)

NIP. 198501042010121004



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.

(Anggota)

NIP. 199105152020121003

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada:

Hari : *SENIN*

Tanggal : *25 Juli 2022*

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si
NIP. 197408012000032001



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T
NIP. 198611182015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Dr. Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd

NIP. 197106161996021001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Evaluasi Sistem *E-learning* Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan Metode SERVQUAL Dan *End-User Computing Satisfaction* Pada Sisi Mahasiswa**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap keaslian skripsi saya ini.

Singaraja,

Yang membuat pernyataan



Kresensia Munte

NIM. 1815091023

MOTTO



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Sistem *E-learning* Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan Metode SERVQUAL Dan *End-User Computing Satisfaction* Pada Sisi Mahasiswa”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini berkat banyaknya bantuan dan semangat baik moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc., selaku Pembimbing I yang sangat sabar dan rendah hati dalam memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., M.Kom, selaku Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T, selaku Penguji I yang telah memberikan saran, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng., selaku Penguji II yang telah memberikan saran, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom., selaku Ketua UPT TIK Undiksha yang telah memberikan rekomendasi, arahan dan bersedia diwawancara serta mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ini.
7. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T, selaku Koorprodi Sistem Informasi yang selalu mengingatkan untuk tetap semangat dalam penyusunan skripsi ini.

8. Keluargaku yang tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta menyuplai uang saku tanpa kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh sahabat SMA dan Kuliah terkhususnya Turbo dan Teknuk yang sudah mendoakan, membantu serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sibuncit yang selalu memberikan masakan ibunya disaat kantong saya kering dan memberikan semangat dengan satu cone es krim.
11. Pink Sweat\$ dengan karya terbaiknya memberikan saya semangat selama penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya dalam pengembangan sistem menuju ke arah digitalisasi.

Singaraja,

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN.....	vii
MOTTO	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 <i>State Of Arts</i> (Penelitian Sebelumnya).....	9
2.2 Kajian Teori.....	19
2.2.1 <i>E-learning</i> Undiksha	19
2.2.2 Definisi Evaluasi	21
2.2.3 Sistem Informasi	23
2.2.4 Kepuasan Pengguna	25
2.2.5 Kualitas Layanan.....	26
2.2.6 SEM-PLS	28
2.2.7 SmartPLS	29
2.2.8 Metode SERVQUAL	30
2.2.9 Metode EUCS (<i>End-User Computing Satisfaction</i>)	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Tahapan Penelitian	37
3.2 Kerangka Konsep Penelitian	38

3.2.1	SERVQUAL	38
3.2.2	EUSC (<i>End-User Computing Satisfaction</i>).....	39
3.3	Hipotesis Penelitian.....	40
3.4	Variabel, Definisi, Operasional dan Pengukuran	41
3.5	Desain Penelitian.....	45
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.7	Desain Sampling.....	46
3.7.1	Populasi Penelitian.....	46
3.7.2	Sampel Penelitian.....	46
3.7.3	Kriteria Informan	48
3.8	Pengumpulan Data	48
3.8.1	Jenis Data	48
3.8.2	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.8.3	Instrumen Penelitian.....	50
3.9	Pengolahan Data.....	54
3.9.1	Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Hasil Penelitian.....	56
4.1.1	Karakteristik Responden.....	56
4.1.2	Instrumen Penelitian.....	59
4.1.3	Hasil Uji Instrumen.....	59
4.1.4	Hasil Analisis Kualitas Layanan Metode Servqual.....	64
4.1.5	Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Metode EUCS	75
4.2	Pembahasan	92
4.2.1	Deskripsi Hasil Analisis SERVQUAL.....	92
4.2.2	Deskripsi Hasil Analisis EUCS.....	94
4.2.3	Rekomendasi.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		100
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran.....	101
IDENTITAS PENELITI		108
LAMPIRAN.....		109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Literatur	9
Tabel 3. 1 Variabel, Definisi, Operasional dan Pengukuran SERVQUAL	41
Tabel 3. 2 Variabel, Definisi, Operasional dan Pengukuran EUS	42
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Semester	56
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Fakultas	57
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jurusan.....	57
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliability Kinerja	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliability Harapan.....	61
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Servqual.....	65
Tabel 4. 7 Rangking GAP	68
Tabel 4. 8 Kualitas Pelayanan Setiap Dimensi	70
Tabel 4. 9 Hasil Gambaran Persepsi Responden Terhadap <i>Content E-learning</i> Undiksha	76
Tabel 4. 10 Hasil Gambaran Persepsi Responden Terhadap <i>Accuracy E-learning</i> Undiksha	77
Tabel 4. 11 Hasil Gambaran Persepsi Responden Terhadap <i>Format E-learning</i> Undiksha	79
Tabel 4. 12 Hasil Gambaran Persepsi Responden Terhadap <i>Ease of Use E-learning</i> Undiksha.....	80
Tabel 4. 13 Hasil Gambaran Persepsi Responden Terhadap <i>Timeliness E-learning</i> Undiksha	82
Tabel 4. 14 Hasil Gambaran Persepsi Responden Terhadap <i>End User Satisfaction E-learning</i> Undiksha.....	83
Tabel 4. 15 Rangkuman Hasil Analisis Hipotesis Penelitian.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Fishbone Diagram</i>	19
Gambar 2. 2 Tampilan <i>E-learning</i> Undiksha.....	21
Gambar 2. 3 Metode SERVQUAL	32
Gambar 2. 4 Metode EUCS	35
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	37
Gambar 3. 2 Kerangka Konsep EUCS.....	40
Gambar 4. 1 Hasil Outer Model.....	64
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan	71
Gambar 4. 3 Diagram Persepsi Responden Terhadap <i>Content E-learning</i> Undiksha	77
Gambar 4. 4 Diagram Persepsi Responden Terhadap <i>Accuracy E-learning</i> Undiksha	78
Gambar 4. 5 Diagram Persepsi Responden Terhadap <i>Format E-learning</i> Undiksha	80
Gambar 4. 6 Diagram Persepsi Responden Terhadap <i>Easy of Use E-learning</i> Undiksha	81
Gambar 4. 7 Diagram Persepsi Responden Terhadap <i>Timeliness E-learning</i> Undiksha	83
Gambar 4. 8 Diagram Persepsi Responden Terhadap <i>End User Satisfaction E-learning</i> Undiksha.....	85
Gambar 4. 9 Hasil Analisis <i>Inner Model</i> EUCS	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Survei Awal	109
Lampiran 2. Jadwal Kegiatan.....	109
Lampiran 3. Kuesioner.....	110
Lampiran 4. Surat Pengantar Permohonan.....	113
Lampiran 5. Contoh Instrumen Penelitian	113
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Responden Kinerja.....	115
Lampiran 7. Rekapitulasi Data Responden Harapan	122
Lampiran 8. Rekapitulasi Data Responden Pada Metode EUCS.....	128
Lampiran 9. Uji Instrumen Servqual.....	135
Lampiran 10. Hasil Uji Instrumen EUCS	136
Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis EUCS	138
Lampiran 12. Surat Ijin	140

