

**“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

ABSTRAK

E-learning merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan orang belajar dimanapun dan kapanpun. Sistem *e-learning* Undiksha merupakan sarana pembelajaran demi mendukung efektivitas dan kualitas pembelajaran. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya memberikan jaminan kualitas layanan serta kepuasan pengguna, melihat dari hasil survei awal masih ada saja kendala yang dirasakan mahasiswa seperti server error, lambat, informasi yang ditampilkan hingga tampilan yang masih membingungkan. Salah satu yang menjadi alat ukur keberhasilan sistem informasi adalah kepuasan dari pengguna akhir dari sistem informasi. Kualitas layanan juga perlu diukur karena loyalitas dari pengguna *e-learning* terbentuk dari kualitas layanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir dan tingkat kualitas layanan dengan cara membandingkan harapan dengan persepsi mahasiswa. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan model SERVQUAL dan EUCS. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara purposive random sampling. Terdapat 385 responden dari populasi yang digunakan sebagai sampel. Hasil pengujian diperoleh dari persepsi responden keseluruhan tingkat kualitas layanan saat ini perlu ditingkatkan. Selain itu dari 5 hipotesis terdapat 4 hipotesis yang diterima atau berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning* Undiksha diantaranya *Content*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*.

Kata Kunci: E-learning Undiksha, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, SERVQUAL, EUCS.

**“EVALUATION OF E-LEARNING SYSTEM GANESHA UNIVERSITY OF
EDUCATION USING SERVQUAL DAN END-USER COMPUTING
SATISFACTION ON STUDENT SIDE”**

By

Kresensia Munte, NIM 1815091023

Study Program in Information System

Major in Informatics Engineering

Faculty of Engineering and Vocational

Ganesha University of Education

Email: kresensia@undiksha.ac.id

ABSTRACT

E-learning is the use of information and communication technology to make it easier for people to learn anywhere and anytime. Undiksha's e-learning system is a learning tool to support the effectiveness and quality of learning. However, this does not fully guarantee the quality of service and user satisfaction, judging from the results of the initial survey, there are still obstacles felt by students such as server errors, slow, information displayed to the display which is still confusing. One of the measuring tools for the success of the information system is the satisfaction of the end users of the information system. Service quality also needs to be measured because the loyalty of e-learning users is formed from the quality of the services provided. The purpose of this study is to determine the level of end-user satisfaction and the level of service quality by comparing expectations with student perceptions. This research uses quantitative methods using the SERVQUAL and EUCS models. Sampling was done by purposive random sampling. There are 385 respondents from the population used as samples. The test results are obtained from the perception of respondents that the overall level of service quality currently needs to be improved. In addition, of the 5 hypotheses, there are 4 hypotheses that are accepted or have a significant effect on user satisfaction of the Undiksha e-learning system including Content, Format, Ease of Use and Timeliness.

Keywords: Undiksha E-learning, Service Quality, User Satisfaction, SERVQUAL, EUCS.