Journal of Informatics Management and Information Technology
ISSN 2774-4744 (Media Online)
Vol 2, No 3, Juli 2022
Hal 100−108
https://hostjournals.com/jimat | DOI 10.47065/jimat.v2i3.167

Analisa Kualitas Layanan Pada *E-learning* di Sekolah Menggunakan Metode *Servqua*l

Tri Sentia, Mustafia, Eva Zuraidah

Fakultas Teknologi Informasi , Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta Pusat, Indonesia
Email: [1]trisentia1@gmail.com, [2]imusmustafia@gmail.com, [3,*]eva.evz.@nusamandiri.ac.id.

Abstrak−Kualitas pelayanan merupakan hal utamalah yang selalu diharapakan pengguna aplikaasi e-learning yang akan diterimanya, dan keutamaan tersebut digunakan untuk memenuhi harapan para pengguna. Permasalahan yang terjadi kualitas pelayanan yang masih kurang tertibnya pelayanan menyebabkan aplikasi e-learning tidak dapat dibuka kembali. Siswa yang terlambat mengumpulkan tugas harus masuk secara manual serta soal jawaban belum bisa dilacak . Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan metode servqual. Pengukuran kepuasan bagi pengguna dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy. Diperoleh hasil kesenjangan gap persepsi dan harapan pengguna -0,08. Dari gap tersebut dikelompokkan berdasarkan atribut dengan diagram IPA (Importance Performance Analisys) dengan hasil dimensi Tangible nilai gap -0,09, atribut pelayanan aplikasi e-learning yang harus dipertahankan pengguna yang selalu mengenakan kartu tanda siswa yang jelas agar dapat diketahui. Reliability dengan nilai gap -0,07, meliputi kontek website terkait dengan e-learning sekolah, buku panduan sesuai dengan konten website. Responsiviness dengan nilai gap -0,10 yaitu menu absensi pada website berfungsi dengan baik, notifikasi muncul ketika ada informasi baru. Assurance dengan gap -0,10, keamanan website terjamin, mudah dalam mengajukan complain jika terdapat kendala website. Serta Empathy dengan nilai gap -0,08 demi kenyamanan dalam menggunakan website, kemudahan menghubungi dan berkomunikasi yang baik dengan pengawas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Servqual; Tingkat Kepuasan Pengguna; Diagram IPA; E-learning

Abstract−Service quality is the main thing that users of e-learning applications always hope to receive, and these virtues are used to meet the expectations of users. The problem that occurs is that the quality of service is still lacking in the service order, causing the e-learning application to be unable to be reopened. Students who are late in submitting assignments must enter manually and the answers cannot be tracked. The purpose of this study was to measure the quality of service that affects the level of user satisfaction with the servqual method. Measurement of satisfaction for users in measuring the level of satisfaction with 5 dimensions of service quality, namely Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Empathy. The result of the gap between perceptions and expectations of users is -0.08. The gaps are grouped based on attributes using an IPA (Importance Performance Analysis) diagram with the Tangible dimension, the value of the gap is -0.09, the attributes of e-learning application services must be maintained by users who always wear clear student ID cards so that they can be known. Reliability with a gap of -0.07, covering website context related to school e-learning, and guidebooks according to website content. Responsiveness with a gap value of -0.10, namely the attendance menu on the website is functioning properly, notifications appear when there is new information. Assurance with a gap of -0.10, guaranteed website security, and easy to file a complaint if there are website problems. And Empathy with a gap value of -0.08 for convenience in using the website, easy contact, and good communication with supervisors.

Keywords: Service Quality; Servqual; User Satisfaction Level; Science Diagram; E-learning

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi beberapa tahun belakangan ini berkembang dengan pesat, sehingga mengubah paradigma masyarakat dalam memperoleh informasi yang tak terhingga pada surat kabar, audio visual dan elektronik, tetapi sumber informasi lainnya melalui jaringan Internet. Dampak yang cukup berarti dalam berkembangnya teknologi ini adalah di bidang pendidikan, yang memiliki unsur-unsur pendidik sebagai sumber informasi, media sebagai sarana penyajian ide, gagasan dan materi pendidikan serta peserta didik itu sendiri, beberapa bagian unsur ini mendapatkan pendukung media, sehingga mencetuskan ide tentang e-learning. Perlu pembuatan bahan ajar matematika berbasis e-materi dan penginputan ke aplikasi e-learning yang dapat meningkatkan kualitas bahan ajar guru serta menambah minat belajar siswa, akan dilakukan pembuatan e-materi dan penginputan ke aplikasi *e-learning* sampai ketahap bahan ajar[1] .Keluhan termasuk kesulitan dalam mengakses situs web tutorial *online*, kesulitan untuk menghubungi tutor dan keaktifan tutor dalam berinteraksi serta memberikan umpan balik[2].Tantangan bagi pihak sekolah untuk tetap dapat melaksanakan pembelajaran secara daring harus mampu meningkatkan keaktifan siswa dalam melaksanakan kegiatannya. Keaktifan siswa dapat terlaksana dengan memanfaatkan teknologi yang interaktif dan sangat mudah digunakan oleh siswa[3].Data yang sudah di akses di e-learning tidak dapat di buka kembali dan jika ada siswa yang terlambat mengumpulkan tugas, tugas tersebut harus di upload secara manual, soal dan jawaban belum bisa diacak, guru tidak bisa menjadwalkan ulang soal atau quiz, belum adanya total nilai permata pelajaran yang didapat dari quiz atau ujian yang dikerjakan oleh siswa (yang ada total nilai seluruh mata pelajaran). Analisis Kualitas Layanan *E-Learning* Dengan Metode *Service Quality (Servqual)*. Kepuasan pengguna baik dosen maupun mahasiswa pada suatu perguruan tinggi adalah salah satu faktor keberhasilan pengembangan dan implementasi *e-learning*. *E-learning* merupakan metode pembelajaran untuk menunjang proses kegiatan belajar yang dilakukan secara daring, metode *servQual* untuk mengetahui persepsi dan harapan pengguna *blendeed learning* berdasarkan perspektif mahasiswa berdasarkan dimensi *assurance, empathy, responsiveness, reliability, usability* dan *informativeness.* Untuk meningkatkan kualitas layanan *e-learning* perlu dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode *servqual,* menghitung skor gap antara penilaian kualitas kinerja dengan kualitas layanan

Journal of Informatics Management and Information Technology
ISSN 2774-4744 (Media Online)
Vol 2, No 3, Juli 2022
Hal 100−108
https://hostjournals.com/jimat | DOI 10.47065/jimat.v2i3.167

yang diharapkan, sehingga bisa berupaya meningkatkan kualitas pendidikan perguruan tinggi khususnya bisa memenuhi tuntutan dan kepuasan penggunanya [4]

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk menyelesaikan permasalahan diatas dengan membuat judul skripsi yaitu:"Analisa Kualitas Layanan Pada E-Learning di SMK Yaspen Menggunakan Metode Servqual".Terdapat beberapa rumusan masalah Bagaimana meningkatkan data yang sudah di akses di e-learning agar dapat dibuka kembali, Bagaimana menerapkan metode e-learning jika ada siswa yang terlambat mengumpulkan tugas di SMK Yaspen, Berapa besar tingkat kualitas kesulitan dalam mengakses situs web tutorial online. Berdasarkan permasalahan tersebut mengenai analisa kualitas layanan pada e-learning di SMK Yaspen dari sisi pelayanan aplikasi dari sejauh mana mutu layanan e-learning tersebut yang dirasakan pada tingkat harapan perspektif layanan dengan menggunakan metode servqual. Tujuan penelitian penulis ini adalah Dengan menggunakan metode servqual ini bisa mempermudah siswa dalam penggunaan e-learning di SMK Yaspen. Meningkatkan kualitas belajar pembelajar di SMK Yaspen. Mengembangkan dan memperluas layanan baru pada SMK Yaspen. *E-learning* merupakan pembelajaran jarak jauh yang menggunakan teknologi komputer dan *internet*, salah satu alternatif pengajaran dapat bertahan dalam jangka panjang dibandingkan dengan metode tatap muka tradisional dilihat dari sisi fleksibilitas waktu dan kepuasan siswa. Dalam penerapan *e-learning*, faktor sistem informasi menjadi sangat krusial untuk diperhatikan dan dievaluasi, kendala diantaranya adalah kekurangan skill, kompleksitas teknologi, kecocokan, biaya, infrastruktur kurang, isu keamanan dan privasi[5]. Kepuasan Pelanggan, kepuasan yaitu perasaan bahagia muncul dengan pembandingan hasil kerja dengan apa yang diinginkan, hal tersebut tidak ada kesesuaian, maka pemakai jasa merasa kurang puas, tetapi jika terpenuhi, akan menimbulkan perasaan bahagia, kepuasan pelanggan tercapai sehingga timbul loyalitas, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang penting bagi perusahaan [6] Metode *Servqual* Adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yang dinilai kualitasnya untuk produk fisik tidak sama dengan industri di bidang jasa. Analisis dimulai dengan sebuah kuisioner yang disebarkan kepada konsumen, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala (*Likert*), yaitu apakah menurut responden hal tersebut telah memenuhi kinerjanya baik atau buruk, serta penilain harapan untuk menunjang perbaikan layanan yang disediakan [7]

Dalam metode *Servqual* terdapat gap diantaranya ada lima faktor utama atau dimensi servqual yang paling menentukan kualitas layanan yaitu *Tangibles* (bukti fisik), mempunyai sarana dan prasarana fisik, baik dari penyedia layanan maupun keadaan lingkungan sekitarnya. *Reliability* (kehandalan), kemampuan memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan berkinerja tepat waktu, tanpa kesalahan, simpatik dengan akurasi tinggi. *Responsiveness* (daya tanggap), keinginan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada penerima layanan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* (jaminan), memiliki pengetahuan sopan santun dan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan kepercayaan penerima pelayanan. *Empathy* (empati), kemampuan dalam memahami keinginan penerima layanan secara pribadi dan tulus.[5]Data yang reliabel adalah data yang menunjukan konsistensi serta kestabilan dari setiap atribut yang diteliti, maka dari itu diperlukan uji reliabilitas agar dapat diketahui apakah data yang sudah dikumpulkan merupakan data yang terbebas dari variansi kesalahan acak.[7]

Uji reliabitas juga digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur apakah penggunaannya dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang pada waktu yang berbeda.[8] *Importance Performance Analysis* merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain, dengan ini kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan oleh pihak lain.[9]

Analisa Data Kepuasaan Siswa Dalam Pembelajaran *Onlin*e Menggunakan Metode *Service Quality (servqual)*. Kepuasaan siswa di era covid-19 ini sangat penting untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas layanan yang ada di lembaga sekolah, dalam masalah ini kepuasaan siswa akan diukur menggunakan metode *servqual*, dimana metode ini mengkaji tentang dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles.* Dengan menyebar kuesioner ini dapat dilihat dari ketidakpuasan siswa terhadap layanan dengan bantuan *software* SPSS 24.0 dan *Importance Performance Analysis*. Menunjukkan bahwa gap atau kesenjangan *responsiveness* adalah dimensi nilai kualitas terbesar sebesar -0,72 dan gap atau kesenjangan terkecil ada pada realibility sebesar -0,22 [8]

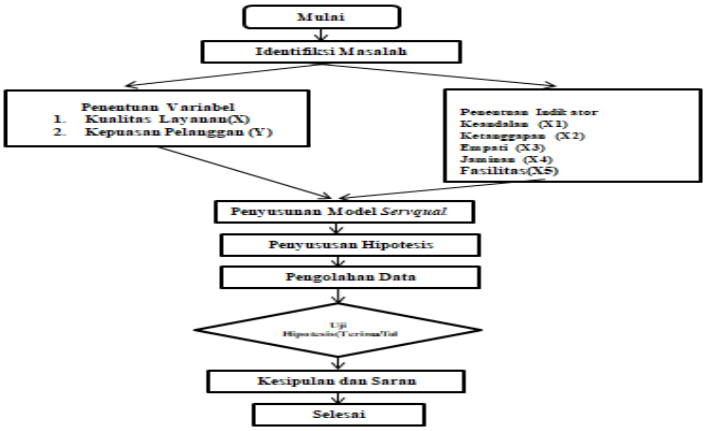
Evaluasi *E-Learning* Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode *Servqual*. di Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Tegal pada saat pandemi COVID-19 telah menetapkan pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran daring, sehingga membuat pembelajaran banyak mengalami kendala teknis maupun non teknis. Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Tegal dalam pengajian pengkajian *online* berbasis *e-learning* hendaklah menyelenggarakan menakar tajuk pemenuhan mahasiswa dengan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis.* Hasil pengolahan *servqual* berdasarkan perhitungan IKP didapat nilai sebesar 74,68% yang artinya mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika puas atas kinerja para dosen.[10]

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Adapun Langkah-langkah untuk mencapai tujuan penyusunan tahapan penelitian yang di lakukan untuk memperoleh data yang di olah

Journal of Informatics Management and Information Technology
ISSN 2774-4744 (Media Online)
Vol 2, No 3, Juli 2022
Hal 100−108
https://hostjournals.com/jimat | DOI 10.47065/jimat.v2i3.167



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penjelasan langkah penelitian:

1. Identifikasi Masalah
   Melakukan indentifikasi pada suatu masalah merupakan tahap awal pada proses penelitian, tahap ini dirancang berdasarkan rumusan masalah yang didasari atas latar belakang masalah..
2. Penentuan Variabel
   a. Kualitas Layanan
      Merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas diharapkan.
   b. Kepuasan Pengguna
      Adalah tanggapan pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi seberapa besar tingkat respon pengguna terhadap hasilnya.
3. Penentuan Indikator
   a. Kehandalan
      Kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan berkinerja tepat waktu, tanpa kesalahan, simpatik dan dengan akurasi tinggi.
   b. Ketanggapan
      Kemapuan untuk membantu dan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima layanan, dengan penyeampaian informasi yang jelas.
   c. Jaminan
      Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan memberikan layanan dalam menumbuhkan kepercayaan.
   d. Kemampuan
      Dalam memahami keinginan penerima layanan secara pribadi dan sepenuh hati.
   e. Fasilitas
   f. Sarana dan prasarana fisik yang dimiliki dan keadaan lingkungan sekitar penerimanya.
4. Penyusunan Model Servqual
   Memberikan bukti empiris bahwa model Servqual dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan pada salah satu institusi pendidikan, dapat menilai kualitas layanan, dan menunjukkan adanya gap negative antara harapan siswa dan persepsi institusi pendidikan, karena perlu adanya peningkatan pada semua segment agar kualitas layanan semakin baik.
5. Penyusunan Hipotesis
   Pernyataan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih, penyusunan hipotesis didapatkan dari model yang akan dibuat, bila H0 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, H1 berpengaruh positif dan siginifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.
6. Pengolahan Data
   Tahap ini merupakan analisis data yang didapat dari proses pengumpulan data dengan menerapkan metode Servqual.
7. Uji Hipotesis
   Hipotesis pernyataan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih berdarsarkan penalaran teori yang ada, pengujian, digunakan untuk penentuan model penelitian, indicator, pernyataan kuesioner, instrumen penelitian.
8. Kesimpulan dan Saran
   Kesimpulan merupakan tahap akhir dari uraian proses penelitian dengan menyimpulkan dari masalah yang ada.

2.2 Metode Penelitian

Metode penelitian bukan hanya statistik apa yang akan digunakan, namun lebih kepada pemikiran di balik penelitian yaitu bagaimana peneliti benar-benar ingin mencari tahu, bagaimana membangun argumen tentang ide-ide dan konsep, dan apa bukti bahwa peneliti dapat menemukan argument atau mendukung argumen yang telah ada [11] Instrumen Penelitian

Journal of Informatics Management and Information Technology
ISSN 2774-4744 (Media Online)
Vol 2, No 3, Juli 2022
Hal 100−108
https://hostjournals.com/jimat | DOI 10.47065/jimat.v2i3.167

yang digunakan adalah soal kognitif untuk menjaring data hasil belajar, angket motivasi untuk menjaring data motivasi dan lembar observasi keaktifan.[12]

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek yang mempunyau kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari, ditarik kesimpulan. [13]

Sampel penelitian ini adalah jumlah pengguna layanan *E-learning* pada tahun 2022 berjumlah *user*, dari jumlah populasi penggunan *E-leaarning* jumlah 3000 *user* maka akan dilakukan pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan 10% dengan jumlah populasi sebanyak 3000 *user*. Jadi jumlah sampel yang akan diperoleh yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

Penjelasan :
n = Jumlah Sampel
N = Populasi
e = Presentase Kesalahan yang Ditolelir dalam Pengambilan Sampel pada Kasus ini Menggunakan e= 10% = 0.1

Penerarapan Rumus *Slovin.*

$$n = \frac{300}{1 + 300\ (10\%)^2} = \frac{300}{1 + 300\ (0{,}01)} = 99{,}66$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 300 *user* hasil yang didapatkan adalah 99,66 penggunan layanan *E-leraning* yang akan dijadikan sampelnya nantinya menjadi 99 pengguna dari jumlah keseluruhan populasi yang ada pada data sekolah.

2.4 Pengujian Validitas dan Realibilitas

Uji validitas bertujuan sebagai alat ukur yang digunakan untuk mengukur sejauh mana mana alat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur.[14]

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - ((\sum Y)^2\}}} \quad (2)$$

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika $rhitung$ lebih besar $rtab$ ($rhitung > rtabel$).
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika $rhitung$ lebih kecil atau sama dengan dari ($rhitung \leq rtabel$).

Uji reliabilitas ukuran yang menunjukan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila diukur beberapa kali dengan alat ukur yang sama.[15]

$$\sigma_t^2 = \frac{\Sigma X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \quad (3)$$

2.5 Metode *Servqual*

Adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yang dinilai kualitasnya untuk produk fisik tidak sama dengan industri di bidang jasa. Analisis dimulai dengan sebuah kuisioner yang disebarkan kepada konsumen, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala (*Likert*), yaitu apakah menurut responden hal tersebut telah memenuhi kinerjanya baik atau buruk, serta penilain harapan untuk menunjang perbaikan layanan yang disediakan [16]

2.6 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain, dengan ini kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan oleh pihak lain.[17]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas Data

Pada pengujian validitas perlu dilakukan terhadap hasil kuesioner sebelum diolah lebih lanjut dilakukan menguji tiap atribut pertanyaan[16], yang akan dilakukan adalah menghitung *koefisien* korelasi hasil responden. Setelah dilakukan uji validitas untuk semua skor pertanyaan di dapati hasil total nilai dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan N =100 dengan rumus dk= n-2 yaitu 98. Setelah melakukan perhitungan maka diperoleh r tabel sebesar 0,187. Untuk mengetahui kuesioner tersebut valid atau tidak, maka dilakukan perbandingan antara r tabel dengan r hitung. Jika r hitung > r tabel

Journal of Informatics Management and Information Technology
ISSN 2774-4744 (Media Online)
Vol 2, No 3, Juli 2022
Hal 100−108
https://hostjournals.com/jimat | DOI 10.47065/jimat.v2i3.167

maka kuesioner tersebut dikatakan valid, dan begitu juga sebaliknya. Berikut hasil perhitungan data uji validitas harapan dan kenyataan atau persepsi pengguna.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kenyataan/Persepsi

NO	Variable Pertanyaan Siswa	r hitung kenyataan/persepsi	r tebel	Ket
1	Tampilan *website* menarik	0,828	0,187	Valid
2	Tampilan tidak membingungkan	0,770	0,187	Valid
3	Pemempatan menu dan *link* proposal	0,675	0,187	Valid
4	Navigasi mudah digunakan	0,530	0,187	Valid
5	Tampilan baik diberbagai desktop, laptop atau *mobile*	0,737	0,187	Valid
6	Kontek website terkait dengan *e-learning* Universitas	0,564	0,187	Valid
7	Buku panduan *website e-learning* sesuai dengan konten *website*	0,686	0,187	Valid
8	Menu *search* hasilnya sesuai dengan kata kunci pencarian	0,665	0,187	Valid
9	Informasinya lengkap, bermanfaat dan jelas	0,646	0,187	Valid
10	Informasi selalu *update*	0,777	0,187	Valid
11	Informasi dapat dipercaya (akurat)	0,857	0,187	Valid
12	Menu sesaui dengan layanan yang ingin diakses	0,778	0,187	Valid
13	Menu absensi pada *website* berfunsi dengan baik	0,508	0,187	Valid
14	Notifikasi muncul ketika ada informasi baru	0,529	0,187	Valid
15	Respon yang cepat ketika menghubungin kontak yang ada	0,787	0,187	Valid
16	Kemudahan pengoperaskan aplikasi *e-learning*	0,683	0,187	Valid
17	Kemudahan memahami materi	0,729	0,187	Valid
18	Keamanan *website*	0,814	0,187	Valid
19	Mudah dalam mengajukan *conplain* jika terdapat kendala *website*	0,674	0,187	Valid
20	Pengawas ujian menanggapi setiap pertanyaan dari peserta	0,559	0,187	Valid
21	Kecepatan pengawas memberikan pelayanan	0,765	0,187	Valid
22	Kemampuan pengawas ujian dalam menyelesaikan permasalahan	0,814	0,187	Valid
23	Nyaman dalam menggunakan *website*	0,749	0,187	Valid
24	*Website* mempu memberi saran kepada pengguna dalam pencarian pelayanan yang dibutuhkan	0,823	0,187	Valid
25	Website mampu mengerti kebutuhan pelanggan	0,775	0,187	Valid
26	Kemudahan menghubungi pengawas	0,813	0,187	Valid
27	Komunikasi yang baik dengan pengawas	0,771	0,187	Valid

Tabel 2. Hasil Validitas Harapan

NO	Variable Pertanyaan siswa	r hitung harapan	r tebel	Ket
1	Tampilan *website* menarik	0,752	0,187	Valid
2	Tampilan tidak membingungkan	O,749	0,187	Valid
3	Pemempatan menu dan link proposal	0,725	0,187	Valid
4	Navigasi mudah digunakan	0,727	0,187	Valid
5	Tampilan baik diberbagai desktop, laptop atau *mobile*	0,768	0,187	Valid
6	Kontek website terkait dengan *e-learning* sekolah	0,794	0,187	Valid
7	Buku panduan *website e-learning* sesuai dengan konten *website*	0,670	0,187	Valid
8	Menu *search* hasilnya sesuai dengan kata kunci pencarian	0,820	0,187	Valid
9	Informasinya lengkap, bermanfaat dan jelas	0,814	0,187	Valid
10	Informasi selalu *update*	0,723	0,187	Valid
11	Informasi dapat dipercaya (akurat)	0,785	0,187	Valid
12	Menu sesaui dengan layanan yang ingin diakses	0,811	0,187	Valid
13	Menu absensi pada *website* berfunsi dengan baik	0,813	0,187	Valid
14	Notifikasi muncul ketika ada informasi baru	0,751	0,187	Valid
15	Respon yang cepat ketika menghubungin kontak yang ada	0,758	0,187	Valid
16	Kemudahan pengoperaskan aplikasi *e-learning*	0,792	0,187	Valid

Journal of Informatics Management and Information Technology
ISSN 2774-4744 (Media Online)
Vol 2, No 3, Juli 2022
Hal 100−108
https://hostjournals.com/jimat | DOI 10.47065/jimat.v2i3.167

NO	Variable Pertanyaan siswa	r hitung harapan	r tebel	Ket
17	Kemudahan memahami materi	0,793	0,187	Valid
18	Keamanan *website*	0,808	0,187	Valid
19	Mudah dalam mengajukan *conplain* jika terdapat kendala *website*	0,797	0,187	Valid
20	Pengawas ujian menanggapi setiap pertanyaan dari peserta	0,844	0,187	Valid
21	Kecepatan pengawas memberikan pelayanan	0,665	0,187	Valid
22	Kemampuan pengawas ujian dalam menyelesaikan permasalahan	0,683	0,187	Valid
23	Nyaman dalam menggunakan *website*	0,795	0,187	Valid
24	*Website* mempu memberi saran kepada pengguna dalam pencarian pelayanan yang dibutuhkan	0,847	0,187	Valid
25	Website mampu mengerti kebutuhan pelanggan	0,490	0,187	Valid
26	Kemudahan menghubungi pengawas	0,539	0,187	Valid
27	Komunikasi yang baik dengan pengawas	0,491	0,187	Valid

3.2 Uji Realibilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat kenyataan konsistensi yang dihandalkan konsisten dari [18] jawaban dari tem-item pertanyaan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dapat diperoleh tingkat konsisten tanggapan responden.Berdasarkan hasil uji reliabilitas harapan diperoleh nilai *Croanbach's alpha* 0.9729 dan uji reliabilitas kenyataan/persepsi dengan nilai 0.9646, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas penelitian ini sangat reliabel.

Tabel 3. Kesimpulan Uji Realibilitas

Kuesioner	*Cronbach's alpha*	Keterangan
Harapan	0.9729	Reliabel
Kenyataan/Persepsi	0.9646	Reliabel

3.3 Perhitungan Metode *Servqual*

Hasil perhitungan kuisioner kenyataan dan hasil harapan[19] nilai gap setiap pertanyaan yang didapatkan dari nilai selisih nilai persepsi dan nilai harapan siswa. Perhitungan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan siswa di SMK Yaspen.

Tabel 4. Nilai *Servqual*

Dimensi	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap (Servqual Score)
Tangible	-0,18	4,39	4,57	-0,18
	-0,02	4,49	4,51	-0,02
	-0,09	4,43	4,52	-0,09
	-0,11	4,40	4,51	-0,11
	-0,02	4,50	4,52	-0,02
Reliability	-0,04	4,34	4,38	-0,04
	-0,10	4,42	4,52	-0,10
	-0,07	4,44	4,51	-0,07
	-0,10	4,37	4,47	-0,10
Responsiveness	-0,01	4,52	4,53	-0,01
	-0,10	4,47	4,57	-0,10
	-0,03	4,50	4,53	-0,03
	-0,07	4,45	4,52	-0,07
Assurance	-0,14	4,16	4,31	-0,14
	-0,15	4,39	4,54	-0,15
	-0,05	4,44	4,49	-0,05
	-0,06	4,42	4,48	-0,06
Empathy	-0,10	4,42	4,52	-0,10
	-0,24	4,24	4,49	-0,24
	-0,08	4,34	4,42	-0,08
	-0,04	4,46	4,50	-0,04
	-0,07	4,43	4,50	-0,07
	-0,06	4,54	4,48	0,06
	-0,02	4,46	4,48	-0,02
	-0,08	4,48	4,56	-0,08
	-0,12	4,36	4,48	-0,12
	-0,00	4,49	4,49	0,00
	Rata-rata	4,42	4,50	-0,08

Journal of Informatics Management and Information Technology
ISSN 2774-4744 (Media Online)
Vol 2, No 3, Juli 2022
Hal 100−108
https://hostjournals.com/jimat | DOI 10.47065/jimat.v2i3.167

Dimensi	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap (Servqual Score)
	Gap Minimum			-0,24
	Gap Maksimum			0,06

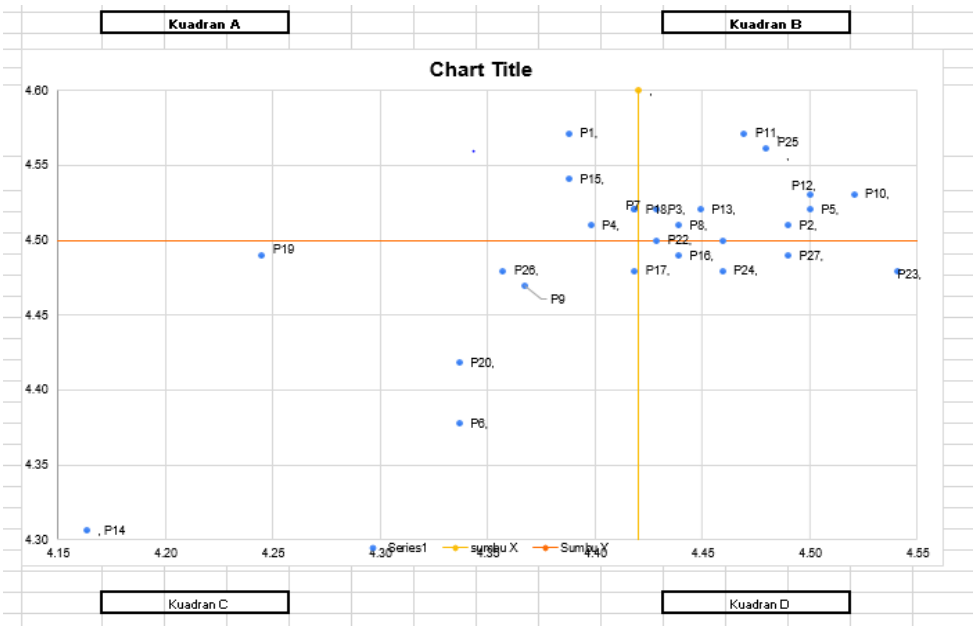
3.4 Perhitungan Gap Lima Dimensi *Servqual*

Pengolahan data pada tiap dimensi dan dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. *Assurance* merupakan peringkat pertama dengan hasil nilai Gap -0,10, peringkat kedua dimensi *Responsiveness* dengan nilai Gap -0,10, kemudian peringkat ketiga dimensi *Tangible* dengan nilai Gap -0,09, peringkat ke empat dimensi *Empathy* dengan nilai Gap -0,08 dan kemudian dimensi dengan peringkat ke lima yaitu dimensi *Reliability* dengan gap -0,07 nilai persepsi lebih rendah dibandingkan ekspektasi[20]. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi *Assurance* (Jaminan)

Tabel 5. Hasil Gap Lima Dimensi

Dimensi Servqual	Kenyataan	Harapan	Gap	Peringkat
Tangible	4,44	4,53	-0,09	3
Reliability	4,44	4,50	-0,07	5
Responsiveness	4,37	4,47	-0,10	2
Assurance	4,39	4,49	-0,10	1
Empathy	4,42	4,50	-0,08	4
	Rata-rata		-0,08	

3.5 Diagram IPA (*Importance Performance Analysis*)



Gambar 2. Diagram IPA Kepuasan Pelanggan

1. Kuadran A (Prioritas Utama) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pengguna di sekolah, pertanyaan yang berada di kuadran ini penanganannya memperioritaskan tampilan *website* yang menarik, karena faktor inilah yang di nilai sangat penting oleh pengguna,sedangkan jasa yang diberikan dinilai sudah memuaskan. Adanya atribut yang termasuk yaitu (1,4,7,15) yaitu dapat menampilkan *website* yang tidak bosan saat digunakan, navigasinya pun mudah saat digunakan, *website e-learning* yang sesuai dengan buku panduan atau di konten yang ada dan saat menggunakan *website* tersebut responnya cepat saat menghubungi kontak yang tersedia
2. Kuadran B (pertahankan prestasi) merupakan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini perlu di pertahankan oleh Smk Yaspen , karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pengguna,sehingga dapat memuaskan pengguna.Adapun yang termasuk dalam kuadran 2 ini adalah pertanyaan nomor (2,3,5,8,10,11,12,13,21,) yaitu pengguna tidak bingung dengan tampilan websitenya,dapat digunakan di berbagai desktop,laptop atau mobile jika melakukan pencarian menu *search* hasilnya sesuai dengan kata kunci, informasinya selalu *update* dan dapat di percaya (akurat),menyediakan menu yang sesuai dengan layanan yang ingin di akses, saat akan absensi *website* dapat berfungsi dengan baik dan kecepatan pengawas memberikan pelayanan
3. Kuadran C (Prioritas Rendah) merupakan atribut atau pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan,berada dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pelanggan dan pelaksanaannya dinilai biasa aja. Adapun atribut yang termasuk dalam ini adalah pertanyaan nomor (6,9,14,19,20,26) yaitu mempunyai kontek *website* yang terkait

ISSN 2774-4744 (Media Online)
Vol 2, No 3, Juli 2022
Hal 100−108
https://hostjournals.com/jimat | DOI 10.47065/jimat.v2i3.167

dengan *e-learning* memiliki informasi yang lengkap, bermamfaat dan jelas, jika ada informasi baru akan menampilkan notifikasi, pada saat terjadi masalah pengguna mudah mengajukan *conplain*, pengawas ujian dapat menanggapi setiap pertanyaan dari peserta dan memiliki kemudahan saat menguhubungi pengawas

4. Kuadran D (Berlebihan) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelaksanannya. Terutama disebabkan karena pelanggan mengganggap atribut yang tidak terlalu penting. Akan tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh Smk Yaspen, sehingga memuaskan. Adapun atributnya yaitu nomor (16,17,22,23,24,27) yaitu mudah dalam mengoperasikan aplikasi *e-learning*, mudah memahami materi yang ada di aplikasi *e-learning*, pada saat ujian pengawas mampu menyelesaikan permasalah yang ada, *website* dapat memberikan saran kepada pengguna pada saat mencari pelayanan yang di butuhkan dan pengawas baik dalam berkomunikasi dengan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan penelitian yang ditulis oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa SMK Yaspen dalam mencermati kepuasan pengguna dilakukan metode *servqual* yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* serta di gambarkan dengan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) Didapati pengaruh kualitas pelayanan aplikasi *e-learning* dengan kepuasan pengguna SMK Yaspen dari kuadran B pada atribut (P2,P3,P5,P8,P10,P11,P12,P13,P21) yaitu aplikasi *e-learning* dapat diandalkan oleh pengguna yang menjadi cepat tanggap menjadikan pengguna lebih puas dengan pelayanan tersebut serta menurut pengguna sangat memahami kebutuhan pengguna dan terus berusaha meningkatkan pelayanannya sudah terpenuhi dan harus di pertahankan.

REFERENCES

[1] A. Rahmat, B. Seminar, and imama arif Suroso, "Evaluasi Keberhasilan E-Learning Dalam Perspektif Sistem Informasi," *J. Apl. Manaj. dan Bisnis*, vol. 5, no. 3, pp. 373–384, 2019.

[2] N. N. K. Widjawati and T. Aditya, "Service Quality Perpustakaan Sma Daan Mogot," *J. MoZaiK*, vol. XII, pp. 49–57, 2020, [Online]. Available: http://ijc.ilearning.co/index.php/mozaik/article/view/1454%0Ahttps://ijc.ilearning.co/index.php/mozaik/article/download/1454/392.

[3] V. Devani and R. A. Rizko, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)," *J. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 24–29, 2016.

[4] T. Theresiawati, A. Zaidiah, R. Astriratma, and H. B. Seta, "Analisis Kualitas Layanan E-Learning Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp)," *J. Ilm. Matrik*, vol. 23, no. 1, pp. 46–59, 2021, doi: 10.33557/jurnalmatrik.v23i1.1201.

[5] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.

[6] L. Yusuf, M., & Daris, "Analisis Data Penelitian Teori & Aplikasi dalam Bidang Perikanan (Ms. Dr Ismail Marsuki, SSi (ed.))," p. 204, 2018.

[7] B. Darma, "STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas ... - Budi Darma - Google Buku," *Guepedia*, p. 7, 2021, [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENELITIAN_MENGGUNAKAN_SPSS_U/acpLEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji+validitas+merupakan&pg=PA7&printsec=frontcover%0Ahttps://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENELITIAN_MENGGUNAKAN_SPSS_U/acpLEAAAQBAJ?

[8] I. K. A. A. Nursinta and B. M. Sulthon, "Analisa data kepuasan siswa dalam pembelajaran online menggunakan metode service quality," vol. 2, no. 1, pp. 8–13, 2021.

[9] A. A. H. Slamet Riyanto, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik*, vol. 59. .

[10] H. Mubarok, A. Eko Widodo, F. Nisa, and R. Rizqi Amalia, "Evaluasi E-learning Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 169–179, 2021.

[11] D. Nana and H. Elin, "Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 5, no. 1, p. 288, 2018.

[12] R. Ardiansyah and D. Diella, "Implementasi E-learning Berbasis Assessment For Learning Untuk Meningkatkan Performa Belajar Mahasiswa," *Biosf. J. Biol. dan Pendidik. Biol.*, vol. 3, no. 1, 2019, doi: 10.23969/biosfer.v3i2.1292.

[13] I. Nurdin, *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.

[14] K. Pramuaji and A. Loekmono, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian : Questionnaire Empathy," *J. Ilm. Bimbing. Konseling Undiksha*, vol. 9, no. 2, pp. 74–78, 2018, doi: 10.24036/XXXXXXXXXX-X.

[15] F. H. Nugroho, I. W. Ningsih, E. Wahyuni, and I. Ahmaddien, "Analisis Pengaruh Pandemi Dan Pembelajaran Secara Daring Terhadap Prestasi Melalui Variabel Intervening Keadaan Ekonomi Mahasiswa Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung," *J. EBI*, vol. 2, no. 2, pp. 11–19, 2020, doi: 10.52061/ebi.v2i2.18.

[16] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.

[17] E. A. J. Mamangkey, J. D. D. Massie, and H. N. Tawas, "(Service Quality), Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Pgcv (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja Pt . Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado Analysis of Service Quality Using Servqual (Service Quality), Ipa (Importance Perf," vol. 9, no. 2, pp. 348–358, 2021.

[18] A. E. Ratna Putri, W. Harianto, and A. Aziz, "Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan X Dengan Metode Servqual Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp)," *RAINSTEK J. Terap. Sains Teknol.*, vol. 2, no. 3, pp. 202–208, 2020, doi:

ISSN 2774-4744 (Media Online)
Vol 2, No 3, Juli 2022
Hal 100−108
https://hostjournals.com/jimat | DOI 10.47065/jimat.v2i3.167

10.21067/jtst.v2i3.4762.

[19] M. F. Rahman, L. A. Salmia, and S. Indriani, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian Cabang Pandaan Dengan Metode Servqual," *J. Valtech*, vol. 3, no. 2, pp. 93–100, 2020.

[20] M. Tukan, A. Tutuhatunewa, P. Studi, T. Industri, U. Pattimura, and K. Pelanggan, "DI PT JNE KANTOR CABANG UTAMA AMBON DENGAN METODE," vol. 2, no. 1, 2022.