ABSTRAK

Learning Management System (LMS) merupakan sistem manajemen pembelajaran yang mendokumentasikan materi pendidikan dan keterampilan kerja menggunakan kemasan multimedia (teks, animasi, video, dan suara) sebagai masukan dan konten untuk pengembangan kompetensi peserta didik. Institut Teknologi Telkom Purwokerto merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan sistem penggunaan LMS sebagai media penyampaian pembelajaran. Kini terdapat 367 mata kuliah atau sudah 90% mata kuliah yang terdapat pada sistem LMS di ITTP. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap LMS di ITTP. Metode yang digunakan pada penelitian ini, adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan metode CSI didapatkan hasil sebesar 76,6% yang berarti mahasiswa ITTP merasa puas terhadap sistem LMS dan berdasarkan dari metode IPA didapatkan hasil tingkat kesesuaian sebesar 92% yang berarti tingkat kesesuaian terhadap tingkat kepuasan dan kepentingan sudah sangat sesuai. Namun berdasarkan pada hasil diagram kartesius masih terdapat atribut yang masuk kedalam kuadran I prioritas perbaikan yang terdapat pada dimensi *Tangibles* .

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Mahasiswa, *Learning Management System* (LMS).