

TUGAS AKHIR
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
PENGGUNA *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM*
(LMS) ITTP



DIMAS PRAYOGA
18106009

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022

TUGAS AKHIR
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
PENGGUNA *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM*
(LMS) ITTP

STUDENTS SATISFACTION LEVEL ANALYSIS AS
USER OF ITTP LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
(LMS)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



DIMAS PRAYOGA
18106009

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* (LMS) ITTP

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :
DIMAS PRAYOGA
18106009

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal :

26 Juli 2022

Pembimbing I,

Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.sc.
NIDN. 0615118701

Pengaji I

Anastasia Febiyani, S.T., M.T
NIDN. 0609049102

Pembimbing II,

Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T
NIP. 21960025

Pengaji II

Ridho Ananda, S.Pd., M.Si.
NIDN. 0626049003

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

Aswan Munang S.T.,M.T.
NIDN. 0603048702

Mengetahui

Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain

Muhammad Fajri Sidiq, S.T.,M.T
NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Dimas Prayoga
NIM : 18106009
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Learning Management System (LMS) ITTP”.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 07 Juli 2022,

Yang Menyatakan,



Dimas Prayoga

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya. Sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini yang tersusun sebagai tugas akhir penulis dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Learning Management System (LMS) ITTP**”.

Selama dalam melaksanakan penelitian dan penulisan laporan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan bimbingan. Dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM. selaku rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T.,M.T. selaku dekan fakultas Rekayasa Industri dan Desain.
3. Bapak Aswan Munang, S.T.,M.T. selaku ketua program studi S1 teknik industri Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.sc. selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing proses penulisan dengan penuh kesabaran dan penuh ketelitian sehingga dapat selesaiya tugas akhir ini.
5. Bapak Ade Yanyan Ramdhani, S.T.,M.T Selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing penulis dengan kesabaran dan penuh ketelitian sehingga dapat selesaiya tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan doa terbaiknya sehingga selesaiya tugas akhir ini.
7. Teman – teman seperjuangan tugas akhir yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, yang sudah memberikan support, motivasi dan tempat berbagi cerita selama masa – masa penggerjaan tugas akhir.
8. Semua pihak yang telah membantu penulisan dalam mengerjakan tugas akhir yang penulis tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membala segala amal dan kebaikan kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir ini, namun dengan demikian berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Purwokerto 07 Juli 2022

Dimas Prayoga

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Studi Pustaka.....	5
2.2.1. Kepuasan Pengguna.....	10
2.2.2. Sistem Informasi.....	11
2.2.3. <i>Learning Management System (LMS)</i>	11
2.2.4. <i>Website</i>	12
2.2.5. <i>Servqual</i>	12
2.2.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	13
2.2.7. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	14
2.2.8. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	19

3.2.	Diagram Alur Penelitian	19
3.3.1.	Penjelasan Tahap Penelitian.....	20
3.3.	Alat dan Bahan.....	25
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26	
4.1.	Pengumpulan Data	26
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden	27
4.2.1	Angkatan Responden	27
4.2.2	Program Studi Responden.....	27
4.2.3	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Angkatan.....	28
4.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	29
4.3.1	Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	29
4.3.2	Uji Validitas Tingkat Kepuasan	30
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	31
4.4.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	32
4.5.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	36
4.6.	Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50	
5.1.	Kesimpulan	50
5.2.	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52	
LAMPIRAN	56	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Posisi Penelitian	9
Tabel 2. 2 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	16
Tabel 3. 1 Variabel Pertanyaan	22
Tabel 3. 2 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	23
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Angkatan.....	27
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Program Studi	27
Tabel 4. 3 Kepuasan Responden Angkatan 2018	28
Tabel 4. 4 Kepuasan Responden Angkatan 2019	28
Tabel 4. 5 Kepuasan Responden Angkatan 2020	29
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	30
Tabel 4. 7 Hasil Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan	31
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	32
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan dengan Metode CSI	32
Tabel 4. 10 Kriteria Indeks Kepuasan Mahasiswa	36
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	37
Tabel 4. 12 Rata – rata Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	40
Tabel 4. 13 Rata – rata Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	42
Tabel 4. 14 Rata – rata Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	43
Tabel 4. 15 Rata – rata Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	45
Tabel 4. 16 Rata – rata Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram kartesius metode <i>Index Performance Analysis</i>	17
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangibles</i> (bukti langsung)	41
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)	42
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	44
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	45
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius Dimensi <i>Empathy</i> (empati).....	47

DAFTAR ISTILAH

Aksesibilitas	: Ketercapaian
Konvensional	: Kesepakatan Umum
<i>E – Learning</i>	: Media Belajar Elektronik
<i>Knowledge</i>	: Pengetahuan
<i>Brainware</i>	: Mengoprasikan Perangkat
<i>User -Friendly</i>	: Kemudahan Penggunaan
<i>Software</i>	: Perangkat Lunak

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	56
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	58
Lampiran 3 Hasil Reliabilitas Tingkat Kepentingan	62
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	63
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	67
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	68
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan	86