

ABSTRAK

Dalam perkembangan teknologi memiliki dampak besar bagi kehidupan salah satu yaitu Pendidikan, dahulu Pendidikan hanya bisa dilakukan tatap muka antara pengajar dengan pelajar, sekarang siapa saja bisa belajar tanpa keluar rumah dengan bantuan teknologi memudahkan seseorang bisa mendapatkan ilmu kapan saja dan dimana saja. Institut Teknologi Telkom Purwokerto merupakan salah satu institusi yang pembelajarannya menggunakan bantuan teknologi/ sistem yaitu Learning Management System (LMS). Permasalahan yang terjadi terdapat pada *website* LMS yang digunakan ada beberapa fitur dan informasi yang dirasa pengguna merasa ragu – ragu terhadap kelengkapan dan kualitas *website*. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap *website* LMS ITTP yang sering digunakan mahasiswa sebagai bantuan pembelajaran mata kuliah. Analisis kepuasan pengguna LMS ITTP ini menggunakan metode *WebQual 4.0* yang terdiri dari 3 dimensi utama yaitu *Usability Quality*, *information quality*, dan *service interaction*. Pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* LMS/mahasiswa ITTP, dan responden yang terlibat diambil sebanyak 100 sampel mahasiswa diambil dari keseluruhan populasi mahasiswa ITTP sesuai dengan perhitungan slovin. Hasil yang diperoleh dari pengolahan metode skala likert menunjukkan variabel *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality* dan *user satisfaction* pengguna setuju/ puas terhadap *website* LMS ITTP. Tetapi dari pengolahan data per-item menyatakan hasil pengguna merasa ragu-ragu terhadap kecepatan akses *website* LMS sehingga pengelola perlu memfokuskan pada permasalahan tersebut untuk kepuasan pengguna yang lebih baik. Dan dari hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan uji t *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* memiliki pengaruh signifikansi dengan *user satisfaction*.

Kata kunci : *tingkat kepuasan, LMS, webqual 4.0, skala likert, uji t*