

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
HELPDESK IT SUPPORT MEMPERGUNAKAN
FRAMEWORK E-SERVQUAL
DI INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**



AMALIA IFTITAH

19103018

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
HELPDESK IT SUPPORT MEMPERGUNAKAN
FRAMEWORK E-SERVQUAL
DI INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH
HELPDESK IT SUPPORT USING THE
E-SERVQUAL FRAMEWORK
AT INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
PURWOKERTO**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



AMALIA IFTITAH

19103018

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
HELPDESK IT SUPPORT MEMPERGUNAKAN
FRAMEWORK E-SERVQUAL
DI INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
PURWOKERTO**

**ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH
HELPDESK IT SUPPORT USING THE E-SERVQUAL
FRAMEWORK AT INSTITUT TEKNOLOGI
TELKOM PURWOKERTO**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

AMALIA IFTITAH

19103018

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: 31 Januari 2023**

Pembimbing Utama,



Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0201099202

Pembimbing Pendamping,



Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI
NIDN. 0307057601

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
HELPDESK IT SUPPORT MEMPERGUNAKAN
FRAMEWORK E-SERVQUAL
DI INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
PURWOKERTO**

**ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH
HELPDESK IT SUPPORT USING THE E-SERVQUAL
FRAMEWORK AT INSTITUT TEKNOLOGI
TELKOM PURWOKERTO**

Disusun oleh

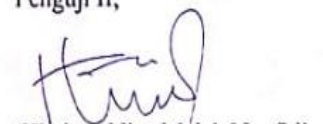
AMALIA IFTITAH
19103018

Telah diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Senin, 13 Februari 2023

Penguji I,


(Sisilia Thya Safitri,
S.T., M.T)
NIDN. 0631078701

Penguji II,


(Khairun Nisa Mciah Ngafidin
,S.Pd., M.Kom)
NIDN. 0618059401


Penguji III,


(Dedy Agung Prabowo,
S.Kom., M.Kom)
NIDN. 0231108502

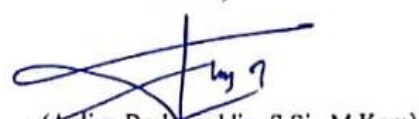
Pembimbing Utama,


(Sandhy Fernandez,
S.Kom., M.Kom.)
NIDN. 0201099202

Pembimbing Pendamping,


(Resad Setyadi,
S.T.,S.Si.,MMSI)
NIDN. 0307057601

Dekan,


(Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom)
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Amalia Iftitah
NIM : 19103018
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP HELPDESK IT
SUPPORT MEMPERGUNAKAN FRAMEWORK E-SERVQUAL DI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

Dosen Pembimbing Utama : Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom
Dosen Pembimbing Pendamping : Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI

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, 19 Januari 2023,
Yang Menyatakan,



(Amalia Iftitah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan berkat yang berlimpah dan karuniaNya sepanjang hidup penulis. Terimakasih atas segala teguran serta peringatan yang terus diberikan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Teristimewa Orangtua, Bapak Warsono dan Ibu Camidah, terima kasih atas kasih sayang, motivasi, dukungan materil, dan doa yang selalu menyertai setiap langkahku.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi S.T., M.T., IPM. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto
6. Bapak Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan banyak pengarahan pada saat penyusunan tugas akhir.
7. Bapak Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan tugas akhir.
8. Amalia Iftitah, terimakasih telah berjuang dan bekerja keras untuk menyelesaikan tugas akhir ini. I am proud of myself.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan tugas akhir. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Purwokerto, 19 Januari 2023



Amalia Iftitah

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	xvi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	xviii
KATA PENGANTAR.....	xix
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR SINGKATAN	xxiv
DAFTAR SIMBOL	xxv
DAFTAR ISTILAH.....	xxvi
DAFTAR LAMPIRAN	xxvii
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Masalah/Ruang Lingkup.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Sebelumnya/ Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.2 Dasar Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Kepuasan Mahasiswa.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 <i>Helpdesk</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 <i>Information technology (IT) Support</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 <i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.

2.2.7	WarpPLS (<i>Warp Partial Least Square</i>)	..Error! Bookmark not defined.
2.2.8	Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Subjek Dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Alat Dan Bahan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Diagram Alir Penelitian/Proses Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Studi Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Studi Literatur	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Persiapan Kuesioner Dan Responden	Error! Bookmark not defined.
3.3.4	Pengambilan Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.5	Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.6	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
3.3.7	Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3	Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.
I.	BUKTI WAWANCARA	Error! Bookmark not defined.
II.	BUKTI SURVEI	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
Tabel 2. 2. Instrumen Pertanyaan.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
Tabel 3. 1 Indikator Pertanyaan	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
Tabel	4.	1	Data
Responden.....	Error!		
Bookmark not defined.			
Tabel 4. 2 Score Data <i>E-Servqual</i> Responden	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
Tabel 4. 3 Uji Validitas	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
Tabel 4. 4 Validitas Diskriminan <i>Cross Loading</i>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
Tabel 4. 5 Validitas Diskriminan <i>Ave</i>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
Tabel 4. 7 Analisis <i>Goodness Of Fit Model</i>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
Tabel 4. 8 Uji Hipotesis	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1. Daftar Jumlah Keluhan **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- Gambar 2. 1 Kerangka Teori..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- Gambar 3. 1 Struktur Organisasi It Telkom Purwokerto**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Wakil Rektor Ii**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- Gambar 3. 3 Struktur Organisasi It Support**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- Gambar 3. 4 Alur Kerja *Helpdesk Online* Sisfo**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- Gambar 3. 5. Diagram Alir Penelitian **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
- Gambar 3. 6 Kerangka Sistem Informasi.. **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

DAFTAR SINGKATAN

- a. IT Telkom Purwokerto : Institut Teknologi Telkom Purwokerto
- b. Dkk : dan kawan-kawan
- c. APC : *Average path coefficient*
- d. ARS : *Average R-squared*
- e. AARS : *Average adjusted R-squared*
- f. AVIF : *Average block VIF*
- g. AFVIF : *Average full collinearity VIF*
- h. GoF : *Tenenhaus GoF*

DAFTAR SIMBOL

- a. n = Jumlah sampel
- b. N = Jumlah populasi
- c. e = margin error yang ditoleransi

DAFTAR ISTILAH

- a. IT Telkom Purwokerto : Perguruan tinggi Institut Teknologi Telkom Purwokerto
- b. IT Support : nama lain dari unit SISFO
- c. Civitas akademik : kegiatan akademik yang meliputi dosen, mahasiswa, dan staf dalam lingkup akademik

DAFTAR LAMPIRAN

- lampiran 1. Hasil Wawancara Sisfo **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
Lampiran 3. Proses Penyebaran Kuesioner **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

