

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek Dan Objek Penelitian

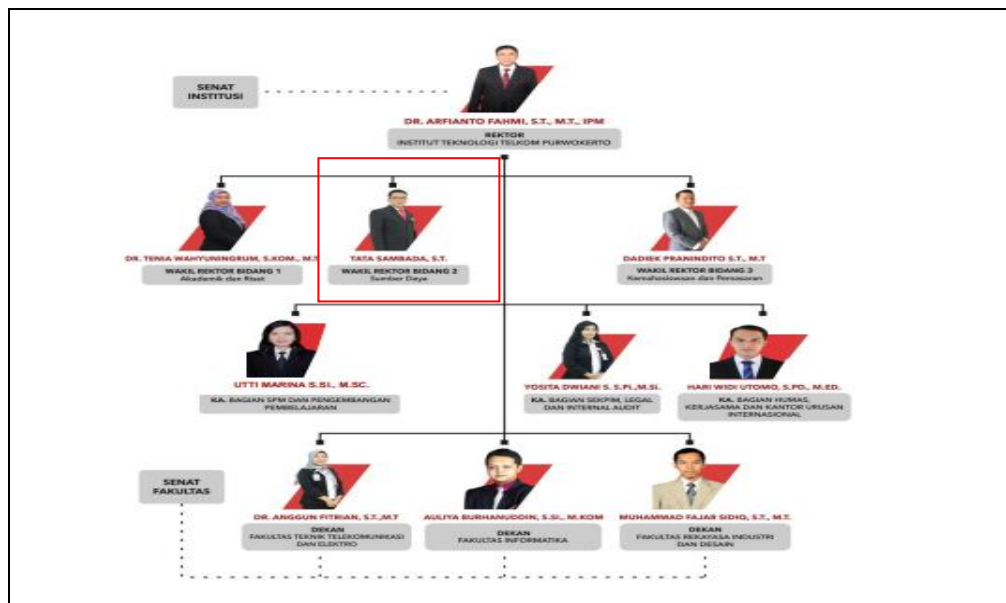
Subjek dan objek pada penelitian adalah sebagai berikut:

a. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian adalah mahasiswa aktif IT Telkom Purwokerto yang pernah menggunakan layanan *helpdesk online* SISFO. Analisis terhadap kepuasan mahasiswa memiliki fokus dan tujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto. Pemilihan mahasiswa sebagai subjek karena mahasiswa merupakan pengguna layanan yang paling banyak.

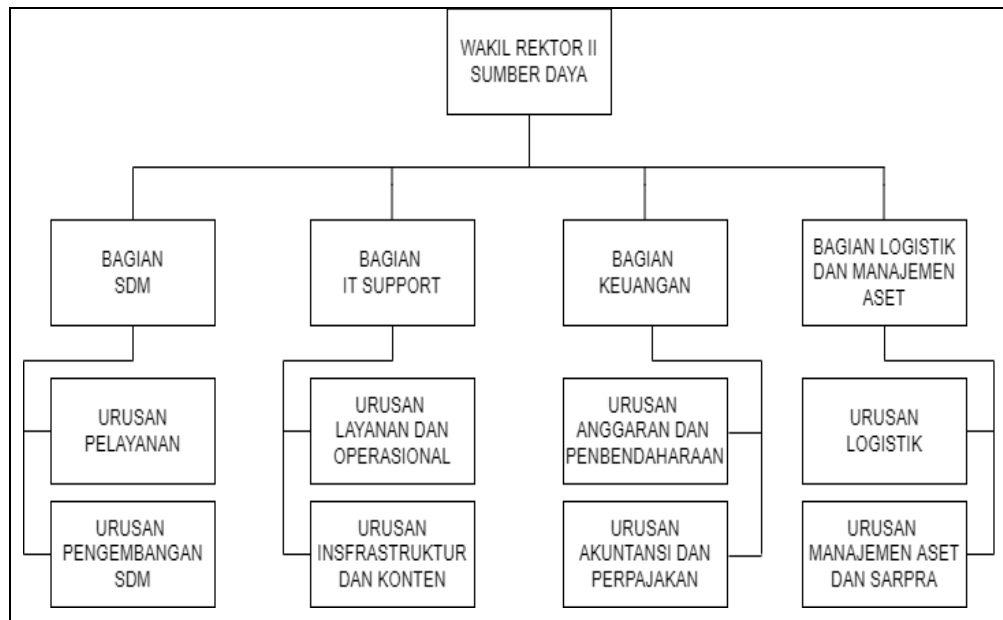
b. Objek Penelitian

Objek pada penelitian adalah *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto. Pemilihan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto sebagai subjek penelitian karena mudah dalam pengambilan data dan informasi terkait dengan penelitian. Berikut merupakan struktur organisasi IT Telkom Purwokerto:



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi IT Telkom Purwokerto

Berdasarkan dengan gambar 3.1 menunjukkan bahwa bidang IT Support berada dalam Wakil Rektor II yaitu sumber daya. Berikut merupakan struktur organisasi Wakil Rektor II:



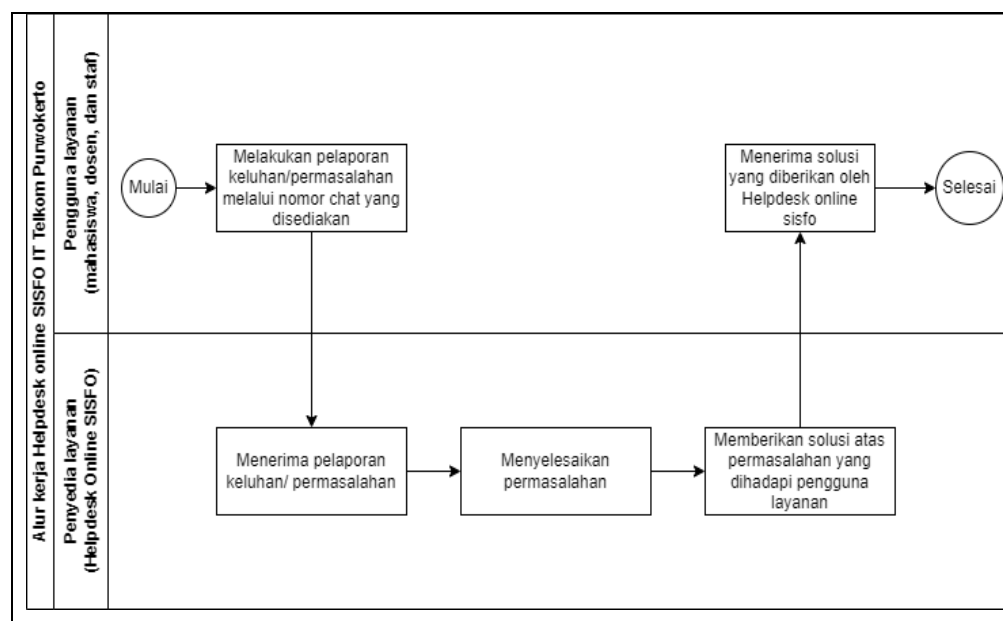
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Wakil Rektor II

Berdasarkan dengan gambar 3.2 IT Support memiliki dua macam bagian yaitu bidang operasional dan layanan serta bidang infrastruktur dan konten. Berikut merupakan struktur organisasi IT Support IT Telkom Purwokerto:



Gambar 3. 3 Struktur Organisasi IT Support

Gambar 3.3 menunjukkan struktur organisasi dari IT Support IT Telkom Purwokerto. Terdapat dua bidang kategori dalam IT Support IT Telkom Purwokerto, yaitu bidang operasional dan layanan serta bidang infrastruktur dan konten. Helpdesk berada di bidang operasional dan layanan. Berikut merupakan alur kerja *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto:



Gambar 3. 4 Alur Kerja *Helpdesk Online* SISFO

Gambar 3.4 merupakan alur kerja dari *helpdesk online* SISFO. Helpdesk akan bekerja sesuai dengan pelaporan keluhan dari mahasiswa. Helpdesk memberikan solusi atas permasalahan yang dialami oleh mahasiswa sesuai dengan permasalahan yang dilaporkan.

3.2 Alat Dan Bahan Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan beberapa peralatan dan bahan untuk penelitian, berikut merupakan peralatan dan bahan dalam penelitian yang dilakukan:

3.2.1 Perangkat keras

Perangkat keras yang dibutuhkan dalam penelitian adalah :

- a. Device berupa laptop
- b. *Keyboard*

- c. *Processor* Intel Celeron N4000
- d. *Memory* 4 GB RAM
- e. *Storage* 1 TB
- f. *Display* 14 inch
- g. *Graphic* Intel Inside

3.2.2 Perangkat lunak

Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

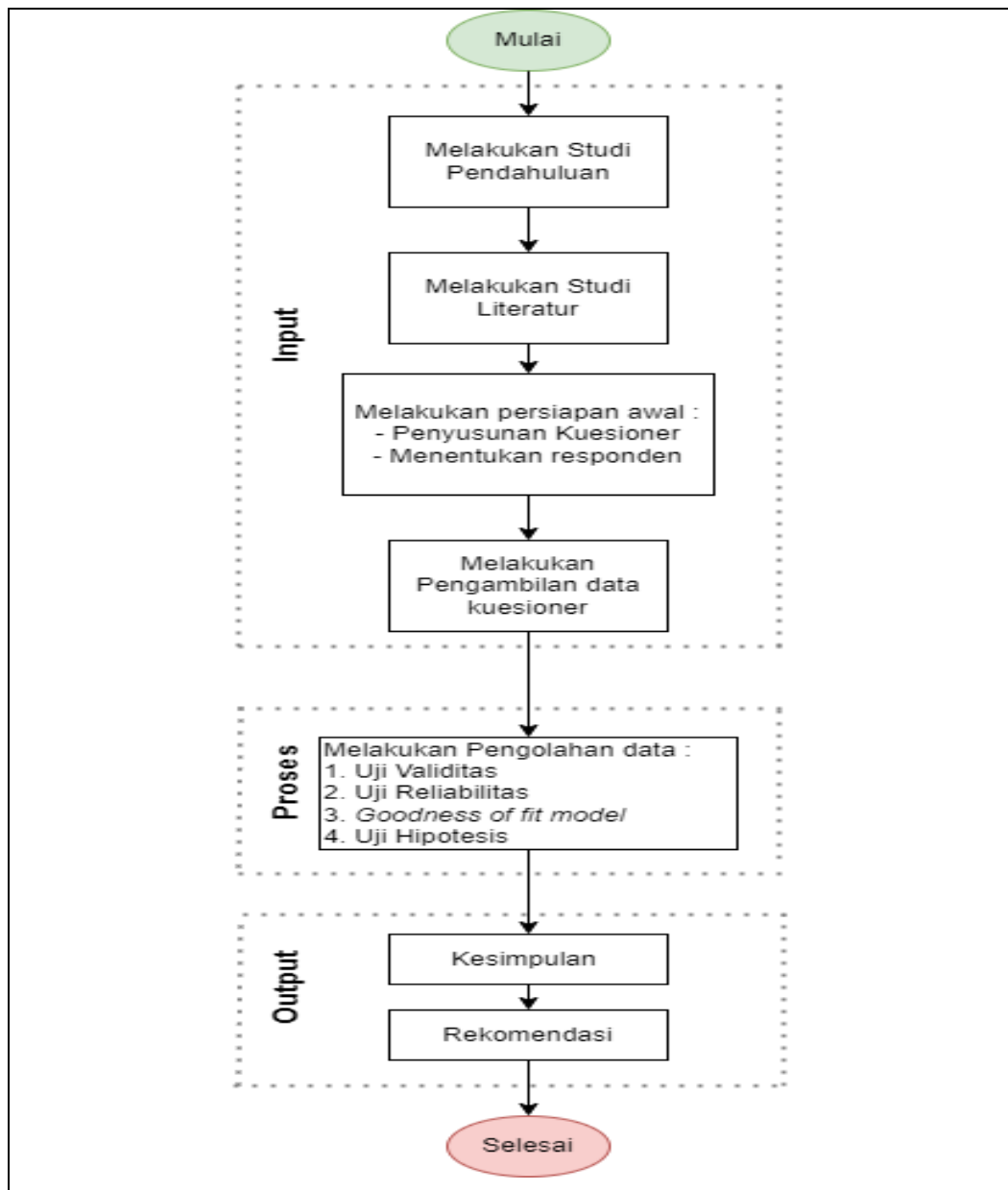
- a. Sistem Operasi *Windows* 11
- b. *Microsoft Office* 2016 dan *Microsoft Excel* 2016
- c. *Web browser* yang berupa *chrome*
- d. Program WarpPLS untuk analisis *statistic* data
- e. Mendeley

3.2.3 Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang dilakukan berupa bahan yang bersumber dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden penelitian. Responden penelitian yang digunakan untuk pengisian kuesioner merupakan mahasiswa aktif IT Telkom Purwokerto yang pernah menggunakan layanan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto.

3.3 Diagram Alir Penelitian/Proses Penelitian

Diagram alir penelitian merupakan diagram yang digunakan untuk memperjelas alur atau proses penelitian yang dilakukan. Alur penelitian merupakan alur atau langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan penelitian terkait dengan bidang yang diteliti. Diagram alir penelitian sangat penting untuk memberikan gambaran tentang proses kegiatan penelitian yang dilakukan.



Gambar 3. 5. Diagram Alir Penelitian

Gambar 3.5 merupakan gambar diagram alir penelitian yang dilakukan.

Berikut merupakan penjelasan dari diagram tersebut:

3.3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan di awal penelitian dengan melakukan kegiatan pra penelitian yang berupa wawancara dengan pihak *helpdesk online* SISFO IT Telkom purwokerto. Responden dari penelitian ini merupakan mahasiswa aktif IT Telkom Purwokerto. Tahapan ini digunakan untuk memperoleh berbagai kebutuhan informasi terutama permasalahan mengenai penelitian dalam analisis

tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto.

3.3.2 Studi Literatur

Studi literatur adalah aktivitas pengumpulan data pustaka dengan membaca, mencatat, dan mengelola bahan penelitian yang bersumber dari jurnal, buku dan sumber lain yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian yang dilakukan. Studi literatur dalam penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Henry O.U pada tahun 2021 yang membahas tentang manajemen operasi dan layanan helpdesk[6],
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Army J, Badrus Z, and Dony K.P pada tahun 2021 yang membahas tentang evaluasi dari kualitas layanan komplain melalui helpdesk menggunakan bantuan framework six sigma dan cobit 5 [7],
- c. Penelitian yang dilakukan oleh AstridS.D, Rachmadita A, Muhammad A.H pada tahun 2019 yang membahas tentang analisis proses bisnis dan audit akademik helpdesk dengan proses penambangan data [8],
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Medyantiwi R, Yuni K, Megawati pada tahun 2021 yang membahas tentang analisis kualitas layanan akademik pada suatu perguruan tinggi di Riau [3],
- e. Penelitian yang dilakukan oleh Nur A, Doddy R, Eristya M.S, pada tahun 2021 yang membahas mengenai analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem yang disediakan oleh pihak perguruan tinggi[9],
- f. Penelitian yang dilakukan oleh Intan Novi A.S, Yusuf A, dan Faris M.A, pada tahun 2021 yang membahas mengenai analisis penggunaan dari sistem akademik pada suatu perguruan tinggi islam menggunakan metode end user [10],
- g. Penelitian yang dilakukan oleh Lisa A dan Iis P, pada tahun 2019 yang membahas tentang pengukuran kualitas website pada perguruan tinggi[11],
- h. Penelitian yang dilakukan oleh Kristophorus H, Novita M, Rina Candra N.Si, pada tahun 2021 yang membahas mengenai penilaian suatu sistem akademik

pada suatu perguruan tinggi serta analisis faktor yang mempengaruhi terhadap penilaian tersebut [4],

- i. Penelitian yang dilakukan oleh Reynoldus A.S, Ghabby TCH, Merryl C.S, dan Daka, pada tahun 2022 yang membahas tentang membandingkan media pembelajaran yang paling efektif ketika pembelajaran jarak jauh[5],
- j. Penelitian yang dilakukan oleh MochammadA.E, Mahjudin, Djoko S, pada tahun 2021 yang membahas tentang pengukuran gap atau kesenjangan dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di perguruan tinggi[12].

3.3.3 Persiapan Kuesioner Dan Responden

Persiapan kuesioner dan responden pada penelitian ini berupa pembuatan kuesioner yang berisi mengenai :

- a. Nama kuesioner yang akan di sebarakan
- b. Tujuan pembuatan kuesioner
- c. Identitas responden yang meliputi nama, email, usia, dan nim
- d. Statemen-statemen yang berhubungan dengan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto
- e. Keterangan tambahan yang dapat memberi informasi lebih lanjut kepada responden

Kuesioner dalam penelitian menggunakan jenis kuesioner dengan jawaban yang tertutup nilainya menggunakan skala likert. Bobot dari nilai kuesioner likert dalam penelitian sebagai berikut:

- a. Sangat setuju , artinya bernilai 5
- b. Setuju, artinya bernilai 4
- c. Netral, artinya bernilai 3
- d. Tidak setuju, artinya bernilai 2
- e. Sangat tidak setuju, artinya bernilai 1

Tabel 3. 1 Indikator Pertanyaan

Kode	Indikator Pertanyaan	Dimensi
EFF1	<i>Helpdesk online</i> sisfo memudahkan saya menemukan penyelesaian masalah yang saya butuhkan	

Kode	Indikator Pertanyaan	Dimensi
EFF2	<i>Helpdesk online</i> sisfo memberikan kemudahan akses bantuan ketika terjadi permasalahan terkait civitas akademik (LMS, I-gracias, hotspot,KTM)	<i>Efficiency</i> (efisiensi)
EFF3	<i>Helpdesk online</i> sisfo menyediakan akses pelayanan cepat dengan langsung menghubungi kontak SISFO	
EFF4	Informasi <i>Helpdesk online</i> sisfo terorganisir dengan baik	
EFF5	<i>Helpdesk online</i> sisfo memuat halamannya dengan cepat	
EFF6	<i>Helpdesk online</i> sisfo mudah untuk digunakan	
EFF7	<i>Helpdesk online</i> sisfo memudahkan saya untuk memahami dengan cepat	
EFF8	Situs <i>Helpdesk online</i> sisfo terorganisir dengan baik	
FUL1	<i>Helpdesk online</i> sisfo memberikan solusi penyelesaian permasalahan sesuai dengan yang dijanjikan	
FUL2	<i>Helpdesk online</i> sisfo memberikan solusi atas permasalahan dalam jangka waktu yang sesuai	
FUL3	<i>Helpdesk online</i> sisfo cepat memberikan pemenuhan solusi atau penyelesaian masalah dengan tepat sesuai masalah yang saya alami	
FUL4	<i>Helpdesk online</i> sisfo menyelesaikan permasalahan yang saya ajukan	
FUL5	<i>Helpdesk online</i> sisfo memiliki ketersediaan layanan sesuai dengan klaim unit organisasi	
FUL6	<i>Helpdesk online</i> sisfo jujur terhadap tawaran yang diberikan	
FUL7	<i>Helpdesk online</i> sisfo memberikan solusi atas permasalahan dalam jangka waktu yang sesuai	
SYS1	<i>Helpdesk online</i> sisfo selalu tersedia untuk dihubungi	<i>System</i>

Kode	Indikator Pertanyaan	Dimensi
SYS2	<i>Helpdesk online</i> sisfo memiliki respon yang cepat ketika dihubungi	<i>availability</i> (ketersediaan sistem)
SYS3	Pelayanan <i>Helpdesk online</i> sisfo tidak pernah macet	
SYS4	<i>Helpdesk online</i> sisfo menyediakan informasi yang akurat	
PRI1	<i>Helpdesk online</i> sisfo melindungi informasi perilaku dari mahasiswa yang melakukan pelaporan keluhan	<i>Privacy</i> (privasi)
PRI2	<i>Helpdesk online</i> sisfo menjaga data mahasiswa dengan baik, tidak menyebarkan kepada organisasi lain	
PRI3	<i>Helpdesk online</i> sisfo menjamin keamanan data keluhan mahasiswa	
RES1	<i>Helpdesk online</i> sisfo memberikan saya opsi yang nyaman dalam melakukan komplain solusi penyelesaian masalah	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)
RES2	<i>Helpdesk online</i> sisfo menangani komplain solusi dengan baik	
RES3	<i>Helpdesk online</i> sisfo menawarkan jaminan yang bermakna	
RES4	<i>Helpdesk online</i> sisfo memberitahu saya apa yang harus saya lakukan jika laporan keluhan saya lama diproses	
RES5	<i>Helpdesk online</i> sisfo memberikan solusi dalam penyelesaian masalah mahasiswa dengan cepat	
COM1	<i>Helpdesk online</i> sisfo memberi saya kompensasi untuk masalah yang dibuatnya	<i>Compensation</i> (kompensasi)
COM2	<i>Helpdesk online</i> sisfo memberi saya kompensasi ketika pelaporan yang saya ajukan tidak selesai tepat waktu	
COM3	<i>Helpdesk online</i> sisfo membatalkan solusi yang akan saya claim pembatalan.	

Kode	Indikator Pertanyaan	Dimensi
CON1	<i>Helpdesk online</i> sisfo menyediakan kontak yang bisa dihubungi yang senantiasa merespon pertanyaan ataupun keluhan dari mahasiswa	<i>Contact</i> (kontak)
CON2	<i>Helpdesk online</i> sisfo memiliki layanan oelanggan yang tersedia secara online	
CON3	<i>Helpdesk online</i> sisfo menawarkan kemampuan untuk berbicara langsung dengan layanan pelanggannya Ketika terjadi masalah	
KP1	Saya puas dengan keputusan saya untuk mengkustomisasi layanan dari <i>Helpdesk online</i> sisfo	Kepuasan Pengguna
KP2	Keputusan saya untuk mengkustomisasi layanan dari <i>Helpdesk online</i> sisfo adalah pilihan yang bijak	
KP3	Saya merasa Bahagia dengan keputusan saya mengkustomisasi layanan <i>Helpdesk online</i> sisfo	
KP4	Saya merasa senang dalam mengkustomisasi layanan dari <i>Helpdesk online</i> sisfo	

Tabel 3.1 merupakan tabel indikator pertanyaan dalam penelitian yang mengacu pada sumber penelitian yang dilakukan oleh Rizka Septiana Putri, Sarah Astiti, dan Rona Nisa Sofia Amriza pada tahun 2022[29]. Penelitian menggunakan rumus slovin, yaitu rumus untuk penentuan jumlah responden dalam penelitian, berikut merupakan perhitungan penentuan jumlah responden:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = margin error yang ditoleransi (10% = 0,10)

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat ditetapkan jumlah sampel minimal adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1317}{1 + 1317 \cdot 0,10^2} = 92 \text{ orang} = 100 \text{ orang.}$$

3.3.4 Pengambilan Data Penelitian

Pengumpulan data adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan dan mengambil data secara akurat serta digunakan untuk menjawab pertanyaan dari penelitian terkait. Pengumpulan data pada penelitian ini dalam bentuk hipotesis-hipotesis yang disusun oleh peneliti. Dimana hipotesis tersebut berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Jawaban dalam hipotesis ini masih bersifat sementara dan perlu diuji secara empiris. Pengumpulan data pada penelitian menggunakan metode *insidental sampling* dalam bentuk survei berupa kuesioner dengan jumlah 100 responden. Survei berupa kuesioner akan disebarkan kepada subjek atau sampel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

3.3.5 Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian dari tahapan dalam proses penelitian. Data yang digunakan untuk analisis adalah data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul kemudian diolah dan hasil pengolahannya dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Sumber data diberikan melalui penyebaran kuesioner. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan aplikasi WarpPLS. Tujuannya adalah untuk memudahkan analisis data penelitian. Data yang diolah menggunakan WarpPLS adalah data kuantitatif. Pengolahan yang dilakukan adalah pengujian validitas, reliabilitas, *Goodness of Fit Model* dan hipotesis.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk melihat kevalidan dari data yang diuji. Uji validitas berupa alat ukur yang berisi pertanyaan di dalam kuesioner. Tujuan dilakukan pengujian validitas terhadap kuesioner adalah mengukur kesamaan antara data dari hasil kuesioner yang didapat dengan

kejadian sesungguhnya pada objek penelitian agar memperoleh hasil penelitian yang valid[29]. Uji validitas menggunakan aplikasi WarpPLS dilakukan dengan dua uji validitas, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen merupakan pengujian validitas dengan jenis korelasi yang besar melalui alat ukur lain dengan cara yang sama serta memiliki syarat konstruk atau indikator dapat dikatakan valid yaitu dengan *loading faktor* value $> 0,70$ dan nilai *p value* $< 0,05$. Validitas diskriminan atau *discriminant validity* adalah pengujian validitas dengan syarat setiap indikator memenuhi kriteria jika setiap indikator *factor loading* menunjukkan nilai lebih tinggi dari konstruk lainnya [30].

Nilai *loading faktor* adalah angka yang menunjukkan besarnya korelasi antara suatu variabel dengan variabel lain[31]. Nilai dari *loading faktor* adalah nilai yang didapatkan dari hasil pengukuran validitas dari indikator terhadap variabel latent yang diteliti. *Cross loading* merupakan nilai dari hubungan antara indikator terhadap variabel yang akan diteliti. AVE merupakan nilai dari variance yang dihasilkan oleh indikator penelitian dalam mengukur variabel dengan membandingkan variance yang terjadi kesalahan pengukuran. Semakin tinggi nilai AVE, maka nilai kesalahan dari pengukuran semakin kecil. AVE memiliki nilai batas yaitu diatas 0,5 untuk mengukur tingkat kevalidan indikator[32].

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur dalam penelitian dapat dipercaya atau diandalkan apabila alat ukur tersebut diulang. Alat ukur dalam penelitian yang menghasilkan output yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali akan dikatakan reliabel. Pengujian reliabilitas dilakukan setelah pengujian validitas data, karena data yang diuji pada pengujian reliabilitas harus valid[29].

Syarat reliabel dari suatu alat ukur dalam penelitian apabila nilai nilai *composite reliability* $> 0,70$ dan nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ [30]. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan syarat. Uji reliabilitas dengan nilai *composite reliability* adalah mengukur kehandalan yang dilakukan untuk pengujian ulang nilai reliabilitas. Uji reliabilitas dengan nilai *cronbach alpha* adalah pengukuran

yang digunakan untuk memperkuat nilai dari pengukuran reliabilitas dengan *composite reliability*[33].

c. *Goodness of Fit Model*

Pengujian *Goodness of Fit Model* merupakan pengujian untuk mengukur seberapa baik model statistik yang digunakan dalam memenuhi serangkaian pengamatan. Nilai *Goodness of Fit Model* yang digunakan dalam penelitian menggunakan nilai dengan syarat nilai $P < 0.05$ untuk *Average path coefficient* (APC), *Average R-squared* (ARS), dan *Average adjusted R-squared* (AARS), dan dengan syarat diterima adalah ≤ 5 untuk nilai dari *Average block VIF* (AVIF) dan *Average full collinearity VIF* (AFVIF), serta *Tenenhaus GoF* (GoF) dengan kriteria *small* ≥ 0.1 , *medium* ≥ 0.25 , *large* ≥ 0.36 [30].

Nilai *Average path coefficient* (APC), *Average R-squared* (ARS), dan *Average adjusted R-squared* (AARS) merupakan nilai yang menjadi rekomendasi dalam penilaian model fit dan indeks kualitas dari data yang dihasilkan. APC merupakan hasil perhitungan nilai rata-rata *path coefficient*. ARS dan AARS merupakan hasil perhitungan rata-rata dari nilai R-square, namun terdapat perbedaan pada AARS nilai rata-rata tersebut melalui tahapan penyesuaian. Nilai *Average block VIF* (AVIF) dan *Average full collinearity VIF* (AFVIF) merupakan nilai yang digunakan untuk mendukung penilaian fit dari model dalam penelitian tidak terjadi masalah multikolinearitas antar indikator maupun antar variabel independen. Nilai *Tenenhaus GoF* (GoF) merupakan penilaian daya prediksi model atau kekuatan penjelasan dari model yang dihasilkan[34].

d. Uji hipotesis

Uji hipotesis merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji signifikan hipotesis dalam penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan aplikasi WarpPLS. Pengujian hipotesis pada aplikasi WarpPLS disesuaikan dengan nilai signifikan dalam penelitian yaitu 5%. Apabila nilai *p value* kurang dari 0,05 maka hipotesis tersebut berpengaruh secara signifikan. Sedangkan apabila nilai *p value* lebih dari

0,05 maka hipotesis tersebut tidak berpengaruh secara signifikan[30]. Penyusunan hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

H1: *Efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna,

H2: *Fulfilment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna,

H3: *System Availability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna,

H4: *Privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna,

H5: *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna,

H6: *Compensation* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna,

H7: *Contact* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

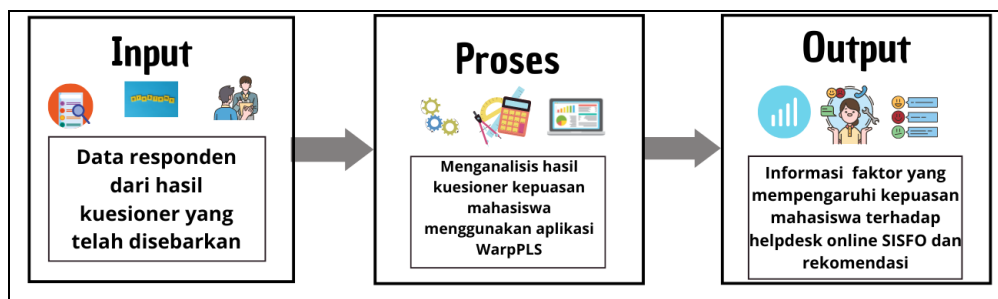
3.3.6 Kesimpulan

Kesimpulan didapat setelah proses perhitungan hasil selesai. Hasil dari penelitian yang dilakukan berupa fakta mengenai informasi kepuasan mahasiswa. Isi dari kesimpulan memuat tentang hasil yang telah didapat. Hasil yang telah didapat tersebut dapat digunakan menjadi bahan evaluasi terhadap layanan *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto. Evaluasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan performa *helpdesk online* tersebut.

3.3.7 Rekomendasi

Rekomendasi merupakan suatu saran atau anjuran untuk melakukan kegiatan tertentu dengan tujuan agar evaluasi dalam kegiatan dapat sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan sebelumnya. Rekomendasi akan diserahkan kepada pihak SISFO IT Telkom Purwokerto. Rekomendasi tersebut dalam bentuk suatu saran dan anjuran yang dapat digunakan dalam evaluasi pelayanan pada *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto.

Kerangka sistem informasi pada penelitian yang dilakukan digambarkan seperti berikut ini :



Gambar 3. 6 Kerangka Sistem Informasi

Gambar 3.6 merupakan gambar kerangka konsep penelitian. Berikut merupakan penjelasan kerangka konsep penelitian. Tahapan input merupakan tahapan yang berupa aktivitas pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden. Kuesioner yang diisi oleh responden adalah kuesioner yang telah ditentukan menggunakan metode *e-servqual*. Data dalam kuesioner tersebut telah sesuai dengan kebutuhan penelitian. Hal dari penyebaran kuesioner tersebut kemudian masuk ke tahapan proses.

Tahapan proses merupakan tahapan mengelola data kuesioner. Mengelola data kuesioner meliputi aktivitas perhitungan, membuat grafik, serta pengelompokkan item berdasarkan nilai dari responden. Tahap proses ini dilakukan menggunakan sistem software berupa microsoft excel. Software tersebut digunakan karena dapat mempermudah dalam perhitungan dan pembuatan grafik antar item. Tahap ini juga menggunakan sistem analisis data menggunakan aplikasi WarpPLS. Aplikasi WarpPLS digunakan untuk mempermudah dalam analisis data dalam penelitian.

Tahapan output merupakan tahapan terakhir dalam rangkaian pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Tahapan output ini berisi informasi yang mengenai hasil dari analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan *helpdesk online* SISFO dengan metode *e-servqual*. Hasil dari output berupa informasi mengenai pengaruh kepuasan mahasiswa lebih dominan pada item atau kategori dalam dimensi *e-servqual* tertentu. Hasil output dapat digunakan oleh *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto agar lebih mengevaluasi pelayanan *helpdesk online*.