

ABSTRAK

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

Oleh

Amalia Iftitah

19103018

Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dari *helpdesk IT Support* atau SISFO Institut Teknologi Telkom Purwokerto merupakan suatu analisis yang berfokus pada kepuasan mahasiswa dalam melakukan pelaporan keluhan yang berkaitan dengan civitas antara lain berupa layanan i-Gracias, email, kartu tanda mahasiswa, Learning Management System (LMS), hotspot, dan blog. Layanan yang disediakan *helpdesk* SISFO berupa *offline* dan *online*. Pada layanan yang dilakukan secara *online*, sering terjadi kendala atau permasalahan yang mengakibatkan kurangnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan SISFO yaitu kecepatan respon dari pihak SISFO, ketepatan dalam penyelesaian pelaporan kendala mahasiswa, dan tingkat kehandalan dari SISFO masih perlu ditingkatkan lagi. Objek dalam penelitian adalah kepuasan mahasiswa terhadap *helpdesk online* SISFO pada IT Telkom Purwokerto. *Helpdesk online* SISFO merupakan unit yang bertugas dalam penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan berjalannya proses akademik. Analisis kepuasan mahasiswa terhadap *helpdesk online* SISFO IT Telkom Purwokerto menggunakan dimensi pada metode *e-servqual* yaitu efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penggunaan aplikasi WarpPLS merupakan alat pengolahan data dalam penelitian yang bertujuan untuk memudahkan dalam analisis statistik data pada penelitian. Mahasiswa IT Telkom Purwokerto merupakan populasi yang digunakan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan metode sampel. Penggunaan teknik sampel ini bertujuan untuk memudahkan dalam pengumpulan data yang dibutuhkan pada penelitian ini. Metode sampel tersebut adalah metode sampel *non-probability* yaitu *insidental sampling* dengan jumlah sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan, pemenuhan atas solusi permasalahan, daya tanggap terhadap penyelesaian permasalahan, kompensasi berupa pelayanan berulang serta kontak layanan memiliki pengaruh signifikan kepada kepuasan mahasiswa. fungsionalitas sistem, tingkat keamanan data pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: *kepuasan, mahasiswa, e-servqual, helpdesk, SISFO*