

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning* di Universitas Pasundan dengan menggunakan metode *e-servqual* yang terdapat 6 variabel diantaranya *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *user satisfaction* dan dampak individu. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel terhadap kepuasan mahasiswa. Pengukuran tingkat kepuasan dirancang dengan menanyakan persepsi responden sebanyak 77 orang terhadap kepuasan dalam menggunakan *e-learning*. Hipotesis diuji dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *privacy* dengan nilai paling tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pasundan terhadap *e-learning*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keamanan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning* maka semakin tinggi juga dampak yang bagus terhadap nilai mahasiswa.

Kata Kunci: *efficiency*, *e-learning*, *e-servqual*, *fulfillment*, *privacy*, *reliability*, *user satisfaction*, kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

This study aims to determine the level of satisfaction of students to e-learning at Pasundan University by using the existing e-servqual method 6 variable is efficiency, reliability, fulfillment, privacy, user satisfaction and individual opinion. This study also aims to determine the effect between the variables on student satisfaction. Measurement of job satisfaction level with respondents' perception ability of 77 people to satisfaction in using e-learning. The hypothesis was tested using SPSS (Statistical Product and Service Solution).

The result of the research shows relationship with Pasundan University students towards e-learning. This shows the higher security provided will increase student satisfaction. The higher the students' satisfaction toward e-learning, the higher the good impact on the students.

Keywords: efficiency, e-learning, e-servqual, fulfillment, privacy, reliability, user satisfaction, student satisfaction