

MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP *E-LEARNING* UNIVERSITAS PASUNDAN

(Studi Kasus : *E-learning* Teknik Informatika Universitas Pasundan)

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Studi Strata 1,
Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

Disusun Oleh :

Rena Novalinda
12.304.0444



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
JULI 2017**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Rena Novalinda

Nrp : 12.304.0444

Dengan judul :

**“MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP *E-LEARNING*
UNIVERSITAS PASUNDAN”**

Bandung, 31 Juli 2017

Menyetujui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Sali Alas Majapahit, SST., M.Kom

Shanti Herliani, S.T.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

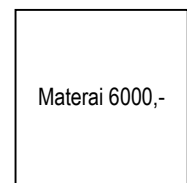
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini.
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya.

Bandung, 31 Juli 2017

Yang membuat pernyataan,



(**Rena Novalinda**)

NRP. 12.304.0444

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini.

Proposal Tugas Akhir dibuat sebagai syarat penyusunan Tugas Akhir di Universitas Pasundan Bandung. Proposal Tugas Akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas semua kemudahan dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua yang tersaayang, Bapak H. Ir. Irsyadunnas dan Ibu Hj. Afridawati yang selalu memberikan doa, semangat, serta dorongan untuk menyelesaikan laporan ini.
3. Kedua pembimbing Bapak Sali Alas Majapahit, SST, M.Kom dan Ibu Shanti Herliani, ST.
4. Teman-teman kelas kerjasama yang selalu memberi dukungan untuk sukses bersama.
5. Seluruh civitas akademika Teknik Informatika di Universitas Pasundan Bandung, yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menimba ilmu.
6. Kepada teman-teman seperjuangan Universitas Pasundan Bandung yang tidak bisa semua penulis sebutkan.
7. Seluruh pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan laporan ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan di masa yang akan datang. Amin.

Bandung, 31 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR ISTILAH	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1. Latar Belakang Masalah	1-1
1.2. Identifikasi Masalah	1-2
1.3. Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4. Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5. Metodologi Tugas Akhir	1-2
1.6. Sistematika Penulisan	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	2-1
2.1. <i>E-learning</i>	2-1
2.1.1. Pengertian <i>E-learning</i>	2-1
2.1.2. Kelebihan dan Kekurangan <i>E-learning</i>	2-1
2.2. Pengertian Pengukuran	2-2
2.3. Kepuasan Pelanggan	2-3
2.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2-3
2.4.1. Statistika Deskriptif	2-5
2.4.2. Uji Normalitas	2-5
2.4.3. Uji Validitas	2-5
2.4.4. Uji Reliabilitas	2-6
2.4.5. Uji Multikolinieritas	2-6
2.5. <i>E-Servqual</i>	2-6
2.5.1. Dimensi Kualitas Layanan Elektronik	2-7
2.6. Instrumen Pengumpulan Data	2-7
2.7. Hipotesis	2-8
2.8. Skala Likert	2-8
2.9. Variabel Penelitian	2-8

2.10. Populasi dan Sampel	2-8
2.11. Penelitian Terdahulu	2-9
2.12. SPSS (<i>Statistical Product and Service Solution</i>)	2-9
BAB 3 SKEMA PENELITIAN	3-1
3.1. Kerangka Tugas Akhir	3-1
3.2. Peta Analisis	3-2
3.3. Analisis Persoalan dan Manfaat Tugas Akhir	3-3
3.4. Analisis Penggunaan Konsep	3-4
3.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	3-4
3.6. Perumusan Hipotesis	3-4
3.6.1. Hipotesis Pengaruh <i>Efficiency</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	3-4
3.6.2. Hipotesis Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	3-5
3.6.3. Hipotesis Pengaruh <i>Fulfillment Terhadap User Satisfaction</i>	3-5
3.6.4. Hipotesis Pengaruh <i>Privacy</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	3-5
3.6.5. Hipotesis Pengaruh Dampak Individu Terhadap <i>User Satisfaction</i>	3-5
3.7. Profil Universitas Pasundan	3-6
3.7.1. Universitas Pasundan	3-6
3.7.1.1. Struktur Organisasi Fakultas Universitas Pasundan	3-7
3.7.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Universitas Pasundan	3-7
3.7.1.3. Lokasi Penelitian	3-8
3.7.1.4. E-learning Universitas Pasundan	3-8
BAB 4 RANCANGAN INSTRUMEN PENELITIAN	4-1
4.1. Teknik Pengolahan Data	4-1
4.2. Populasi dan Sampel	4-1
4.3. Desain Kuesioner	4-1
4.3.1. Item Penyebaran Kuesioner	4-2
4.4. Penyebaran Kuesioner	4-3
BAB 5 HASIL PENGUMPULAN DATA	5-1
5.1. Pengumpulan Data	5-1
5.2. Analisis Deskriptif	5-1
5.3. Analisis Uji Persyaratan Penelitian	5-2
5.3.1. Uji Validitas	5-2
5.3.2. Uji Reliabilitas	5-3
5.4. Uji Asumsi Klasik	5-4
5.4.1. Analisis Indeks Jawaban Responden	5-4
5.4.1.1. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Efficiency</i>	5-4
5.4.1.2. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	5-4

5.4.1.3.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Fulfillment</i>	5-5
5.4.1.4.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Privacy</i>	5-5
5.4.1.5.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>	5-5
5.4.1.6.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Dampak Individu	5-6
5.4.2.	Uji Normalitas	5-6
5.4.3.	Uji Multikolinieritas	5-7
5.4.4.	Pengaruh Hipotesis dan Pembahasan	5-8
5.5.3.1.	Pengaruh <i>Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy</i> dan dampak individu Terhadap <i>User Satisfaction</i>	5-8
5.4.5.	Uji t	5-9
5.4.6.	Uji F.....	5-10
5.5.	Nilai Kepuasan	5-10
5.6.	Kesimpulan Hasil Pengolahan Data	5-11
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		6-1
6.1.	Kesimpulan	6-1
6.2.	Saran	6-1
DAFTAR PUSTAKA		xi
LAMPIRAN		

DAFTAR ISTILAH

Berikut dibawah ini merupakan istilah-istilah yang terdapat didalam laporan pengukuran tingkat penerimaan *E-learning* terhadap mahasiswa kelas karyawan.

No.	Nama Istilah	Deskripsi
1.	<i>E-learning</i>	Proses belajar mengajar yang menggunakan media elektronik khususnya internet sebagai sistem pembelajarannya.
2.	<i>Website</i>	Halaman informasi yang disediakan melalui internet sehingga bisa diakses diseluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet
3.	Populasi	Wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.
4.	Sampel	Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.
5.	Responden	Pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Yang di jadikan responden pada penelitian tugas akhir ini yaitu mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Pasundan
6.	Sampel	Bagian dari populasi yang ingin diteliti, dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi, namun bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu baik tidaknya sampel yang diambil.
7.	Persepsi	Pandangan, gambaran, atau anggapan, dalam persepsi terdapat tanggapan seseorang mengenai satu hal atau objek.
8.	Skala Likert	Skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena social, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan peneliti.
9.	Statistika Deskriptif	Penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, <i>pictogram</i> , perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, presentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, standar deviasi dan perhitungan persentase.
10.	Validitas	Ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.
11.	Reliabilitas	Indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
12.	<i>E-servqual</i>	Perluasan dari kemampuan situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	2-9
Tabel 3.1.	Kerangka Tugas Akhir	3-1
Tabel 3.2.	Analisis Persoalan dan Solusi.....	3-4
Tabel 4.1.	Nilai Skala Likert 3 Poin	4-2
Tabel 4.2.	Item Pernyataan Kuesioner	4-3
Tabel 5.1.	Pengumpulan Data	5-1
Tabel 5.2.	Statistik Analisis Deskriptif	5-1
Tabel 5.3.	Hasil Uji Validitas	5-2
Tabel 5.4.	Hasil Uji Reliabilitas	5-3
Tabel 5.5.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Efficiency</i>	5-4
Tabel 5.6.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	5-4
Tabel 5.7.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Fulfillment</i>	5-5
Tabel 5.8.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Privacy</i>	5-5
Tabel 5.9.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>	5-6
Tabel 5.10.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Dampak Individu	5-6
Tabel 5.11.	Hasil Uji Normalitas <i>Efficiency, Reliability, Fulfillment, dan privacy</i> Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>	5-7
Tabel 5.12.	Hasil Uji Multikolinieritas	5-7
Tabel 5.13.	Hasil Uji Regresi <i>Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy</i> dan Dampak Individu terhadap <i>User Satisfaction</i>	5-8
Tabel 5.14.	Hasil Uji t	5-9
Tabel 5.15.	Hasil Uji F	5-10
Tabel E.1.	Perbaikan dan Saran terhadap Kuesioner	E-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Metodologi Penelitian Tugas Akhir	1-3
Gambar 3.1.	Peta Analisis	3-2
Gambar 3.2.	<i>Fishbone Diagram</i>	3-3
Gambar 3.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis	3-4
Gambar 3.4.	Struktur Organisasi Fakultas Teknik Universitas Pasundan.....	3-7
Gambar 3.5.	Halaman Utama <i>E-learning</i> Teknik Informatika Universitas Pasundan	3-9
Gambar C.1.	Nilai R <i>Product Moment</i> (51-78)	C-1
Gambar D.1.	Nilai T <i>Product Moment</i> (41-78).....	D-1
Gambar D.1.	Hasil Uji Regresi <i>User Satisfaction</i> Terhadap Dampak Individu	5-8
Gambar F.1.	Statistika Deskriptif	F-1
Gambar F.2.	Statistika Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Efficiency</i>	F-1
Gambar F.3.	Statistika Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	F-2
Gambar F.4.	Statistika Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Fulfillment</i> ...	F-3
Gambar F.5.	Statistika Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Privacy</i>	F-4
Gambar F.6.	Statistika Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Dampak Individu	F-4
Gambar F.7.	Statistika Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>	F-5
Gambar F.8.	Hasil Uji Validitas <i>Efficiency</i>	F-6
Gambar F.9.	Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i>	F-6
Gambar F.10.	Hasil Uji Validitas <i>Fulfillment</i>	F-7
Gambar F.11.	Uji Validitas <i>Privacy</i>	F-7
Gambar F.12.	Hasil Uji Validitas <i>User Satisfaction</i>	F-7
Gambar F.13.	Hasil Uji Validitas Dampak Individu	F-8
Gambar F.14.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Efficiency</i>	F-8
Gambar F.15.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Reliability</i>	F-8
Gambar F.16.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Fulfillment</i>	F-9
Gambar F.17.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Privacy</i>	F-9
Gambar F.18.	Hasil Uji Reliabilitas <i>User Satisfaction</i>	F-9
Gambar F.19.	Hasil Uji Reliabilitas Dampak Individu	F-10
Gambar F.20.	Hasil Uji Normalitas <i>Efficiency, Reliability, Fulfillment, privacy</i> dan Dampak Individu Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>	F-10
Gambar F.21.	Uji Multikolinieritas	F-11
Gambar F.22.	Hasil Uji Regresi (Uji R, Uji t dan Uji F).....	F-11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	<i>Layout</i> Kuesioner Penelitian	A-1
Lampiran B.	Rekapitulasi Tanggapan Kuesioner	B-1
Lampiran C.	Kriteria Nilai R <i>Product Moment</i>	C-1
Lampiran D.	Kriteria Nilai T <i>Product Moment</i>	D-1
Lampiran E.	Perbaikan dan Saran terkait Kuesioner	E-1
Lampiran F.	Hasil Olah Data Menggunakan IBM SPSS Statistic 20	F-7

DAFTAR PUSTAKA

- [ASN13] Asngadiah, Luluk, 2013. Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Pasundan Menggunakan *Update D&M Is Success Model*. Bandung: Universitas Pasundan.
- [HEN11] Hendriyana. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kesuksesan E-learning di SMA N 1 Surakarta*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- [JOG08] Jogyanto H.M., (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [KEL95] Kellerher, Kevin, Casey G., Lois D., et al. (1995). *Cause and Effect Diagram : Plain & Simple*". USA : Joiner Associates Inc.
- [KOM12] Komputer, Wahana. (2012). *ShortCourse SPSS 20*. Semarang : C.V Andi Offset.
- [KOR02] Koran, Jaya Kumar C. (2002). *Aplikasi E-learning dalam Pengajaran dan Pembelajaran di Sekolah Malaysia*.
- [LES15] Lestari, Linda Yulia. (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Webstore*. Bandung: Universitas Pasundan.
- [PAR85] Parasuraman, A., Zeithaml , V. A., & Berry, L. L. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and It Implications For Future Research*. *Journal of Marketing*.
- [PER15] Permana, Dikdik. (2015). *Mengukur Kesuksesan E-library Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik*. Bandung: Universitas Pasundan.
- [PRA16] Prayogo, Driyan. (2016). *Pengukuran Tingkat Penerimaan E-learning Terhadap Mahasiswa Kelas Karyawan*. Bandung: Universitas Pasundan.
- [RID09] Riduwan, 2006. *Analisis Dan perancangan Menggunakan Metode Kuantitatif*.
- [SUG13] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [TJI11] Tjiptono, F, & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- [ZEI03] Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. Third Edition*. New York : The McGraw-Hill.