

# Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Learning Management System STMIK Bandung Menggunakan Metode SERVQUAL

Ade Winarni<sup>1</sup>, Linda Apriyanti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>TRPL, Politeknik Enjinering Indorama  
Jl.Kembang Kuning Purwakarta  
Jabar, Indonesia  
<sup>1</sup>ade.winarni@pei.ac.id

<sup>2</sup>Sistem Informasi, STMIK Bandung  
Jl.Cikutra Bandung Jabar,  
Indonesia

<sup>3</sup>linda26linda04@gmail.com

Disubmit: 14-12-22; diterima: 06-07-23; dipublikasikan: 01-02-24

## Cara mengutip:

A. Winarni, et.al., 2024, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Learning Management System STMIK Bandung Menggunakan Metode SERVQUAL", *JuTI "Jurnal Teknologi Informasi"*, Vol. 2, No. 2, pp.70 – 79, DOI: 10.26798/juti.v2i2.769

## Ringkasan

STMIK Bandung merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang menyediakan fasilitas layanan e-learning yang di harapkan dapat meningkatkan kualitas sarana pembelajaran. Dalam penelitian ini dilakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan Learning manajemen system (LMS) STMIK Bandung dengan menggunakan metode servqual (service quality) atau kualitas pelayanan. Jenis penelitian berupa kuantitatif, dengan jumlah responden sebanyak 75 responden, pengumpulan data melalui penyebaran angket. Uji kelayakan menggunakan model (uji f) dan uji regresi parsial (Uji t), proses pengujian data menggunakan program SPSS 22. Dari hasil penelitian yang telah di laksanakan layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan rata-rata adalah sangat puas..

**Kata kunci:** servqual, kepuasan, mahasiswa, SPSS, e-learning

## Abstract

One of the universities offering e-learning services that are anticipated to raise the standard of teaching methods is STMIK Bandung. This study uses the servqual (service quality) or service quality technique to analyze student satisfaction with the learning management system (LMS) services. Quantitative study is being conducted, with up to 75 respondents, and data is being gathered through the distribution of angket. Data testing procedure using SPSS progression 22. Qualification testing using model (test f) and partial regression test (test t). Based on the 5 dimensional quality of the average service, the research's findings on customer satisfaction in this example with students are highly positive.

**KeyWords:** servqual, satisfaction, student, SPSS, e-learning

## 1. Pendahuluan

Teknologi dapat dimaknai sebagai hasil karya manusia untuk membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi atau mempermudah kegiatan manusia dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja manusia[1].

Hal ini merupakan salah satu kesempatan bagi dunia pendidikan untuk mengambil tindakan yang lebih maju guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa. Teknologi informasi berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi[2], sehingga dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi mahasiswa untuk melakukan proses pembelajaran secara online. Kemudahan serta kenyamanan ini diberikan STMIK Bandung melalui layanan Learning manajemen system (LMS).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan[3]. STMIK Bandung merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang menyediakan fasilitas layanan e-learning yang di harapkan dapat meningkatkan kualitas sarana pembelajaran. Dalam penelitian ini dilakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan Learning manajemen system (LMS) STMIK Bandung dengan menggunakan metode servqual (service quality) atau kualitas pelayanan. Metode servqual adalah metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan. Servqual dipandang memenuhi syarat validasi secara statistic karena frekuensi penggunaannya yang tinggi[4]. Analisis metode servqual (service quality) dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada sejumlah responden yang mana nantinya hasil dari jawaban kuesioner tersebut akan digunakan untuk mengukur kualitas jasa suatu layanan. Metode servqual dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar gap (celah) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Metode servqual dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna Learning manajemen system (LMS) atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan mahasiswa pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiawa.

Kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswa akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap perguruan tinggi. Pemberian pelayanan yang baik juga menumbuhkan citra yang baik pula kepada civitas akademik STMIK Bandung. STMIK Bandung ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh civitas akademik.

## 2. Metode Penelitian

Objek penelitian ini bertempat di STMIK Bandung yang berlokasi di Jalan Cikutra No.113, Bandung. Unit penelitiannya adalah mahasiswa STMIK Bandung yang menggunakan fasilitas Learning manajemen system (LMS). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Survei Deskriptif. Metode survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini[5] dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang hanya dapat diperoleh dari sumber asli atau pertama, sedangkan data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga tinggal dicari dan dikumpulkan.

Langkah-langkah dalam alur penelitian:

### 1. Mengidentifikasi masalah

Identifikasi masalah dapat diketahui dengan cara studi lapangan ke tempat yang akan diteliti yaitu STMIK Bandung. Hasil dari survei lapangan yang dilakukan akan mendapatkan hasil dari identifikasi masalah yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian.

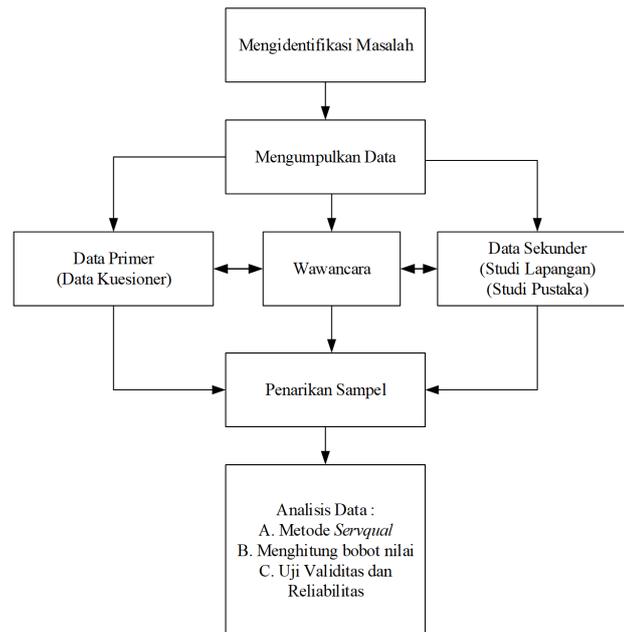
### 2. Mengumpulkan data

Metode pengumpulan data disini menggunakan beberapa metode, yaitu:

- (a) Wawancara, melakukan wawancara langsung dengan Wakil Ketua II STMIK Bandung.
- (b) Penyebaran kuesioner, yaitu menyebarkan kuesioner kepada 75 mahasiswa STMIK Bandung
- (c) Studi Literatur, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

### 3. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari jawaban responden dengan menggunakan kuesioner. Data kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan tiap-tiap atribut layanan dan tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diberikan.



**Gambar 1.** Alur Penelitian

#### 4. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan digunakan untuk melihat langsung sistem Learning manajemen system (LMS) terhadap kepuasan mahasiswa STMIK Bandung. Studi perpustakaan dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Yakni pengumpulan data berdasarkan pada buku literature dan jurnal.

#### 5. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Secara umum sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dimana pengambilan dilakukan harus mewakili populasi atau harus representative. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu:

Dimana:

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran pengambilan sampel

#### 6. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil penyebaran kuisisioner servqual, selanjutnya dilakukan kegiatan analisis data. Kegiatan analisis data ini terdiri dari tiga tahap yaitu:

##### (a) Tahap Persiapan

Pada tahap awal ini dilakukan beberapa tahap antara lain:

- i. Menyiapkan pertanyaan – pertanyaan yang akan disebar.
- ii. Menyebarkan kuisisioner kepada responden.

##### (b) Tahap Tabulasi

- i. Memeriksa kelengkapan isian data oleh responden.
- ii. Menentukan variabel – variabel penelitian.
- iii. Memindahkan isi data kuisisioner tertulis kedalam bentuk digital dengan menggunakan alat bantu komputer dengan software Microsoft Excel.

##### (c) Tahap Perhitungan

Tahap perhitungan dibagi menjadi beberapa bagian:

- i. Menghitung Bobot Nilai, Dalam perhitungan bobot nilai ini skala yang digunakan untuk mengukur nilai adalah skala Likert, yaitu skala 1 sampai 5 dengan keterangan pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1.** Skala Likert Tingkat Kepuasan

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Tidak Puas	STP	1
Tidak Puas	TP	2
Cukup Puas	CP	3
Puas	P	4
Sangat Puas	SP	5

- ii. Perhitungan skor Aktual dimana skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1, 2, 3, 4, 5), sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikali dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Penentuan Ruang Lingkup

Penentuan ruang lingkup ditunjang dengan melakukan wawancara awal dengan Wakil Ketua II, terkait kualitas layanan Learning manajemen system (LMS) dan target untuk 2 tahun kedepan. Dari hasil wawancara, dapat diambil kesimpulan:

1. Penggunaan Learning manajemen system (LMS) saat ini cukup maksimal, terutama saat pandemik covid sangat membantu proses pembelajaran.
2. Fitur yang tersedia pada Learning manajemen system (LMS) memudahkan mahasiswa dalam melakukan proses pembelajaran dimanapun dan kapanpun.
3. Identifikasi atribut kualitas Learning manajemen system (LMS), seperti yang terlihat pada Tabel 2:

**Tabel 2.** Identifikasi Atribut

No	Dimensi	Deskripsi
1	Tangibles	ketersediaan ruangan dan peralatan server LMS yang mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan maksimal berkaitan dengan LMS
2	Reliability	ketersediaan untuk membantu mahasiswa, admin cepat tanggap ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi
3	Responsiveness	keterampilan dan pengetahuan admin guna menjamin keberlangsungan aplikasi (perbaikan dan pengembangan)
4	Assurance	kemudahan untuk dihubungi dan di temui, kemampuan komunikasi yang baik dari admin saat menjelaskan dan berusaha untuk memahami keinginan mahasiswa selaku konsumen
5	Empathy	

#### 3.2. Penyebaran dan Rekap Kuesioner

Kuesioner diberikan kepada 75 mahasiswa STMIK Bandung, tujuan dari pengukuran ini agar dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Learning manajemen system (LMS). Setelah lembar kuesioner dibagikan, kemudian dilakukan rekapitulasi data, untuk dapat dilihat sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Learning manajemen system (LMS).

#### 3.3. Uji Data

##### 3.3.1. Penarikan Sampel

Responden adalah mahasiswa yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif STMIK Bandung yang bersedia menjadi responden dan telah menggunakan aplikasi Learning manajemen system (LMS). Responden diten-

tukan berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, dimana nilai  $e = 10\%$  dan populasi  $= 300$ , maka sampel yang didapat adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{300}{1 + ((300)(0.1^2))} = 75$$

### 3.3.2. Analisis Deskriptif

#### 1. Deskriptif Variabel Reliability

Untuk variabel Reliability ( $X_1$ ) terdiri dari 5 item kuesioner dengan jumlah responden 75 orang, maka akan diperoleh kriteria berikut ini: Skor aktual: 1709

Skor ideal (Bobot tertinggi X Jumlah kuesioner X Jumlah responden), yakni  $(5 \times 5 \times 75) = 1875$

$$Reliability = \frac{1709}{1875} \cdot 100\% = 91.14\%$$

Reliabilitas dari item kuesioner sebesar 91.14% berarti sangat baik.

#### 2. Deskriptif Variabel Responsiveness

Untuk variabel Responsiveness ( $X_2$ ) terdiri dari 4 item kuesioner dengan jumlah responden 75 orang, maka akan diperoleh kriteria berikut ini:

Skor aktual : 1322

Skor ideal (Bobot tertinggi X Jumlah kuesioner X Jumlah responden), yakni  $(5 \times 4 \times 75 = 1500)$

$$Responsiveness = \frac{1322}{1500} \cdot 100\% = 88.13\%$$

Hasil perhitungan responsiveness menunjukkan angka 88.13% yang berarti sangat baik.

#### 3. Deskriptif Variabel Assurance

Untuk variabel Assurance ( $X_3$ ) terdiri dari 3 item kuesioner dengan jumlah responden 75 orang, maka akan diperoleh kriteria berikut ini:

Skor aktual : 979

Skor ideal : Bobot tertinggi X Jumlah kuesioner X Jumlah responden, yakni  $(5 \times 3 \times 75 = 1125)$

$$Assurance = \frac{979}{1125} \cdot 100\% = 87.02\%$$

Hasil perhitungan variabel Assurance menunjukkan angka 87.02% yang berarti sangat baik.

#### 4. Deskriptif Variabel Emphaty

Untuk variabel Empathy ( $X_4$ ) terdiri dari 3 item kuesioner dengan jumlah responden 75 orang, maka akan diperoleh kriteria berikut ini:

Skor aktual : 992

Skor ideal (Bobot tertinggi X Jumlah kuesioner X Jumlah responden), yakni:  $(5 \times 3 \times 75 = 1125)$

$$Empathy = \frac{992}{1125} \cdot 100\% = 88.17\% \quad (1)$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa angka variabel Empathy juga sangat baik.

#### 5. Deskriptif Variabel Tangible

Untuk variabel Tangible ( $X_5$ ) terdiri dari 3 item kuesioner dengan jumlah responden 75 orang, maka akan diperoleh kriteria berikut ini:

Skor aktual : 977

Skor ideal (Bobot tertinggi X Jumlah kuesioner X Jumlah responden), yakni  $(5 \times 3 \times 75 = 1125)$

$$Tangible = \frac{977}{1125} \cdot 100\% = 86.84\%$$

Hasil perhitungan variabel Tangible menunjukkan hasil yang sangat baik.

### 3.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrument) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Tujuannya adalah agar data yang diambil benar-benar mengukur apa yang hendak diukur menggunakan SPSS. Untuk menguji butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, maka terlebih dahulu dengan memberikan kuesioner kepada 75 mahasiswa yang menggunakan Learning manajemen system (LMS). Perhitungan ditentukan dengan nilai dari  $r_{tabel}$  dengan:  $df = 75-2 = 73$  dan jika dilihat pada  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 10% adalah 0,2682%. Hasil dari pengukuran kuesioner diilustrasikan seperti dibawah ini:

#### 1. Uji Variabel Reliability

Tabel 3 di bawah ini adalah hasil uji validitas dan uji reliabilitas untuk variabel reliability.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliability

No Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0.287	0,2682	Valid
X1.2	0.496	0,2682	Valid
X1.3	0.622	0,2682	Valid
X1.4	0.442	0,2682	Valid
X1.5	0.439	0,2682	Valid

Nilai  $X_{1.1}$ ,  $X_{1.2}$ ,  $X_{1.3}$ ,  $X_{1.4}$ ,  $X_{1.5}$  dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Nilai Cronbach's Alpha diatas adalah 0,609, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0.609 yang berarti lebih besar dari 0.60. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60, maka instrumen tersebut dapat dipercaya (reliable).

#### 2. Uji Variabel Responsiveness

Tabel 4 di bawah ini adalah hasil uji validitas dan uji reliabilitas untuk variabel responsiveness:

**Tabel 4.** Hasil Uji Responsiveness

No Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X2.1	0.349	0,2682	Valid
X2.2	0.573	0,2682	Valid
X2.3	0.645	0,2682	Valid
X2.4	0.315	0,2682	Valid

Nilai  $X_{2.1}$ ,  $X_{2.2}$ ,  $X_{2.3}$ ,  $X_{2.4}$  dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Nilai Cronbach's Alpha diatas adalah 0.610, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0.610 yang berarti lebih besar dari 0.60. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60, maka instrumen tersebut dapat dipercaya (reliable).

#### 3. Uji Variabel Assurance

Tabel 5 di bawah ini adalah hasil uji validitas dan uji reliabilitas untuk variabel assurance:

**Tabel 5.** Hasil Uji Assurance

No Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X3.1	0.629	0,2682	Valid
X3.2	0.596	0,2682	Valid
X3.3	0.552	0,2682	Valid

Nilai  $X_{3.1}$ ,  $X_{3.2}$ ,  $X_{3.3}$  dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Nilai Cronbach's Alpha diatas adalah 0.702, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0.702 yang berarti lebih besar dari 0.60. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60, maka instrumen tersebut dapat dipercaya (reliable).

#### 4. Uji Variabel Empathy

Tabel 6 di bawah ini adalah hasil uji validitas dan uji reliabilitas untuk variabel empathy:

**Tabel 6.** Hasil Uji Empathy

No Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X4.1	0.624	0,2682	Valid
X4.2	0.620	0,2682	Valid
X4.3	0.427	0,2682	Valid

Nilai  $X_{4.1}$ ,  $X_{4.2}$ ,  $X_{4.3}$  dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Nilai Cronbach's Alpha diatas adalah 0.650, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0.650 yang berarti lebih besar dari 0.60. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60, maka instrumen tersebut dapat dipercaya (reliable).

#### 5. Uji Variabel Tangible

Tabel 7 di bawah ini adalah hasil uji validitas dan uji reliabilitas untuk variabel tangible:

**Tabel 7.** Hasil Uji Tangible

No Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X5.1	0.698	0,2682	Valid
X5.2	0.544	0,2682	Valid
X5.3	0.561	0,2682	Valid

Nilai  $X_{4.1}$ ,  $X_{4.2}$ ,  $X_{4.3}$  dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Nilai Cronbach's Alpha diatas adalah 0.692, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha 0.692 yang berarti lebih besar dari 0.60. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60, maka instrumen tersebut dapat dipercaya (reliable).

### 3.3.4. Uji Hipotesa

Pengujian hipotesa merupakan metode pengumpulan data yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam pengujian hipotesa, metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah Uji F, Uji t, dan koefisien determinasi.

#### 1. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat apakah model regresi yang ada layak atau tidak. Layak artinya model regresi yang ada dapat digunakan untuk melihat apakah model regresi yang ada layak atau tidak[6].

Ketentuan Uji F =

- Jika nilai sig  $< 0.05$ , atau F hitung  $> F$  tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig  $> 0.05$ , atau F hitung  $< F$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1065.738	5	213.148	3209.693	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4.582	69	.066		
	Total	1070.320	74			

Gambar 2. Hasil uji ANOVA

Berdasarkan output hasil uji ANOVA pada Gambar 2 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dimana  $3209.693 > 1.93$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel reliability (keandalan), responsiveness (Ketanggapan), assurance (Jaminan Kepastian), emphaty (Perhatian), dan tangible (Berwujud) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesa  $H_0$  ditolak

## 2. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen[7] dengan ketentuan:

- Jika nilai sig  $< 0.05$ , atau t hitung  $> t$  tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig  $> 0.05$ , atau t hitung  $< t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Dari hasil perhitungan pada penelitian ini, nilai  $r_{tabel}$  berada pada angka 1.99495.

Hasil uji hipotesa variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible dengan Uji T terlihat pada Tabel:

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	
	B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	-1.494	.743		-2.010	.048
	Reliability	.204	.005	.350	44.151	.000
	Responsiveness	.202	.005	.338	39.311	.000
	Assurance	.204	.005	.330	38.998	.000
	Emphaty	.203	.005	.337	39.277	.000
	Tangible	.205	.005	.372	42.412	.000

Gambar 3. Nilai Koefisien Variabel dengan SPSS

### 3.3.5. Hasil Pengukuran

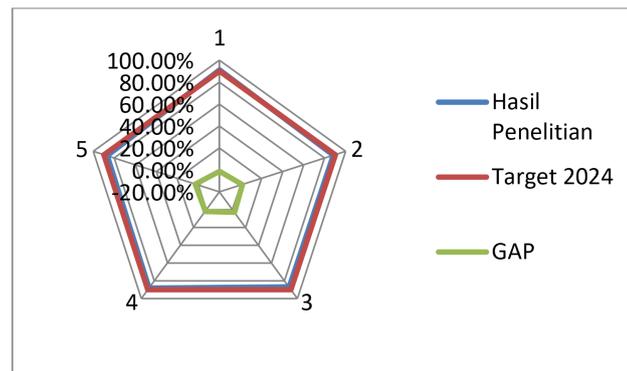
Hasil pengukuran tingkat kepuasan layanan Learning manajemen system (LMS). selanjutnya adalah melakukan perhituanga gap terhadap masing-masing variabel sesuai dengan target organisasi yaitu pada nilai 90% (Sangat Puas).

Adapun hasil perhitungan Gap yang diperoleh dalam penelitian ini terlihat pada Tabel 8.

**Tabel 8.** Perhitungan Gap

No	Variabel	Hasil Penelitian	Target 2024	GAP
X1	Reliability (Keandalan)	91.14%	90%	1.14%
X2	Responsiveness (Ketanggapan)	88.13%	90%	-1.87%
X3	Assurance (Jaminan Kepastian)	87.02%	90%	-2.98%
X4	Emphaty (Perhatian)	88.17%	90%	-1.83%
X5	Tangible (Berwujud)	86.84%	90%	-3.16%

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4 berikut.



**Gambar 4.** Diagram Radar Perhitungan Gap

Dari Gambar 4 tersebut terlihat hasil perhitungan gap (celah) terhadap target dengan penjabaran sebagai berikut:

1. Pelayanan jasa Reliability (Keandalan) sebesar 91.14% dengan nilai sangat puas dengan target STMIK 90%. Maka melebihi nilai target sebesar 1.14%.
2. Pelayanan jasa Responsiveness (Ketanggapan) sebesar 88.13% dengan nilai sangat puas dengan target STMIK 90%. Maka gap yang didapatkan adalah -1.87%.
3. Pelayanan jasa Assurance (Jaminan Kepastian) sebesar 87.02% dengan nilai sangat puas dengan target STMIK 90%. Maka gap yang didapatkan adalah -2.98%.
4. Pelayanan jasa Emphaty (Perhatian) sebesar 88.17% dengan nilai sangat puas dengan target STMIK 90%. Maka gap yang didapatkan adalah -1.83%.
5. Pelayanan jasa Tangible (Berwujud) sebesar 86.84% dengan nilai sangat puas dengan target STMIK 90%. Maka gap yang didapatkan adalah -3.16%.

#### 4. Simpulan

Dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini bahwa penerapan metode servqual terhadap kualitas Learning manajemen system (LMS) STMIK Bandung adalah:

1. Hasil pengujian kualitas Learning manajemen system (LMS) STMIK Bandung (reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible) rata-rata sangat puas, dengan nilai diatas 80% dari target yang ditetapkan 2024 yaitu 90%.
2. Hasil pengujian kualitas Learning manajemen system (LMS) STMIK Bandung terhadap target tahun 2024 terdapat gap yang memerlukan perbaikan atau inovasi untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.

**Pustaka**

- [1] B. H. Sunarminto, “Pertanian Terpadu Untuk Mendukung Kedaulatan Pangan Nasional, Cetakan Kedua,” *Gajah Mada University Press pp*, vol. 185, 2015.
- [2] M. Affandi, *Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pendidikan*. Kuningan: YNHW, 2018, vol. 7.
- [3] F. Tjiptono, “Pemasaran Jasa,” *pp*, p. 560, 2014.
- [4] A. Brysland and A. Curry, “Service improvements in public services using SERVQUAL,” 2001.
- [5] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Research and Development,” vol. 36, 2013.
- [6] Ferdinand, “Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen (5th ed.),” vol. 239, 2014.
- [7] Imam Ghozali, “Aplikasi analisis multivariate SPSS 25,” p. 152, 2018.