

Analisa Kualitas Layanan Website *Elearning* MyBEST UBSI Menggunakan SERVQUAL.

Format and guidelines for writing scientific papers on the Indonesian Journal of Science

Indah Purwandani¹, Nurfia Oktaviani Syamsiah², Sumanto³, Hariyanto⁴

¹ Sistem Informasi Akuntansi Kampus Jakarta, Fakultas Teknik dan Informatika

² Sistem Informasi Akuntansi Kampus Kota Pontianak, Fakultas Teknik dan Informatika

³ Sistem Informasi Kampus Jakarta, Fakultas Teknik dan Informatika

⁴ Sistem Informasi Kampus Jakarta, Fakultas Teknik dan Informatika

Article Info:

Received:

Available Online:

Keywords:

Service quality, SERVQUAL, *elearning*, website, user satisfaction

Corresponding Author:

Jl. Kramat Raya No.98,
RT.2/RW.9, Kwitang, Kec.
Senen, Kota Jakarta Pusat,
Daerah Khusus
Ibukota Jakarta 10450.

(021)8000063; info@bsi.ac.id

Abstract: Higher education is an institution that is expected to produce quality human resources in order to compete in the global market. To produce quality human resources, quality services are needed in accordance with the needs of the industrial world in general. The SERVQUAL method basically can be used in various service sectors including the education sector. Gap score analysis on SERVQUAL will assist educational institutions in assessing the quality of services provided and identify which dimensions require improvement or improvement of service quality. The purpose of this study is to analyze the service quality of the MyBest UBSI e-learning website and find out the service quality indicators that are a priority to be improved using the SERVQUAL method. The five dimensions of SERVQUAL are tangibles (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy) are translated in the form of questions asked through an online questionnaire. From the test results using the SERVQUAL method, it can be seen that there is a gap between user expectations and perceptions, the variable that is most considered satisfactory is the responsive variable and the variable with the lowest level of satisfaction is the assurance variable.

Abstrak: Perguruan tinggi adalah institusi yang diharapkan bisa menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing di pasar global. Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dunia industri pada umumnya. Metode SERVQUAL pada dasarnya dapat digunakan dalam berbagai sektor jasa termasuk diantaranya adalah sektor pendidikan. Analisa skor gap pada SERVQUAL akan membantu lembaga pendidikan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan dan mengidentifikasi dimensi mana yang membutuhkan perbaikan atau perbaikan kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa kualitas layanan website *elearning* MyBest UBSI dan mengetahui indikator kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dengan menggunakan metode SERVQUAL. Lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) diterjemahkan dalam bentuk pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner online. Dari hasil pengujian menggunakan metode SERVQUAL terlihat adanya gap antara harapan dan persepsi pengguna, variabel yang paling dianggap memuaskan adalah variabel responsive dan variabel yang terendah tingkat kepuasannya adalah variabel assurance..

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi adalah institusi yang diharapkan bisa menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing di pasar global. Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dunia industri pada umumnya. Penyelenggara pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi memiliki keharusan untuk selalu meningkatkan layanan pendidikan. Mahasiswa sebagai *stakeholder* utama perguruan tinggi memiliki harapan yang harus diwujudkan oleh perguruan tinggi yaitu berupa layanan akademik yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Dalam hal ini perguruan tinggi harus mampu mensinergikan antara visi, misi dan tujuan organisasi dengan harapan mahasiswa. Kualitas pendidikan tinggi penting bagi pembangunan suatu Negara karena perguruan tinggi yang akan mempersiapkan tenaga profesional yang akan mengelola sumber daya publik dan swasta. Kualitas layanan atau *Service Quality* menurut Parasuraman dalam (Purnamawati, 2016) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau pengguna atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Pelayanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan (Astuti, Arso, & Wigati, 2017). Dalam pandangan tradisional pelanggan suatu perusahaan adalah pihak yang membeli dan menggunakan produknya (Meriastuti Ginting*, 2016). Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan (Erni, Sriwana, & Yolanda, 2017). Menurut Gapersz dalam (Dharmawan, 2014) Jasa merupakan suatu hasil yang diciptakan melalui aktivitas dalam keterkaitan antara pemasok dan pelanggan dan melalui aktivitas internal pemasok, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Memosisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa, harus memenuhi standar mutu. Institusi dapat disebut bermutu, dalam konsep *Total Quality Management (TQM)*, harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa (Wibisono, 2018). Institusi pendidikan tinggi juga sedang terus mencari perbaikan dalam pengajaran kualitas layanan untuk memenuhi harapan mahasiswa dan industri (José & Oliveira, 2009).

Salah satu fasilitas pembelajaran atau yang berkaitan langsung dengan mahasiswa adalah website e-learning. Pengembangan layanan sarana pendidikan online terutama website *e-learning* saat ini sangat diperlukan untuk menunjang aktivitas pembelajaran jarak jauh khususnya di lingkungan Perguruan Tinggi. (Purwandani & Syamsiah, 2021). Perbaikan fasilitas e-learning berbasis website terus menerus dikembangkan untuk memenuhi kepuasan dari pelanggan yaitu mahasiswa. Seperti halnya website *e-learning* Universitas Bina Sarana Informatika yang pada awalnya berbasis LMS open source Moodle kemudian dikembangkan website berbasis framework dan tidak lagi menggunakan open source Moodle.. Modul dalam LMS Moodle lebih kompleks dibandingkan LMS *open source* lainnya hal ini mengakibatkan dibutuhkannya server yang besar, pada pelaksanaannya tidak semua modul dalam Moodle digunakan (Purwandani & Syamsiah, 2021). Dengan dikembangkannya website baru perlu diukur tingkat kepuasan dari pelanggan apakah fasilitas atau e-service dari website dan aplikasi baru tersebut sudah sesuai dengan harapan atau harapan pelanggan?. *E-service* dapat didefinisikan sebagai layanan pelanggan yang interaktif, berfokus pada konten berbasis internet, berorientasi pada pelanggan, dan terintegrasi dengan pendukung, teknologi, serta sistem yang ditawarkan oleh penyedia layanan untuk memperkuat hubungan antara pelanggan dengan penyedia layanan (Sihotang, 2019).

Metode SERVQUAL pada dasarnya dapat digunakan dalam berbagai sektor jasa termasuk diantaranya adalah sektor pendidikan. Analisa skor gap pada SERVQUAL akan membantu lembaga pendidikan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan dan mengidentifikasi dimensi mana yang membutuhkan perbaikan atau perbaikan kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa kualitas layanan website *elearning* MyBest UBSI dan mengetahui indikator kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dengan

menggunakan metode *SERVQUAL*. Kuesioner akan disusun berdasarkan 5 dimensi *SERVQUAL* yang ada dan disebarikan secara online.

METODE

Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan studi literatur dan wawancara terhadap pengguna melalui pengisian kuesioner lima dimensi instrument *SERVQUAL* (keandalan, jaminan, bukti fisik empati dan daya tanggap diuji validitas dan reliabilitasnya dalam menilai kualitas layanan website dan aplikasi e-learning MyBEST. Beberapa penelitian dengan metode *SERVQUAL* menjadi studi literature dalam penelitian ini. Jumlah total 350 mahasiswa sarjana dari universitas swasta menjadi responden. Penelitian tersebut menemukan bahwa pendidikan tinggi di Thailand belum memenuhi harapan mahasiswa. Dalam semua lima dimensi kualitas layanan, kesenjangan diamati antara persepsi dan harapan mahasiswa S1 sebagai berikut: Reliability: -2,25, Responsiveness: -2,72, Assurance: -2,48, Empati: -2,48, Nyata: -2,88. Analisis kesenjangan antara persepsi layanan dan harapan menunjukkan bahwa semua skor untuk persepsi lebih rendah dari skor harapan mereka, menunjukkan bahwa ada banyak upaya perbaikan layanan yang perlu dipenuhi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, agar lembaga dapat meningkatkan pemberian layanan, perlu ditingkatkan fasilitas dan peralatan untuk mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa mungkin membantu dalam pendidikan tinggi di Thailand.(Yousapronpaiboon, 2014)

Penelitian untuk menguji hubungan antara konstruksi *SERVQUAL* yang diusulkan oleh Parasuraman et al (1988 & 1985) dan negara asal dan kepuasan di antara mahasiswa pascasarjana internasional yang belajar di universitas-universitas di Australia. Negara asal diakui sebagai prediktor penting kepuasan dan pilihan dalam lingkungan pendidikan internasional. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari survei email yang dilakukan di antara mahasiswa pascasarjana internasional dari China, India, Indonesia dan Thailand yang belajar di lima universitas di Victoria, Australia. Versi adaptasi dari instrumen *SERVQUAL* digunakan untuk mengumpulkan data dan dirancang untuk mengukur kesenjangan antara tanggapan siswa pada harapan dan persepsi universitas sebagai tujuan studi di tujuh titik skala bi-polar. Tanggapan dicari pada 36 pernyataan yang mewakili aspek operasional dan pelayanan universitas di bawah yang diinginkan (ideal) harapan pilihan dan persepsi pasca-pilihan. Skala dikembangkan untuk menyelidiki hubungan antara konstruksi *SERVQUAL* keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta negara asal dan terbukti dapat diandalkan. Dengan menggunakan teknik ANOVA dan MANOVA, penelitian ini menemukan perbedaan yang signifikan antara negara asal dan *SERVQUAL* membangun dan mendiskusikan implikasi strategis dan peluang untuk institusi pendidikan.(Arambewela & Hall, 2006)

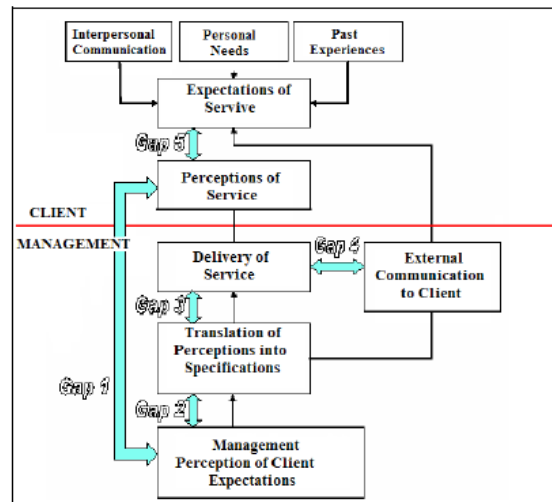
SERVQUAL digunakan untuk mengukur layanan di lingkungan ruang kelas pendidikan tinggi. Penelitian ini mencoba menjembatani kesenjangan ini dengan menerapkan skala *SERVQUAL*, konstruksi operasi layanan yang divalidasi dengan baik dan banyak digunakan, ke lingkungan ruang kelas. Temuan menunjukkan bahwa skala *SERVQUAL* menunjukkan keandalan dan validitas konvergen dan divergen; pada kenyataannya, dalam hal ini, itu mengungguli siswa tradisional skala penilaian. Selain itu, skala dapat menjelaskan sejumlah besar varians dalam variabel hasil terkait siswa seperti kepuasan dan pembelajaran. inovatif ini pendekatan untuk mengukur kualitas layanan kelas memang menunjukkan bahwa siswa dapat dipandang sebagai pelanggan dan memiliki implikasi luas bagi semua pemangku kepentingan dalam pengiriman dari pendidikan tinggi(Stodnick & Rogers, 2008).

Sejak diperkenalkan, *SERVQUAL* telah diakui secara luas sebagai kontribusi besar bagi literatur penelitian akademis dan khususnya pemasaran. *SERVQUAL* awalnya digunakan untuk menilai pelanggan persepsi kualitas layanan dalam organisasi layanan dan ritel(Furrer, Liu, & Sudharshan, 2000). Metode ini banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode yang dikenal pula dengan istilah *GapAnalysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Pendekatan ini menegaskan bahwa bila kinerja meningkat lebih besar daripada harapan, maka persepsi terhadap kepuasan jasa akan

positif dan sebaliknya (Hindarwati & Jayasari, 2014). Aplikasi praktis dari pendekatan pengukuran telah diidentifikasi sebagai salah satu kekuatan utama SERVQUAL atas tindakan lainnya. Kekuatan lain dari SERVQUAL telah diidentifikasi sebagai (Arambewela & Hall, 2006):

1. Keandalan dan validitas skala dalam membandingkan harapan pelanggan dan persepsi dari waktu ke waktu;
2. Kemampuan untuk membandingkan skor SERVQUAL sendiri dengan pesaing;
3. Kepentingan relatif dari lima dimensi dalam mempengaruhi layanan persepsi kualitas;
4. Potensi penggunaan ukuran dalam mensegmentasi pelanggan menjadi beberapasegmen kualitas yang dirasakan (mis. Tinggi, Sedang dan Rendah, dan kemampuan menganalisis berdasarkan (a) demografi (b) psikografis, dan (c) profil lainnya; dan
5. Implikasi praktis bagi perusahaan untuk meningkatkan global persepsi kualitas layanannya.

SERVQUAL dimaksudkan untuk mengukur kualitas fungsional daripada kualitas teknis, keterbatasan ini melekat pada kenyataan bahwa aspek teknis dari proses pengiriman, dalam banyak kasus, spesifik industri (misalnya, perawatan kesehatan dibandingkan layanan perbankan). Oleh karena itu, SERVQUAL dapat membantu peneliti untuk mengidentifikasi prinsip-prinsip umum kualitas layanan fungsional dan untuk menguji efektivitas model yang diberikan di antara industri penyedia layanan (Babakus & Mangold, 2014)



Gambar 1 *Quality in services model*

Sumber: Parasuraman, Zeithaml and Berry dalam (José & Oliveira, 2009)

Pertama sekali konsep dari SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman di mana konsep tersebut terdiri dari 10 dimensi yaitu (a) *tangibles*, (b) *reliability*, (c) *responsiveness*, (d) *communication*, (e) *credibility*, (f) *security*, (g) *competence*, (h) *courtesy*, (i) *understanding/knowledge of customers*, dan (j) *access*. Kemudian pada perkembangannya konsep SERVQUAL dikembangkan ke dalam lima dimensi (Fitria Hali., Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar Efendi, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, Sisca Hengki Mangiring, Lalu Adi Permadi, 2021). Model SERVQUAL memiliki lima dimensi kritis untuk menilai kualitas layanan: *Tangibles*, *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empati*, dan *Akses* (Nguyen, 2021). Kelima dimensi tersebut diidentifikasi sebagai berikut (Yousapronpaiboon, 2014):

1. Keandalan, mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsiveness, mengacu pada kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. Jaminan, mengacu pada pengetahuan, kesopanan karyawan, dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan terhadap penyedia layanan.

4. Empati, mengacu pada penyediaan perhatian, perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.
5. Tangibles (bukti langsung), mengacu pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.

SERVQUAL memiliki dua komponen yaitu *Customer Expectation* (Harapan Pelanggan) dan *Customer Perception* (Persepsi Pelanggan). Harapan Pelanggan adalah yang diharapkan pelanggan sebagai jenis "seharusnya" dan "bisa" jasa. Layanan yang ditawarkan bervariasi dengan penyedia dan jumlah variasi yang dapat ditoleransi pelanggan dikenal dengan Toleransi (Krishna Naik, Gantasala, & Prabhakar, 2010). Dalam pemasaran, persepsi lebih penting daripada kenyataan, karena persepsi mempengaruhi perilaku yang sebenarnya. Persepsi adalah proses di mana kita memilih, mengatur, dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang bermakna (Kotler & Keller, n.d.). Sementara itu harapan menurut Tjiptono dalam (Noer, 2016) adalah keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Model *Service Quality* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Penilaian kualitas jasa menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan pada pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi (Sarja, 2017). Dimensi *SERVQUAL* dapat dipergunakan sebagai salah satu alat yang valid untuk mengukur gap (kesenjangan) antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh calon mahasiswa karena layanan atau jasa sifatnya adalah *intangible* (yang tidak bisa diukur, tapi berhubungan dengan perasaan pelanggan) (Paramitasari, 2016). Menurut Parasuman dalam (Noer, 2016) kegagalan dalam penyampaian jasa bisa diakibatkan oleh lima gap yang diidentifikasi sebagai berikut:

1. Gap 1: Knowledge Gap yaitu apa yang diinginkan pelanggan tidak selalu dipahami oleh pihak manajemen pada suatu perusahaan.
2. Gap 2: Standards Gap yaitu Manajemen kemungkinan benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak dalam menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
3. Gap 3: Delivery Gap yaitu Karyawan pada umumnya tidak terlatih secara baik atau bekerja melampaui batas dan tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi standar, atau dihadapkan pada standar yang berlawanan
4. Gap 4: Communication Gap yaitu Janji-janji yang diberikan oleh perusahaan, melalui media iklan tidak sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan
5. Gap 5: Service Gap yaitu Konsumen mengukur dengan cara yang berbeda suatu kinerja perusahaan atau bisa juga keliru dalam mempersepsikan mengenai kualitas jasa tersebut.

Metode Analisis Data

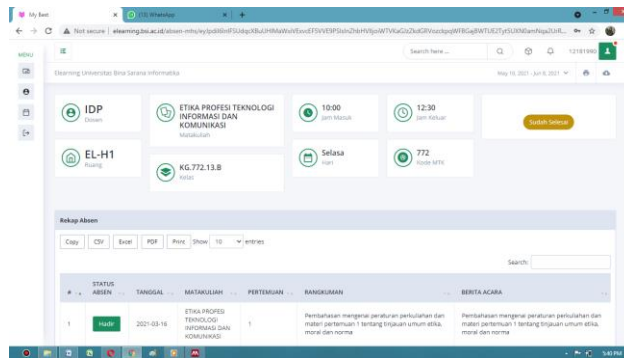
Kuesioner adalah sebuah kumpulan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesa (Wibisono, 2018). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel kinerja Website MyBest *Elearning* UBSI persepsi pengguna dan variabel harapan/ harapan pengguna dalam lima dimensi *SERVQUAL* yaitu tangibles (bukti langsung/P1), reliability (kehandalan/P2), responsiveness (daya tanggap/P3), assurance (jaminan/P4) dan empathy (empati/P5). Pengukuran kualitas jasa dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Website MyBest *Elearning* UBSI mulai digunakan pada bulan Maret 2022, website *e-learning* pada semester sebelumnya masih berbasis *open source moodle* kemudian dirubah menggunakan *proprietary software* yang dirancang dan dibangun oleh staff IT UBSI menyesuaikan dengan kebutuhan Universitas.

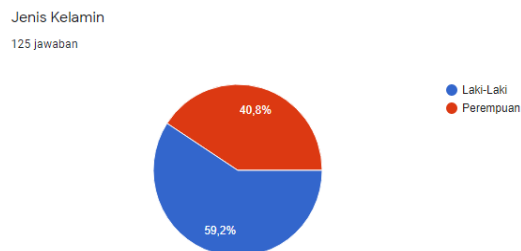


Gambar 2. Tampilan Home MyBest

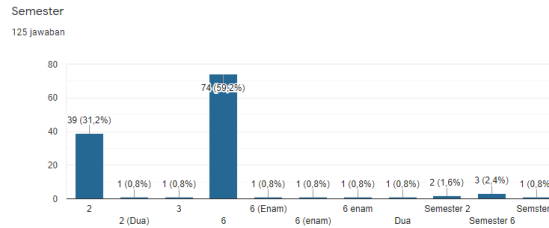


Gambar 3. Tampilan Ruang Kelas MyBest

Kuesioner yang terkumpul dari 125 mahasiswa dari berbagai semester yang berbeda digunakan untuk mengukur gap antara persepsi dan harapan pengguna pada website *elearning*.



Gambar 4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 5. Profil Responden Berdasarkan Semester.

Lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) diterjemahkan dalam bentuk pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner online.

Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL

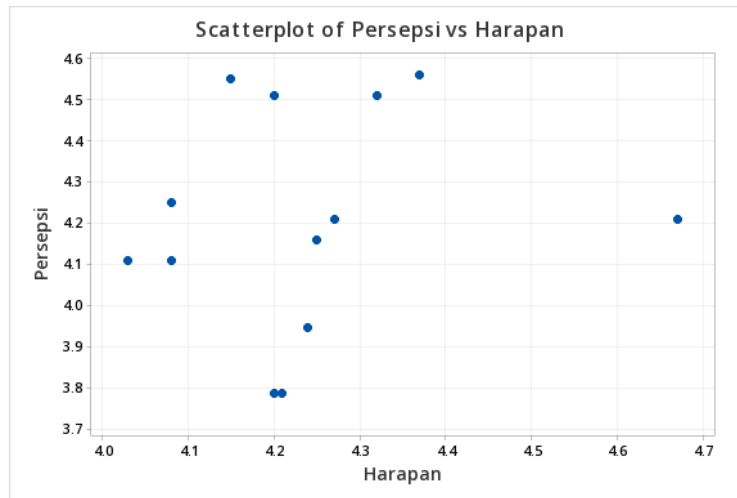
Variabel	Indikator Variabel	Kode
Tangibles	Tampilan website menarik	X1
	Tampilan tidak membingungkan	X2
	Penempatan menu dan link proporsional	X3
	Navigasi mudah digunakan	X4
	Tampilan baik di berbagai perangkat desktop, laptop atau mobile	X5
Reliability	Konten website terkait dengan <i>elearning</i> Universitas	X6
	Buku panduan website <i>elearning</i> sesuai dengan konten website	X7
	Menu search hasilnya sesuai dengan kata kunci pencarian	X8
	Informasinya lengkap, bermanfaat dan jelas	X9
	Informasi selalu update	X10
	Informasi dapat dipercaya (akurat)	X11
	Menu sesuai dengan layanan yang ingin diakses	X12
Responsive ness	Menu absensi pada website berfungsi dengan baik	X13
	Notifikasi muncul ketika ada informasi baru	X14
	Respon yang cepat ketika menghubungi kontak yang ada	X15
Assurance	Keamanan website terjamin	X16
	Mudah dalam mengajukan complain jika terdapat kendala akses website	X17
Empathy	Nyaman dalam menggunakan website	X18
	Website mampu member saran kepada pelanggan dalam pencarian layanan yang dibutuhkan	X19
	Website mampu mengerti kebutuhan pelanggan	X20

Skor yang dihitung adalah selisih antara persepsi dan harapan terkait masing-masing pernyataan, atau dapat dirumuskan(Suhendra & Nurdianti, 2018):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Data yang diperoleh melalui variable SERVQUAL bisa dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 125 mahasiswa dan dihitung nilai

gap antara harapan (harapan) dan persepsi. Pada Grafik Scatterplot Persepsi dan Harapan dapat dilihat Persepsi memiliki angka lebih rendah dibanding harapan



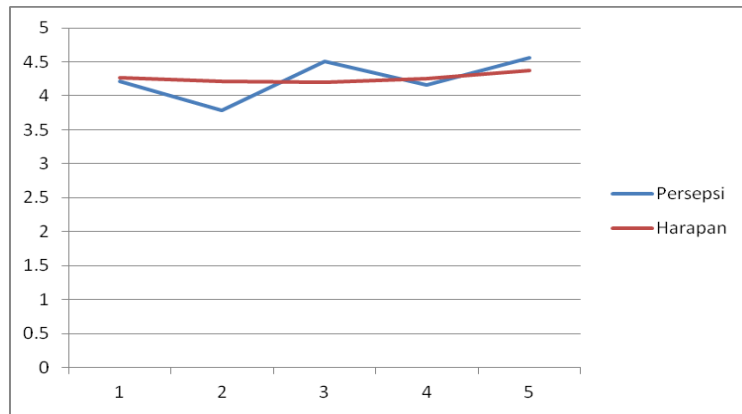
Gambar 5. Grafik Scatterplot Persepsi dan Harapan

Tabel 2. Nilai Gap antara Persepsi dan Harapan

Variabel	Kode	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	GAP (SERVQUAL)
Tangibles	X1	4.21	4.27	-0.06
	X2	3.79	4.21	-0.42
	X3	4.51	4.2	0.31
	X4	4.16	4.25	-0.09
	X5	4.56	4.37	0.19
Reliability	X6	4.11	4.08	0.03
	X7	3.95	4.24	-0.29
	X8	4.56	4.37	0.19
	X9	4.51	4.32	0.19
	X10	4.21	4.67	-0.46
	X11	3.79	4.21	-0.42
	X12	4.11	4.03	0.08
Responsive ness	X13	4.11	4.03	0.08
	X14	4.55	4.15	0.4
	X15	4.25	4.08	0.17
Assurance	X16	4.21	4.67	-0.46
	X17	3.79	4.2	-0.41
Empathy	X18	4.11	4.03	0.08
	X19	4.25	4.08	0.17
	X20	3.79	4.21	-0.42

Jika indikator dari variabel memiliki selisih(gap) positif hal tersebut menunjukkan bahwa penyedia jasa dalam hal ini Universitas mampu memberikan jasa sesuai dengan harapan dari pelanggan, sebaliknya jika memiliki selisih(gap) negatif berarti perlu dilakukan peningkatan pelayanan

Analisa Variabel Tangibles (Bukti Langsung)

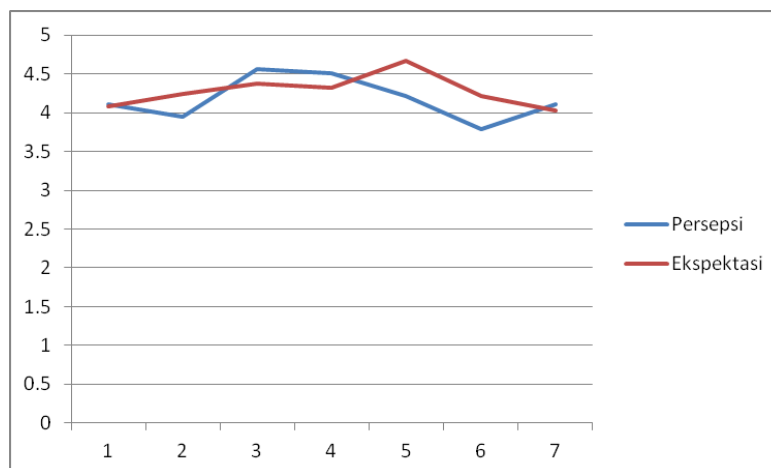


Gambar 6. Gap Persepsi dan Harapan Variabel Tangibles

Pada dimensi Tangibles terdapat beberapa gap *negatif* antara persepsi dan harapan pengguna. Indikator tangibles yang masih harus ditingkatkan adalah:

1. Tampilan website menarik
Tampilan website perlu dibuat lebih dinamis untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sekaligus menarik pengguna.
2. Tampilan tidak membingungkan.
Beberapa menu perlu dilakukan perbaikan, ketika pengguna login ke dalam kelas sesuai matakuliah maka pengguna dengan mudah mengeksplorasi ruang kelas online tanpa harus keluar dari menu yang sedang dipilih.
3. Navigasi mudah digunakan.
Navigasi perlu dilakukan perbaikan terutama navigasi di bagian ruang ruang kelas online untuk memudahkan pengguna dalam mengeksplorasi ruang kelas online.

Analisa Variabel Reliability (Kehandalan)



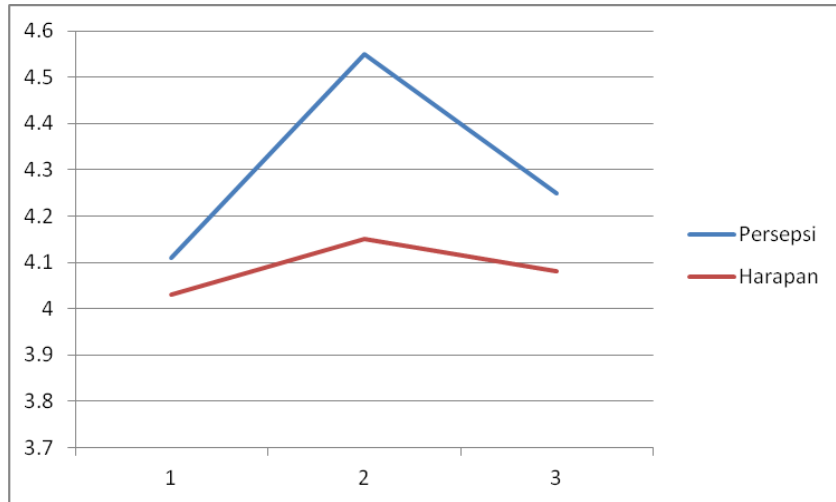
Gambar 7. Gap Persepsi dan Harapan Variabel Reliability

Pada dimensi reliability terdapat beberapa gap *negatif* antara persepsi dan harapan pengguna. Indikator reliability yang masih harus ditingkatkan adalah:

1. Buku panduan website *elearning* sesuai dengan konten website.
Selain membuat buku panduan perlu ditingkatkan untuk membuat video panduan penggunaan website agar pengguna lebih memahami fitur-fitur yang terdapat di website.
2. Informasi selalu update

- Perlu ditambahkan informasi-informasi terkait perkuliahan di dalam website
- 3. Informasi dapat dipercaya (akurat).
Informasi kurang update sehingga tidak bisa menjadi acuan informasi terbaru.

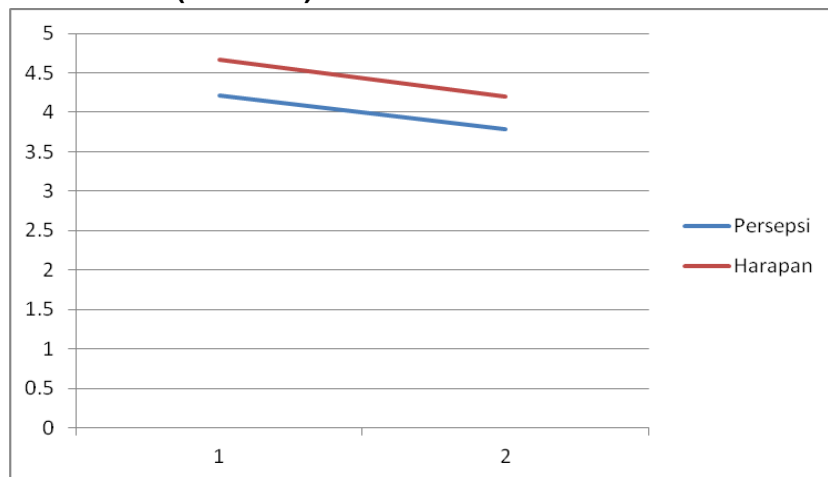
Analisa Variabel Responsive (Daya Tanggap)



Gambar 8. Gap Persepsi dan Harapan Variabel Responsive

Pada dimensi Responsive tidak terdapat gap negatif antara persepsi dan harapan pengguna. Responsive website perlu terus dipertahankan agar persepsi tidak lebih rendah dari harapan pengguna.

Analisa Variabel Assurance (Jaminan)



Gambar 9. Gap Persepsi dan Harapan Variabel Assurance

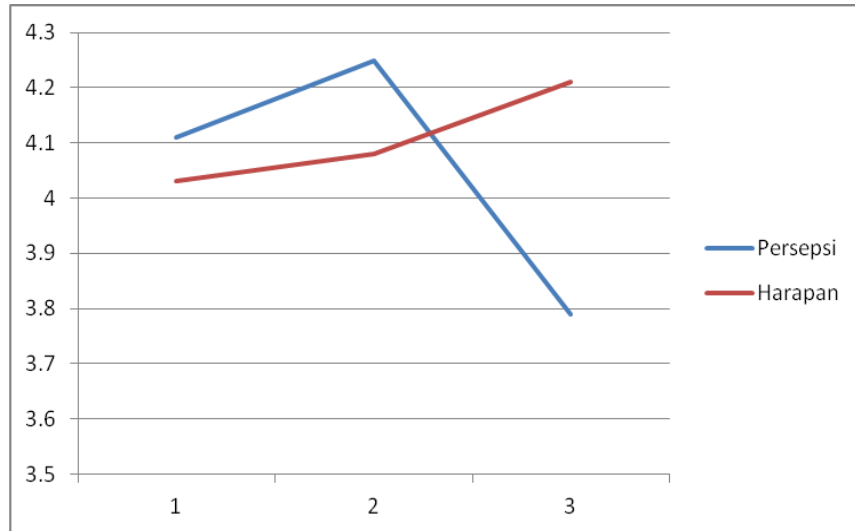
Pada dimensi Assurance terdapat beberapa gap *negatif* antara persepsi dan harapan pengguna. Indikator Assurance yang masih harus ditingkatkan adalah:

1. Keamanan website terjamin
Password standar yang digunakan di awal pemberian akun kepada mahasiswa memungkinkan terjadinya penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk menghindari perlu di setting password yang lebih personal untuk masing-masing pengguna.

2. Mudah dalam mengajukan complain jika terdapat kendala akses website.

Komplain penggunaan website biasanya berhubungan dengan kendala server dalam menanggapi complain pengguna bisa dengan menerapkan chat online.

Analisa Variabel Empathy



Gambar 10. Gap Persepsi dan Harapan Variabel Empathy

Pada dimensi Emphaty terdapat 1 gap *negatif* antara persepsi dan harapan pengguna. Indikator emphaty yang masih harus ditingkatkan adalah website mampu mengerti kebutuhan pelanggan. Webste masih perlu peningkatan untuk mengetahui keinginan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel SERVQUAL yang meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability*(kehandalan),*responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty*(empati) mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas website *elearning* terdapat 20 butir variable yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan website *elearning*.

Dari hasil pengujian menggunakan metode SERVQUAL terlihat adanya gap antara harapan dan persepsi pengguna, variabel yang paling dianggap memuaskan adalah variabel responsive dan variabel yang terendah tingkat kepuasannya adalah variabel assurance. Setelah mengetahui indikator variabel apa saja yang memiliki gap negatif pihak perguruan tinggi bisa mengambil langkah perbaikan focus kepada indikator dengan gap negative tanpa mengabaikan kualitas layanan pada indikator dengan gap positif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada kepada civitas akademika Universitas Bina Sarana Informatika yang telah berpartisipasi karena berkenan menjadi responden pada penelitian kali. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada peneliti yang menjadi bahan referensi pada penelitian kali ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arambewela, R., & Hall, J. (2006). A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141–163. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=22535699&site=ehost-live>

- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2017). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA PERGURUAN TINGGI. *Jurnal Madaniyah*, 7, 222–236. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/195076-ID-strategi-peningkatan-kualitas-pelayanan.pdf>
- Babakus, E., & Mangold, W. G. (2014). Adapting the Servqual Scale to a Private Hospital Emergency Services: An Empirical Investigation. *Chinese Business Review*, 13(05). <https://doi.org/10.17265/1537-1506/2014.05.001>
- Dharmawan, A. (2014). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan Tahun*, 7(3), 207–224.
- Erni, N., Sriwana, I. K., & Yolanda, W. T. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz Di Pt. Xyz. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(2). <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v2i2.483>
- Fitria Hali,, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar Efendi, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, Sisca Hengki Mangiring, Lalu Adi Permadi, V. N. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis*.
- Furrer, O., Liu, B. S. C., & Sudharshan, D. (2000). The Relationships between Culture and Service Quality Perceptions: Basis for Cross-Cultural Market Segmentation and Resource Allocation. *Journal of Service Research*, 2(4), 355–371. <https://doi.org/10.1177/109467050024004>
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT JASA RAHARJA DENGAN METODE SERVQUAL Enny Noegraheni Hindarwati ; Anintia Jayasari, 5(9), 626–637.
- José, O., & Oliveira, D. (2009). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. *POMS 20th Annual Conference*, 55(14), 1–20.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (n.d.). *Marketing Management*.
- Krishna Naik, C. N., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service Quality (Servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 239–251.
- Ma, P., Yao, N., & Yang, X. (2021). Service Quality Evaluation of Terminal Express Delivery Based on an Integrated SERVQUAL-AHP-TOPSIS Approach. *Mathematical Problems in Engineering*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/8883370>
- Meriastuti Ginting*, D. I. H. (2016). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer Jurusan Teknik Industri*, 1(2), 182–195. Retrieved from <http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jrmsi/article/view/27>
- Nguyen, P. H. (2021). A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on SERVQUAL for Hotel Service Quality Management: Evidence from Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1101–1109. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1101>
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35–43. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/228914806.pdf>

- Paramitasari, N. (2016). Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya. *Jurnal Manajemen Magister*, 02(01), 83–94.
- Purnamawati, E. (2016). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Journal of Industrial Engineering and Management*, Vol 3(1), 1–11.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus : MyBest E-learning System UBSI . Website Quality Measurement Based on Webqual 4 . 0 Method . A Research on MyBest E-learning System UBSI . *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 09(3), 300–306. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Sarja, N. L. A. K. Y. (2017). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 12(2), 19–25.
- Sihotang, F. P. (2019). Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 6(2), 147–162. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v6i2.190>
- Stodnick, M., & Rogers, P. (2008). Using SERVQUAL to Measure the Quality of the Classroom Experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115–133. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4609.2007.00162.x>
- Suhendra, & Nurdianti, R. R. S. (2018). Indonesian Journal of Primary Education Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan, 2(2), 71–75.
- Wibisono, D. (2018). METODE SERVQUAL DAN QFD Deny Wibisono Jl . Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan, 10(1), 57–74.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>