

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI E-TASK MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

Sri Restu Ningsih<sup>1\*</sup>, Arika Juwita Z.<sup>2</sup>, Ade Irma Suryani<sup>3</sup>, Cyntia Lasmi Andesti<sup>4</sup>,  
Rahmadini Darwas<sup>5</sup>,

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Metamedia, Padang, Indonesia

<sup>1</sup>[srirestuningsih@metamedia.ac.id](mailto:srirestuningsih@metamedia.ac.id), <sup>2</sup>[arikajuwita@metamedia.ac.id](mailto:arikajuwita@metamedia.ac.id)

<sup>3</sup>[adeirma@metamedia.ac.id](mailto:adeirma@metamedia.ac.id), <sup>4</sup>[cyntiaandesti@metamedia.ac.id](mailto:cyntiaandesti@metamedia.ac.id)

<sup>5</sup>[dini@metamedia.ac.id](mailto:dini@metamedia.ac.id)

Received: 30-06-2024

Revised: 04-07-2024

Approved: 08-07-2024

### ABSTRAK

*Analisis kepuasan mahasiswa merupakan suatu aktifitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah bagaimana tingkat rasa puas yang dirasakan oleh mahasiswa dari penggunaan suatu produk atau jasa yang ditawarkan dengan yang sudah diterima atau dirasakan oleh mahasiswa tersebut. Aplikasi E-Task merupakan suatu bentuk teknologi informasi pembelajaran yang diterapkan di bidang pendidikan dalam bentuk penugasan mahasiswa secara elektronik. Tujuan dari penelitian ini dilakukan karena aplikasi E-Task belum bisa digunakan dengan baik oleh semua mahasiswa di perguruan tinggi dan masih adanya kesulitan saat mengaksesnya. Penelitian ini juga bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa yang sudah menggunakan aplikasi E-Task sebagai media dalam pembelajaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Servqual (Service Quality). Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan kepuasan konsumen, dalam hal ini adalah mahasiswa diperguruan tinggi. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Hasil dari penelitian ini adalah nilai tingkat kepuasan mahasiswa yang menggunakan aplikasi E-Task, yang diproses dengan menggunakan metode Servqual. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi E-Task yang dapat diterapkan dan digunakan oleh semua mahasiswa di perguruan tinggi dan sebagai penunjang meningkatkan prestasi akademik dari semua mahasiswa.*

**Keywords:** analisis, kepuasan mahasiswa, E-Task, servqual

### PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi diharapkan dapat membawa manfaat yang sangat besar bagi dunia pendidikan [1][2]. Banyak jenis pembelajaran baru yang sebagian besar mempertimbangkan pemahaman lebih dalam tentang disiplin ilmu yang dikombinasikan dengan esensi kemanusiaan, kecerdasan emosional, pemikiran kritis, dan kreativitas. Pembelajaran seperti ini disebut pembelajaran mendalam dan bermakna [3]. Berbagai fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung untuk terlaksananya proses pembelajaran yang baik, terpadu, terarah dan berkualitas kini terus dilakukan dalam menunjang kebutuhan perkembangan dan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya di bidang sistem informasi [4]. Meningkatnya kemajuan era digital terutama dibidang informatika dan komputer tentu sangat erat kaitannya dengan kepuasan para penggunanya.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen adalah dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen [5][6]. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk sebagai akhir dari suatu proses penjualan atau penggunaan memberikan

dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan dan pengguna terhadap produk tersebut [7].

Banyaknya bermunculan aplikasi yang memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing yang memberikan kesan tersendiri kepada penggunanya sehingga melahirkan nilai dari aplikasi itu sendiri [8]. Perkembangan teknologi tidak hanya memudahkan para pengguna untuk mengakses informasi saja, tapi juga memudahkan dan membantu dalam proses pembelajaran [9][10].

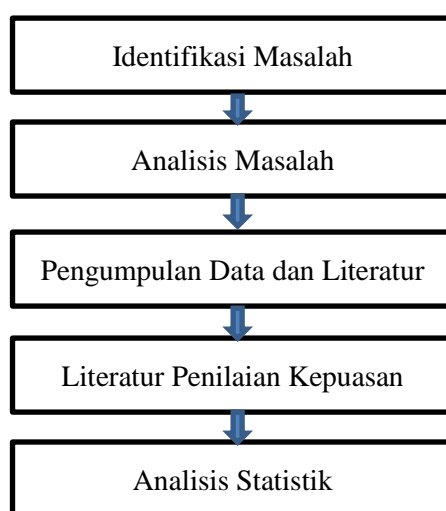
Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa [11]. Dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat penilaian atau selisih antara yang diterima dengan yang diharapkan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah tingkat rasa puas yang dirasakan oleh mahasiswa dari penggunaan suatu produk atau jasa yang ditawarkan dengan yang sudah diterima atau dirasakan oleh mahasiswa tersebut.

Dalam menganalisis kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi terhadap aplikasi *E-Task*, peneliti menggunakan metode *servqual*. Aplikasi *E-Task* merupakan sebuah sistem yang memberikan layanan pemberian tugas dari Dosen kepada mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa *E-Task* adalah tugas elektronik, atau tugas yang dikirim dan diterima secara elektronik menggunakan komputer melalui jalur internet [12].

Metode *Servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa atau layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) [13].

## METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian atau alur penelitian adalah prosedural yang dilakukan seorang peneliti dalam karya penelitiannya dan merupakan tahapan yang harus dilalui oleh peneliti dalam melaksanakan rencana penelitiannya. Berikut ini adalah tahapan/alur dari penelitian seperti terlihat pada Gambar 1:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Dari Gambar 1 tahapan penelitian, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Identifikasi Masalah, pada tahap ini dilakukan peninjauan pada masalah yang akan diteliti dan mengkaji lebih dalam tentang permasalahan yang ada. Tahap ini merupakan langkah awal untuk mengetahui masalah yang terjadi dan memberikan solusi atas permasalahan tersebut.
- b. Analisis Masalah, setelah mengetahui permasalahan yang ada, selanjutnya penulis melakukan analisa terhadap permasalahan tersebut, sehingga dapat mengetahui tahapan selanjutnya dari solusi permasalahan.
- c. Pengumpulan Data dan Literatur  
Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:
  - 1) Observasi (*Observation*)  
Melakukan pengamatan langsung untuk mendapatkan data pembelajaran, tingkat kesulitan dan kendala yang dialami. Selain itu juga mendapatkan literatur perpustakaan yang terkait dengan masalah.
  - 2) Wawancara (*Interview*), dilakukan dengan mahasiswa yang sudah menggunakan *E-Task* untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *E-Task* yang telah diterapkan.
  - 3) Kuesioner (*Questionnaire*), membuat daftar pertanyaan yang telah ditentukan berdasarkan metode *Servqual*. Menyusun pertanyaan tersebut dalam kuesioner *online* yang dilengkapi dengan bobot penilaian dan nantinya akan diisi oleh mahasiswa yang telah menggunakan *E-Task*.
- d. Literatur Penilaian Kepuasan, yaitu mencari literatur kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *E-Task* dengan menggunakan metode *servqual*.
- e. Analisis Statistik, yaitu menggunakan *Statistical Product Service Solution* (SPSS) sebagai aplikasi untuk melakukan analisis statistik.

Metode penelitian yang digunakan dalam meneliti analisis kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *E-Task* yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *servqual*. *Servqual* (*Service Quality*) adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Terdapat 5 dimensi dalam melakukan pengukuran kualitas menggunakan metode *Servqual* untuk dapat mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara layanan yang diharapkan pelanggan dan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ke-5 dimensi tersebut antara lain *tangible* (dimensi fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* [14].

### Konsep *Servqual*

Konsep dasar kepuasan konsumen adalah tingkat harapan dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Konsep dasar *ServQual* adalah sebagai berikut:

- a. *Perceived quality vs objective quality*  
Konsumen dan peneliti memiliki pemahaman berbeda tentang kualitas. Peneliti mendefinisikan kualitas secara konseptual. Konseptual artinya adalah membedakan antara kualitas mekanis dan kualitas sumber daya manusia. Kualitas mekanis meliputi aspek objektif suatu proses, sedangkan kualitas sumber daya manusia meliputi bagaimana respon subjektif terhadap suatu proses.
- b. *Quality as attitude*

Kualitas dilihat sebagai bentuk evaluasi keseluruhan suatu produk.

c. *Quality versus satisfaction*

Kepuasan adalah suatu titik simpulan psikologis mengenai perasaan konsumen terhadap pengalaman yang diterimanya dan harapan mereka.

d. *Expectation compared to perceptions*

Kualitas pelayanan berakar dari perbandingan antara pelayanan yang seharusnya diberikan kepada konsumen dan persepsi konsumen terhadap performa pelayanan.

### Dimensi *Servqual*

Skala *servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 5, di mana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju (*strongly disagree*) dan angka 5 mewakili perasaan sangat setuju (*strongly agree*). Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

- Tangibles* (bukti terukur), tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi.
- Reliability* (kehandalan), kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera.
- Assurance* (jaminan), memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

### Kelebihan Metode *Servqual*

Beberapa keunggulan *Servqual* dalam penilaian kepuasan mahasiswa terhadap model pembelajaran adalah sebagai berikut :

- Komprehensif, maksudnya adalah *servqual* memperluas perspektif yang dicakup dalam perencanaan strategis dari yang sebelumnya hanya terbatas pada perspektif internal, meluas pada tiga perspektif yang lain, yakni pelanggan, proses, serta pembelajaran dan pertumbuhan.
- Koheren, maksudnya adalah *Servqual* mewajibkan personel membangun hubungan sebab-akibat (*causal relationship*) diantara berbagai sasaran strategik yang ditetapkan dalam perspektif internal harus mempunyai hubungan kausal dengan sasaran kepuasan layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- Balance*, maksudnya adalah keseimbangan antara sasaran strategis, karena penilaian kinerja dengan menggunakan *Servqual* tidak hanya memperhatikan aspek pelayanan saja, namun juga aspek non keuangan seperti pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.
- Terukur, maksudnya semua strategi yang ditetapkan pada setiap perspektif *Servqual* memiliki tolak ukur masing-masing. Sasaran strategis yang ada pada perspektif non keuangan merupakan hal yang tidak mudah diukur, namun dengan pendekatan *Servqual* sasaran-sasaran strategis non keuangan (perspektif pelanggan, proses bisnis internal, proses pembelajaran dan pertumbuhan) dapat ditentukan ukurannya, sehingga dapat dikelola dan dievaluasi hasilnya serta dapat diketahui kontribusinya terhadap perspektif keuangan.

Pengukuran *Service Quality*, dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN} \quad (1)$$

Jika:

- Hasil dari penilaian persepsi (kenyataan) dan harapan pengguna positif ( $P > H$ ), maka dikatakan sangat memuaskan.
- Hasil dari penilaian persepsi (kenyataan) dan harapan pengguna bernilai nol ( $P = H$ ), maka dikatakan memuaskan.
- Hasil dari penilaian persepsi (kenyataan) dan harapan pengguna bernilai negatif ( $P < H$ ), maka dikatakan tidak memuaskan.

(1). Perhitungan harapan pelanggan atau pengguna

$$\sum y_i = (\sum STT \times 1) + (\sum TT \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum T \times 4) + (\sum ST \times 5) \quad (2)$$

Sumber : [15]

Keterangan :

- $\sum y_i$  = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke - i
- $\sum STT$  = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi
- $\sum TT$  = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
- $\sum CT$  = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
- $\sum T$  = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
- $\sum ST$  = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
- 1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert.

(2). Perhitungan kenyataan yang dirasakan pengguna

$$\sum x_i = (\sum STT \times 1) + (\sum TT \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum T \times 4) + (\sum ST \times 5) \quad (3)$$

Sumber : [15]

Keterangan :

- $\sum x_i$  = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variable ke - i
- $\sum STT$  = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi
- $\sum TT$  = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
- $\sum CT$  = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
- $\sum T$  = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
- $\sum ST$  = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
- 1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert.

(3). Rata-rata pernyataan harapan

Rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan :

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \quad (4)$$

Keterangan :

- $\bar{Y}_i$  = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke - i
- $\sum y_i$  = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke - i
- n = jumlah responden

(4) Rata-rata kenyataan yang diterima atau dirasakan

Rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{N} \quad (5)$$

Keterangan :

$X_i$  = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan atribut ke -  $i$   $\sum x_i$  = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke -  $i$

$n$  = jumlah responden

(5) Rentang nilai *gap*

Tabel 1. Rentang Nilai *Gap*

< 0 s/d < 1.00	Sangat Memenuhi
> 1.00 s/d < 2.00	Optimalkan
> 2.00 s/d < 3.00	Tingkatkan
> 3.00 s/d < 4.00	Perbaiki
> 4.00	Lebih Diperbaiki

Sumber : [16]

Keterangan :

< 0 s/d < 1.00 : Sangat memenuhi (pengguna sangat puas dengan sistem)

> 1.00 s/d < 2.00 : Optimalkan (sistem harus di tingkatkan lagi)

> 2.00 s/d < 3.00 : Tingkatkan (pengguna merasa kurang sehingga harus lebih baik lagi untuk kualitas sistem)

> 3.00 s/d < 4.00 : Perbaiki (kualitas sistem kurang sehingga banyak yang harus yang di perbaiki)

> 4.00 : lebih diperbaiki (kualitas sistem yang ada sangatlah kurang sehingga harus lebih di perhatikan dan diperbaiki lagi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis merupakan aktifitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompok kembali berdasarkan kriteria-kriteria tertentu untuk kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Analisis merupakan sebuah proses untuk memecahkan sesuatu kedalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lain [17].

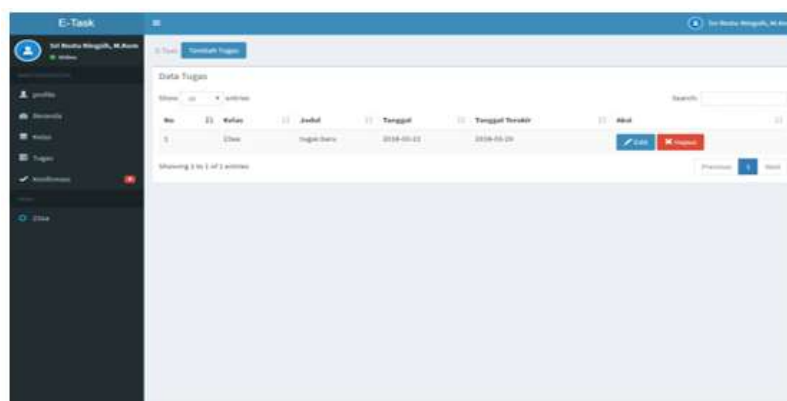
Untuk tampilan dari aplikasi *E-Task* dapat dilihat pada gambar berikut ini:

a. Tampilan awal *edit* profil dosen dari aplikasi ini untuk *user* sebagai Dosen, ditunjukkan pada Gambar 2 berikut ini :



Gambar 2. Tampilan *Edit* Profil Dosen

- b. Tampilan tambah tugas hanya dapat dilakukan oleh Dosen, yaitu untuk menambah atau menginputkan tugas mahasiswa. Tampilan dari tambah tugas ditunjukkan oleh Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Tambah Tugas

Setelah aplikasi *E-Task* diimplementasikan kepada mahasiswa, maka dilakukan uji validitas dengan menggunakan kusioner *online*. Berdasarkan dari hasil uji validitas, maka didapat hasilnya sebagai berikut :

a. *Tangibles*

Pada hasil tampilan uji validitas *tangibles* untuk batasan *rtabel* dengan  $N=65$ . Nilai  $N$  didapat dari rumus  $df(N-2) = df(65-2)=63$ . Maka didapat *rtabel* sebesar 0,2495. Nilai rhitung pada tabel *output* uji validitas *tangibles* menunjukkan lebih besar dari nilai *rtabel*, artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap **Valid**.

b. *Realibility*

Pada hasil tampilan uji validitas *realibility* untuk batasan *rtabel* dengan  $N=65$ . Nilai  $N$  didapat dari rumus  $df(N-2) = df(65-2)=63$ . Maka didapat *rtabel* sebesar 0,2495. Nilai rhitung pada *output* uji validitas *realibility* menunjukkan lebih besar dari nilai *rtabel*, artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap **Valid**.

c. *Responsiveness*

Pada hasil tampilan uji validitas *responsiveness* untuk batasan *rtabel* dengan  $N=65$  Nilai  $N$  didapat dari rumus  $df(N-2) = df(65-2)=63$ . Maka didapat *rtabel* sebesar

0,2495. Nilai rhitung pada tabel *output* uji *validitas responsiveness* menunjukkan lebih besar dari nilai rtabel, artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap **Valid**.

d. *Assurance*

Pada hasil tampilan uji validitas *assurance* untuk batasan rtabel dengan N=65. Nilai N didapat dari rumus  $df(N-2) = df(65-2)=63$ . Maka didapat rtabel sebesar 0,2495. Nilai rhitung pada tabel *output* uji *validitas assurance* menunjukkan lebih besar dari nilai rtabel, artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap **Valid**.

e. *Empathy*

Pada hasil tampilan uji validitas *empathy* untuk batasan rtabel dengan N=65. Nilai N didapat dari rumus  $df(N-2) = df(65-2)=63$ . Maka didapat rtabel sebesar 0,2495. Nilai rhitung pada tabel *output* uji *validitas empathy* menunjukkan lebih besar dari nilai rtabel, artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap **Valid**.

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji validitas sebelumnya, tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kekonsistensian angket yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan. Dalam tahap uji validasi ini butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dan telah dinyatakan valid dilakukan uji validasi dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* pada *Software SPSS V.20*. Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Hasil Uji	Syarat	Keterangan
1	Variabel <i>Tangibles</i>	0,910	0,5	Reliabilitas sempurna Nilai alpha > 0,90
2	Variabel <i>Realibility</i>	0,916	0,5	Reliabilitas sempurna Nilai alpha > 0,90
3	Variabel <i>Responsiveness</i>	0,880	0,5	Reliabilitas tinggi Nilai alpha(0,70 – 0,90)
4	Variabel <i>Assurance</i>	0,932	0,5	Reliabilitas sempurna Nilai alpha > 0,90
5	Variabel <i>Empathy</i>	0,896	0,5	Reliabilitas tinggi Nilai alpha(0,70 – 0,90)

Dapat dilihat dari tabel 2 di atas, variabel *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuisisioner penelitian ini reliabilitas. Angka reliabilitas yang menunjukkan nilai rata-rata >0,8 dan >0,9 maka kuesioner penelitian dinyatakan memiliki **reliabilitas tinggi dan sempurna**.

## PEMBAHASAN

Pengolahan data dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner yang telah disebar dan memulai perhitungan *gap* 5 (*servqual*) berdasarkan rumus skor *servqual* [18]. Selanjutnya menghitung *gap* 5 yaitu harapan mahasiswa mengenai penggunaan aplikasi terhadap kenyataan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi. Penghitungan jawaban pelayanan jasa *gap* 5 dikumpulkan dari 65 orang responden mahasiswa.

Diagram Berikut adalah hasil perhitungan nilai rata-rata *gap* berdasarkan 5 dimensi *servqual* yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata *Gap* Terhadap Pernyataan Kualitas Sistem

Atribut pernyataan	Harapan pengguna atau pelanggan		Kenyataan yang dirasakan pengguna atau pelanggan		Nilai <i>Gap</i>
	Nilai bobot ( $\Sigma Y_i$ )	Nilai Harapan ( $Y_i$ )	Nilai bobot ( $\Sigma X_i$ )	Nilai kenyataan ( $X_i$ )	
1	202	3,20	206	3,25	0,06
2	219	3,36	207	3,28	0,19
3	201	3,19	214	3,29	0,20
4	158	2,50	212	3,36	0,86
5	189	3,00	206	3,26	0,26
6	208	3,30	214	3,39	0,09
7	202	3,20	216	3,42	0,22
8	202	3,20	211	3,34	0,14
9	198	3,14	188	2,98	0,16
10	202	3,20	205	3,25	0,05
11	222	3,52	225	3,57	0,05
12	198	3,14	219	3,47	0,33
13	212	3,36	220	3,49	0,13
14	191	3,03	213	3,38	0,35
15	196	3,11	219	3,47	0,36
16	202	3,20	215	3,41	0,21
17	207	3,28	210	3,33	0,05
18	245	3,88	224	3,55	0,33
<b>Jumlah</b>		<b>57,81</b>		<b>60,59</b>	

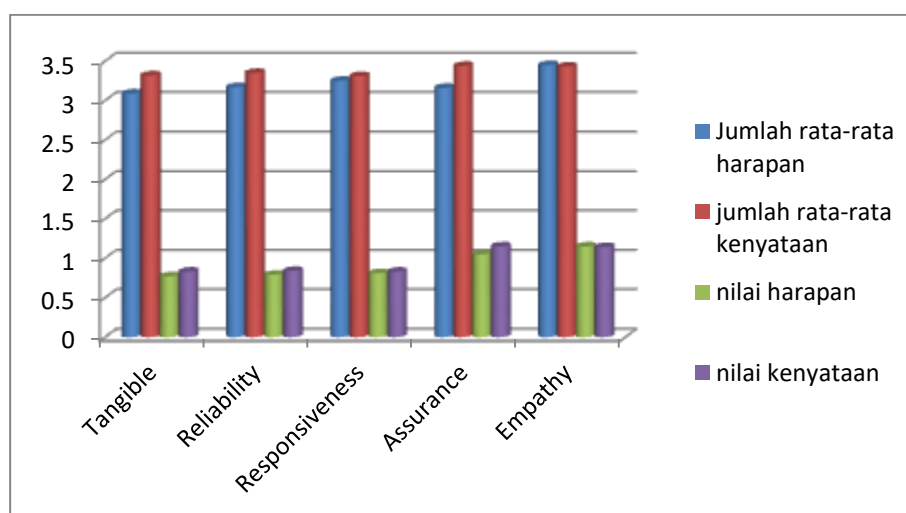
Dari tabel 3 di atas, didapat semua hasil perhitungan nilai *gap* yang terletak di rentang  $< 0 \leq < 1,00$  sehingga disimpulkan sangat memenuhi dalam artian pengguna sangat puas dengan kualitas aplikasi atau sistem.

Pada tabel sebelumnya telah dipaparkan bahwa nilai harapan dari pengguna dan kenyataan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna. Selanjutnya, akan disederhanakan berdasarkan lima dimensi *servqual* seperti yang terlihat pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Nilai Rata-Rata *Gap* 5 Berdasarkan Dimensi *Servqual*

Dimensi pertanyaan	Atribut pertanyaan	Jumlah rata-rata harapan	Jumlah rata-rata kenyataan	Nilai harapan	Nilai kenyataan	Nilai <i>gap</i>
Tangible	1,2,3,4	3,08	3,31	0,76	0,82	0,05
Reliability	5,6,7,8	3,16	3,34	0,78	0,83	0,04
Responsiveness	9,10,11,12	3,24	3,30	0,80	0,82	0,02
Assurance	13,14,15	3,15	3,43	1,04	1,14	0,09
Empahty	16,17,18	3,44	3,42	1,14	1,13	0,01

Nilai rata-rata *gap* berdasarkan dimensi *servqual* pada Tabel 4 di atas, jika digambarkan dalam bentuk grafik akan terlihat seperti Gambar 4.



Gambar 4. Nilai Rata-Rata *Gap* Berdasarkan Dimensi *Servqual*

Berdasarkan pembahasan di atas dapat dipaparkan bahwa pada dimensi (1) *tangible* jumlah rata-rata harapan sebesar 3,08 dengan nilai harapan sebesar 0,76 dan jumlah rata-rata kenyataan 3,31 dengan nilai kenyataan 0,82. (2) *reliability* jumlah rata-rata harapan sebesar 3,16 dengan nilai harapan sebesar 0,78 dan jumlah rata-rata kenyataan 3,34 dengan nilai kenyataan 0,83. (3) *responsiveness* jumlah rata-rata harapan sebesar 3,24 dengan nilai harapan sebesar 0,80 dan jumlah rata-rata kenyataan 3,30 dengan nilai kenyataan 0,82. (4) *assurance* jumlah rata-rata harapan sebesar 3,15 dengan nilai harapan sebesar 1,04 dan jumlah rata-rata kenyataan 3,43 dengan nilai kenyataan 1,14. (5) *empathy* jumlah rata-rata harapan sebesar 3,44 dengan nilai harapan sebesar 1,14 dan jumlah rata-rata kenyataan 3,42 dengan nilai kenyataan 1,13.

Selanjutnya dilakukan perbandingan antara nilai kenyataan dan nilai harapan dengan hasil yaitu pada dimensi (1) *tangible* nilai kenyataan 0,82 dan nilai harapan 0,76 dan nilai *gap* 0,05 sehingga dikatakan sangat memuaskan. (2) *reliability* nilai kenyataan 0,83 dan nilai harapan 0,78 dan nilai *gap* 0,04 sehingga dikatakan sangat memuaskan. (3) *responsiveness* nilai kenyataan 0,82 dan nilai harapan 0,80 dan nilai *gap* 0,02

sehingga dikatakan sangat memuaskan. (4) *assurance* nilai kenyataan 1,15 dan nilai harapan 1,05 dan nilai *gap* 0,10 sehingga dikatakan sangat memuaskan. (5) *empathy* nilai kenyataan 1,13 dan nilai harapan 1,15 dan nilai *gap* 0,01 sehingga dikatakan tidak memuaskan. Dengan demikian, dari kelima dimensi memiliki satu dimensi yang nilai harapan lebih tinggi dari nilai kenyataan sehingga berpengaruh kepada nilai dimensi lain. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap model pembelajaran *E-Task* dikatakan puas.

## CONCLUSION

Kesimpulan yang didapat dari analisis aplikasi *E-Task* terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan metode *Servqual* yaitu setelah dilakukan pengujian, menunjukkan bahwa aplikasi *E-Task* berperan sebagai media bantu dalam proses pembelajaran. Dari hasil yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *E-Task* dikatakan puas. Hasil pengujian seluruh variabel *tangible* dengan nilai harapan 0,76 dan nilai kenyataan 0,82, *reability* dengan nilai harapan 0,78 dan nilai kenyataan 0,83, *responsiveness* dengan nilai harapan 0,80 dan nilai kenyataan 0,82, *asurance* dengan nilai harapan 1,04 dan nilai kenyataan 1,14, dan *empathy* dengan nilai harapan 1,14 dan nilai kenyataan 1,13. dari kelima dimensi menunjukkan tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa) termasuk dalam kategori "Puas".

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Khoziyah and E. E. Lubis, "Pengaruh Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Followers Online Shop Instagram @KPopConnection," *J. Ilmu Komun.*, vol. 10, no. 1, pp. 39–50, 2021.
- [2] I. Yulaikah and S. Rahayu, "Efektivitas Pembelajaran STEM dengan Model PjBL Terhadap Kreativitas dan Pemahaman Konsep IPA Siswa Sekolah Dasar," *J. Pendidik. Teor. Penelitian, dan Pengemb.*, pp. 223–229, 2022.
- [3] S. R. Ningsih, A. I. Suryani, and I. T. Maulana, "The Implementation of Group Investigation *E-Task* in Activities Learning ( *GIETAL* ) in Higher Education," *EJEL J.*, vol. 20, no. 2, pp. 120–133, 2022.
- [4] M. H. Santoso and Soeryanto, "Analisis Metode Pembelajaran Kooperatif Jigsaw Untuk Meningkatkan Keaktifan Dan Hasil Belajar Siswa," *JPTM Univ. Negeri Surabaya*, vol. 11, no. 01, pp. 1–10, 2021.
- [5] H. S. Rukmi, D. Novirani, and A. Hada, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Oleh-Oleh," *J. Muara Ilmu Ekon. dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, p. 115, 2017, doi: 10.24912/jmieb.v1i1.413.
- [6] A. Fujiyanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi *Pln Mobile* Menggunakan Metode *Eucs* (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan *Pt.Pln (Persero) Up3 Jember Skripsi*," *Digit. Repos. Univ. Jember*, 2019.
- [7] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (*Eucs*) Pada Aplikasi *Mobile Universitas Bina Darma*," *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, p. 143, 2020, doi: 10.32520/stmsi.v9i1.625.
- [8] O. Candra, U. Usmeldi, D. T. P. Yanto, and F. Ismanto, "Pengembangan Perangkat Pembelajaran Berbasis Praktikum Inkuiri Untuk Mata Pelajaran Menganalisis Rangkaian Listrik," *JINoP (Jurnal Inov. Pembelajaran)*, vol. 6, no. 1, p. 62, 2020, doi:

- 10.22219/jinop.v6i1.11756.
- [9] E. Creely and D. Lyons, "Designing flipped learning in initial teacher education : The experiences of two teacher educators," *Australas. J. Educ. Technol.*, vol. 38, no. 4, pp. 40–54, 2022.
- [10] B. S. A. Pasang and S. A. M. Najib, "Implementation of education for sustainable development in geography subjects among trainee teachers," *Int. J. Eval. Res. Educ.*, vol. 11, no. 3, pp. 1099–1106, 2022, doi: 10.11591/ijere.v11i3.22159.
- [11] F. N. Yasir and R. Rusmala, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Google Classroom Sebagai Media E-Learning Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Fakultas Teknik Komputer ...)," *Proceeding KONIK (Konferensi Nas. ...)*, vol. 0, pp. 198–201, 2021, [Online]. Available: <https://prosiding.konik.id/index.php/konik/article/view/50>
- [12] S. R. Ningsih, A. I. Suryani, and P. Aulia, "Aplikasi E-Task Berbasis Student Center Learning Pada Matakuliah Manajemen Proyek Sistem Informasi," *Techno.Com*, vol. 18, no. 1, pp. 37–49, 2019, doi: 10.33633/tc.v18i1.2064.
- [13] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [14] D. Y. Saputra, D. Widyaningrum, and Hidayat, "Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (Studi Kasus: Outlet Yosmi Dimsum)," *Serambi Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 3144–3154, 2022.
- [15] J. Timur, "Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Media Pembelajaran" vol. XXI, no. 184, pp. 418–433, 2017.
- [16] J. Kilat, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Model Pembelajaran Collaborative," vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2019.
- [17] M. A. Wicaksono, Y. Rahardja, and H. P. Chernovita, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Edm," *JSil (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.30656/jsii.v7i1.2027.
- [18] K. Jiwantara, A. Sutrisno, and J. S. C. Neyland, "Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara," *Jur. Mesin Fak. Tek. Univ. Sam Ratulangi Manad.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2012, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/2396>