

Estimasi Kualitas Layanan Dir PuTi di Telkom University Menggunakan SVM

Muh Farhan Pramana Putra¹, Hilal Hudan Nuha²

^{1,2,3}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

¹hykmaanwar@students.telkomuniversity.ac.id, ²karimahsiti@telkomuniversity.ac.id,

³setyorini@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Di masa pandemi COVID-19 seperti sekarang ini, membuat pemerintah harus mengubah sistem pembelajaran konvensional menjadi daring. Dengan begitu, pemanfaatan LMS, dan Igracias ini akan sangat mendukung sistem pembelajaran jarak jauh ini atau dapat disebut pembelajaran daring. Tentu saja, dengan diterapkannya media tersebut sebagai media informasi bagi mahasiswa dan dosen akan memungkinkan terjadi masalah pada website tersebut. Untuk itu pihak Telkom University membuat Dir PUTI dimana mahasiswa dapat melakukan ticketing ke PUTI untuk masalah yang dialami pada LMS atau pun Igracias. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dari Dir PUTI dalam memberikan layanan yang maksimal kepada mahasiswa Telkom University dengan menggunakan metode SVM.

Kata kunci: Estimasi, SVM, Kualitas layanan, Regresi linear