

ABSTRAK

Pembelajaran merupakan sebuah proses yang dilakukan dosen untuk membantu mahasiswa mendapatkan ilmu dan memahami ilmu yang diberikan. Banyak sekali metode pembelajaran online saat ini, salah satunya yaitu E-Learning. *Electronic Learning* (E-Learning) merupakan media pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan teknologi dalam menyampaikan materi. E-Learning sering diakses oleh dosen dan mahasiswa/i sebagai media pembelajaran. Namun masih terdapat kendala dalam penggunaannya, salah satu kendala dalam penggunaan E-Learning yaitu tentang kepuasan mahasiswa/i dalam menggunakan E-Learning. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa/i dalam menggunakan E-Learning maka perlu melakukan uji tingkat kepuasan menggunakan metode Fuzzy Servqual. Fungsi dari metode tersebut yaitu untuk mengetahui seberapa puas mahasiswa/i dan memberikan rekomendasi perbaikan dalam menggunakan E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi dari mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Surabaya sebanyak 1.762 dan menghasilkan target responden sebanyak 349 menggunakan perhitungan metode slovin. Hasil penelitian ini mendapatkan rekomendasi perbaikan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikannya seperti E-Learning tidak memiliki bug saat diakses, PUTI (IT Support) cepat tanggap terhadap permasalahan E-Learning, Memiliki ciri khas tersendiri yang membedakan E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya dengan universitas lainnya, Mahasiswa/i diberikan kemudahan dalam menghubungi PUTI (IT Support) melalui helpdesk, dan Segala informasi tentang perkuliahan seperti materi dan tugas tersedia.

Kata Kunci: E-Learning, Servqual, Fuzzy Servqual, Slovin

ABSTRACT

Learning is a process carried out by lecturers to assist students in acquiring knowledge and understanding the given subject matter. There are many online learning methods available today, one of which is E-Learning. Electronic Learning (E-Learning) is a distance learning medium that utilizes technology to deliver educational materials. E-Learning is frequently accessed by lecturers and students as a learning platform. However, there are still challenges in its use, one of which is student satisfaction with E-Learning. To measure student satisfaction with E-Learning, it is necessary to conduct a satisfaction level test using the Fuzzy Servqual method. The function of this method is to determine how satisfied students are and provide improvement recommendations in using E-Learning at Institut Teknologi Telkom Surabaya. This research uses a quantitative method with a population of 1,762 students from Institut Teknologi Telkom Surabaya, resulting in a target of 349 respondents using the Slovin method calculation. The results of this study provide improvement recommendations that need to be prioritized, such as ensuring that E-Learning is free of bugs when accessed, ensuring prompt responsiveness from IT Support (PUTI) in addressing E-Learning issues, having distinctive characteristics that differentiate E-Learning at Institut Teknologi Telkom Surabaya from other universities, providing students with ease in contacting IT Support (PUTI) through the helpdesk, and ensuring the availability of all information related to lectures, such as materials and assignments.

Keywords: *E-Learning, Servqual, Fuzzy Servqual, Slovin*