

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	3
PERNYATAAN ORISINALITAS	4
KATA PENGANTAR	5
ABSTRAK.....	6
<i>ABSTRACT</i>	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR TABEL.....	14
BAB 1 PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan dan Manfaat	22
1.4 Batasan Masalah.....	23
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Dasar Teori.....	27
2.2.1 E-Learning	27
2.2.2 Service Quality (Servqual).....	28
2.2.3 Fuzzy.....	29
2.2.4 Fuzzy Servqual	30
2.2.5 Kepuasan Pengguna	31
2.2.6 Metode Kuantitatif.....	31
2.2.7 Metode Pengumpulan Data.....	31
2.2.7.1 Kuesioner	32
2.2.7.2 Observasi	32
2.2.7.3 Studi Literatur	32
2.2.8 Populasi dan Teknik Sampling	33
2.2.8.1 Populasi.....	33
2.2.8.2 Sampel	33
2.2.8.3 Jenis-Jenis Sampel	33
2.2.9 Uji Validitas	34
2.2.10 Uji Reabilitas	35

BAB 3	METODOLOGI.....	36
3.1	Metode yang Digunakan	36
3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	37
3.3	Prosedur Penelitian.....	37
3.3.1	Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.3.2	Pengumpulan Data.....	39
3.3.3	Analisis Data.....	41
3.3.3.1	Servqual	41
3.3.3.2	Fuzzy Servqual	42
3.4	Jadwal Pelaksanaan	44
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Hasil Demografis Responden.....	46
4.1.1	Jenis Kelamin.....	46
4.1.2	Angkatan	47
4.1.3	Program Studi	47
4.1.4	Lokasi mengakses E-Learning.....	48
4.1.5	Data Kuesioner Persepsi Variabel Per Kategori.....	49
4.1.5.1	Variabel T1	49
4.1.5.2	Variabel T2	50
4.1.5.3	Variabel T3	51
4.1.5.4	Variabel T4	52
4.1.5.5	Variabel R1	53
4.1.5.6	Variabel R2	54
4.1.5.7	Variabel R3	55
4.1.5.8	Variabel R4	56
4.1.5.9	Variabel RE1.....	57
4.1.5.10	Variabel RE2.....	58
4.1.5.11	Variabel RE3.....	59
4.1.5.12	Variabel RE4.....	60
4.1.5.13	Variabel A1	61
4.1.5.14	Variabel A2.....	62
4.1.5.15	Variabel A3.....	63
4.1.5.16	Variabel A4.....	64
4.1.5.17	Variabel E1	65

4.1.5.18	Variabel E2	66
4.1.5.19	Variabel E3	67
4.1.5.20	Variabel E4	68
4.1.5.21	Variabel E5	69
4.1.6	Data Kuesioner Harapan Per Kategori.....	70
4.1.6.1	Variabel T1	70
4.1.6.2	Variabel T2	71
4.1.6.3	Variabel T3	72
4.1.6.4	Variabel T4	73
4.1.6.5	Variabel R1	74
4.1.6.6	Variabel R2	75
4.1.6.7	Variabel R3	76
4.1.6.8	Variabel R4	77
4.1.6.9	Variabel RE1	78
4.1.6.10	Variabel RE2.....	79
4.1.6.11	Variabel RE3.....	80
4.1.6.12	Variabel RE4.....	81
4.1.6.13	Variabel A1	82
4.1.6.14	Variabel A2.....	83
4.1.6.15	Variabel A3.....	84
4.1.6.16	Variabel A4.....	85
4.1.6.17	Variabel E1	86
4.1.6.18	Variabel E2	87
4.1.6.19	Variabel E3	88
4.1.6.20	Variabel E4	89
4.1.6.21	Variabel E5	90
4.2	Hasil Perhitungan Uji Pilot Test	90
4.2.1	Uji Validitas	91
4.2.2	Uji Reabilitas	92
4.3	Hasil Perhitungan Metode Servqual.....	92
4.4	Hasil Perhitungan Metode Fuzzy Servqual.....	98
4.4.1	Hasil Fuzzifikasi	99
4.4.2	Hasil Defuzzifikasi	104
4.4.3	Hasil GAP Fuzzy Servqual.....	106

4.4.4	Hasil GAP Dimensi Fuzzy Servqual	111
4.4.5	Hasil Perbandingan GAP Servqual dan GAP Fuzzy Servqual 113	
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1	Kesimpulan	115
5.2	Saran.....	116
	DAFTAR PUSTAKA	117
	LAMPIRAN.....	120
	Lampiran 1. Data Kuesioner Persepsi.....	120
	Lampiran 2. Data Kuesioner Harapan.....	128
	Lampiran 3. Pertanyaan Kuesioner Persepsi.....	136
	Lampiran 4. Pertanyaan Kuesioner Harapan	138
	Lampiran 5. Aplikasi Matlab	139
	Lampiran 6. Hasil Aplikasi Matlab.....	162
	BIODATA PENULIS	166

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kesuksesan E-Learning di berbagai negara.....	16
Gambar 2.1 E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya.....	28
Gambar 3.1 Fuzzy Set	36
Gambar 3.2 Alur Penelitian	38
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2 Angkatan.....	47
Gambar 4.3 Program Studi	47
Gambar 4.4 Program Studi	48
Gambar 4.5 Lokasi mengakses E-Learning.....	48
Gambar 4.6 Fuzzy Set	99
Grafik 4.1 Persepsi Pengguna Terhadap Tampilan E-Learning	49
Grafik 4.2 Persepsi Pengguna Terhadap Ciri Khas E-Learning	50
Grafik 4.3 Persepsi Pengguna Terhadap Fitur E-Learning	51
Grafik 4.4 Persepsi Pengguna Terhadap Tampilan Versi Mobile dan Web	52
Grafik 4.5 Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan Fitur E-Learning.....	53
Grafik 4.6 Persepsi Pengguna Terhadap E-Learning Yang Dapat Diakses 24 Jam	54
Grafik 4.7 Persepsi Pengguna Terhadap Segala Informasi Tentang Perkuliahan Pada E-Learning.....	55
Grafik 4.8 Persepsi Pengguna Terhadap Tidak Adanya Bug Pada E-Learning..	56
Grafik 4.9 Persepsi Pengguna Terhadap Cepatnya Tanggapan PUTI Terhadap Permasalahan E-Learning	57
Grafik 4.10 Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan Mengakses E-Learning Diluar Kampus dan Didalam Kampus	58
Grafik 4.11 Persepsi Pengguna Terhadap Dosen Yang Berbagi Informasi Terkait Perkuliahan.....	59
Grafik 4.12 Persepsi Pengguna Terhadap Fungsi E-Learning Sesuai Dengan Fungsionalnya	60
Grafik 4.13 Persepsi Pengguna Terhadap Server Menyala Selama 24 Jam Non Stop	61
Grafik 4.14 Persepsi Pengguna Terhadap PUTI Siap Turun Tangan Apabila Ada Permasalahan Terhadap E-Learning	62
Grafik 4.15 Persepsi Pengguna Terhadap PUTI Menjamin Keamanan File	63
Grafik 4.16 Persepsi Pengguna Terhadap PUTI Menjamin Privasi Pengguna...	64
Grafik 4.17 Persepsi Pengguna Terhadap Mahasiswa Diberikan Kemudahan Menghubungi PUTI Melalui Helpdesk.....	65
Grafik 4.18 Persepsi Pengguna Terhadap PUTI Memperhatikan Keamanan E-Learning	66
Grafik 4.19 Persepsi Pengguna Terhadap PUTI Berusaha Menangani Permasalahan Mahasiswa/i	67
Grafik 4.20 Persepsi Pengguna Terhadap PUTI Akan Memeriksa Kembali Apakah E-Learning Terdapat Error atau Tidak.....	68

Grafik 4.21 Persepsi Pengguna Terhadap PUTI Menjamin Server Berjalan Selama 24 Jam Non Stop	69
Grafik 4.22 Harapan Pengguna Terhadap Tampilan E-Learning	70
Grafik 4.23 Harapan Pengguna Terhadap Ciri Khas E-Learning	71
Grafik 4.24 Harapan Pengguna Terhadap Fitur E-Learning	72
Grafik 4.25 Harapan Pengguna Terhadap Tampilan Versi Mobile dan Web	73
Grafik 4.26 Harapan Pengguna Terhadap Kemudahan Fitur E-Learning	74
Grafik 4.27 Harapan Pengguna Terhadap E-Learning Yang Dapat Diakses 24 Jam	75
Grafik 4.28 Harapan Pengguna Terhadap Segala Informasi Tentang Perkuliahan Pada E-Learning	76
Grafik 4.29 Harapan Pengguna Terhadap Tidak Adanya Bug Pada E-Learning	77
Grafik 4.30 Harapan Pengguna Terhadap Cepatnya Tanggapan PUTI Terhadap Permasalahan E-Learning	78
Grafik 4.31 Harapan Pengguna Terhadap Kemudahan Mengakses E-Learning Diluar Kampus dan Didalam Kampus	79
Grafik 4.32 Harapan Pengguna Terhadap Dosen Yang Berbagi Informasi Terkait Perkuliahan	80
Grafik 4.33 Harapan Pengguna Terhadap Fungsi E-Learning Sesuai Dengan Fungsionalnya	81
Grafik 4.34 Harapan Pengguna Terhadap Server Menyala Selama 24 Jam Non Stop	82
Grafik 4.35 Harapan Pengguna Terhadap PUTI Siap Turun Tangan Apabila Ada Permasalahan Terhadap E-Learning	83
Grafik 4.36 Harapan Pengguna Terhadap PUTI Menjamin Keamanan File	84
Grafik 4.37 Harapan Pengguna Terhadap PUTI Menjamin Privasi Pengguna	85
Grafik 4.38 Harapan Pengguna Terhadap Mahasiswa Diberikan Kemudahan Menghubungi PUTI Melalui Helpdesk	86
Grafik 4.39 Harapan Pengguna Terhadap PUTI Memperhatikan Keamanan E-Learning	87
Grafik 4.40 Harapan Pengguna Terhadap PUTI Berusaha Menangani Permasalahan Mahasiswa/i	88
Grafik 4.41 Harapan Pengguna Terhadap PUTI Akan Memeriksa Kembali Apakah E-Learning Terdapat Error atau Tidak	89
Grafik 4.42 Harapan Pengguna Terhadap PUTI Menjamin Server Berjalan Selama 24 Jam Non Stop	90
Lampiran 6.1 Hasil Rumus Matlab Data Kuesioner Persepsi	162
Lampiran 6.2 Hasil Aplikasi Matlab Data Kuesioner Harapan	163
Lampiran 6.3 Hasil Aplikasi Matlab Data Fuzzifikasi Persepsi	163
Lampiran 6.4 Hasil Aplikasi Matlab Data Fuzzifikasi Harapan	164
Lampiran 6.5 Hasil Aplikasi Matlab GAP Fuzzy Servqual	164
Lampiran 6.6 Hasil Aplikasi Matlab GAP Servqual	165
Lampiran 6.7 Hasil Aplikasi Matlab Dimensi Fuzzy Servqual	165

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Error E-Learning	17
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	24
Tabel 3.1 Skala Likert.....	40
Tabel 3.2 Indikator Kuesioner	40
Tabel 3.3 Fuzzy Set Batas Atas	43
Tabel 3.4 Fuzzy Set Nilai Tengah	43
Tabel 3.5 Fuzzy Set Batas Bawah	43
Tabel 3.6 Jadwal Pelaksanaan	45
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	91
Tabel 4.2 Uji Reabilitas	92
Tabel 4.3 Tabel Servqual	93
Tabel 4.4 Fuzzifikasi Persepsi	100
Tabel 4.5 Fuzzifikasi Harapan	101
Tabel 4.6 Defuzzifikasi.....	104
Tabel 4.7 GAP Fuzzy Servqual	106
Tabel 4.8 GAP Dimensi Fuzzy Servqual.....	112
Tabel 4.9 Perbandingan GAP Servqual dan GAP Fuzzy Servqual	113