

**ANALISIS KUALITAS E-LEARNING APPSKEP  
MENGUNAKAN KONSEP SERVQUAL TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:  
RAHI UL AFIF  
1710932052**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2021**

**ANALISIS KUALITAS E-LEARNING APPSKEP MENGGUNAKAN  
KONSEP SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**TUGAS AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana Pada Jurusan  
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

**Oleh:**  
**RAHI UL AFIF**  
**1710932052**

**Pembimbing:**  
**Wisnel, M.Sc.**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2021**

## **ABSTRAK**

*E-learning merupakan sebuah media pembelajaran berbasis perangkat elektronik dengan menggunakan internet sebagai media penghubungnya. E-learning pada saat ini berkembang dengan pesat disetiap negara dengan tingkat pertumbuhan lebih dari 4%. Asia merupakan benua dengan tingkat pertumbuhan e-learning terbesar yaitu 17,3 % dengan pendapatan mencapai angka \$11,5B pada tahun 2016. Indonesia berada pada posisi ke 8 dari semua negara yang ada di Asia dengan tingkat pertumbuhan mencapai angka 20 %.*

*Indonesia terdapat berbagai e-learning yang memenuhi pasar e-learning Indonesia. Appskep merupakan e-learning yang bergerak memenuhi permintaan pasar e-learning Indonesia. Appskep pembantu perawat dalam menghadapi Uji Kompetensi. Berdasarkan [www.niagahoster.co.id](http://www.niagahoster.co.id) Appskep tidak termasuk kedalam 17 e-learning terbaik di Indonesia dan terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh pengguna Appskep sehingga dilakukan analisis terhadap kualitas e-learning Appskep. Faktor-faktor yang menentukan kualitas e-learning berdasarkan penelitian terdahulu dapat dikaitkan dengan kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa Appskep pada periode 2 ujian kompetensi keperawatan dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 94 orang. Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan metode SEM-PLS dengan software smartPLS 3. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan didapatkan hasil Variabel assurance, responsiveness dan reliability memiliki korelasi yang positif terhadap kualitas e-learning sedangkan empathy tidak memiliki korelasi yang positif terhadap kualitas e-learning dan variabel konten pembelajaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas e-learning sedangkan situs web tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas e-learning. Sehingga diberikan saran berupa penambahan fitur live chat, file management dan diberikan saran perbaikan terhadap desain user interface e-learning Appskep.*

**Kata kunci :** *e-learning, metode servqual, SEM-PLS*