

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING PADA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA
TIMUR MENGGUNAKAN MODEL KANO**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

Rakhmat Safri Agung Pratama

1535010095

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2022

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING PADA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA
TIMUR MENGGUNAKAN MODEL KANO

Disusun Oleh:

RAKHMAT SAFRI AGUNG PRATAMA

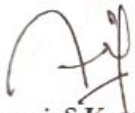
1535010095

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 08 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing:

1.



Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

2.



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NPT. 202198 71 015202

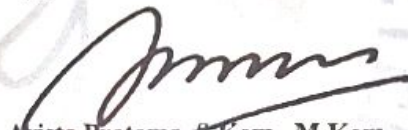
Tim Penguji:

1.



Tri Lathif Mardiyanto S.Kom.M.T.
NIPPPK. 19890225 2021211 001

2.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

3.



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, M.T.
NIP. 19650731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING PADA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA
TIMUR MENGGUNAKAN MODEL KANO**

Disusun Oleh:

RAKHMAT SAFRI AGUNG PRATAMA

1535010095

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli

Periode 2022 pada Tanggal 08 Juli 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Asif Farooqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

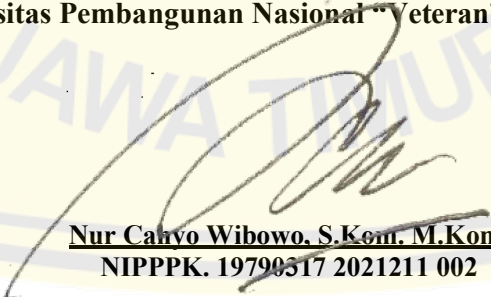

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NPT. 202198 71 015202

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom.
NIPPPK. 19790317 2021211 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR FAKULTAS
ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Rakhmat Safri Agung Pratama

NPM : 1535010095

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 08 Juli 2022 dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING PADA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA
TIMUR MENGGUNAKAN MODEL KANO**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

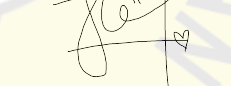
Surabaya, 25 Juli 2022

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Tri Lathif Mardi Suryanto S.Kom., M.T.
NIPPPK. 19890225 2021211 001
2. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052
3. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

{  }

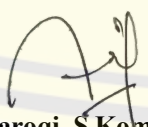
{  }

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NPT. 202198 71 015202



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA
TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RAKHMAT SAFRI AGUNG PRATAMA
NPM : 1535010095
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING PADA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
MENGUNAKAN MODEL KANO**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 26 Juli 2022

Hormat saya,



RAKHMAT SAFRI AGUNG PRATAMA
1535010095

Judul : Analisa Kepuasan Pengguna *E-Learning* pada Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Menggunakan Model
Kano

Pembimbing 1 : Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

E-learning merupakan sistem pembelajaran metode jarak jauh tanpa harus bertatap muka antara pendidik dengan peserta didiknya. Sedangkan pada pembelajaran konvensional seringkali ditemukan permasalahan keterbatasan waktu, jarak, serta biaya. UPN Veteran Jawa Timur telah menerapkan sistem informasi e-learning tersebut dalam kegiatan belajar mengajar. Terlibatnya pengguna dalam mengakses web memanfaatkan teknologi sistem informasi, sangat menentukan keberhasilan kualitas sistem dan informasi yang diterapkan. Peneliti melakukan studi literatur yang berkaitan dengan penelitian. Diantaranya ialah E-learning, Model Kano, metode penelitian kuantitatif. Pengambilan data menggunakan metode Simple Random Sampling. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara penyebaran kuesioner secara tidak langsung. Atribut kuesioner diidentifikasi menggunakan metode Kano untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem E-learning pada UPN Veteran Jawa Timur. Pada kuesioner penelitian ini terdapat 29 atribut pertanyaan dengan hasil 7 atribut yang menurut responden kehadirannya memuaskan, dan 14 atribut yang menurut responden termasuk ketidakpuasan. Ditemukan jika kategori one-dimensional yang masih masuk ke dalam kuadran ketidakpuasan dimana kategori ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Adapun saran yang dapat penulis sarankan adalah memperhatikan atribut -atribut yang masuk kedalam kategori one-dimensional dan must-be terutama untuk nilai ketidakpuasan yang masih tinggi. Untuk nilai kepuasan yang tinggi penulis menyarankan agar terus dipertahankan, dan lebih baik jika atribut-atribut tersebut dikembangkan dengan memperhatikan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: E-Learning, Model Kano, Kepuasan Pengguna

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur”. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer bagi mahasiswa S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya terdapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak kandung yang telah memberikan dukungan
3. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN ”Veteraan” Jawa Timur.
4. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, memberikan ilmu, memberikan masukan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
6. Kepada para responden yang telah memberikan respon terhadap kuisioner.

7. Kawan-kawan Sistem Informasi 2015 yang selalu memberikan dukungan bagi penulis.
8. Kawan-kawan Abah, Vano, Aan, Alfath, Ebi, Bibim, Nanul yang memberi masukan dan dukungan.
9. Teman – teman kantor yang selalu memberikan dukungan baik itu mental dan waktunya untuk tidak mengganggu saat mengerjakan skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan kepada penulis. Dan juga terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya di sini, yang senantiasa membantu dalam berbagai hal dalam proses penulisan penelitian ini.

Surabaya, 20 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 <i>E-learning</i>	6
2.2 Model Kano	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Alur Penelitian.....	17
3.2 Studi Literatur.....	18
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	18
3.4 Kuesioner.....	19
3.4.1 Identifikasi Atribut Kuesioner	20
3.4.2 Atribut Item Kuesioner	21
3.5 Perancangan Formulir Kuesioner	25
3.6 Metode Analisis.....	26
3.7 Pengujian	28
3.7.1 Uji Validitas	28
3.7.2 Uji Reliabilitas	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29

4.1 Hasil Uji Vasliditas dan Uji Realibilitas.....	29
4.2 Data Demografi Responden.....	31
4.3 Pengelolaan Data	33
4.4 Analisa Diagram Kano	38
4.5 Penilaian Model Kano	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kano.....	9
Gambar 2.2 Kuadran kano Berdasarkan CS-Coefficient	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	17
Gambar 3.2 Enam Dimensi Koresponden Faktor Kepuasan Pelanggan (Rezaie et-al, 2012)	20
Gambar 3.3 Proses Evaluasi Kano	27
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	31
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	32
Gambar 4.3 Diagram Asal Fakultas	32
Gambar 4.4 Diagram Asal Jurusan.....	33
Gambar 4.5 Contoh Tabel Evaluasi Kano	34
Gambar 4.6 Contoh Hasil Tabel Evaluasi Kano	34
Gambar 4.7 Diagram Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Evaluasi Kano	10
Tabel 2.2 Kategori Kano	11
Tabel 2.3 Contoh Pertanyaan Kuesioner Kano Model (Boger, 1993)	11
Tabel 2.4 Tabel Kombinasi Fungsional & Disfungsional	12
Tabel 2.5 Tabel Contoh Hasil Evaluasi	14
Tabel 3.1 Daftar Item Kuesioner	21
Tabel 3.2 Tabel Tanggapan Kuisisioner	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Fungsional dan Disfungsional	29
Tabel 4.2 Tabel Uji Reliabilitas Fungsionalitas dan Disfungsionalitas	31
Tabel 4.3 Tabel Hasil Perhitungan Evaluasi	35
Tabel 4.4 Tabel Koefisien Kepuasan dan Keoefisien Ketidakpuasan.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Kuisisioner	49
Lampiran 2 Tampilan Kuesisioner Online.....	53
Lampiran 3 Hasil Penggabungan Data Kuisisioner	86
Lampiran 4 Pengkategorian Kano.....	89
Lampiran 5 Uji Validitas Fungsional	92
Lampiran 6 Uji Reliabilitas F.....	94
Lampiran 7. Uji Validitas DF.....	95
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Disfungsional Item	97