

**EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN WEB KULIAH UNIVERSITAS
NASIONAL MENGGUNAKAN SERVQUAL (SEM-PLS)
DAN CSI**

SKRIPSI SARJANA KOMPUTER

Oleh

Aulia Army Rachmadhanti Alrasyid

227006516085



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA**

UNIVERSITAS NASIONAL

2026

**EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN WEB KULIAH UNIVERSITAS
NASIONAL MENGGUNAKAN SERVQUAL (SEM-PLS)
DAN CSI**

SKRIPSI

Karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dari Fakultas Teknologi Komunikasi dan
Informatika

Oleh

Aulia Army Rachmadhanti Alrasyid

227006516085



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

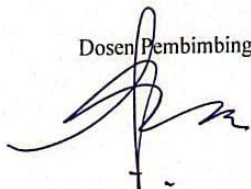
EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN WEB KULIAH UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN
SERVQUAL (SEM-PLS) DAN CSI



Nama Aulia Army Rachmadhanti Alrasyid

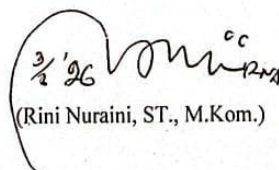
227006516085

Dosen Pembimbing 1



(Ir. Endah Tri Esti Handayani, MMSI.)

Dosen Pembimbing 2



(Rini Nuraini, ST., M.Kom.)

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

**EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN WEB
KULIAH UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN SERVQUAL (SEM-PLS)
DAN CSI**

Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau publikasi dari Tugas Akhir yang pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Universitas Nasional maupun perguruan tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian – bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Februari 2026



Aulia Army Rachmadhanti Alrasyid

227006516085

LEMBAR PERSETUJUAN REVIEW AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN REVIEW AKHIR

Tugas Akhir dengan judul :

EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN WEB KULIAH UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN SERVQUAL (SEM-PLS) DAN

CSI

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Tugas Akhir ini diujikan pada Sidang Review Akhir Semester Ganjil 2025-2026 pada tanggal 24 Februari Tahun 2026

Dosen Pembimbing 1



(Ir. Endah Tri Esti Handayani, MMSI.)

NIDN: 0314106802

Dosen Pembimbing 2



(Rini Nuraini, ST., M.Kom.)

NIDN: 0303087101

Ketua Program Studi



Dr. Ir. Andriawingsih, S.Kom., MMSI.

NIDN: 10314106802

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Aulia Army Rachmadhanti Alrasyid
 NPM : 227006516085
 Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
 Program Studi : Sistem Informasi
 Tanggal Sidang : 24 Februari 2026

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
 WEB KULIAH UNIVERSITAS NASIONAL MENGGUNAKAN SERVQUAL
 (SEM-PLS) DAN CSI

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

EVALUATION OF STUDENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF WEB-
 BASED LEARNING SERVICES AT UNIVERSITAS NASIONAL USING THE
 SERVQUAL (SEM-PLS) AND CSI METHODS

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing 1	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 02 Maret 2026	TGL : 02 Maret 2026	TGL : 02 Maret 2026
	 Dr. Andeaningsih, MMSI	

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, karunia, dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Web Kuliah Universitas Nasional Menggunakan Metode SERVQUAL (SEM-PLS) dan Customer Satisfaction Index (CSI)” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi di Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

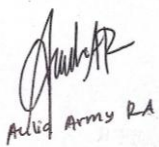
1. Bapak Dr. Agung, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional
2. Dr. Ir. Andrianingsih, S.Kom., MMSI, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nasional.
3. Ibu Ir. Endah Tri Esti Handayani, MMSI, selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Wakil Dekan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional dan Ibu Rini Nuraini, ST., M.Kom, selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan arahan, memberikan semangat serta masukan yang berharga selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai.
4. Ibu Dr. Aris Gunaryati, S.Si., MMSI selaku Dosen Pembimbing Akademik yang tidak hanya memberikan arahan dan bimbingan, tetapi juga senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.

5. Ibu Panca Dewi Pamungkasari, S.T., M.T., Ph.D, selaku Dosen Penguji I dan Ibu Rima Tama Aldisa, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan berbagai kritik, saran, serta masukan dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu- ilmu yang sangat berharga kepada penulis sejak semester awal hingga semester akhir perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional
8. Kepada kedua orang tua tercinta, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, kasih sayang, dukungan, serta motivasi yang tiada henti selama penulis menempuh masa studi. Segala perhatian, pengorbanan, dan kepercayaan yang diberikan menjadi kekuatan utama bagi penulis untuk terus bertahan, berproses, dan menyelesaikan perjalanan akademik ini.
9. Terima kasih penulis sampaikan kepada Aa Fariz, Aa Fachri, dan Teteh Richa atas dukungan, doa, dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis, serta kepada Omar dan Benyamin yang telah menghibur penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan penulis, yaitu Difa Fariska, Reza Putri, Icha Fadhlillah, Nasywa Yumna, Qurothu Aini, Anggita Dwi, Riani Nur, dan Lutvhia Amanda, yang selalu hadir memberikan bantuan, semangat, serta dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kebersamaan, motivasi, dan perhatian yang diberikan menjadi penguat bagi penulis dalam melewati berbagai proses akademik, baik saat menghadapi kesulitan maupun dalam merayakan setiap pencapaian. Semoga kebaikan, dukungan, dan persahabatan yang telah terjalin dapat terus terjaga serta menjadi kenangan yang berharga.

11. Terima kasih kepada saudara-saudara sepupu penulis, yaitu Lysandra, Astrela, Bunga, Baim, dan Nazywa, yang selalu menemani dan mendukung penulis sejak proses seminar proposal hingga penyusunan skripsi ini. Semangat dan doa yang kalian berikan menjadi dorongan berarti bagi penulis untuk tetap berusaha hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
12. Terima kasih kepada teman-teman terdekat penulis, yaitu Kayla Niken, Nurlaila Nabillah, dan Nabila Firda, yang selalu bersedia mendengarkan setiap cerita dan keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi. Di tengah tekanan dan rasa lelah, dukungan, hiburan, serta semangat yang kalian berikan sangat berarti dan membantu penulis untuk tetap kuat hingga tahap akhir.
13. Terima kasih penulis sampaikan kepada kakak-kakak barista Kopi Kenangan Pejaten yang telah memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi, serta kepada Kopken Pejaten yang telah menjadi tempat yang nyaman bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
14. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha bertahan, berproses, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan, rasa lelah, ragu, serta tekanan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi para pembaca.

Jakarta 19 Februari 2026



Aulia Army RA

Aulia Army Rachmadhanti Alrasyid

ABSTRAK

Evaluasi kualitas pelayanan *e-learning* menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas pembelajaran digital di perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan Web Kuliah Universitas Nasional serta mengukur tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan model SERVQUAL dengan pendekatan SEM-PLS dan CSI. Temuan ini mengindikasikan bahwasanya kelima dimensi SERVQUAL menunjukkan hubungan yang positif pada kepuasan mahasiswa dengan kemampuan model menjelaskan variansi kepuasan sebesar 71,2%. Perhitungan CSI memperoleh nilai 69,40% yang berarti mahasiswa merasa puas, namun tingkat kepuasan tersebut masih belum optimal sehingga peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan. Hasil pada temuan ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Web Kuliah guna meningkatkan mutu layanan pembelajaran berbasis digital.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, SERVQUAL, SEM-PLS, *Customer Satisfaction Indeks*, Kepuasan Mahasiswa, *E-Learning*.



ABSTRACT

Evaluating the quality of e-learning services is an important aspect in supporting the effectiveness of digital learning in higher education. This study aims to evaluate the quality of the National University's Web Kuliah service and measure student satisfaction levels using the SERVQUAL model with the SEM-PLS and CSI approaches. The findings indicate that the five dimensions of SERVQUAL show a positive relationship with student satisfaction, with the model explaining 71.2% of the variance in satisfaction. The CSI calculation obtained a value of 69.40%, which means that students are satisfied, but the level of satisfaction is still not optimal, so service quality improvement is still needed. The results of these findings can be used as evaluation material for Web Kuliah administrators to improve the quality of digital-based learning services.

Keywords : *Service Quality, SERVQUAL, SEM-PLS, Customer Satisfaction Index, Student Satisfaction, E-Learning.*



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN REVIEW AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Studi Literatur	6
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1. E-Learning.....	15
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3. Model SERVICE QUALITY (SERVQUAL).....	16
2.2.4. Kepuasan Pengguna.....	18
2.2.5. Kepuasan Mahasiswa.....	19
2.2.6. Customer Satisfaction Index	19
2.2.7. Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	22

3.2	Lokasi Penelitian	23
3.3	Waktu Penelitian	23
3.4	Desain Penelitian	24
3.5	Penentuan Objek dan Subjek Penelitian	26
3.6	Fokus Penelitian.....	26
3.7	Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.8	Teknik Pengumpulan Data	28
3.9	Hipotesis Penelitian	34
3.10	Teknik Analisis Data	35
3.10.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.10.2	Analisis SEM-PLS.....	36
3.10.3	Analisis CSI	43
3.10.4	Interpretasi Hasil.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Profil Responden	46
4.2	Analisis SEM-PLS	49
4.2.1	Konseptual Model	49
4.2.2	Uji Outer Model	50
4.2.3	Uji Inner Model.....	54
4.2.4	Uji Hipotesis (Bootstrapping).....	56
4.3	Analisis CSI.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model SERVQUAL	17
Gambar 3. 1 Desain Tahapan Penelitian	24
Gambar 3. 2 Alur Analisis Penelitian	35
Gambar 4. 1 Model Konseptual.....	49



DAFTAR TABEL

Tabel 2 2 Studi Literatur.....	6
Tabel 3 2 Waktu Penelitian.....	23
Tabel 3 3 Skala Likert 2.....	29
Tabel 3 4 Informasi Responden.....	29
Tabel 3 5 Indikator Pertanyaan SERVQUAL.....	30
Tabel 3 6 Indikator Pertanyaan CSI.....	32
Tabel 3 7 Rule of Thumb Outer Model (SEM-PLS).....	37
Tabel 3 8 Rule of Thumb Inner Model (SEM-PLS).....	40
Tabel 3 9 Nilai Indeks.....	44
Tabel 4 2 Karakteristik Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4 3 Karakteristik Umur.....	46
Tabel 4 4 Karakteristik Tahun Ajaran.....	47
Tabel 4 5 Karakteristik Fakultas.....	47
Tabel 4 6 Karakteristik Frekuensi Pengguna Web Kuliah.....	48
Tabel 4 7 Outer Loading.....	50
Tabel 4 8 AVE (Average variance extracted).....	51
Tabel 4 9 Cross Loading.....	52
Tabel 4 10 Fornell Lecker.....	53
Tabel 4 11 CA & CR.....	53
Tabel 4 12 path coefficient.....	54
Tabel 4 13 Uji R-Square.....	55
Tabel 4 14 Uji effect size.....	55
Tabel 4 15 Uji Q-Square.....	56
Tabel 4 16 Uji Hipotesis.....	56
Tabel 4 17 MIS & MSS.....	59
Tabel 4 18 Analisis CSI WF WS.....	60