



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP SISTEM PEMBELAJARAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TESIS

OLEH :

NALIM

55419120003

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK ELEKTRO
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP SISTEM PEMBELAJARAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Teknik Elektro

OLEH :

**NALIM
55419120003**

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK ELEKTRO
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**



PENGESAHAN TESIS

Judul : **Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Dengan Metode *Importance Performance Analysis***

Nama : **Nalim**
NIM : **55419120003**

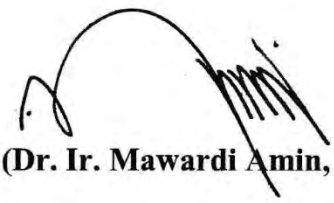
Program Studi : **Magister Teknik Elektro**
Tanggal : **03 Februari 2022**

Mengesahkan

Pembimbing


(**Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng**)

Dekan Fakultas Teknik


(**Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.**)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Elektro


(**Dr. Umairah, S.ST**)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nalim

NIM : 55419120003

Program Studi : Magister Teknik Elektro

Dengan judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Dengan Metode *Importance Performance Analysis***”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 03/02/22 didapatkan nilai persentase sebesar 21%

Jakarta, 03 Februari 2022

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Dengan Metode *Importance Performance Analysis*
Nama : Nalim
NIM : 55419120003
Program Studi : Magister Teknik Elektro
Tanggal : 03 Februari 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Elektro Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan para program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 03 Februari 2022



Nalim

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya yang disertai dengan do'a, sehingga dapat terselesaikannya tesis ini.

Penulis bersyukur telah menyelesaikan tesis ini sesuai dengan waktu yang ditentukan atas kerja keras, ikhtiar dan doa. Di dalam penulisan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam pembuatan tesis ini.
2. Bapak Dr. Mawardi Amin, MT selaku Dekan Fakultas Teknik
3. Ibu Dr. Umairah, S.ST selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Elektro
4. Orang tua dan istri saya, yang selalu memberikan do'a dan semangat sehingga terselesaikannya tesis ini.
5. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan selalu memberikan semangat, masukan dan arahnya.
6. Seluruh Staff TU Magister khususnya untuk Pa Miyono selalu membantu dan memberikan informasi terkait administrasi akademik selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan sarannya untuk membangun semangat dari penulis akan diterima dengan senang hati. Semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 03 Februari 2022

Nalim



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Sistem Pembelajaran	7
2.2. Model Sistem Pembelajaran	10
2.2.1. Pembelajaran Tatap Muka	10
2.2.2. Pembelajaran <i>Online</i>	10
2.2.3. Sistem Pembelajaran Universitas Mercu Buana	11
2.3. Kepuasan Pelanggan	13
2.3.1. <i>End User Computer Satisfaction (EUCS)</i>	14
2.3.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	15
2.4. Penelitian Terdahulu	17
BAB III	24

METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Metode Penelitian	24
3.2. Objek Penelitian.....	24
3.3. Alur Penelitian	25
3.4. Model Penelitian	27
3.5. Skala Pengukuran.....	29
3.6. Populasi, Ukuran Sampel dan Sampel Penelitian	30
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.8. Alat dan Bahan.....	32
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Analisis Data.....	30
4.1.1. Uji Validitas	30
4.1.2. Uji Reliabilitas	31
4.1.3. Deskripsi Responden.....	33
4.1.4. Rekapitulasi dan Deskripsi pada Variabel Penelitian	35
4.2. Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	52
4.2.1. Analisa Tingkat Kesesuaian.....	52
4.2.2. Analisis Kuadran Dalam Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	53
4.3. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)	60
4.4. Pembahasan.....	61
BAB V	67
PENUTUP.....	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR LAMPIRAN – LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Blok Diagram Pembelajaran	7
Gambar 2. 2 Interaksi Antarsub Sistem Dalam Sistem.....	9
Gambar 2. 3 Sistem Pembelajaran Tatap Muka.....	10
Gambar 2. 4 Sistem Pembelajaran <i>Online</i>	11
Gambar 2. 5 Flow Chart Aktivitas Mahasiswa Terhadap Sistem POST	12
Gambar 2. 6 Flow Chart Aktivitas Mahasiswa Terhadap Sistem <i>eLearning</i>	13
Gambar 2. 7 Model <i>End User Computer Satisfaction</i> (EUCS)	14
Gambar 2. 8 Matrix <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	16
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Model Penelitian Sistem Pembelajaran <i>Online</i>	27
Gambar 4. 1 Prosentase Diagram Berdasarkan Program Studi.....	34
Gambar 4. 2 Prosentase Diagram Berdasarkan Fakultas	34
Gambar 4. 3 Prosentase Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4. 4 Diagram Batang Variabel <i>Content</i>	36
Gambar 4. 5 Diagram Batang Variabel <i>Accuracy</i>	38
Gambar 4. 6 Diagram Batang Variabel <i>Format</i>	39
Gambar 4. 7 Diagram Batang Variabel <i>Ease of Use</i>	40
Gambar 4. 8 Diagram Batang Variabel <i>Timeliness</i>	41
Gambar 4. 9 Diagram Batang Variabel <i>Content</i>	43
Gambar 4. 10 Diagram Batang Variabel <i>Accuracy</i>	44
Gambar 4. 11 Diagram Batang Variabel <i>Format</i>	45
Gambar 4. 12 Diagram Batang Variabel <i>Ease of Use</i>	46
Gambar 4. 13 Diagram Batang Variabel <i>Timeliness</i>	47
Gambar 4. 14 Prosentase Keseluruhan Variabel <i>Importance & Performance</i>	49
Gambar 4. 15 Diagram Kartesius.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Tabel Indikator Variabel Penelitian	28
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert.....	30
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> dengan Rumus <i>Product Moment</i>	30
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> dengan Rumus <i>Product Moment</i>	31
Tabel 4. 3 Tabel Keandalan Cronbach's Alpha.....	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) dengan teknik Cronbach's Alpha	32
Tabel 4. 5 Hasil Uji Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) dengan teknik Cronbach's Alpha	33
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Content</i>	35
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	37
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Format</i>	38
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	39
Tabel 4. 10 Tabel Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	40
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Content</i>	42
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	43
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Format</i>	44
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	45
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	47
Tabel 4. 16 Panjang Interval pada Skala <i>Likert</i>	50
Tabel 4. 17 Hasil Data Kuesioner pada Variabel <i>Importance</i>	51
Tabel 4. 18 Hasil Data Kuesioner pada Variabel <i>Performance</i>	51
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	52
Tabel 4. 20 Tabel Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	54
Tabel 4. 21 Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna	60
Tabel 4. 22 Pembagian tata letak kuadran dan rekomendasi pada variabel <i>content</i>	61
Tabel 4. 23 Pembagian tata letak kuadran dan rekomendasi pada variabel <i>accuracy</i>	62
Tabel 4. 24 Pembagian tata letak kuadran dan rekomendasi pada variabel <i>format</i>	63
Tabel 4. 25 Pembagian tata letak kuadran dan rekomendasi pada variabel <i>ease of use</i>	64
Tabel 4. 26 Pembagian tata letak kuadran dan rekomendasi pada variabel <i>timeliness</i>	64