

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN JUDUL DALAM .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
RIWAYAT HIDUP .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO .....	ix
ABSTRAK .....	x
PRAKARTA .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	11

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 <i>E- Learning</i> .....	13
2.2 Kualitas Layanan .....	14
2.3 Kepuasan Konsumen .....	15
2.4 Penelitian Terdahulu .....	17
2.5 Kerangka Pikir .....	18

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Sumber Data .....	19
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4 Populasi Dan Sampel.....	20
3.4.1 Populasi .....	20
3.4.2 Sampel .....	20
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	22
3.6 Uji Persyaratan Instrumen .....	22
3.7 Metode analisis data .....	23

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data .....	29
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	32
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	32
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	33
4.3 Hasil Analisis Data .....	33
4.3.1 Importance Performance Analysis.....	33
4.3.2 Customer Satisfaction Index.....	37
4.4 Pembahasan .....	40

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**.....44

5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran .....	45

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Hasil Kaulitas Layanan Dari LMS Darmajaya	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
3.1 Penentuan Skor Tingkat Kinerja Dan Kepentingan .....	20
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	22
3.3 Interpretasi Nilai r .....	23
3.4 Kriteria Nilai Indexs Kepuasan Pelanggan .....	31
4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	29
4.3. Responden Berdasarkan Angkatan .....	30
4.4. Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja .....	30
4.5. Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan.....	31
4.6. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	32
4.7. Hasil Uji Reliabilitas .....	33
4.8 Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan Kepuasan Konsumen Pada LMS Darmajaya .....	34
4.9 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Kepuasan Konsumen Pada LMS Darmajaya .....	34
4.10 Hasil Skor Rata-Rata Harapan (MIS) .....	37
4.11 Hasil Skor Rata-Rata Kinerja (MSS) .....	37
4.12 Hasil Nilai <i>Weight Factor</i> .....	38
4.13 Hasil Nilai <i>Weight Score</i> .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Jumlah Kasus Covid-19 Di Lampung Pada Bulan Maret-Desember 2020.....	1
1.2 Persentase Kebutuhan Media Yang Digunakan Oleh Pengajar Dalam Proses Pembelajaran Secara Online .....	3
1.3 Hasil Pra Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran <i>Online</i> Menggunakan LMS Darmajaya .....	5
2.1 Kerangka Pikir .....	18
3.1 Diagram Kartesius .....	25
4.1 Diagram Kartesius.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Identitas Responden
- Lampiran 3** Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 4** Hasil Uji Karakteristik Responden
- Lampiran 5** Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 6** Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7** Hasil Uji Reliabilitas