

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel penelitian ini dilihat dari karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, usia, angkatan dan hasil jawaban responden

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-Laki	32%
Perempuan	68%
Total	100%

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa yang paling banyak responden Mahasiswa Di IIB Darmajaya adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak sebesar 68%.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Persentase
18 Tahun	8%
19 Tahun	17%
20 Tahun	16%
21 Tahun	35%
22 Tahun	21%
23 Tahun	3%
Total	100%

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa yang paling banyak responden Mahasiswa Di IIB Darmajaya Lampung Diusia 21 Tahun yaitu sebesar 35%.

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Persentase
2017	42%
2018	27%
2019	23%
2020	8%
Total	100%

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa yang paling banyak responden Mahasiswa Di IIB Darmajaya Lampung dengan Angkatan 2017 yaitu sebesar 42%.

Tabel 4.4
Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju - Sangat Setuju				
		1	2	3	4	5
1	Tampilan Desain yang menarik di system pembelajaran online	2	9	51	37	1
2	Kemudahan pengoprasian di system pembelajaran online	0	1	42	47	20
3	Kemudahan mengupload tugas di system pembelajaran online	0	2	35	49	14
4	Informasi pembelajaran yang selalu up to date	0	17	46	21	16
5	Informasi pembelajaran yang mudah untuk di mengerti	1	7	45	42	5
6	Informasi pembelajaran yang memiliki variasi format yang tidak membosankan	2	22	40	30	6
7	System pembelajaran mampu mempermudah komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar	1	5	33	47	14
8	System pembelajaran mampu memberikan ruang untuk bersosialisasi antar dosen antar mahasiswa dalam proses pembelajaran	0	2	52	33	13
9	System pembelajaran memudahkan siswa untuk mengulang kembali pelajaran-pelajaran sebelumnya	0	2	27	49	22

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 9 yaitu *Learning*

Management System Darmajaya memudahkan siswa untuk mengulang kembali pelajaran-pelajaran sebelumnya dengan jumlah responden terbesar sebanyak 22 responden dan yang terkecil pada pernyataan yang terkecil pada pernyataan 1 yaitu Desain *Learning Management System* Darmajaya saya rasakan sangat menarik dengan jumlah responden sebanyak 1 responden

Tabel 4.5

Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Penting - Sangat Penting				
		1	2	3	4	5
1	Tampilan Desain yang menarik di system pembelajaran online	0	0	43	40	17
2	Kemudahan pengoprasian di system pembelajaran online	0	0	41	45	14
3	Kemudahan mengupload tugas di system pembelajaran online	0	0	32	50	18
4	Informasi pembelajaran yang selalu up to date	0	0	38	39	23
5	Informasi pembelajaran yang mudah untuk di mengerti	0	0	36	40	20
6	Informasi pembelajaran yang memiliki variasi format yang tidak membosankan	1	1	46	46	25
7	System pembelajaran mampu mempermudah komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar	0	0	31	43	26
8	System pembelajaran mampu memberikan ruang untuk bersosialisasi antar dosen antar mahasiswa dalam proses pembelajaran	0	0	36	45	19
9	System pembelajaran memudahkan siswa untuk mengulang kembali pelajaran-pelajaran sebelumnya	0	0	34	45	21

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat penting terdapat pada pernyataan 7 yaitu System pembelajaran mampu mempermudah komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar dengan jumlah responden sebanyak 26 responden dan yang terkecil pada pernyataan 2 yaitu Kemudahan pengoprasian di system pembelajaran online dengan jumlah responden sebanyak 14 responden

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Proses pengujiannya dilakukan terhadap 30 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Kinerja	Butir 1	0,619	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 2	0,681	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 3	0,669	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 4	0,655	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 5	0,563	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 6	0,644	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 7	0,689	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 8	0,689	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 9	0,779	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Harapan	Butir 1	0,887	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 2	0,666	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 3	0,960	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 4	0,913	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 5	0,794	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 6	0,871	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 7	0,885	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 8	0,781	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 9	0,868	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan variabel kepuasan berdasarkan kinerja dan harapan, memperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan demikian

seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan berdasarkan kinerja dan kepentingan, dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel kualitas website berdasarkan kinerja dan kepentingan, menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Simpulan
Kinerja	0,833	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Harapan	0,946	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber: Data Diolah. 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.7 diatas nilai *cronbach's alpha*, variabel kepuasan berdasarkan kinerja dan kepentingan pada rentan 0,8000 – 1,0000, dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan berdasarkan kinerja dan kepentingan, memiliki reliabilitas sangat tinggi

4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan kepuasaan konsumen atas kualitas layanan LMS Daramajaya dengan menggunakan 2 (dua) alat analisis data yaitu *metode importance performance analysis* (IPA) dan *customer satifaction index* (CSI) dan adalah sebagai berikut:

4.3.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasaan konsumen atas kualitas layanan LMS Daramajaya. Dengan menggunakan analisis tingkat harapan dan kinerja atau *importance*

performance analysis. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka diperoleh data *importance performance analysis* (IPA) dan Analisis *customer satisfaction index* (CSI) sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingka Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tabel 4.8
Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan Kepuasan Konsumen Pada LMS Darmajaya

No	Pernyataan	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	Butir 1	326	374	0,87%
2	Butir 2	386	374	1,03%
3	Butir 3	375	386	0,97%
4	Butir 4	336	385	0,87%
5	Butir 5	343	384	0,89%
6	Butir 6	316	393	0,80%
7	Butir 7	368	395	0,93%
8	Butir 8	357	383	0,93%
9	Butir 9	391	386	1,01%
Total		3198	3460	92,43%

Sumber: Data Diolah. 2021

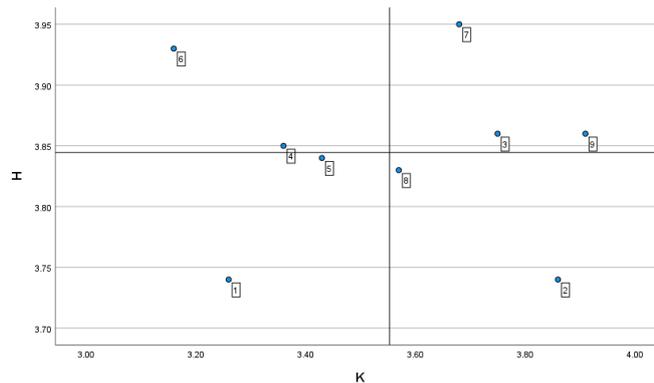
Berdasarkan Tabel 4.8 mengenai penilaian tingkat kesesuaian kinerja yang dilakukan dengan harapan pada LMS Darmajaya peroleh nilai tingkat kesesuaian seluruh item sebesar 92,43%

Table 4.9
Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Kepuasan Konsumen Pada LMS Darmajaya

No	Pernyataan	Skor Rata-Ratra Kinerja	Skor Rata-Rata Harapan
1	Butir 1	3,26	3,74
2	Butir 2	3,86	3,74
3	Butir 3	3,75	3,86
4	Butir 4	3,36	3,85
5	Butir 5	3,43	3,84
6	Butir 6	3,16	3,93
7	Butir 7	3,68	3,95
8	Butir 8	3,57	3,83
9	Butir 9	3,91	3,86
Total		31,98	34,6
Rata-Rata		3,55	3,84

Sumber: Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja dan penilaian harapan pada LMS Darmajaya dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan dan kinerja terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut harapan sebesar 3,84 dan kinerja sebesar 3,55.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 4.1 Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat Harapan yaitu sebesar 3,84 dan nilai rata-rata tingkat Kinerja yaitu sebesar 3,55. Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan mahasiswa terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1 Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:
 - a. Informasi pembelajaran yang memiliki variasi format yang tidak membosankan (6)
 - b. Informasi pembelajaran yang selalu up to date (4)
- 2 Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat

penting untuk memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. System pembelajaran mampu mempermudah komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar (7)
 - b. System pembelajaran memudahkan siswa untuk mengulang kembali pelajaran-pelajaran sebelumnya (9)
 - c. Kemudahan mengupload tugas di system pembelajaran online (3)
- 3 Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:
- a. Informasi pembelajaran yang mudah untuk di mengerti (5)
 - b. Tampilan Desain yang menarik di system pembelajaran online (1)
- 4 Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan. Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:
- a. Kemudahan pengoprasian di system pembelajaran online cepat (2)
 - b. System pembelajaran mampu memberikan ruang untuk bersosialisasi antar dosen antar mahasiswa dalam proses pembelajaran (8)

4.3.2 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Mean Importance Score (MIS) merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N xi}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Yi : Harapan atribut ke-i

Table 4.10 Hasil Skor Rata-Rata Harapan (MIS)

No	Pernyataan	Total	Rata-Rata
1	Butir 1	374	3,74
2	Butir 2	374	3,74
3	Butir 3	386	3,86
4	Butir 4	385	3,85
5	Butir 5	384	3,84
6	Butir 6	393	3,93
7	Butir 7	395	3,95
8	Butir 8	383	3,83
9	Butir 9	386	3,86
Jumlah		3460	34,60

Sumber: Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai hasil skor rata-rata harapan (MIS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 34,60 dan yang tertinggi pada pertanyaan (7) sebesar 3,95

Table 4.11 Hasil Skor Rata-Rata Kinerja (MSS)

No	Pernyataan	Total	Rata-Rata
1	Butir 1	326	3,26
2	Butir 2	386	3,86
3	Butir 3	375	3,75
4	Butir 4	336	3,36
5	Butir 5	343	3,43
6	Butir 6	316	3,16
7	Butir 7	368	3,68
8	Butir 8	357	3,68
9	Butir 9	391	3,91
Jumlah		3198	31,98

Sumber: Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai hasil skor rata-rata kinerja (MSS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat total hasil rata-rata (MSS) sebesar 31,98 dan yang tertinggi pada pertanyaan (9) sebesar 3,91

Menentukan *Weight Factor* (WF). skor ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus:

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_i^p MIS_i}$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan (k=9)

i : Atribut pelayanan ke-i

Table 4.12 Hasil Nilai *Weight Factor*

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai WF
1	Butir 1	374	10,81
2	Butir 2	374	10,81
3	Butir 3	386	11,16
4	Butir 4	385	11,13
5	Butir 5	384	11,10
6	Butir 6	393	11,36
7	Butir 7	395	11,42
8	Butir 8	383	11,07
9	Butir 9	386	11,16
Jumlah		3460	100,00

Sumber: Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai hasil *wieght factor* (WF) dari seluruh hasil indikator kualitas pelayanan diperoleh rata – rata *wieght factor* (WF) sebesar 100,00. Menentukan *Weight Score* (WSi) bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (MeanSatisfaction Score=MSS). $WS_i = WF_i \times MSS_i$

Table 4.13 Hasil Nilai Weight Score

No	Pernyataan	Nilai MSSi	Nilai WFi	Nilai WSi
1	Butir 1	3,26	10,81	35,24
2	Butir 2	3,86	10,81	35,24
3	Butir 3	3,75	11,16	36,37
4	Butir 4	3,36	11,13	36,27
5	Butir 5	3,43	11,10	36,18
6	Butir 6	3,16	11,36	37,03
7	Butir 7	3,68	11,42	37,22
8	Butir 8	3,68	11,07	36,09
9	Butir 9	3,91	11,16	36,37
Jumlah		31,98	100,00	326,00

Sumber: Data Diolah. 2021

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai hasil wieght score (WSi) dari seluruh hasil indikator kualitas pelayanan diperoleh total *wieght score* (WSi) sebesar 326,00

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingakat kepentingan dari atribut jasa tersebut.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan kep

HS = (Highest Scale)

Skala maksimum yang digunakan (skala5)

$$CSI = \frac{326,00 \times 100\%}{5} = 65,2\%$$

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 65,2%. Berdasarkan tabel kriteria nilai indeks konsumen pada LMS Darmajaya diketahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 65,2%. Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 65,2%. Berada pada range 51%-65%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum

indeks mengenai kepuasan mahasiswa pada LMS Darmajaya. Atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria cukup puas.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pembahasan *Importance Performance Analysis*

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan yang harus diprioritaskan dikarenakan dianggap penting dan belum terlaksanakan oleh LMS Darmajaya yaitu

- 1 Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut, Informasi pembelajaran yang memiliki variasi format yang tidak membosankan. Hal ini menunjukkan bahwa format yang digunakan LMS Darmajaya masih membingungkan bagi mahasiswa dalam melakukan perkuliahan secara online dan Informasi pembelajaran yang selalu *up to date*. Hal ini menunjukkan bahwa sering terjadi keterlambatan dalam menginformasikan aktivitas perkuliahan. Atribut tersebut harus diperhatikan sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa. Menurut Marlius (2020) Kualitas Pelayanan adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah mereka membandingkan antara persepsi kualitas yang mereka terima (*perceived service*)
- 2 Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut, yaitu *system* pembelajaran mampu mempermudah komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Dalam aktivitas perkuliahan yang terganggu dengan kegiatan *work from home*, LMS Darmajaya dapat mempermudah komunikasi antara dosen dan mahasiswa, *System*

pembelajaran memudahkan siswa untuk mengulang kembali pelajaran-pelajaran sebelumnya, Hal ini menunjukkan bahwa LMS Darmajaya memiliki *system* yang dapat menyimpan materi dan tugas sehingga dapat mempermudah mahasiswa dalam mempelajari perkuliahan dan Kemudahan mengupload tugas di *system* pembelajaran online. Hal ini menunjukkan dalam pembelajaran secara online dapat membantu mahasiswa dalam pengumpulan tugas kepada dosen. Menurut Suwarsito (2020) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

- 3 Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut, Informasi pembelajaran yang mudah untuk di mengerti. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan oleh LMS Darmajaya sudah dapat dipahami, namun sebelumnya dosen sudah menginformasikan hal tersebut sehingga tanpa menggunakan LMS Darmajaya, mahasiswa sudah dapat menginformasikan hal tersebut. Tampilan Desain yang menarik di *system* pembelajaran online. Dianggap tidak terlalu penting karena mahasiswa lebih mengutamakan manfaat yang didapatkan dalam menggunakan LMS Darmajaya. Menurut Djimantoro (2020) kualitas layanan adalah suatu keunggulan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan harapan mereka. Konsumen juga berharap mendapatkan layanan yang baik untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan mereka
- 4 Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan. Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut. Kemudahan pengoperasian di *system* pembelajaran online cepat , dalam hal ini panduan dalam menggunakan LMS Darmajaya sudah diberikan sehingga mahasiswa dapat mengikutinya dan *System*

pembelajaran mampu memberikan ruang untuk bersosialisasi antar dosen antar mahasiswa dalam proses pembelajaran. hal ini menunjukkan bahwa LMS Darmajaya memiliki ruang diskusi agar mahasiswa dapat bertukar pikiran mengenai perkuliahan. Menurut Amarin (2020) Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan suatu sistem informasi, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Apabila pengguna sistem informasi merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, maka pengguna sistem informasi akan terus menerus menggunakan sistem informasi tersebut.

4.4.2 Pembahasan *Customer Satisfaction Index*

Untuk dapat menilai tingkat kepuasan mahasiswa IIB Darmajaya, menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), secara umum indeks kepuasan konsumen untuk atribut-atribut yang diuji dan diperoleh hasil dengan lima kategorin yang pertama sangat puas yang artinya kinerja yang dilakukan sudah melewati harapan konsumen, puas yang artinya kinerja yang dilakukan sudah lebih dari cukup dengan harapan konsumen, cukup puas artinya sudah sesuai dengan apa yang di harapkan oleh konsumen, tidak puas artinya sudah kinerja perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen dan sangat tidak puas artinya kinerja perusahaan sangat jauh dengan harapan konsumen. Berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 65,2%. Berdasarkan tabel kriteria nilai indeks konsumen pada LMS Darmajaya diketahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 65,2%. Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 65,2%. Berada pada range 51%-65%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks mengenai kepuasan mahasiswa pada LMS Darmajaya. Atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria cukup puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa LMS Darmajaya belum dapat memenuhi kepuasan mahasiswa

dalam proses belajar secara online, LMS Darmajaya harus terus meningkatkan system dengan memperhatikan kuadran A, mempertahankan kuadran B dan tetap memperhatikan kuadran C dan D sehingga kepuasan mahasiswa dimasa yang akan datang dapat meningkat. Menurut Bahar (2017) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Menurut Ija (2019) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang, dan puas yang dirasakan setiap individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Menurut Fauziah (2018) Teori kepuasan adalah model yang menjelaskan terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen, yaitu merupakan dampak perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian atau konsumsi dengan kinerja sesungguhnya yang diperoleh oleh konsumen. Menurut Suwarsito (2020) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Djimantoro (2020) kualitas layanan adalah suatu keunggulan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan harapan mereka. Konsumen juga berharap mendapatkan layanan yang baik untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan mereka.