

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN PENGGUNA LMS STIKES YRSDS DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL

Achmad Iman Kholiby<sup>1</sup>, Naila Nur Hidayah<sup>2</sup>, Serena Kristana Da Ndopo<sup>3</sup>,  
Chilmi Bahrul Ulum<sup>4</sup>, Dyan Angesti<sup>5</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo<sup>1-5</sup>

Email: [iman.tamdc@gmail.com](mailto:iman.tamdc@gmail.com)<sup>1</sup>, [nailanrhdy@gmail.com](mailto:nailanrhdy@gmail.com)<sup>2</sup>, [serena.ndopo16@gmail.com](mailto:serena.ndopo16@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[Chilmibahrululumking@gmail.com](mailto:Chilmibahrululumking@gmail.com)<sup>4</sup>, [dyanangesti@gmail.com](mailto:dyanangesti@gmail.com)<sup>5</sup>

Informasi	Abstract
Volume : 3	<p><i>The continuous advancement of information technology has led universities to begin utilizing Learning Management Systems (LMS) as online learning tools to support the effectiveness of academic activities. This study aims to evaluate the quality of LMS user service at the Dr. Soetomo Hospital Foundation College of Health Sciences (STIKES YRSDS) using the SERVQUAL model to identify the gap between user expectations and actual experiences with LMS services. This study employed a quantitative descriptive approach with a survey approach. The sample was selected purposively from students who had actively used the LMS for at least one semester. A sample size of 65 students was obtained using the Slovin method. Data were collected through questionnaires using a Likert scale of 1–5 and analyzed using SPSS software and Cartesian diagrams. The study findings indicate a negative gap across all five SERVQUAL dimensions, indicating that the LMS service is still considered inadequate to meet user expectations. The reliability and responsiveness dimensions were the aspects with the largest gaps, particularly in the attributes of system stability (<math>R3 = -1.03</math>) and service response speed (<math>V5 = -0.97</math>). Based on the Cartesian Diagram analysis, attributes in Quadrant I (Top Priority) include the physical appearance of the LMS (T1), response speed (V5), system stability (R3), and user attention (E4). This study concludes that STIKES YRSDS needs to continuously improve and develop the system, with a primary focus on increasing system speed, service stability, and user support to optimize user satisfaction.</i></p> <p><b>Keyword:</b> Learning Management System (LMS), Service Quality, SERVQUAL, Cartesian Diagram, Gap Analysis.</p>
Nomor : 5	
Bulan : Mei	
Tahun : 2026	
E-ISSN : 3062-9624	
<b>Abstrak</b>	<p>Teknologi informasi yang terus berkembang membuat perguruan tinggi mulai memanfaatkan Learning Management System (LMS) sebagai sarana pembelajaran online untuk menunjang efektivitas kegiatan akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan pengguna LMS di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo (STIKES YRSDS) dengan model SERVQUAL untuk melihat selisih Antara harapan dan pengalaman nyata pengguna terhadap layanan LMS. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Penentuan sampel dilakukan secara purposive pada mahasiswa yang sudah aktif menggunakan LMS minimal satu semester. Jumlah sampel sebanyak 65 orang di peroleh dari perhitungan slovin. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1–5 dan dianalisis menggunakan software SPSS serta Diagram Cartesius. Temuan penelitian mengindikasikan nilai gap negative pada kelima dimensi SERVQUAL sehingga layanan LMS dinilai masih belum sesuai dengan ekspektasi pengguna. Dimensi reliability dan responsiveness menjadi aspek dengan nilai kesenjangan terbesar, terutama pada atribut keandalan stabilitas sistem (<math>R3 = -1,03</math>) dan kecepatan respon layanan (<math>V5 = -0,97</math>).</p>

Berdasarkan analisis Diagram Cartesius, atribut yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) meliputi tampilan fisik LMS (T1), kecepatan respon (V5), stabilitas sistem (R3), dan perhatian terhadap pengguna (E4). Penelitian ini menyimpulkan bahwa pihak STIKES YRSDS perlu melakukan perbaikan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan dengan fokus utama pada peningkatan kecepatan sistem, stabilitas layanan, serta dukungan pengguna demi mengoptimalkan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Learning Management System (LMS), Kualitas Layanan, SERVQUAL, Diagram Cartesius, Analisis Gap.

---

## A. PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan teknologi informasi telah mengubah pola pembelajaran di dunia pendidikan, terutama melalui pemanfaatan system berbasis digital. Transformasi ini mendorong institusi pendidikan untuk mengadopsi Learning Management System (LMS) sebagai media pembelajaran daring yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses belajar mengajar (Rahayuningsih et al., 2025). LMS menjadi salah satu solusi dalam menjawab kebutuhan pembelajaran modern yang fleksibel dan adaptif terhadap perkembangan zaman. LMS berfungsi sebagai platform digital untuk mengatur seluruh aktivitas pembelajaran, mulai dari distribusi materi sampai penilaian. Dengan akses internet, pembelajaran dapat dilakukan kapan saja tanpa terikat ruang (Rasyid et al., 2022).

Dengan demikian, LMS memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses materi serta berinteraksi dalam proses pembelajaran. Demikian pula di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, sebagai salah satu perguruan tinggi swasta memiliki tuntutan untuk menyediakan pembelajaran secara maksimal. Hal ini tampak dari adanya peningkatan penggunaan LMS sejak pandemi Covid-19 yang mengharuskan perubahan metode pembelajaran dari tatap muka menjadi daring. Hal ini menuntut institusi pendidikan untuk menyediakan sistem pembelajaran yang tidak hanya tersedia secara teknis, tetapi juga memiliki kualitas layanan yang baik agar dapat menunjang keberhasilan pembelajaran (Kurniawan et al., 2022). LMS juga berperan sebagai sarana komunikasi yang efektif antara dosen dan mahasiswa. Kualitas layanan LMS menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang baik akan membuat pengguna lebih puas dan terus menggunakan LMS, sebaliknya layanan yang kurang dapat menghambat efektivitas pembelajaran (Kelena, 2016). Oleh karena itu, penting untuk menjaga kualitas layanan LMS di STIKES YRSDS agar tetap dapat digunakan secara optimal baik dari sisi mahasiswa dan dosen sebagai pengguna. Adapun salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas layanan LMS yaitu berdasarkan persepsi

pengguna serta bagaimana tingkat harapan pengguna terhadap layanan LMS yang tersedia. Salah satu cara menilai kualitas layanan LMS adalah dengan metode SERVQUAL. Metode ini melihat antara harapan dan pengalaman pengguna pada lima aspek yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan (Kurniawan et al., n.d.). Dalam konteks ini, perlu dianalisis apakah terdapat kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan LMS di STIKES YRSDS berdasarkan dimensi SERVQUAL tersebut.

Berdasarkan hasil evaluasi pada penelitian mahasiswa STIKES YRSDS sebelumnya dengan judul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna LMS STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)" didapatkan bahwa hasil penelitian mendapatkan penilaian "TIDAK PUAS" terhadap penggunaan LMS di STIKES YRSDS. Maka penelitian menyarankan untuk melakukan evaluasi secara rutin agar dapat dilakukan perbaikan secara uptodate. Evaluasi kualitas layanan LMS diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem yang ada serta memberikan gambaran mengenai kualitas layanan LMS sehingga menjadi dasar dalam perbaikan dan pengembangan sistem ke depan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat mendukung peningkatan kepuasan pengguna dan optimalisasi proses pembelajaran berbasis digital.

## **B. METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini termasuk kuantitatif deskriptif dan dilakukan melalui survei. Tujuan untuk mengukur kualitas layanan LMS di STIKES YRSDS berdasarkan penilaian objektif dari persepsi dan harapan pengguna. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas layanan LMS di STIKES YRSDS berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode SERVQUAL.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di STIKES YRSDS, dengan objek penelitian berupa sistem Learning Management System (LMS) yang digunakan dalam proses pembelajaran. Waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2026

### **Populasi dan Sampel**

Pemilihan sampel dilakukan secara purposive pada mahasiswa aktif STIKES YRSDS angkatan 2023-2026 yang sudah memakai LMS minimal satu semester dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah sampel dapat ditentukan menggunakan rumus Slovin atau disesuaikan dengan kebutuhan penelitian

**Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan LMS yang diukur menggunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi, yaitu:

Tangible : aspek fisik LMS seperti desain tampilan, kemudahan akses dan kelengkapan fitur

Reliability : sejauh mana LMS dapat berfungsi dengan konsisten dan akurat

Responsiveness : seberapa cepat LMS merespon kebutuhan pengguna

Assurance : tingkat keamanan dan rasa percaya pengguna terhadap system

Empathy : perhatian dan kemudahan layanan yang diberikan LMS kepada pengguna

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus SLOVIN karena metode ini praktis untuk kondisi dengan keterbatasan waktu, biaya dan tenaga peneliti, berikut adalah rumus Slovin :

Slovin :

Keterangan:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{186}{1 + 186(10\%)^2}$$

$$n = \frac{186}{1 + 1,86} = 65.034$$

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi (65 mahasiswa)

e = Toleransi kesalahan / margin of error (10% atau 0,1)

Jadi, dengan menggunakan toleransi kesalahan sebesar 10% jika dibulatkan ke atas jumlah sampel minimal adalah 65 mahasiswa. Penggunaan skala pengukuran pada penelitian ini adalah skala likert dengan melakukan pengukuran perilaku, sikap, beserta persepsi berdasarkan keinginan konsumen, Berikut Adalah tabel skala likert menggunakan lima kategori evaluasi untuk setiap perspektif pertanyaan.

Tabel 1. Skala Likert

Tingkat Kepuasan	Skala
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4

Sangat Setuju	5
---------------	---

Setelah pengumpulan data selesai, langkah selanjutnya adalah menguji validitas data dengan menggunakan software SPSS. Apabila tak terdapat validitas data, kembali menuju tahapan dalam menyebarkan kuesioner. Namun, jika data telah valid, lanjutkan ke tahapan pengujian reliabilitas . Tahapan yang akan digunakan selanjutnya adalah analisis gap atau kesenjangan. Nilai gap SERVQUAL dihitung

Dengan formula:

$$\text{GAP Score} = \text{Presepsi (p)} - \text{Harapan}$$

Gambar 1. Formula Menghitung Nilai GAP

Nilai gap negative menunjukkan persepsi pengguna lebih rendah dari harapan, sehingga layanan dinilai belum memuaskan. Gap sama dengan nol berarti layanan sudah sesuai harapan. Sementara gap positif berarti layanan melebihi harapan pengguna

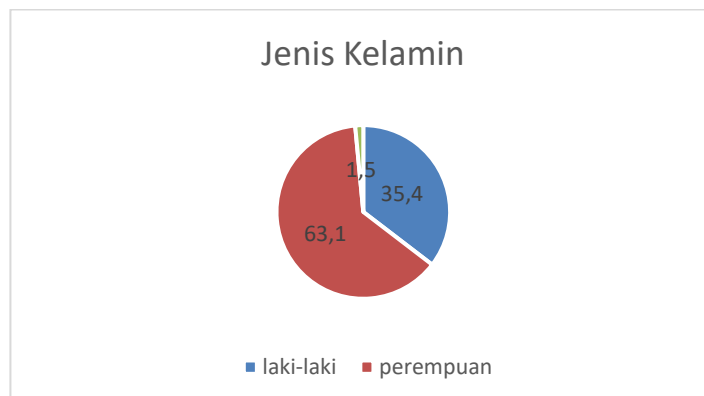
### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna Learning Management System (LMS) STIKES YRSDS dengan jumlah responden sebanyak 65 responden. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 1–5.

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 41 responden (63,1%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 23 responden (35,4%), dan terdapat 1 responden (1,5%) yang memilih lebih dari satu kategori.



Gambar 2. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Selanjutnya setelah mendapatkan data dari responden maka wajib dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Kuesioner disebar sesuai dengan hasil perhitungan sampel minimal yaitu sampai dengan 65 kuesioner. Setelah di lakukan uji validitasnya dengan software SPSS. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur aspek yang dituju. Berikut adalah hasil output SPSS.

**Tabel 1.** Uji Validitas

Dimensi	Atribut	R_Hitung	P_Value	Keputusan
<i>Tangibles</i>	T1	0,433	>0,244	Valid
	T2	0,811	>0,244	Valid
	T3	0,724	>0,244	Valid
	T4	0,747	>0,244	Valid
	T5	0,791	>0,244	Valid
<i>Reliability</i>	R1	0,781	>0,244	Valid
	R2	0,763	>0,244	Valid
	R3	0,793	>0,244	Valid
	R4	0,731	>0,244	Valid
	R5	0,753	>0,244	Valid
<i>Responsiveness</i>	V1	0,801	>0,244	Valid
	V2	0,791	>0,244	Valid
	V3	0,853	>0,244	Valid
	V4	0,776	>0,244	Valid
	V5	0,749	>0,244	Valid
<i>Emphaty</i>	E1	0,800	>0,244	Valid
	E2	0,680	>0,244	Valid
	E3	0,757	>0,244	Valid
	E4	0,715	>0,244	Valid
	E5	0,732	>0,244	Valid
<i>Assurance</i>	A1	0,756	>0,244	Valid
	A2	0,840	>0,244	Valid
	A3	0,906	>0,244	Valid
	A4	0,809	>0,244	Valid
	A5	0,864	>0,244	Valid

Berdasarkan Tabel 2 di atas, nilai  $R_{Tabel}$  (didapatkan dari buku tabel statistik) diketahui  $n = 65 - 2 = 63$  yaitu sebesar 0,244. Dapat diambil Keputusan mengalami tolak  $H_0$  karena semua atribut  $R_{Hitung} > R_{Tabel}$ , kesimpulannya pada data penelitian ini semua atributnya valid. Maka dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya yaitu reliabilitas untuk memastikan alat ukur konsisten dan tidak berubah-ubah.

**Tabel 2.** Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,759	26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha diperoleh nilai sebesar 0,759. Karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,759 melebihi batas 0,60, maka seluruh item kuesioner dianggap reliable dan dapat digunakan untuk analisa selanjutnya

**Tabel 3.** Perhitungan Analisis GAP

Dimensi	Atribut	Persepsi	Harapan	Skor GAP
<i>Tangibles</i>	T1	3,43	4,40	-0,97
	T2	3,73	4,40	-0,67
	T3	3,75	4,40	-0,65
	T4	3,75	4,40	-0,65
	T5	3,76	4,40	-0,64
<i>Reliability</i>	R1	4,06	5,00	-0,94
	R2	3,73	4,58	-0,85
	R3	3,55	4,58	-1,03
	R4	3,86	4,58	-0,72
	R5	3,95	4,58	-0,63
<i>Responsiveness</i>	V1	3,86	4,44	-0,58
	V2	3,69	4,44	-0,75
	V3	3,61	4,44	-0,83
	V4	3,61	4,44	-0,83
	V5	3,47	4,44	-0,97
<i>Emphaty</i>	E1	3,70	4,44	-0,74
	E2	3,89	4,46	-0,57
	E3	3,70	4,46	-0,76
	E4	3,53	4,46	-0,93

	E5	3,60	4,46	-0,86
Assurance	A1	3,66	4,32	-0,66
	A2	3,67	4,32	-0,65
	A3	3,78	4,32	-0,54
	A4	3,78	4,32	-0,54
	A5	3,78	4,32	-0,54

Berdasarkan hasil perhitungan analisis GAP pada Tabel 4, diketahui bahwa seluruh atribut pada lima dimensi SERVQUAL memiliki nilai gap negatif. Skor gap dihitung dengan mengurangi nilai persepsi dari nilai harapan pengguna terhadap layanan LMS STIKES YRSDS.

$$GAP\ Score = P - E$$

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai persepsi pengguna masih berada di bawah nilai harapan pengguna. Hal tersebut menandakan bahwa kualitas layanan LMS yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas layanan pada beberapa aspek sistem.

- a. Pada dimensi **Tangibles**, nilai gap berkisar antara -0,64 hingga -0,97. Nilai gap terbesar terdapat pada atribut T1 sebesar -0,97 yang menunjukkan bahwa tampilan atau fasilitas fisik LMS masih belum sesuai dengan harapan pengguna.
- b. Pada dimensi **Reliability**, diperoleh nilai gap antara -0,63 hingga -1,03. Nilai gap terbesar terdapat pada atribut R3 sebesar -1,03, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna masih merasa sistem LMS belum sepenuhnya mampu memberikan layanan yang konsisten dan andal sesuai harapan.
- c. Pada dimensi **Responsiveness**, nilai gap berkisar antara -0,58 hingga -0,97. Nilai gap terbesar terdapat pada atribut V5 sebesar -0,97 yang menunjukkan bahwa daya tanggap sistem maupun respon layanan terhadap pengguna masih perlu ditingkatkan.
- d. Pada dimensi **Empathy**, nilai gap berada pada rentang -0,57 hingga -0,93. Nilai gap terbesar terdapat pada atribut E4 sebesar -0,93, yang menunjukkan bahwa perhatian dan kemudahan layanan kepada pengguna masih belum optimal.
- e. Sementara itu, pada dimensi **Assurance**, diperoleh nilai gap antara -0,54 hingga -0,66. Walaupun seluruh atribut masih bernilai negatif, dimensi assurance memiliki nilai gap yang relatif lebih kecil dibandingkan dimensi lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna sudah cukup percaya terhadap keamanan dan jaminan layanan LMS.

Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya tentang evaluasi e-learning dengan SERVQUAL seperti studi “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Servqual” penelitian ini di lakukan pada tahun 2022, “Analisis Kualitas Layanan E-Learning Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Analytical Hierarchy Process (AHP)” penelitian ini dilakukan pada bulan maret tahun 2025, “Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas E-Learning Dengan Metode Servqual Dan Metode Fuzzy” penelitian ini dilakukan pada tahun oktober 2022. “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Learning Management System Pada Platform Pembelajaran dan Persiapan Karier Digital” penelitian ini dilakukan pada bulan mei 2024, sama seperti penelitian tersebut, hasil menunjukkan bahwa persepsi pengguna masih lebih rendah dari harapan, sehingga perbaikan pada system LMS STIKES YRSDS perlu dilakukan.

Keseluruhan hasil analisa GAP SERVQUAL mengindikasikan bahwa layanan LMS STIKES YSRDS belum mencapai harapan pengguna, karena semua atribut menunjukkan gap negative. Dengan demikian, evaluasi dan pengembangan system secara berkala di pelukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasa pengguna.

## **PEMBAHASAN**

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kelima dimensi SERVQUAL pada LMS STIKES YRSDS mencatat gap negative. Artinya penilaian pengguna terhadap layanan LMS masih di bawah ekspektasi mereka, sehingga kualitas layanan belum sepenuhnya memuaskan. Dimensi reliability memiliki nilai gap terbesar terutama pada atribut R3 sebesar -1,03. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kendala terkait keandalan sistem LMS dalam memberikan layanan yang stabil dan konsisten. Pengguna menilai sistem masih mengalami keterlambatan akses maupun gangguan ketika digunakan dalam kegiatan pembelajaran.

Pada dimensi responsiveness, atribut V5 memiliki nilai gap sebesar -0,97 yang menunjukkan bahwa kecepatan respon layanan dan penanganan masalah pada LMS masih belum optimal. Pengguna mengharapkan adanya respon yang lebih cepat ketika terjadi error maupun kendala teknis pada sistem.

Selanjutnya pada dimensi empathy, atribut E4 memperoleh nilai gap sebesar -0,93. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan pengguna dan kemudahan layanan masih perlu ditingkatkan. Pengguna berharap adanya dukungan layanan yang lebih responsif dan komunikatif dalam membantu permasalahan penggunaan LMS.

Sementara itu, dimensi assurance memiliki nilai gap paling kecil dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sudah cukup percaya terhadap keamanan sistem dan jaminan layanan LMS yang diberikan oleh STIKES YRSDS.

Temuan ini mendukung teori parasuraman bahwa kualitas layanan ditentukan oleh selisih Antara persepsi dan harapan pengguna. Makin kecil selisihnya, makin baik kualitas layanan yang di rasakan.

Dengan demikian, pihak STIKES YRSDS diharapkan dapat melakukan evaluasi dan pengembangan LMS secara berkala, terutama pada aspek kecepatan sistem, stabilitas layanan, serta dukungan pengguna agar kepuasan pengguna dapat meningkat.

#### **D. KESIMPULAN**

Hasil analisa SERVQUAL pada LMS STIKES YRSDS menunjukkan bahwa kelima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy masih mencatat gap negatif. Ini berarti layanan LMS belum sesuai dengan harapan pengguna.

Reliability dan responsiveness mencatat gap terbesar, khususnya pada atribut R3 dan V5. Pengguna masih menghadapi masalah terkait stabilitas system, kecepatan layanan, dan penanganan kendala LMS. Selain itu, dimensi empathy juga menunjukkan adanya kesenjangan pada perhatian dan kemudahan layanan terhadap pengguna.

Metode SERVQUAL terbukti efektif digunakan untuk mengukur kualitas layanan LMS karena mampu menggambarkan tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna secara terukur. Temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan acuan bagi STIKES YRSDS dalam mengembangkan LMS kedepan.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

(Aulia & Haq, 2024; Febrian et al., 2025; Fikar & Harimurti, 2019; Issn et al., 2016; Kasus et al., n.d.; Kurniawan et al., n.d.; Putri & Riyanto, 2024; Rachel et al., 2024; Rahayuningsih et al., 2025; Zaidiah et al., 2021)Aulia, D., & Haq, M. S. (2024). IMPLEMENTASI LEARNING MANAGEMENT SYSTEM ( LMS ) BERBASIS. 12(57), 567–574.

Febrian, R., Duskarnaen, M. F., Nugraheni, M., Elektro, T., Elektro, T., Elektro, T., Pelayanan, K., Teams, M., Classroom, G., Management, L., & Teams, M. (2025). MENGUKUR KEPUASAN STAKEHOLDER LEARNING MANAGEMENT SYSTEM UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DARI SUDUT PANDANG DOSEN DAN MAHASISWA DENGAN METODE Available at : 9(2), 41–48.

- Fikar, M. N., & Harimurti, R. (2019). PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN MELALUI LEARNING MANAGEMENT SISTEM (LMS) DI SMK NEGERI 3 SURABAYA (UJI COBA PADA MATA PELAJARAN MIKROKONTROLER DAN MIKROPROSESOR Muhammad Nizar Fikar.
- Issn, P., Pius, Y., & Kelen, K. (2016). Sistem Informasi Evaluasi Kualitas Layanan E-Learning Menggunakan Dimensi Servqual dan Fuzzy Kano Model untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. 2(1), 12–17.
- Kasus, S., Muhammadiyah, S. M. A., Rasyid, I. Al, Winarso, D., & Asrianto, R. (n.d.). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM ( LMS ) UJIAN ONLINE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL Keywords : Analisis Kepuasan Pengguna , Learning Management System ( LMS ), ujian online , E-Servqual , Siswa / I SMA Muhammadiyah Bangkinang . 80–85.
- Kurniawan, W., Affandes, M., H. N. S., & Darmizal, T. (n.d.). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Servqual.
- Putri, S., & Riyanto, Y. (2024). J + PLUS: Jurnal Mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah Implementasi Learning Management System ( LMS ) Setara Daring pada Pembelajaran Paket C Sebagai Wujud Kurikulum Merdeka Belajar di Pendahuluan. 13(1), 514–521.
- Rachel, V., Napitupulu, C., & Palupi, G. S. (2024). Evaluasi Kinerja Implementasi Learning Management System ( LMS ) Maxy Academy Menggunakan Metode Task Technology Fit ( TTF ). 05(02), 27–33.
- Rahayuningsih, E., Eko, D., & Totok, U. (2025). Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi Peran Kualitas Layanan Elektronik ( E-SERVQUAL ) dalam Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Plataran Sehat dan Implikasinya pada Kinerja Tenaga Kesehatan. 8(2).
- Zaidiah, A., Astriratma, R., & Seta, H. B. (2021). ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-LEARNING DENGAN METODE SERVICE QUALITY ( SERVQUAL ) DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS ( AHP ). 23(1), 46–59.