

PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
***PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DALAM MENINGKATKAN**
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
E-LEARNING

ABSTRACT

*SMK Muhammadiyah 1 Palembang is one of the organizations in the field of education that has used E-Learning to support student and teacher activities in the teaching and learning process. E-Learning has been used since 2019, but the Muhammadiyah 1 Palembang Vocational School does not yet know the level of quality of the E-Learning service currently being used whether it is good for its users or not. The purpose of this research is to find out how much the quality level of E-Learning service at SMK Muhammadiyah 1 Palembang is by applying the *Servqual* and *Importance Performance Analysis (IPA)* methods which use five dimensions, namely: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. The results of this study are in the form of the average value of each quadrant. From the results of calculating the average gap value (GAP) shows a negative result (<0) which is equal to -0.002 . These results indicate that the level of service quality performance from E-Learning at SMK Muhammadiyah 1 Palembang is still lacking and has not met user expectations.*

Keywords: Analysis, Quality, E-Learning, Servqual, Importance Performance Analysis (IPA).

PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
***PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DALAM MENINGKATKAN**
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
E-LEARNING

ABSTRAK

SMK Muhammadiyah 1 Palembang merupakan salah satu organisasi dalam bidang pendidikan yang telah menggunakan *E-Learning* untuk mendukung aktivitas siswa dan guru dalam proses belajar mengajar. *E-Learning* sudah digunakan sejak tahun 2019, namun pihak SMK Muhammadiyah 1 Palembang belum mengetahui tingkat kualitas layanan *E-Learning* yang digunakan saat ini apakah sudah baik untuk penggunaannya atau belum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas layanan *E-Learning* SMK Muhammadiyah 1 Palembang dengan menerapkan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menggunakan lima dimensi yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dari penelitian ini berupa nilai rata-rata dari masing-masing kuadran. Dari hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja kualitas layanan dari *E-Learning* SMK Muhammadiyah 1 Palembang masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas, *E-Learning*, *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA).